

# 민간분야 갈등관리교육 아젠다 발굴

## I 민간분야 갈등관리교육 현황

## II 한국행정연구원 민간분야 갈등관리교육 활성화를 위한 제안

## III 종합의견

<b>1. 민간분야 갈등관리교육의 필요성</b>	<b>1. 민간교육 수요 탐색방법</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역갈등, 계층갈등, 환경갈등 등과 같은 사회갈등이 폭발적으로 증가하는 현실에서, 교육을 통하여 사회갈등의 관리능력과 분쟁 조정의 전문역량을 배양 요구</li> <li>- 사회복지서비스, 재난구호, 안전관리, 다문화지원 등 민간에게 위탁된 사업수행자의 경우 공공성을 가지고 있으면서 중간자적 입장에 있기 때문에 갈등이 심한 편에 해당하여 갈등관리의 필요성이 있음</li> <li>- 마을공동체나 주민센터에서 이웃갈등, 지역갈등 등에 대한 사회갈등관리 차원에서의 인식 및 필요성 확산, 지역의 기피시설에 대한 님비현상 등에 대한 인식 제고 차원에서의 교육도 필요</li> <li>- 마을공동체, 도시재생, 사회혁신, 시민협치, 지역공동체, 사회적경제, 공동주택 등 민간자율적 또는 민관협업형 사업을 추진하는데 있어 문제해결, 갈등해결 등의 수요가 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지방정부, 공공기관, 중간지원조직, NPO 등을 대상으로 공식 수요조사</li> <li>- 지방자치단체 갈등전담관을 통해 추천받는 방법</li> <li>- 현장 전문가나 강사들을 중심의 심층 인터뷰</li> <li>- 농식품부 공모사업(시군단위 등), 마을공동사업 등을 진행하는 마을단위 교육 과정을 발굴하고 진행할 필요</li> <li>- 민간자율적 또는 민관협업형 사업의 소관업무부서 및 중간지원조직과 함께 교육수요 탐색</li> <li>- 민간의 중간지원조직 및 당사자조직(사회적기업협의회 등), 시민사회단체, 마을공동체 관련 조직, 지역별 연대조직이나 협의체 등에 공문(설문)을 통하거나 개인적인 네트워크 활용</li> <li>- 갈등관리 교육에 대한 수요를 분류하여 주요 기관과 모임 등을 리스트화해서 전수 조사</li> <li>- 행정안전부 사회혁신부서에서 리서치랩을 가동할 예정임. 여기에 사회갈등 분야를 넣을 필요가 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간 교육은 전문지식과 사례 중심의 교육과 현장학습, 그리고 참여중심의 교육, 사회통합, 갈등에 관한 기본개념 및 해결 기법 이해와 증진, 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례들을 중심으로 교육, 갈등해결 우수 사례 현장방문을 통한 체험학습 등을 실시하여야 함</li> <li>- 교육강사 및 전문가가 수도권에 집중되어 있기 때문에, 장기적인 관점에서 보았을 때 지방에서 전문강사나 관련전문가를 체계적으로 육성하는 프로그램도 진행해 보았으면 함</li> </ul>				
<b>2. 현재 민간분야 갈등관리교육의 주요 수요자</b>	<b>2. 민간교육 내용 정립</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지서비스 종사자, 자원봉사센터/단체*, 다문화지원센터, 시민단체, 재난구조 분야</li> <li>*지자체 담당자, 자원봉사가 필요한 수혜자, 자원봉사자, 자원봉사자 관리자, 중간연결기관</li> <li>- 지자체 마을분쟁해결센터</li> <li>- 광주광역시의 경우 남구 마을분쟁해결센터 설치 이후 각 마을별로 소통방을 설치 운영</li> <li>- 아파트 연합회 및 관련 전문가, 주민자치회, 아파트 관리소장 등</li> <li>- 지역단위의 마을공동체, 읍·면·동의 통·이장, 주민센터, 주민협의체, 아파트 자치회, 농어촌 지역</li> <li>- 사회적경제 조직 간 조율, 사회적경제 조직 내 직원 및 리더교육, 주민자치분야 퍼실리테이터, 협동조합 대의원 또는 의사회</li> <li>- 기업, 민간기업의 인사·노무관리자·갈등관리담당자, 기업체의 노조간부</li> <li>- 학부모와 교사</li> </ul>	<b>2-1. 민간교육의 장·단기 목표</b>					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;">단기</div> <div style="width: 85%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갈등에 대한 전반적인 이해와 갈등관리 저변 확대</li> <li>- 갈등이 과연 무엇인가에 대한 다양한 접근과 이해와 더불어 철학적 접근</li> <li>- 이장·통장 등 갈등중재자를 대상으로 주민의 갈등해결능력을 향상</li> <li>- 교육대상별 맞춤형 교육프로그램을 개발, 지방자치단체 교육훈련기관과 네트워크 구축</li> </ul> </div> </div>						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 15%;">장기</div> <div style="width: 85%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갈등조정 코디네이터 육성, 갈등관리 전문가 양성, 전문가 자격증 과정</li> <li>- 교육기관 관계자 및 강사 워크숍, 상호학습 포럼 실시</li> <li>- 대학원과 연계한 교육과정</li> <li>- 시민단체, 기업담당자 등 교육대상별 맞춤형 표준교안의 개발</li> <li>- 교육기관의 통합교육 실적 평가</li> <li>- 대국민 홍보가 필요                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회갈등 채널의 개설 및 가동 : 페이스북 등 SNS에 사회갈등 채널을 개설하여 미디어로서의 기능</li> <li>· 사회갈등관리 매뉴얼 제작</li> </ul> </li> </ul> </div> </div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육의 수요는 늘어나고 확대될 것으로 보이나 교육의 질을 어떻게 높일 것인가에 대한 고민이 현장에서 되고 있지 않음</li> <li>- 갈등관리 공공조직과 민간 간의 협업을 통해 지역에서 갈등관리 시스템과 갈등의 저변을 확산시키는 데 노력해야 할 것임</li> </ul>				
	<b>2-2. 민간교육의 수준</b>					
<b>2-2-1. 일반적인 기초교육과 전문가양성을 위한 심화교육을 병행</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">기초</td> <td>- 갈등의 이해와 의사소통</td> </tr> <tr> <td>전문가</td> <td>- 갈등관리와 협상조정, 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육</td> </tr> </table>	기초	- 갈등의 이해와 의사소통	전문가	- 갈등관리와 협상조정, 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정부, 지방정부, 공공기관, 사회단체, NPO 등의 컨센서스가 중요</li> <li>· 사회갈등에 대한 중요성을 인식할 수 있는 계기의 마련이 필요</li> <li>· 캠페인과 더불어 시간이 걸리더</li> </ul>
기초	- 갈등의 이해와 의사소통					
전문가	- 갈등관리와 협상조정, 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육					
<b>2-2-2. 대상별 교육 수준의 차등화</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (대국민) 참여적 의사결정, ADR 등의 사례 등 홍보</li> <li>- (이해당사자) 갈등의 이해 및 의사소통</li> <li>- (적극적 갈등관리 활동 희망자) 갈등분석, 협상, 조정, 참여적 의사결정 등 전문교육</li> </ul>					

<p><b>3. 현재 민간분야에서 실시되는 교육의 주된 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갈등의 이해 및 관리, 커뮤니케이션, 협상 조정 등의 교육이 대부분 2~5시간 정도로 다른 과정에 교양과목으로 단편적으로 진행</li> <li>- 기초 갈등이론에서 시작하여 정부 사업에 대한 갈등, 마을사업 갈등, 주민간 갈등, 이주민·원주민 갈등, 의사소통, 커뮤니티 내 갈등해결방안 등</li> <li>- 공동체의 이해, 공동체와 협력, 상호 이해하기</li> <li>- 퍼실리테이션, 문제인식, 원탁회의, 월드캠프 등 언컨퍼런스 방식</li> <li>- 수원시민자치대학 교육과정 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소통으로 갈등 다루기(20시간): 상생의 갈등해결 원칙과 과정, 기술 학습</li> <li>· 갈등조정 전문가 양성 과정 (기초, 30시간)</li> <li>· 갈등조정 전문가 양성 과정 (심화, 30시간, 기초과정 이수자에 한함) <ul style="list-style-type: none"> <li>: 조정자 역할, 조정의 단계(이론, 실습), 조정실습, 조정자 윤리, 협력적 갈등해결과 조정 적용 모색</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- 경기도교육청의 학부모 대상 갈등관리 코칭 전문가과정 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 내용은 회복적 서클 진행자 훈련 과정을 진행되었으며, 강의 및 모둠 활동이 포함된 참여형 워크숍, 실습과 사례위주의 워크숍으로 진행.</li> <li>· 갈등관리 기법 중 감정코칭을 중요한 수단으로 활용하여 1:1 대화방식에서 경청과 공감하는 법을 훈련</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2-3. 민간교육에서 주로 다루어야할 내용</b></p> <p><b>2-3-1. 수준별 교육</b></p> <table border="1"> <tr> <td>기초</td> <td>- 갈등과 의사소통 기법</td> </tr> <tr> <td>기본</td> <td>- 갈등진단, 원인분석, 협상 혹은 조정을 통한 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육 - 조직 내 혹은 조직 간의 문제해결 접근법 및 사례</td> </tr> <tr> <td>전문가</td> <td>- 갈등분석이나 사례실습 위주로 토의식으로 진행하거나 해당 조직의 관리자 대상으로 특화 - 실제 조정애 필요한 스킬 및 롤 플레이를 이용한 협상 중심(실무교육) - 각 사업추진과정별 맞춤형 교육, 전문 갈등컨설팅 지원 - 공공갈등 후 커뮤니티 회복 차원의 교육</td> </tr> </table> <p><b>2-3-2. 대상별 교육 : 대상별 특성에 맞는 맞춤형 교육(지자체 별, 시민단체 별, 지역 기업별 등)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민들에게는 갈등에 대한 기초, 커뮤니케이션 교육, 리더 혹은 공무원에게는 조정가로서의 교육 <ul style="list-style-type: none"> <li>· (대국민 및 이해당사자 교육) 초기 인식전환과 홍보를 위해서는 생활밀착형 사례를 통해 대안적 분쟁 해결에 대한 이해를 높여야 할 것임. 예를 들어 증간소음, 반려동물, 지역공동체 문제해결 등</li> <li>· (전문가 육성 교육) 행정연구원은 표준 대안적 갈등해결 기법, 커리큘럼, 교수기법 등을 연구 발굴하고 지역 거점 대학과 연계하여 교육진행</li> </ul> </li> <li>- 각 이해당사자들 간에 역할 및 관계 속에서의 갈등의 양태, 대인관계 커뮤니케이션, 갈등원인, 사례발굴을 통한 문제해결 실습, 사례토의 등에 대한 교육이 필요</li> </ul> <p><b>2-3-3. 기타 교육</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간의 필요로 볼 때 갈등에 대한 일반적인 교양 교육이 아니라 감정의 회복이라는 측면에서 갈등 관리를 접근할 필요</li> <li>- 공공갈등과는 접근법을 달리할 필요가 있음. 민간위탁 사업 단체에 대한 교육은 조직갈등에 중점을 두어 조직 내에서 구성원 혹은 고객(서비스 수혜대상자)와의 갈등을 위주로 진행</li> </ul> <p><b>3. 민간교육 진행방식</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공기관에서 파생된 민간대상으로 교육을 실시</li> <li>- 민관 협치영역에서 민간영역으로 단계적 확대 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 1단계 : 행정연구원의 정체성을 유지하되 공공영역과 연계된 분야의 교육을 실시. 예를 들어 공공정책과 관련한 민관 협치사업, 도시재생 등</li> <li>· 2단계 : 전체 국민 대상</li> </ul> </li> <li>- 행정연구원 관련 기관들과 연결된 민간으로 범위를 한정하는 것이 필요</li> <li>- 일반주민들을 대상으로 하는 교육은 지자체(지역별 마을공동체 사업 또는 주민센터 등)와 연계하여 진행</li> <li>- 현장 중심, 파견형 교육이 진행되는 것이 바람직. 갈등전문가를 파견하여 마을발전 및 커뮤니티 갈등관리, 전문가 양성 등으로 확대, 마을요구에 따라 전문 갈등컨설팅도 병행</li> <li>- 단체대상교육을 우선으로 하되, 단체교육 후 그 단체의 개인들을 다시 대상으로 하는 방법</li> <li>- 중간지원조직, 당사자기업들의 실무워크숍</li> </ul> <p><b>4. 민간교육 강사 선정 / 강사풀 확보 방법</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 보유하고 있는 강사풀에서 진행하고 추가적으로 필요한 강사를 추천 받아 운영</li> <li>- 새로운 주제 등이 대두되면 민간전문가도 연결하는 것이 필요</li> <li>- 행정연구원 관련 기관들과 연결된 민간으로 범위를 한정하는 것이 필요</li> </ul>	기초	- 갈등과 의사소통 기법	기본	- 갈등진단, 원인분석, 협상 혹은 조정을 통한 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육 - 조직 내 혹은 조직 간의 문제해결 접근법 및 사례	전문가	- 갈등분석이나 사례실습 위주로 토의식으로 진행하거나 해당 조직의 관리자 대상으로 특화 - 실제 조정애 필요한 스킬 및 롤 플레이를 이용한 협상 중심(실무교육) - 각 사업추진과정별 맞춤형 교육, 전문 갈등컨설팅 지원 - 공공갈등 후 커뮤니티 회복 차원의 교육	<p>라도 주요한 기관 등은 꼭 방문하여 필요성을 인식시킬 필요가 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 기관들은 지엽적인 문제를 건드리기 보다는 현재 일어나고 있는 갈등을 행정연구원의 톨로써 해소하는 것을 보여주면 자연스럽게 확산의 지원군이 될 수 있을 것으로 보임</li> <li>· 어느 정도 데이터가 축적이 되면 참가기관들과의 그랜드MOU를 체결하여 바이럴 및 업무협조 체계 구축</li> </ul>
기초	- 갈등과 의사소통 기법							
기본	- 갈등진단, 원인분석, 협상 혹은 조정을 통한 사회갈등 및 분쟁조정 해결 주요 사례교육 - 조직 내 혹은 조직 간의 문제해결 접근법 및 사례							
전문가	- 갈등분석이나 사례실습 위주로 토의식으로 진행하거나 해당 조직의 관리자 대상으로 특화 - 실제 조정애 필요한 스킬 및 롤 플레이를 이용한 협상 중심(실무교육) - 각 사업추진과정별 맞춤형 교육, 전문 갈등컨설팅 지원 - 공공갈등 후 커뮤니티 회복 차원의 교육							