

2017년 국민디자인과제 성과보고서

마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델 개발·보급

2017. 10.

광주광역시

□ 추진배경

- 마을분쟁해결센터 및 소통방 운영의 정형화, 체계화 위한 모델 필요
- 행정 주도가 아닌, 시민 니즈를 반영한 민관 협업의 가이드 마련
- 분쟁 당사자(주민) 간 화해 지원 위한 다양한 기법 개발 요구
- 광주의 우수한 분쟁해결시스템을 전국으로 확산할 모델(매뉴얼) 마련

□ 추진내용

- 국민디자인단 1차 활동(10차 회의) : '17. 6. 13 ~ 8. 1
 - * 구성 : 11명(서비스디자이너 1, 전문가 3, 시민 3, 공무원 4)
 - * 내용 : 마을 분쟁 이해, 문제점 도출, 분쟁 해결방안, 매뉴얼 방향 설정 등
 - * 2017광주디자인비엔날레('17.9.8~10.23) 홍보관 설치, 성과물 전시, 체험, 홍보
- 국민디자인단 2차 활동(4차 회의) : '17. 9. 21 ~ 10. 19
 - * 내용 : 1차 활동성과를 반영, 모델(매뉴얼) 원고 집필 및 퇴고, 디자인 등
- 마을분쟁 해결 운영모델 완성 및 발간 : '17. 10. 20 ~ 12월초
 - * 최종 성과물 : 매뉴얼(활동가용), 소통방 가이드북 및 사과 스티커(시민용)

□ 추진성과(기대효과)

- 광주형 마을분쟁해결시스템의 정형화, 체계화된 기준 마련
- 운영모델 적용에 따른 높은 화해 성사율 및 시민 이용 증가
- 타 지자체 및 기관·단체, 국민 대상의 분쟁해결 교육자료 활용

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 분쟁 전반에 대한 이해 부족 • 분쟁해결 위한 체계화된 시스템 미비 • 소송, 행정 개입에 의한 해결법 중심 • 분쟁 해결 위한 사회적 대안 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 원인, 문제점, 해결법 등 분쟁 이해 제고 • 공통 적용 가능한 체계화된 시스템 정립 • 마을과 주민의 자율 해결방법 최우선 적용 • 분쟁 해결 위한 새로운 대안 제시

□ 향후계획

- 매뉴얼 및 소통방 가이드북 발간, 사과 스티커 제작 : '17.10.20~12월초
- 매뉴얼 및 소통방 가이드북, 사과 스티커 배포 : '17.12월~지속
 - * 운영 매뉴얼 배부 대상 : 타 지자체, 관계 기관 및 단체, 센터, 소통방 등
 - * 소통방 가이드북, 사과스티커 : 아파트단지를 중심으로 시범 운영 후 보완 예정

마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델 개발·보급

과제 유형	단년도 · 단독과제	정책분야	마을공동체
주관기관 (협업기관)	광주광역시 지역공동체추진단	과제 담당자	김무진 주무관 사무실 : 062-613-6242 H.P : 010-2745-8801

1. 추진배경

□ 현황

- 이웃 간 분쟁(충간소음, 생활누수, 흡연, 애완견, 주차 등)으로 인한 갈등이 범죄로 이어지는 등 큰 사회적 문제로 대두
- 분쟁 발생 시 행정 개입, 법적 소송 등의 해결법을 우선시 하나, 이는 2차 분쟁으로 이어질 개연성 크며 사회적 비용 또한 증가
- 지금의 분쟁상황이 지속 확대될 경우, 사회 전반의 공동체문화 붕괴 우려

□ 문제점

- 광주마을분쟁해결센터 및 소통방 운영 위한 표준 운영모델 부재
 - 활동가 교체에 따른 분쟁해결의 신뢰성, 신속·정확성, 연속성 단절
 - * 활동가가 교체될 경우, 공통으로 적용 가능한 운영모델(매뉴얼 등)이 없어 활동가 개인의 역량과 성향에 따라 대응이 달라지는 혼선 초래
- 행정이 중심이 되는 운영 체계로, 주민 니즈 반영 불충분
 - 주민의 니즈를 반영하고자 노력하고 있으나, 분쟁 당사자의 심리 등 이해관계를 분쟁 초기부터 해결단계까지 폭넓게 반영하기에는 불충분
 - 행정의 관점이 아닌, 주민의 입장에서 문제를 바라보고 해결해 나가는 분쟁해결의 새로운 시스템과 이를 위한 표준 운영모델 정립 필요
- 분쟁 당사자의 센터 및 소통방 이용을 활성화하는 유도방안 미비
 - 분쟁사실이 외부에 알려지기를 꺼리고 분쟁을 사소한 문제로 인식하면서 센터나 소통방을 찾지 않는 경우가 많지만, 분쟁 당사자들을 유도할 수 있는 방안이 부족, 적극 이용을 위한 대안 필요

- 광주형 분쟁해결시스템을 전국으로 전파·확산시킬 방안 필요
 - 광주가 전국 최초로 시행하고 있는 분쟁해결시스템이 사회적 갈등 해결의 새로운 대안으로 대두되고 있으나, 이를 지역사회 전반과 전국으로 확산시킬 수 있는 방안은 미비
 - 마을공동체가 참여해 분쟁을 자율적으로 해결하고 있으나, 전국 공통으로 적용 가능한 매뉴얼, 교육자료 등이 갖춰져 있지 않아 전국 확산에 한계 노출
- 분쟁의 화해 성사율을 높일 수 있는 다양한 기법 개발 요구
 - 화해지원인, 전문가 그룹이 참여해 분쟁 해결을 지원하고 있으나, 화해 성사율을 높이기 위해서는 다양한 기법(상담, 기관 연계 등)이 필요하며, 이는 표준 운영모델 정립을 통해 개발 가능

□ 관련 사업(마을분쟁해결센터 및 소통방) 추진경과

- 광주광역시, 광주지방법원장 간담회(마을자치 참여 제안) : '15. 3. 19
- 광주광역시, 광주지방법원 실무협의 : '15. 4. 14
 - 분쟁해결센터 시범 운영 협의 TF팀 구성·운영(3회) : '15. 5 ~ 7월
 - * TF팀 : 시, 광주지방법원, 자치구, 전남대법학전문대학원, 광주지방변호사회
- 광주마을분쟁해결센터 개소 : '15. 9. 11
- 화해지원인 양성 및 소통방 개소(6개소) : '16. 6. 24 ~ 12. 23
 - * 오순도순 까치마을 이웃사촌 진다리마을 송화마을 콩깍지, 오카리나 문화마을 십시일반 나눔마을
- 센터 및 소통방, 5개 자치구로 확대 설치·운영
 - 소통방 확대(2017년 하반기) : 6개소 → 20개소
 - 소통방 확대(2018년) : 20개소 → 40개소
 - 마을분쟁해결센터 확대(2018년) : 1개소 → 5개소

《마을분쟁해결 참여기관》

- 추진기관 : 市, 광주광역시 남구, 광주지방법원, 마을공동체협력센터
- 협력기관 : 전남대학교 법학전문대학원, 광주광역시남구자원봉사센터, 광주전남지방법무사회, 광주지방변호사회, 지역 덕망가

2. 추진내용

□ 추진개요

- ◆ (사업목표) 마을분쟁 해결 위한 지역사회 협치의 표준 운영모델 개발 · 보급으로 체계화된 분쟁해결시스템 정립 및 전국 확산
- ◆ (정책고객) ① 운영 매뉴얼 ⇒ 센터 및 소통방, 타 지자체, 기관·단체 등
② 소통방 가이드북, 사과 스티커 ⇒ 일반 시민, 분쟁 당사자 등
- ◆ (추진기간) 2017. 6 ~ 12월(7개월 간)
- ◆ (소요예산) 56백만원(국비 36<특교세+서비스디자이너 활동비>, 자체예산 20)

□ 추진내용

【1차 활동】

- 기간 및 회의 횟수 : '17. 6. 13 ~ 8. 1 / 10회
- 회의장소 : 광주광역시 남구공동체협력센터 대회의실
- 주요내용

1) 1단계 이해하기(1차 회의, '17.6.13)

- 마을분쟁에 대한 생각과 인식 공유
 - * 마을분쟁 원인에 대해 개인별 의견을 포스트잇에 작성해 발표, 의견 그룹화
 - * 그룹화된 의견을 중심으로 주요 키워드 작성
 - * 키워드 : 당사자 간 대화 부족, 분쟁해결시스템 부재, 개인주의 심화, 분쟁 당사자 마음의 문제, 사회구조적 문제, 문화의 차이 등

2) 2단계 발견하기(2차 회의, '17.6.16)

- 분쟁해결이 어려운 원인 도출
 - * 엄격한 규정, 법적 해결 우선하는 문화, 절차 복잡성, 물리적 충돌 등
- 분쟁해결의 이해관계자 맵 작성
 - * 민간 조력자, 기관 조력자, 이웃 조력자로 구분해 맵 작성
- 분쟁해결과정 설정 및 단계별 특성 파악
 - * 분쟁 발생 전 단계부터 분쟁 이후 단계까지 분쟁 당사자의 패턴 분석

3) 3단계 정의하기(3~5차 회의, '17.6.20~6.27)

- 분쟁해결과정 키워드 정리 및 작성
 - * 단계별 분쟁 당사자의 심리, 행태에 대해 키워드를 정해 그룹화

- 페르소나 설정, 저니맵 작성
 - * 분쟁 당사자 페르소나(65세 여성 시니어, 30대 워킹맘) 설정, 패턴 이해
- 분쟁해결과정의 단계별 핵심문제 도출
 - * 공동체문화 부재, 개인 중심 사고, 해결법 무지, 3낭비(돈,시간,감정), 분쟁 반복 등
- 단원들이 직접 현장 조사를 통해 수집한 분쟁 사례, 정보 공유
- 구체적 사례 분석을 통한 분쟁해결방법 모색
 - * 접근성 개선, 실생활 실천 키트 필요, 매뉴얼 개발, 전문 활동가 양성 등

4) 4단계 발전하기(6~10차 회의, '17.7.4~8.1)

- 마을분쟁 해결의 범위, 내용, 종류 분석
 - * 층간소음, 공용공간 사유화, 생활 누수, 흡연, 쓰레기 투기, 반려동물 등
 - 분쟁 당사자, 관리사무소, 센터, 법원, 경찰서에 대한 스토리두잉
 - 운영모델(매뉴얼, 소통방 가이드북, 사과 스티커) 활용 주체 정의
 - 마을분쟁해결서비스에 대한 친근한 이름 정하기,
 - 분쟁 발생 초기단계에 활용할 '공감 스티커' 아이디어 발굴
 - 운영모델 제작을 위한 추진방향 설정 및 구체적 전략 마련
- ☞ 2017광주디자인비엔날레('17.9.8~10.23)에 홍보관 설치, 1차 활동 결과물을 전시하고 '사과 스티커' 등을 활용, 현장 체험 기회 제공

[2차 활동]

- 기간 및 회의 횟수 : '17. 9. 21 ~ 10. 19 / 4회
- 회의장소 : 광주광역시 남구공동체협력센터 대회의실
- 주요내용(5단계 전달하기, 실행하기)
 - 1차 활동성과를 반영해 매뉴얼에 대한 목차 및 수록 내용 결정
 - 매뉴얼 원고 집필 및 소통방 매뉴얼 제작 방향 설정
 - * 전체 단원들이 팀을 나눠 각 파트별로 원고 초안 작성, 전체 회의 통해 수정·보완
 - * 매뉴얼 등 최종 제작·발간 완료 : '17.12월 초

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'17년	○ 매뉴얼 발간 및 소통방 가이드북, 사과스티커 제작	○ 13
	○ 국민디자인단 1차 활동 성과를 주제로 2017 광주디자인비엔날레 전시·홍보	○ 17
	○ 서비스 디자이너 활동비 및 회의 참석수당	○ 26

□ 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	민문식 / 광주마을분쟁해결센터 / 센터장	○ 마을분쟁해결센터 및 소통방 정보 제공 ○ 마을분쟁 관련 전문지식, 경험 등 제공 ○ 분쟁해결 위한 정책 개선 제안
		봉운덕 / 1호 소통방 운영자 / 소통방장	○ 소통방 운영현황 및 분쟁 사례 등 제공 ○ 전문지식 및 현장 활동 경험 제공 ○ 분쟁해결 위한 정책 개선 제안
		김규린 / (주)가치같이 / 플래너	○ 매 차시 회의에 대한 결과 정리 및 보고 ○ 매 차시 결과보고서 디자인 및 편집 등 ○ 최종 보고서(PT) 작성
	정책수요자	김승미 / 일반 국민	○ 수요자 입장에서 분쟁 관련 아이디어 제시 ○ 실제 분쟁 사례 조사, 전체 단원과 공유
		허진옥 / 일반 국민	○ 수요자 입장에서 분쟁 관련 아이디어 제시 ○ 실제 분쟁 사례 조사, 전체 단원과 공유
		정은아 / 남구공동체협력센터 / 청년활동가	○ 현장 스토리 발굴 및 개발, 확산 ○ 수요자 입장에서 분쟁 관련 아이디어 제시 ○ 실제 분쟁 사례 조사, 전체 단원과 공유
서비스 디자이너		한우일 / (주)가치같이 / 대표	○ 과제관리(Project Management) 총괄 ○ 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내 ○ 사업 로드맵 수립 및 자료 조사, 회의 기록, 결과 보고 등
공무원	국민디자인단 담당	남미선 사무관 (市 지역공동체추진단)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄
		김무진 주무관 (市 지역공동체추진단)	○ 기관 간 연계협력, 국민디자인단 활동결과 정책반영 및 이행 등
	사업담당	홍건영 팀장 (광주디자인센터)	○ 2017 광주디자인비엔날레 연계 지원, 관련 사업 설명 및 과제 추진
		서가원 PM (광주디자인센터)	○ 2017 광주디자인비엔날레 연계 지원, 관련 사업 설명 및 과제 추진 ○ 국민디자인단 성과 홍보, 이해관계자 참여 협조 등

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 마을분쟁에 대한 생각과 인식(분쟁 이해) ⇒ 마을분쟁 원인에 대해 개인별 의견을 포스트잇에 적어 발표, 의견 그룹화 ② 그룹화된 의견을 중심으로 키워드 작성 ⇒ 1) 당사자 간 대화 부족 2) 분쟁해결시스템 부재 3) 개인주의 심화, 마음의 문제 4) 사회구조적 문제 5) 문화의 차이 등	○ 마을분쟁의 정의와 발생 원인에 대한 개인별 의견 제시와 분석 ○ 이를 그룹화해 키워 드를 작성함으로써 분쟁 전반에 대해 이해
2차	2단계 (발견하기)	① 분쟁해결이 어려운 원인 도출 ⇒ 엄격한 기준, 규정, 제도 등 법적해결을 우선하는 사회문화 분쟁해결 절차의 복잡성 물리적 충돌로의 비화 등 ② 분쟁해결의 이해관계자 맵 작성 ⇒ 크게 민간 조력자, 기관 조력자, 이웃 조력자로 구분, 이를 세분화해 맵 작성 ③ 분쟁해결과정 설정 및 단계별 특성 파악 ⇒ 1) 사건(분쟁) 발생 전 단계 2) 사건(분쟁) 발생 단계 3) 의견을 구하는 단계 4) 공식 외부기관에 알리는 단계 5) 법으로 해결하는 단계 6) 분쟁 이후 단계	○ 분쟁해결이 어려운 이유와 분쟁 발생 시 이해관계자 맵 작성 ○ 지금의 분쟁 해결과정 분석 ○ 이들을 종합해 現 분쟁해결방법의 문제점 인식, 발견
3차	3단계 (정의하기)	① 분쟁 해결과정 키워드 정리 및 작성 ⇒ 2차 회의 시 설정한 분쟁 해결과정에 대해 각 단계별로 분쟁 당사자의 심리 및 행태에 대해 키워드를 정해 그룹화 ② 페르소나 설정, 저니맵 작성 ⇒ 분쟁 당사자 페르소나(65세 여성 시니어, 30대 워킹맘) 설정 후 분쟁 해결과정의 저니맵(생활패턴, 하루 일상생활 가상) 작성 및 패턴 이해	○ 분쟁 해결과정에서 보이는 당사자의 심리 및 행태를 심층 분석 ○ 실제 페르소나를 설정해 저니맵을 작성 함으로써 분쟁이 심각한 사회문제임을 정의

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
4차	3단계 (정의하기)	① 분쟁해결과정의 단계별 핵심문제 도출 ⇒ 1) 공동체문화 부재(발생 전) 2) 개인 중심적 사고(발생) 3) 제3자에 의존(의견 구하기) 4) 해결방법을 모름(외부기관 알리기) 5) 돈, 시간, 감정 낭비(법적 해결) 6) 분쟁의 반복(분쟁 후) ② 페르소나의 단계별 분쟁해결법 분석 ⇒ 페르소나가 각 단계별로 분쟁을 해결하는 방법을 가상해 구체적 분석	○ 분쟁해결과정의 각 단계별로 나타나는 문제점과 원인을 구체적으로 정의 ○ 페르소나에 대한 저니맵을 통해 분쟁 해결을 위한 심리, 행동양식과 각 단계별 문제를 사례로 정의
5차	3단계 (정의하기)	① 단원들이 직접 현장 조사한 분쟁사례 공유 ⇒ 증간소음으로 분쟁을 겪었고, 현재 분쟁이 진행 중인 당사자들을 직접 만나 사례에 대한 정보를 수집, 전체 회의에서 공유 ② 사례 분석을 통해 분쟁해결방법 모색 ⇒ 분쟁해결기구의 접근성 개선 분쟁해결 실생활 실천 키트 필요 분쟁해결 위한 매뉴얼 개발 분쟁해결 전문 활동가 양성 등	○ 단원들이 직접 현장 조사를 통해 분쟁 당사자와의 인터뷰를 진행하고 생활속에서의 실제 분쟁사례를 수집 ○ 수집된 분쟁사례에 대한 정보를 분석해 구체적인 분쟁해결 방법 도출
6차	4단계 (발전하기)	① 마을분쟁 해결의 범위, 내용, 종류 분석 ⇒ 공용공간의 사유화, 증간소음, 생활누수, 흡연, 쓰레기 불법투기, 반려동물문제, 기초생활문제, 청소년문제 ⇒ 해결법 : 민↔민, 민↔관, 조직↔조직 ② 분쟁 당사자와 관리사무소에 대한 스토리두잉 ⇒ 분쟁 당사자(이웃)와 관리사무소의 다양한 대응법을 스토리두잉으로 엮어, 그 과정을 이해하고 문제점 파악	○ 어디까지를 마을분쟁으로 정의할 것인가를 놓고 구체적 범위, 내용, 종류를 분석 ○ 이웃 분쟁 당사자와 아파트 관리사무소의 대응법에 대해 스토리두잉함으로써 다방면으로 문제점 도출
7차	4단계 (발전하기)	① 분쟁해결 기구에 대한 스토리두잉 ⇒ 마을분쟁해결센터, 법원, 경찰서의 분쟁 해결을 위한 일련의 과정을 스토리두잉으로 엮어 이해하고 문제점 파악 ② 운영모델(매뉴얼) 활용 주체 정의 ⇒ 매뉴얼 활용 주체(주민, 분쟁 당사자, 관리소장 및 중재자 등) 정의와 분쟁 단계별 접근법 모색	○ 센터, 법원, 경찰서 등 분쟁해결 중재자에 대한 스토리두잉으로 각 주체가 진행하는 분쟁해결법을 분석 ○ 실제 매뉴얼을 사용할 주체를 정의하고 이에 맞는 접근법 모색

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
8차	4단계 (발전하기)	① 마을분쟁해결서비스에 대한 부르기 쉽고 기억하기 쉬운 친근한 이름 정하기 ⇒ 화해놀이터, 풋사과, 화기애애 한마을, 너나들이, 연결고리, 분쟁제로 1번지, 너랑나랑, 좋은 이웃, 삼시해결 등 다수 ② 분쟁 발생 초기단계에 활용할 ‘공감스티커’ 아이디어 제시 ⇒ ‘풋사과’(먼저 ‘사과’하면 절로 웃음이 넘치는 ‘풋풋’한 우리 사이) 등	○ 마을분쟁해결서비스의 이용률을 높이기 위해 정형화된 명칭이 아닌 친근하게 다가설 수 있는 명칭 제안 ○ 분쟁 초기 단계에 아파트에서 활용할 수 있는 ‘공감스티커’ 아이디어 도출
9차	4단계 (발전하기)	① 분쟁해결 위한 공감 툴킷 아이디어 구체화 ⇒ 풋사과 - 풋풋하게 웃으며 사과해요! 청사과 - 도움을 청하며 사과해요! 빨랑사과 - 빨랑 친하고 싶어요! ⇒ 사과 스티커 3종을 제작해 2017광주디자인 비엔날레에 전시했으며, 향후 아파트를 대상으로 시범 운영할 예정 ② 소통방 프로그램 및 운영모델 방향 설정 ⇒ 화해지원인의 애로사항, 제공해야 할 혜택, 불편 해소방안 등 논의	○ 현장에 적용할 공감 툴킷 아이디어 발굴 및 디자인 ○ 소통방 운영을 위한 모델(매뉴얼)의 방향 설정을 위해 현재 소통방의 문제점 등을 종합 분석
10차	4단계 (발전하기)	① 표준 운영모델 종류와 주요 고객 설정 ⇒ 매뉴얼 : 센터 및 소통방 활동가, 타 지자체, 기관 및 단체 등 ⇒ 소통방 가이드북, 사과 스티커 : 시민 ② 표준 운영모델 방향 설정 ⇒ 매뉴얼 : 분쟁해결기법, 센터·소통방 설립과정 등 수록, 전문가용으로 제작 ⇒ 소통방 가이드북 : 소통방을 소개하는 내용으로, 쉽게 이해할 수 있도록 제작 ⇒ 사과 스티커 : 현장 적용 가능토록 제작	○ 구체적인 표준 운영 모델 제작을 위해 종류, 주요 고객, 방향 등 설정 ○ 매뉴얼과 소통방 가이드북, 사과 스티커 제작 등 세 종류로 구분해 제작 및 발간
11차 ~ 14차	5단계 (전달하기) (실행하기)	① 매뉴얼에 대한 목차 및 수록 내용 집필 ⇒ 1~10차 회의에서 나온 성과물을 바탕으로 매뉴얼 제작을 위한 목차 작성 ② 목차별로 원고 집필, 편집 등 ⇒ 전체 단원들이 팀을 나눠 각 파트별로 원고를 작성하고, 전체 회의 통해 수정·보완 ③ 소통방 가이드북 제작 방향 설정	○ 실질적인 매뉴얼 원고 집필 및 편집 ○ 14차 회의를 끝으로 원고 초안 마무리, 향후 전문가 1~2인이 통일성 있게 퇴고한 후 제작·발간 예정

3. 국민디자인단 운영 성과

□ **총괄**

- 국민디자인단 총 14차 회의를 통해 마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델(매뉴얼, 소통방 가이드북, 사과 스티커) 제작, 발간
- 심각한 사회문제인 이웃 간 분쟁에 대해 행정 개입, 법적 해결이 아닌, 마을과 주민의 자율해결방법을 모색함으로써 분쟁해결의 새로운 모델 제시
- 매뉴얼을 통한 정형화·체계화된 마을분쟁해결시스템 구축으로 분쟁 관련 기관·단체의 활동가들에게 명확한 기준을 제시하고 이를 통해 실제 발생한 분쟁에 대해 화해 성사율을 높임
- 마을분쟁해결센터, 소통방과 같은 분쟁해결기구를 설치하고자 하는 타 지자체나 기관·단체에서 설립 초기 가이드 자료로 활용
- 동 단위의 통장단 회의 등을 통해 소통방 가이드북을 주민 교육 자료로 활용, 분쟁 발생 시 소통방과 마을분쟁해결센터를 방문할 수 있도록 홍보함으로써 이용률을 높이는 한편, 분쟁의 자율해결방식에 대한 시민의 지속적인 관심과 인식 제고
- 국민디자인단에서 아이디어로 발굴한 ‘공감(사과) 스티커’를 제작, 특정 아파트단지를 선정해 시범 운영함으로써, 분쟁 발생 전 단계에서 화해 성사 여부를 확인하고, 그 결과를 환류해 수정·보완

□ **세부 운영성과**

- 마을분쟁 해결 위한 운영 매뉴얼 제작·발간
 - 주요고객 : 마을분쟁해결센터 및 소통방 활동가, 타 지자체, 분쟁 관련 기관 및 단체 등
 - 매뉴얼 목차 및 수록 내용 ※ 초안으로 11월초 최종 확정 예정
 - * Part1 갈등과 해결방법
 - 마을 갈등의 이해, 마을 갈등과 평화적 해결방법, 대안적 분쟁해결방법(ADR)

- * Part2 마을분쟁해결센터 설립과 운영
 - 센터 설립배경 및 철학, 센터 운영 및 체계, 운영 성과
- * Part3 주민화해지원회의 절차 및 상담기법
 - 워크시트, 상담기법, 전문가 조정인과 주민화해지원인의 역할과 원칙, 주민화해지원회의 운영 절차
- * Part4 소통방 운영
 - 소통방 소개 및 운영체계, 소통방 주민화해지원회의 절차, 운영 사례
- * Part5 갈등 유형
 - 갈등(분쟁)의 유형 및 주요 사례
- * Part6 국민디자인단 소개 및 운영경과
 - 국민디자인단 소개, 차시별 내용 소개, 2017광주디자인비엔날레 홍보관 소개, 공감(사과) 스티커 사용법 소개
- * Part7 부록
 - 각종 양식, 체크리스트, 운영 규정, 참고자료, 수상내역 등

- 매뉴얼 제목 : 마을화해놀이터 ※ 초안으로 11월초 최종 확정 예정

- * 자율해결방식 분쟁해결법의 의미를 담고 부드럽고 친근한 이름으로 결정



- 매뉴얼 활용 : 센터 및 소통방 활동가들의 업무 지침, 마을분쟁해결 기구를 설치코자 하는 타 지자체, 기관 및 단체의 가이드 자료, 분쟁 관련 종사자 대상 교육자료 등으로 활용

○ 소통방 가이드북 제작·발간

- 주요고객 : 일반 시민, 분쟁 당사자
- 가이드북 제작방식 및 수록 내용 ※ 초안으로 11월초 최종 확정 예정
 - * 방식 : 일반시민이 쉽게 보고 이해할 수 있도록 만화 형태, 10P 내외로 제작
 - * 내용 : 분쟁 발생부터 해결까지 각 단계별 과정을 스토리 형태로 제작하고, 마을분쟁해결센터 및 소통방 이용법 등 소개

- 가이드북 활용 : 동 단위의 통장단 회의 등을 통한 교육자료 및 일반 시민 대상 홍보자료로 활용, 아파트 관리사무소에 비치해 분쟁 발생 시 당사자들에게 배부, 안내 등

○ 공감(사과) 스티커 제작

- 주요고객 : 일반 시민, 분쟁 초기 단계의 분쟁 당사자
- 스티커 종류 : 3개(풋사과, 청사과, 빨랑사과)
- 스티커 기재내용(예시)

마을분쟁해결서비스공감 툴킷 아이디어

_____ 죄송해요! _____ 주의할게요! _____ 미안해요! _____ 할게요!	용서를 구할 때	이웃을 이해할 때	_____ 감사합니다! _____ 감사해요! _____ 사랑해요! _____ 했어요!
지금 _____ 중입니다! 오늘 _____ 하고 있어요! 항상 _____ 해요! 당분간 _____ 해요	불편을 알리고 응답할 때	도움을 청하고 들어줄 때	지금 _____ 하고 있어요! 언제나 _____ 하고 있어요! 당분간 _____ 할 것 같아요! 저는 _____ 힘들어요! 우리 _____ 같이해요!

- 스티커 이미지 ※ 초안으로 11월초 최종 확정 예정

마을분쟁해결서비스공감 툴킷 아이디어

공감을 위한 툴킷_1

갈등이 시작된 단계에서 따뜻하게 웃으며 사과하는 사과



공감을 위한 툴킷_2

이웃에 요청하거나 도움을 청하며 사용하는 사과

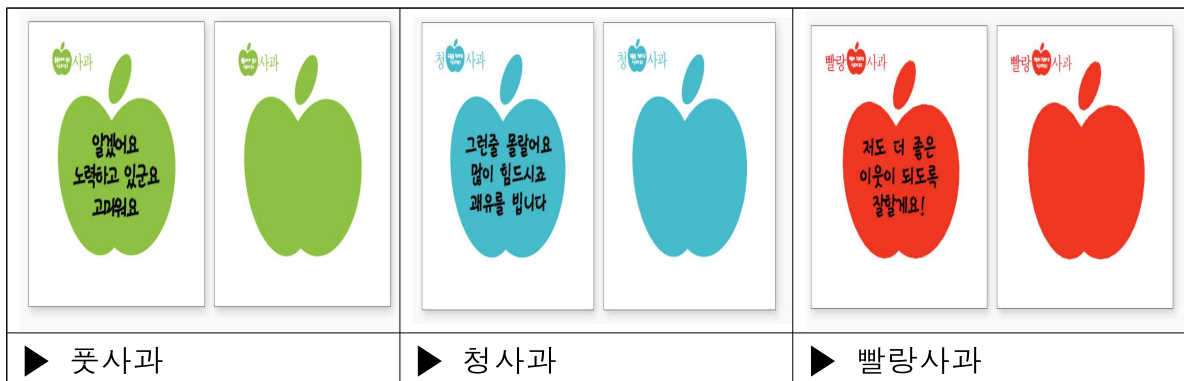


공감을 위한 툴킷_3

갈등이후 또는 평소에 이웃과의 관계를 회복을 위한 사과



13



○ 국민디자인단 회의(14차 진행)



○ 2017광주디자인비엔날레 홍보관(1차 활동 성과 전시·홍보·체험)



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 분쟁 전반에 대한 이해 부족 • 분쟁해결 위한 체계화된 시스템 미비 • 소송, 행정 개입에 의한 해결법 중심 • 관 주도로 주민 니즈 반영 불충분 • 센터, 소통방 이용률 높음 • 광주형 분쟁해결시스템 전국 확산책 미비 • 화해 성사율 높이는 체계화된 기법 부재 • 분쟁 해결 위한 사회적 대안 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 원인, 문제점, 해결법 등 분쟁 이해 제고 • 공통 적용 가능한 체계화된 시스템 정립 • 마을과 주민의 자율 해결방법 최우선 적용 • 민관 협업으로 주민 니즈 반영해 사업 추진 • 센터, 소통방 이용률 더욱 증가 기대 • 광주형 분쟁해결시스템 전국 확산책 마련 • 화해 성사율 높이는 체계화된 기법 마련 • 분쟁 해결 위한 새로운 대안 제시

□ 향후 추진 계획

○ 운영 매뉴얼 제작·발간 : '17. 12월 초

- 전국 최초로 제작되는 자율해결방식에 기초한 매뉴얼이기 때문에 2018년 이후 현장의 문제점 등을 분석해 매해 수정·보완할 계획

○ 소통방 가이드북 및 공감(사과) 스티커 제작 : '17. 12월 초

- 소통방 가이드북 : 통장단 회의 등 통해 교육자료 활용, 일반에 배포
- 공감(사과) 스티커 : 특정 아파트단지를 선정해 관리사무소에 비치, 운영상황을 평가해 확대, 또는 수정·보완할 계획

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2017년 6월 13일 08:00~13:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
2차	2017년 6월 16일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
3차	2017년 6월 20일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
4차	2017년 6월 23일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
5차	2017년 6월 27일 09:00~14:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
6차	2017년 7월 4일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
7차	2017년 7월 11일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
8차	2017년 7월 25일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
9차	2017년 7월 27일 08:00~13:00	(주)가치같이 사무실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
10차	2017년 8월 1일 13:00~18:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)
11차 ~ 14차	2017년 9월 21일(11차) 2017년 9월 28일(12차) 2017년 10월 12일(13차) 2017년 10월 19일(14차) 10:00~13:00	남구마을공동체협력센터 대 회의실	국민디자인단 11명, (디자이너, 전문가, 시민, 공무원)

□ 국민디자인단 활동 총평

- 이웃 간 분쟁이 심각한 사회문제로 대두되는 시점에 국민디자인단
단원들이 이를 해결하기 위한 새로운 대안을 제시한다는 마인드로
이번 활동에 임했으며, 총 14차 회의를 거치는 동안 오랜 기간임에도
불구, 빠짐없이 참석하면서 각자의 영역(디자이너, 전문가, 시민,
공무원)에서 현장조사, 시민 인터뷰, 자료 정리, 원고 집필, 디자인
등 역할을 수행함
- 금번 국민디자인단 활동을 통해 제작·발간될 운영 매뉴얼과 소통방
가이드북, 공감(사과) 스티커 등은 향후 일반 시민은 물론, 타 지자체와
관계 기관·단체 등에서 자율해결방식이라는 새로운 분쟁해결법의
우수성을 인식하고 활용하는데 큰 도움이 될 것으로 기대
- 한편 전국 최초로 제작되는 성과인 만큼, 향후 운영 결과에 대한
피드백을 통해 지속 수정·보완해 나갈 필요성 있음
- 디자인단 활동 중 에피소드 1
 - 정책수요자(시민) 입장에서 활동을 함께 한 김승미씨는 평범한
주부로 생활해 오다 이번 국민디자인단에 참여, 사회문제(마을분쟁)
에 대한 관심과 인식을 갖게 되었고, 이를 계기로 화해지원인 교육을
수료한 후 현재 소통방에서 분쟁을 조정하는 화해지원인으로
활발히 활동하고 계심
 - * 김승미씨 말씀 : 지금껏 집안일에 얽매이며 평범한 주부로 살아왔는데,
이번 국민디자인단에 참여하면서 사회문제에 관심을 갖게 되었고, 나와 다른
생각과 고민들을 접할 수 있었음. 주부의 삶을 살며 평범한 일상 속에서
무료하게 생활해 왔지만, 이번 활동을 계기로 다시 삶의 의욕과 열정을
되찾게 돼 하루하루가 즐겁고 행복함.

○ 디자인단 활동 중 에피소드 2

- 국민디자인단의 1차 활동성과를 2017광주디자인비엔날레 기간 (17.9.8~10.23) 중 홍보관을 설치해 전시했으며, 여러 콘텐츠 가운데 하나로 영상을 제작해 상영함
- 국민디자인단 단원 전체가 영상 제작에 참여했으며 각자의 배역 (윗집<참바빠씨>, 아랫집<예민혜씨>, 뛰는 아이, 관리사무소장, 소통방 관계자 등)을 맡아 직접 연기를 하면서 상황극을 연출, 분쟁 발생 초기부터 소통방을 찾아 화해를 성사하는 단계까지 분쟁해결의 쏠 과정을 일목요연하게 표현함

* 영상 촬영 현장 사진



□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 국민디자인단 운영을 위한 특별교부세의 적정 시기 교부 요청
 - 국민디자인단 활동이 거의 종료되는 시점에 특교세가 교부됨으로써 사업 진행에 차질 우려, 특교세 지원과제로 선정된 경우 원활한 과제 수행을 위해 즉시 특교세를 교부해 줄 것을 협조 요청
 - 특히, 국민디자인단 성과공유대회는 성과물을 공유하는 자리인 만큼, 성과공유대회가 열리는 시점에 특교세가 교부되는 것은 불합리함