

마을공동체의 갈등조정 프로그램 경험 탐색

강미라 · 원효현[†]

부경대학교(학생) · [†]부경대학교(교수)

An Analysis on the Experience of the Conflict Mediation Program Experience in the Village Community

Mi-Ra KANG · Hyo-Heon WON[†]

Pukyong National University(student) · [†]Pukyong National University(professor)

Abstract

The research conducted, so called, a learning conflict mediation program based on Restorative Justice in a way of effectively controlling conflicts among villagers in making neighborhood project and monitored whether the experience of the program would be reflected on the daily life. The meaning of the experience in participating in the conflict mediation program has been showed as the possibility of new experiences, recall and chance, and the experience as changes of the conflict resolution process, the communications and the behavior, in turn, has been applying to the virtual conflicts among villagers. For them to recognize how to treat conflicts, how to behave, how to communicate, and how to find introspection has become a new experience. The progress of the program has also become a time to recall past and present conflicts. Besides, although the program couldn't become a direct tool for reducing real conflicts, it has turned out that there is changes on the villagers' points of view toward a psychological conflict resolution and conflict prevention effect, and the very conflict itself. The shift of point of view toward conflicts having happened in the community has more important value rather than the program applies as a tool to eliminate conflicts among all of the villagers. In conclusion, the conflict mediation program based on Restorative Justice is expected to play a role as one method of conflict management plans to solve the conflicts among the villagers who have taken part in the making neighborhood project and to restore their relationship.

Key words : Conflict resolution, Communication, Village community, Mediation, Restorative justice

I. 서론

도시들은 세계적으로 경제적인 도시 성장을 촉진하고자 하는 기존의 접근법인 국가 및 시장주도의 도시화에서 보완적인 관계에 있는 시민 어바니즘이 공존하는 도시개발로 변화하고 있다 (Blaz K et al., 2018). 2000년대 중반 우리나라의

도시개발은 주택 공급과 노후화 되어가는 도심을 발전시키려는 재건축·재개발 정책을 펼쳤다. 이는 전면 철거식 정비사업으로 주민들이 수십 년간 일구어 놓은 도시 내 마을의 모습과 특정한 주거 지역에서 기능하고 있던 공동체를 와해시키는 등 많은 문제점을 낳았다(Kim, 2018; Rha, 2013). 이러한 문제점을 보완하기 위해 2010년대에 들어서

[†] Corresponding author : 051-629-5972, wonhyo@pknu.ac.kr

* 이 논문은 강미라의 석사학위논문을 재구성하였음.

며 도시의 경제적 성장인 도시개발의 보완적 개념인 도시재생 사업이 시작되었다. 이는 도심 기능의 회복 및 마을공동체의 복원, 정주민들의 삶의 질을 향상을 목표로 한다(urcb). 도시재생 사업은 변화시키고자 하는 대상이 지역 주민의 마을공동체 활동 참여와 같은 인간 행위를 포함하고 있어 다양한 공동체가 형성되어 운영되고 있다(Kim, 2018). 즉, 도시재생사업을 수행하는 마을은 ‘주민협의체’란 이름으로 공동체를 목적의식적으로 조직한다. 도시재생의 마을공동체는 다양한 도시재생사업의 목적에 맞는 주민역량강화 프로그램을 진행하고, 그 프로그램을 수료한 주민들이 주축이 되어 조직된다. 주민참여를 기반으로 하는 도시재생사업의 특성으로 의사결정 과정은 다양한 구성원에 비례하여 다양한 수준과 방법으로 이루어진다(Blaz K et al., 2018). 이에 마을공동체 구성원 간 갈등은 지속적으로 발생된다고 볼 수 있다. 갈등의 빈도가 낮으며 마을공동체 내부의 소통을 통해 단합이 먼저 이루어지고, 그 이후에 공통의견을 모아 소규모 사업부터 시작하는 방향으로 추진해 간다면 도시재생 정책과 마을공동체 회복이 동시에 성공할 수 있다(Na et al., 2018). 이에 마을공동체 지속가능성과 활성화에 대한 다양한 연구가 진행되고 있다. 그러나 마을공동체 갈등에 대한 연구는 많지 않다. 갈등의 원인과 양상, 갈등 구조, 갈등 해소과정 등 현상에 대한 연구는 있으나 갈등해결방안에 대한 구체적인 대안을 제시한 연구는 없는 실정이다. 단지 Rha(2013)이 주민갈등 해소 및 예방을 위해 갈등 교육이 실천되어야 한다고 잠시 언급을 했을 뿐이다. 목적의식적으로 조직된 마을공동체를 위해 도시재생 사업과정에서 주민들 스스로 갈등관리를 할 수 있는 매뉴얼과 시스템이 필요한 시점이다. 이에 청소년 및 형사사법에서 효과를 본 회복적 정의(Restorative Justice)에 근거한 조정(Mediation)이 마을공동체의 갈등관리에도 필요할 것이라 판단한다고 볼 수 있다.

이에 본 연구는 도시재생 사업의 진행 중 야기

된 마을공동체 갈등을 해결하기 위해 갈등조정교육 프로그램을 진행하였다. 갈등조정교육 프로그램에 참여 경험은 어떠하며 발생한 마을공동체 갈등에서 갈등조정교육 프로그램 경험이 어떻게 반영되는가를 알아보려고 하였다. 본 연구의 탐색을 통하여 도출된 결과를 바탕으로 도시재생사업의 마을공동체 내 갈등을 관리할 수 있는 방안을 제시하고자 한다. 또한 마을공동체 갈등관리를 위한 시스템을 마련하는데 참고 자료로 활용될 것을 목적으로 한다. 이러한 연구 목적에 따른 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 도시재생사업에 참여하는 주민들은 갈등조정교육 프로그램을 통해 무엇을 경험하는가?

둘째, 마을공동체 주민들의 갈등조정교육에 참여한 경험이 갈등해결에 어떻게 반영되는가?

II. 연구 방법

1. 이론적 배경

가. 갈등의 개념과 원인

상호관계를 엮어가는 인간은 본성상 다양한 욕구를 갖고 있는 존재이기 때문에 각자의 삶에는 갈등과 모순 및 상충이 끊임없이 발생하고 있다. March and Simon(1958)은 갈등을 의사결정의 표준 매커니즘에 고장이 생겨나 개인이나 집단이 하나의 행동 대체 안을 선택하는데 곤란을 겪는 상황이라 하였으며 Mark(1966)은 갈등을 협력에 대한 위협 또는 상대방의 뜻에 역행하면서까지 상대방의 권리를 박탈하고 통제하려 한다든지 혹은 방해하거나 제어하려는 의도에서 야기되는 상호작용이라 하였다. Walker(1970)는 어떤 다른 구성원의 목적 또는 목표에 불일치 하는 한 구성원의 행위라 하였으며, Brown(1983)은 이해관계가 상이한 당사자 간의 양립 불가능한 행위라고 갈등을 정의하였다(quoted in Lee, 2011). 갈등의 요인은 상반된 이해관계 및 지각과 관련이 있다. 실제로 조직 내 갈등의 원인은 다양한데 상반의

리더십이 요인으로 조직 목표를 실현하는 과정에서 관리자의 지나친 독단성은 변화나 개혁을 억제하기 때문에 갈등을 야기한다. 학자들은 갈등을 발생시키는 원인을 March and Simon(1958)은 공동의사결정의 필요성 인지, 목표의 차이, 지각의 차이로 Litterer(1974)은 상충되는 목적추구로 인한 승패의 상황(win-lose situation), 제한된 자원의 획득과 사용에 관한 경쟁, 지위 부조화, 지각의 차이, 기대역할의 차이, 행동경향의 차이, 시각적 안목의 차이로 Robbins(1978)은 의사소통의 차이(어의 상의 차이, 정보의 불충분한 교환, 잡음)로 다양한 관점에서 제시하고 있다(quoted in Cho, 2007). 주민 갈등을 연구한 선행 연구를 살펴보면 Lee(2011)는 마을만들기 사업을 진행하는 과정 속에서 발생하는 주민들 간 갈등 양상을 분석하였으며, Cho(2007)은 마을 공동사업 추진과정에서 발생하고 있는 주민 간 갈등 문제의 양상과 특성에 대해 갈등의 핵심주체는 마을지도자임을 밝힌 바 있다. Shin(2010)는 마을만들기 형성과정에 관한 연구에서 마을만들기 형성과정은 갈등을 잠재적으로 가지고 있다고 밝힌 바 있다. 이러한 선행연구를 근간으로 실제 발생한 마을공동체의 갈등상황에서 갈등조정교육프로그램에 참여한 경험이 어떻게 반영되는지를 탐색 해 보고자 한다.

나. 갈등교육 프로그램의 유형과 특징

갈등예방교육, 갈등해결프로그램, 갈등조정교육 프로그램 등 갈등과 관련된 교육프로그램을 통칭하여 갈등교육 프로그램이라 한다. 갈등교육 프로그램에 참여한 대상들은 갈등이 발생했을 때 타인을 이해하고 절충 및 협력전략 사용이 증가하였으며 양보 전략도 증가하였다(Ministry of Education and Science Technology et al., 2012). 나와 다른 것에 대한 이해도가 높아짐으로서 타인을 수용하는 태도가 향상되었다. 갈등조정교육 프로그램이 다른 갈등해결프로그램과의 차이점은 갈등당사자를 갈등이 발생하여 영향을 받는 모든 이로 규정한다는 것과 갈등조정교육 프로그램 참

가한 대상들은 갈등을 해결하기 위해서는 공동체 구성원 모두가 함께 협력하여 공동체 내의 갈등을 해결하고 관계를 회복해야 한다고 인지하는 것이다(Seo, 2011). 갈등조정은 대체적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 중 ‘조정(Mediation)’의 의미한다. 조정은 갈등현장에서 실제 갈등을 해결하는 한 방법으로 사용되고 있다. 아직까지 우리나라에서는 ‘조정’의 의미가 중재와 혼용되어 그 뜻이 정확하게 합의되지 못한 채 사용되고 있다(park, 2014). 본 연구에서 활용되어진 갈등조정은 ADR에서 언급되어지는 조정에 국한한 것이며, 또한 회복적 정의(Restorative Justice)에 그 뿌리를 두고 있다. 회복적 정의는 1990년대부터 전통적인 처벌중심의 형사사법에 대한 비판과 대안적 패러다임으로 본격적으로 등장하였다. 회복적 정의의 가장 대중적인 정의는 ‘범죄에 이해관계를 가진 사람이 해악을 치유할 목적으로 함께 모여 논의 하는 것’이라 할 수 있다(park, 2014). 회복적 정의 이론의 대표적인 학자인 Howard Zher(2005)는 회복적 정의를 이렇게 제시한다. “1. 피해자뿐만 아니라 공동체와 사회의 피해와 그로 인한 요구에 관심을 기울인다. 2. 피해로 인해 생기는(가해자뿐만 아니라 공동체와 사회의) 의무를 직시한다. 3. 포용적이고 협력적인 절차를 사용한다. 4. 발생한 상황에 이해관계가 있는 사람(피해자, 가해자, 공동체 구성원, 사회)를 관여시킨다. 5. 잘못을 바로잡을 것을 추구한다.” 회복적 정의는 특정 프로그램 유형이라기 보다는 범죄에 대한 새로운 사유방식 지향을 의미한다. 회복적 정의는 정의가 무엇인가에 관한 일련의 가치 및 신념이며, 범죄에 대한 대응 원칙을 지적하는 것이다(Kim et al., 2006). 회복적 정의는 우리의 가정과 우리의 요구에 관한 공동체와 사회의 대화, 즉 대안모색을 시작하는 방법 이기에 마을공동체 구성원들의 갈등 관리에 적합한 프로그램이라 판단하여 마을공동체의 경험을 살펴보고자 한다.

다. 갈등조정교육 프로그램의 필요성

Harriss(2004)는 다원화된 사회에서 갈등을 성공적으로 해결하는 능력은 개인이 지녀야 할 가장 중요한 능력의 하나가 되었다(quoted in Kim, 2014)고 말했으며, Bickmore(1998)는 갈등에 대응할 수 있는 갈등과 관련된 교육이 다원화된 사회의 민주시민 교육의 핵심 구성 요소가 되어야 한다고 주장하고(quoted in Lee, 2014), Martorella (2009)등은 비폭력적이고 사회적으로 허용될 수 있는 방식으로 갈등을 해결하는 능력이 민주사회에서 사회적으로 유능한 시민이 되기 위해서 필요한 기능이라고 하였다(quoted in Min, 2007). 그리고 갈등조정교육프로그램은 회복적 정의에 근간을 둔 프로그램들 중 하나이다. 회복적 정의는 특정 프로그램이 아니라 문제를 바라보는 프레임(Park, 2014)이다. 특정한 사건(범죄)에 이해관계가 있는 사람을 가능한 한 참여시켜 잘못을 바로 잡고 치유하기 위해 그들의 상처와 요구, 의무를 공감하고 다루는 협력적인 과정으로 새로운 사유 방식이자 지향이며 철학이라 일컬어지고 있다. (Zehr, 2005). 갈등 발생 사후 프로그램으로 전 세계적으로 실행하고 있는 주요 모델은 피해자-가해자 조정 모델, 대화모임 모델, 씨클 모델이다 (park, 2014). 예방적 접근 방법으로는 갈등해결과 평화교육, 도래조정, 갈등조정교육 등의 프로그램들이 있다. 2010년 이후 국내에서 회복적 정의의 실천 갈등해결 프로그램들의 서서히 활용되어지고 있으며 현재는 기존의 프로그램들을 각 지역·대상에 맞게 새로운 프로그램들이 많이 만들어지고 있는 중이다. 선행연구에서 밝혀진 갈등교육의 필요성을 근간으로 갈등교육 프로그램 중 갈등조정교육 프로그램이 마을공동체에 더 적합하다고 판단하였다. 그래서 갈등조정교육 프로그램을 경험한 마을공동체 구성원들은 갈등이 발생되었을 때 그 경험들이 어떻게 반영되는지를 살펴보고자 한다.

2. 질적연구 방법

질적 연구는 사회변동에 따라 존재론적, 인식론적 패러다임의 변화에서 생겨났다. 자연과학에 근거한 법칙 중심의 사회에서 인간본성을 존중하고 인간을 이해하고자 하였고, 사회문화 현상은 인간의 의지나 가치가 포함되어 있기 때문에 자연현상과는 다르게 접근해야 한다고 보았다(Kim, 2015). 인간의 특정 경험(현상)의 중심에 들어가는 것으로 경험이 가진 본질을 심층적으로 이해하는 것이 특징이다. 연구 상의 의미와 본질을 탐구함으로써 경험이든 현상이든 깊이 있고 풍부하게 기술하고, 이를 해석해 낼 수 있게 한다. 현상의 본질을 밝히는 것과 현상이 존재하는 사회문화 생활세계의 맥락을 함께 고려한다(Yeon et al., 2001). 이와 같은 견지에서 갈등조정프로그램을 새롭게 개발하지 않고 갈등조정교육프로그램을 경험한 참여자들의 갈등해결 양상을 심층적으로 탐색하는 본 연구에 적합한 연구방법이라 할 수 있다.

3. 자료 수집 및 분석방법

가. 연구참여자

본 연구의 조사 대상은 도시재생 사업에 참여하고 있는 마을 주민들이다. 현재는 행복마을 만들기 사업이 끝이 나고 새뜰마을 사업으로 선정되어 도시재생 사업이 계속적으로 진행되고 있는 상황이다. 전체 20명의 구성원 중 기존 행복마을 만들기를 통해 조직된 행복센터 운영위원 6명과 새뜰마을 사업으로 마을 만들기 활동에 새롭게 참여할 주민8명이 인터뷰 참여자들이다. 본 연구의 목적을 위해 새뜰마을 사업지에 거주하고 있으며 갈등조정교육 프로그램에 참가한 주민들 중 출석율 80%이상인 주민들과 마을활동가를 핵심 참여자로 선정하였으며 갈등조정교육 프로그램과 연구 참여자 정보는 다음과 같다.

<Table 1> Human Character of Research Participants

Status	Participant	Gender	Age group	Participation period
Chairman of operation committee	A	F	50s	1year
	B	F	30s	1year
	C	F	60s	1year
a steering committee	D	F	50s	5month
	E	F	50s	5month
	F	F	50s	5month
	G	F	60s	1year
	H	F	60s	1year
	I	F	60s	1year
	J	F	30s	schedule
Member of the committee	K	F	50s	schedule
	L	F	60s	schedule
	M	F	40s	schedule
	N	F	50s	schedule
	O	M	40s	4year

<Table 2> Conflict Mediation Program

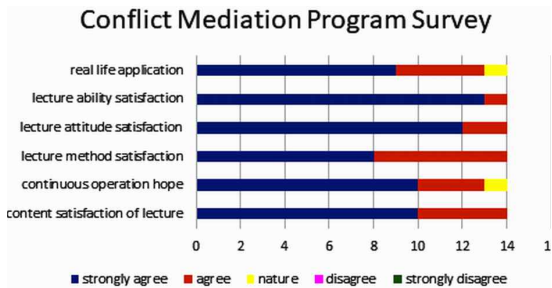
Session	Date	Time	Theme	The details
1	May 24	14:00~16:00	Understanding of conflict	Causes of conflict
			Peaceful conflict resolution	Understanding Peaceful Conflict Resolution for Community Recovery
2	May 31	14:00~16:00	Communication filter	Verbal and nonverbal communication
			Understanding of the conversation	Talk about conversation
3	June 07	14:00~16:00	Understanding the living language that causes positive or negative reactions	Understand communication barriers and drivers Subtracting the Thorn of Communication in Everyday Life 1 Mock Meeting: Finding Solutions to Conflict Resolution
			Understanding conflict structure through conflict analysis	Subtracting the Thorn of Communication in Everyday Life 2 Conflict Analysis to Resolve Conflicts
5	July 5	14:00~16:00	Resolving conflict through coordination practice	Conflict situation reconciliation practice to identify the conflicting party's position and desire, and find clues to resolve the conflict

나. 자료 수집 및 분석

질적 연구는 심층 인터뷰를 통해 연구 참여자의 진솔한 경험을 얻는다. 이에 자연주의적 탐구 관점에서 만족한 부분의 구체적인 양상을 탐색하기 위해 심층면담을 2016년 5월부터 11월까지 진행하며 자료를 수집하였다. 또한 마을공동체 사업의 일환으로 계획되어진 여러 가지 활동-골목

길 청소, 텃밭 가꾸기 및 정리활동, 곡수데이, 오리데이, 운영위원회 등-에 직접 참여하여 관찰을 통하여 원자료를 수집하였다. 자료의 신뢰도를 높이고 정확한 의미를 도출하기 위해 질적 연구에 대해 조예가 깊은 지도교수의 자문을 구하였다. 그리고 갈등조정교육 프로그램은 마을활동가가 의뢰한 마을공동체의 갈등 상황을 고려하여

서울·제주·대전 지역의 갈등전문가 자문을 통해 Robbins(1978)의 갈등 요인인 커뮤니케이션 차원 이론에 근거하여 최종 10시간 5회기로 재구성하였다. 갈등조정교육 프로그램을 종료하며 아주 기본적인 문항으로 이뤄진 만족도 설문조사를 진행하였으며, 설문조사 결과 모두 만족으로 나왔으며 이 결과를 바탕으로 심층면접의 질문을 반구조화하였다. 설문 결과는 [Fig. 1]과 같다.



[Fig. 1] Conflict Mediation Program Survey

III. 결과 및 고찰

본 연구는 질적자료 분석 절차에 의해 심층면담 자료를 분석하였고, 연구문제에 따라 연구 결과를 마을공동체 주민들의 갈등조정교육 프로그램 참여 경험, 갈등조정교육 경험이 갈등해결에

반영된 양상으로 크게 나누어 설명하고자 한다. 본 연구를 수행하기 위해 질문은 비구조화 질문으로 진행하였지만 갈등조정교육 프로그램이 연구 수단이기에 반구조화 된 공통된 질문 몇 가지로도 진행되었다. 1차 질문은 Spradley(1980)의 참여관찰을 활용하여 그랜드투어 형식으로, 2차 질문부터는 미니투어 방식으로 심층면담을 진행하여 수집된 자료를 분석하여 만들어낸 귀납적 코드들을 토대로 새뜰마을 사업에 참여하는 주민들의 갈등조정교육 프로그램의 참여로 ‘색다른 경험’, ‘여러 가지 겪은 일이 떠오름 : 회상’, ‘갈등해소의 장’의 경험이 드러났으며 갈등조정교육 프로그램의 참여 경험들은 ‘자연스러운 것으로 받아들임’, ‘어울리기 위해 노력함’이란 의미로 드러난 것에 대한 분석 내용을 서술하였다.

연구 결과 분석에서 드러난 문제점은 면담 내용의 분류에 있어서 하나의 대답에서 새뜰마을 사업 갈등조정교육 프로그램 참여 경험, 갈등조정교육 경험이 갈등해결에 반영된 양상에 대한 복합적인 요소를 내재하고 있는 대답이 다수 있어서 코딩작업에 난해함이 발생하기도 하였지만 전체적인 내용의 흐름에 따라 더 중점이 되는 주제에 따라 분류하였다. 자료 분석을 통해 나온 연구결과는 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Research analysis results

Semantic unit	Sub-components	Themes
Education not to learn even with money: Conflict education		
Memorable and fun class: Activity program	New experience	
I have a lot to think about: Self-reflection		Experience in
Comforting time to look back at me: Conflict of the past		Conflict Resolution
Fear of being caught in a whirlpool: Present conflict	Various things come to mind : reminisce	Education Program
I remember what you said: Future life		
In cool: Resolve psychological conflict	A site for conflict resolution	
Prevents the fight from bursting: Conflict deepening prevention		
Accepting conflict as natural: Conflict Recognition		The aspects reflected
Begin to see others: Understanding of others	Accept as natural	in actual conflict
In the middle of a fight: Change in conflict resolution		resolution after
Thinks a lot before speaking: Change in communication	Trying to hang out	having the conflict
Don't miss town events: Change in behavior		resolution program

1. 갈등조정교육 프로그램 참여 경험

가. 색다른 경험

갈등조정교육 프로그램 참여는 마을 주민들에게 갈등교육, 활동프로그램, 자기 성찰 등 색다른 경험을 하게 하였다. 갈등 교육을 통해서 갈등을 해결할 수 있다는 것을 생각도 못해본 주민들은 갈등교육이 생소했지만 아주 신선하고 재미있게 받아들여졌고, 손자 손녀들, 자녀들의 유치원이나 수업할 때 하는 것인 줄 알았던 활동 프로그램이 가만히 앉아서 듣던 수업과 비교되며 시간가는 줄 몰랐다고 했다. 또한 교육 시간을 통해 자기 자신을 돌아볼 수 있는 자기 성찰의 시간을 가질 수 있게 되었다고 말했다.

1) ‘돈 주고도 못 들을 교육’ : 갈등 교육

마을공동체 사업에 참여하는 주민들의 연령은 평균 50~60대로 대부분 지역에서 통장, 동장의 지위를 가지고 그 역할을 하는 사람들이다. 이 마을 역시 교육에 참가한 사람들 중 50대 이상은 새마을부녀회, 적십자, 복지회관, 밥차 등의 단체에 참가하여 역할을 잘 수행하기 위한 직무 교육과 관련된 교육을 대부분 받았다. 그리고 몇몇분은 자녀들이 학교를 다닐 때 학교에서 실시하는 학부모 교육을 통해서 교육을 받기는 했지만, 그 내용은 주로 자녀들의 학습, 진로에 관계된 내용이었다고 했다. 주민의 대부분은 ‘갈등’을 주제로 한 교육을 처음 받아보았다고 했다.

우리 딸에게 자랑했어요. 엄마가 지금 센터에서 갈등 교육이라는 걸 받고 있는데 내용이 너무 좋다 하고...딸도 와서 들었으면 좋겠더라고요. 딸이 대학 졸업하고 사회생활 할 때 도움이 많이 될 것 같더라고요. 우리가 살면서 이런 교육을 어디가서 들겠어요? 돈 주고도 못 들을 교육을 여기 와서 들을 수 있어서 너무 좋아요. (연구참여자 M)

첫 수업 듣고 너무 좋아서 대상이 정해져 있는 게 아닌 것 같아서 우리 올케를 데리고 왔어요. 와서 같이 듣자고.. 좋은 강의라고... 갈등 관련 강의는 처음 들어봤거든요... (연구참여자 N)

아이들과의 관계 말고는 이런 교육을 받아본 적이

없어요. 저는 여성회관에서 교육을 들었거든요. 봉사활동을 하면서..<중략> 그런 봉사 활동을 할 때 필요한 교육이지 이런 갈등이나 얘기나 이런 교육을 안 받거든요. (연구참여자 D)

2) ‘기억에 남는 재미있는 수업’ : 활동 프로그램

주민들이 그간 참여한 교육 대부분은 강의식으로 진행되어 참여한 주민들은 앉아서 듣기만 했다. 도시재생사업에서 이뤄지는 주민교육은 그 목적에 따라 교육내용이 도시재생사업이 무엇인지, 주체가 누구인지에 대한 설명이고 짧은 시간에 많은 내용을 전달하기 위해서 강의식 교수법으로 이뤄지고 있다. 그러나 본 연구에 사용된 갈등조정교육은 참여식 수업이라 모든 회기가 활동 수업으로 이뤄져있기에 주민들이 지루하지 않고 재미있게 참석했다.

저는 첫 수업이 약간 충격이었어요. 갈등을 그림으로 그려보라고 하는데...그림 그리고 이러는 거는 애들 유치원에서나 하는 활동이라고 생각 했던건데.. 그런데 그러고 나서 쌤이 나중에 갈등에 대해서 설명해 주셨잖아요. 갈등이 원래 알고 있던 거라 생각해서 살짝 지겨울거라 생각했지만 막연히 알고 있던 갈등에 대해서 정리가 되는 시간이었어요.(연구참여자 H)

뒤돌아 앉아서 짝지에게 그림을 설명하는 거 너무 좋았어요. 그런 거 처음 해봤는데 말하는 것이 생각보다 어려우면서도 재미있고 어떻게 말해야 하는지도 알게 되고.. (연구참여자 G)

다른 강의하고 다르게 선생님은 내가 말할 수 있게 시간을 주시더라고요. 그게 참 좋았어요. 쌤은 질문하고 생각할 시간 주시고... 그러니까 꼭 발표를 하지 않더라도 마음 속으로 내 생각을 정리해 보고 따라서 말도 해 보고... (연구참여자 B)

3) ‘생각할게 많아 짐’ : 자기 성찰

갈등조정교육은 타인과의 갈등 상황에 있어서 어떻게 갈등을 해결할 것인가에 대한 관점의 변화이다. 갈등 해결을 상호간의 윈-윈으로 보며 서로의 욕구 충족과 공동의 목표 도달을 위해 무엇을 변화할 것이며 앞으로 어떻게 바뀌갈 것인가,

잘못된 것은 무엇인지에 대해 생각하고 함께 바로 잡는 것이다. 갈등조정교육 프로그램에 참가한 주민들은 관점의 변화를 통해서 기존의 갈등을 승패로 바라보던 자기의 모습을 되돌아보며 반성하고 살피는 시간을 가지게 되었다.

내가 하는 말투가 다른 사람에게 안 좋은 느낌을 줄 수도 있구나.. 하고 생각하는 시간은 됐죠. 그거 하나는 좋았어요. (연구참여자 A)

나는 들어보니까 내가 1년 동안 지냈던 시간들이. 선생님 말씀하시는 소통하고 이런 거 하면 안 되고 이런 거 하다가 또 인자 돌아서서 생각해 보면 내가 실컷 뒤라해 놓고도 가슴 아팠겠구나 이런 생각들을 많이 했어요. 나는 선생님한테 도움도 많이 받고 생각할 게 좀 많았지.... (연구참여자 J)

나. ‘여러 가지 겪은 일들이 떠오름’ : 회상

갈등조정 교육에 참가한 이 마을 주민들은 이 마을에 발생한 갈등 당사자들 소모임 활동을 하기 위한 구성원 예정자이든지 관계없이 모두가 교육을 듣는 중에는 각자 과거의 갈등 상황 및 갈등 경험을 떠올리는 시간이 되었으며, 갈등의 주요당사자가 아닌 교육 참가자들은 현재의 갈등의 소용돌이에 휘말릴 것에 대한 두려움을 느끼는 시간이 되었으며, 교육 후에는 생활 속에서 교육장면을 떠올리며 이야기거리가 되었다고 했다.

1) ‘나를 돌아보는 위안의 시간’ : 과거의 갈등

교육 참가자들은 갈등조정교육 프로그램에 참여하는 과정에서 과거 자신이 겪었던 갈등 상황들이 머릿속에 떠올랐다. 모든 사람들이 다 똑같은 모습으로 살아가고 있다는 것에 대해서 위로를 받고, 자신이 갈등 상황을 잘 이겨낸 것에 대해 대견한 생각을 갖게 된 시간이 되었다.

최고 좋았던 게 저는 나를 돌아봤더니. 나를 돌아보고 이제 그렇게 말씀하시는 모든게 다 내 얘기더라고. 한일 학우회가 있어요.<중략> 옛그게 갈등도 내가 요 와서 느끼거든. 왜 갈등이 없졌어요. 절에도 갈등이 있고 다 파가 있어요. 쪽파, 대파, 양파. 하하하 다 파가 있어요. (연구참여자 D)

우리 계가 애들 유치원 때부터 하던 겐데.. 지금 애들 다 커서 30살쯤 됐으니 꽤 오래됐지. 그 계하

면서 서로 싸웠다가 붙었다가.. 요즘은 세월이 다 가서 대체로 다 잘 지내는데...(연구참여자 E)

2) ‘소용돌이에 휘말릴 것 같은 두려움’ : 현재의 갈등

교육을 받으면서 교육 장면 속에서 마을 주민들 간의 갈등이 존재한다는 것을 느끼는 시간이었다 한다. 모둠으로 수업하는 동안 갈등 당사자들은 두 그룹은 나눠 앉았는데 교육 중 자리를 바꾸는 시간이 몇 번 있었는데 그때 그 두 그룹은 서로 멤버가 섞이지 않았으며 새로 온 주민들만 자리를 바뀌가며 모둠을 만들었다. 이 모습을 통해 마을 주민 간 갈등을 모르던 주민들까지 갈등을 짐작하게 되었으며, 갈등 상황을 대략 전달받아 인지하고 있던 주민은 갈등당사자가 누구인지 명확히 알게 되었으며, 이후 교육에 참가하면서 마을주민들 갈등 상황이 보이고 떠오르면서 교육에 참여하는 것 자체가 불편함으로 다가오기도 했다.

같은 동네 사니까 갈등이 있는 사람들끼리 이 사람은 이 사람 이야기를 할 것이고 저 사람은 저 사람 이야기를 하니까 그러다 보면 ‘아그래서 이 교육을 하구나...’ 나중에 보니까 응 그러니까 약간 편 같은 그런 게 있더라구요. (연구참여자 H)

두 번째, 세 번째 수업을 참여하면서 보이는 거예요. 아- 여기 실질적인 갈등이 있구나. 이게 어떤 전체를 대상으로 하는게 아니구나. 가벼운 맘으로 좋은 맘으로 왔는데, 뭔가 내가 이 소용돌이에 휘말리게 될 것 같은.. 이편도 저편도 아닌데... 이 사람도 좋고 저 사람도 좋은데.. 내가 중심을 어떻게 잡아야 될지 모르겠고, 약간 그런 것 있었어요. (연구참여자 G)

3) ‘선생님 말이 생각나네’: 미래생활

교육 이후 생활 속에서 교육을 받은 주민들이 모였을 때 상대방에게 부정적 느낌을 전달하는 말을 누군가가 하게 되면 바로 수정할 수 있도록 교육장면을 이야기 한다고 했다. 이는 갈등해결을 위해 주민 스스로가 갈등조정교육의 내용을 받아들이고 그것을 갈등 해결에 적용하려는 노력

을 하는 것으로 보인다. 생활 속에서 교육 장면이 떠오르고 더불어 교육 내용이 갈등 상황이 아니라도 떠오르며 생활에 스며들어가는 모습이 보이기 시작한다.

위원장이 이런저런 이야기를 하면 우리가 이야기해요. “니 선생님 말씀 기억 안나나? 말 예쁘게 하라고”. 그리고 니 맘대로 생각하지 말라고 말해 줘요. 그리고 우리끼리 있을 때도 웃으면서 이야기해요. 방금 한 말 가시라고...(연구참여자 E)

들을 때는 잘 모르겠는데 지나고 보면 생각나는 것도 있고.그 때 선생님이 한 그 말이 맞다하면서...(연구참여자 I)

다. 갈등 해소의 장

갈등조정교육 프로그램의 참여는 마을 주민들에게 마을 갈등을 해결 할 수 있는 기회의 장이 되었다. 조정실습을 통해 속 마음을 털어 놓음으로서 속이 시원함을 느끼게 되었고 이는 심리적인 갈등을 해소와 더 큰 갈등으로 심화될 수 있는 상황을 미연에 방지하는 작용을 했다. 또한 갈등을 재인식함으로써 갈등을 해결하는 것이 승패가 아닌 상호 윈-윈하는 방법이 존재한다는 것을 깨닫게 되었다.

1) ‘속 시원함’ : 심리적 갈등해소

주민들은 갈등조정교육 프로그램 중 마지막 5회기 때 진행한 조정실습을 통해서 그간 상대 당사자에게 하고 싶었으나 하지 못했던 말을 할 수 있는 기회를 가져서 심리적인 갈등이 해소되었다. 갈등조정교육 프로그램이 갈등의 직접적인 해결을 하는 역할을 하지는 못하였다. 그러나 갈등 당사자들이 교육에 참여하여 상대 당사자에게 직접적으로 자신의 불만 또는 욕구를 말하지는 못하였지만 강사에게 그간 하고 싶었던 말을 밖으로 내 뱉으면서 ‘속 시원함’을 느끼게 되었다. 갈등 당사자들은 ‘교육시간’이라는 것이 안전장치가 되어주었다고 말하였다. 이에 그 동안 마음 속에 쌓아 놓았던 것을 터뜨렸고 그로 인해이라는 심리적인 갈등을 해소할 수 있었다.

역할극을 할 때 너무 좋았어요. 한 번도 불만을 소리 내 본적이 없는데 다 있는 자리에서 교육 시간을 빌미로 이야기를 하니 속이 시원하더라고... (연구참여자 J)

마지막 판에 나는 그리 생각했다. 내가 그러니까 다 열을 선생님한테 다 표현 한 거지. 속이 시원했고 할 말을 하고 달라 들었으니까... (연구참여자 C)

우리는 진짜로 싸우는 줄 알았어요. 막 소리를 지르고 그래서...그런데 진짜가 아니라 역할극이라고 하더라고요. 저는 갈등당사자가 아니었지만 보면서 그렇게라도 풀면 다행이다 싶더라고요. (연구참여자 J)

2) ‘터져 싸움이 되는 것을 막음’ : 갈등 심화 예방

갈등조정교육 프로그램은 조정실습을 통해서 갈등당사자들이 자신들이 그간 하고 싶었던 말을 쏟아낼 수 있도록 했고, 주민들 마음 속 쌓인 것이 해소가 되면서 주민 간 큰 갈등이 될 수 있는 것을 사전에 막는 역할을 하였다. 그래서 갈등조정교육 프로그램을 마을공동체 사업 시작할 때 하면 좋을 것이라고 주민들은 말한다. 갈등조정교육에 참가한 마을 주민들은 어떠한 공동체 내 갈등이 수면 위로 올라오기 전 갈등조정교육 프로그램이 진행되면 공동체 구성원간의 관계가 훼손되는 것을 사전에 예방할 수 있을 것이며 또한 새롭게 구성되는 공동체에서는 서로 상호작용이 일어나는 초창기에 갈등조정교육 프로그램이 진행되면 앞으로 일어날 갈등을 예방하는 효과가 있을 것이라는 믿음을 가지고 있었다.

천상(천성)이 변하겠나만은.. 속 시원하게 강의를 잘해. 밖으로 터져 나와서 싸움이 될 수 있는 거를 수업 시간에 풀어 막아서 좋았고 반성할 수 있는 기회를 줬구나. (연구참여자 C)

앞으로 우리 꽃차를 할거잖아요. 구성원이 10명 이상...그게 운영되기 전에 이런 갈등 강의를 하는 게 좋을 것 같아요. (연구참여자 D)

나는 진짜 이강의 너무 좋았어요. <중략> 진짜 너무 도움도 많이 되고 교육도 재미있었고. 다른 마을에도 분명히 도움이 될 걸요. (연구참여자 B)

저는 5주를 연결해서 한 것이 좋은 게 있다니까요. 장점이 있어요. 서로 얼굴을 보는 시간이 늘어나고 하니깐 정이 든다고 할까? 어른들이랑.. 그러니까 서로 정이 드니까 서로 마음도 열게 되고 아~ 이 사람이 이래서 이랬구나.. 이해가 되고 그래서 그 사람이 말이 더 들어지고.. (연구참여자 H)

2. 갈등조정교육 경험이 갈등해결에 반영된 양상

새뜰마을 사업에 참여하는 주민들의 실제 갈등에 갈등조정교육 프로그램의 참여의 경험은 다양한 양상으로 나타났다. 크게 ‘자연스러운 것으로 받아들임’과 ‘어울리기 위해 노력함’으로 나타났다. ‘자연스러운 것으로 받아들임’은 타인에 대한 이해와 갈등의 재인식으로 그 변화가 나타났으며 ‘어울리기 위해 노력함’은 갈등해결방법의 변화, 의사소통의 변화, 행동의 변화로 나타났다. 이는 갈등조정교육 프로그램에 참여한 경험이 현재 마을공동체에 참여하는 주민들의 실제 갈등을 해결하는 요소로 작용하는 것으로 해석될 수 있다.

가. 자연스러운 것으로 받아들임

1) ‘풀어야 되는 갈등이 내 발전을 가져옴’ : 갈등의 재인식

사람이 사회생활을 하는 한 상호작용은 일어날 수 밖에 없으며 그 속에서 갈등 역시 일어날 수 밖에 없는 자연적인 현상이다. 그러나 사람들은 갈등을 부정적으로만 인식하고 바라봄으로서 갈등을 회피하거나 갈등을 대화로 해결하려하기 보다는 힘의 의한 방법을 이용하거나 법·제도에 의해서 해결하려 한다.

사람 살아가는데 갈등이 없어서는 안 되는 것 같아요. 오히려 갈등이 내 발전을 가져오는 것 같아요. 내가 그래서 쌤 강의하시는 것 보니까 참, 사람 사는 거 똑같구나. 성격은 다르고 생각이 다르지만, 아니 생각이 똑같더라도 모든 것은 공통분모가 있어요. 거기서 이 세상 그게 없으면 안 될 것 같아요. <중략> 풀어나가는 것도 내가 다 풀어나가야 해. 누가 풀어나가겠어요... 내가 노력해야 되고 내가 머리 생각을 바꿔야 되고 그게 제일이지 딴 거 없잖아요. (연구참여자 D)

2) ‘다른 사람의 힘든 모습이 보이기 시작함’ : 타인의 이해

조정실습을 통해서 같은 현상을 바라보더라도 각각의 입장과 관점이 있다는 것을 알게 되었다. 각자의 입장에서는 상대의 이야기가 제대로 들리지 않는다는 것, 다른 당사자가 하는 이야기가 다시 내 관점으로 재해석된다는 사실을 조정실습을 통해 알게 되면서 사람의 다양성과 입장의 차이, 타인의 이해가 함께 동반되었다.

발표는 안했지만 마음속으로 ‘내라면 어떻게 했을 것이다’ 이러니까 대표의 입장도 이해가 되고 조합원들의 입장도 이해가 되고.(연구참여자 B).

우리가 그냥 예를 들어서 욕심이.. 저 아가 와 저러노. 싫어도 선생님 강의 듣고 이런 생각을 버려야 되겠더라. 저 아가 저러는 데는 이유가 있지...하고 생각한다. 요새는...(연구참여자 I)

나. 어울리기 위해 노력함

1) ‘싸움 중간에 나섰음’: 갈등해결방법의 변화
갈등을 부정적인 것, 내 삶에서 발생되지 않았으면 하는 것, 피하고 싶은 것으로 인식하고 갈등을 해결하는 것을 승패로 인식하며 CCTV에 의한 범인 찾기, 증인·증거에 의한 상황 종료나 명예·권력·지위 등의 힘에 갈등상황 종료가 가장 명쾌한 것이라는 생각하고 힘에 의하거나 법·제도에 의해서 갈등을 해결하려 하던 모습에서 그러한 방법들의 단점이 공동체 훼손, 관계 훼손을 가져오는 것을 경험의 토론에서 이해하게 되었다. 갈등조정교육 프로그램에 참여한 주민들은 교육을 통해서 갈등을 객관화해서 볼 수 있는 시각을 가지게 되었다.

서로 위치도 있고 하다보니 엇그제 국수하기 전에 갈등이 있었어요. 그런데 저분이 중재를 하셨다고 하시잖아요. 그런거도 있어서 우리는 중간에서.. 뭐 자기도 배우면서 생각이 다 있었겠죠. 저 역시도 중간에 들어와서 생각이 많은데... (연구참여자 D)

엇그제 두 사람이 싸울때도 가만히 있으면 안되겠더라고.. 그래서 내가 중간에 나섰잖아. 둘이 얼굴 보고 직접 말을 하라고. 내가 중간에서 둘이 서로

말을 할 수 있게 했잖아. 서로 이야기를 하고 나서 풀렸어. (연구참여자 L)

2) ‘말하기 전에 생각을 많이 함’ : 의사소통 방식의 변화

의사소통 교육에서 언어의 민감성에 대한 교육이 진행되었는데, 비언어적 메시지의 긍정적 기능과 부정적 기능에 대해 자기 자신의 경험에 비추어 토론을 하였다. 사람들이 일상생활에서 말하는 이가 아무런 의도 없이 하는 말에서도 듣는 사람에 따라서 부정적인 느낌을 표현되기도 하며, 이미 사회구성원들 사이에서 암묵적으로 부정적 이미지로 쓰이는 단어들이 있다는 것에 대해서 이해하고 이러한 의사소통 방식들이 갈등을 촉발한다는 것을 알고 의사소통에 변화를 꾀하는 모습이 보였다.

선생님 강의 듣고 나서 요즘 너무 힘들어요. 그전에는 그냥 막 이야기 했는데 요즘은 말하기 전에 이 말을 해도 되나? 안되나? 생각을 너무 많이 해요.. 그래서 말 하는 게 힘들어요.. (연구참여자 B)

내가 회의할 때 둘러서 말했다. 직설적으로 바로 말하면 또 위원장이 화날까봐 둘러서 좋게 좋게 말했다. 사실 달래가면서...(연구참여자 C)

3) ‘마을 행사에 안 빠지고 옴’ : 행동의 변화
마을공동체 사업에 참여한 주민들은 갈등조정 교육 프로그램에 참여한 이후 교육내용을 생활 현장에 접목시켜 보려는 노력들이 하나둘 보이기 시작했다. 갈등 당사자들 상호간 교류를 하지 않으려 갈등을 회피하려는 유형에서 갈등을 직면하고 서로 교류하는 속에서 상호 윈-윈하여 평화적으로 갈등을 해결해 보려는 의지들이 발견되었으며, 이는 가장 먼저 행동의 변화들로 나타나기 시작했다. 상호 인사도 잘 하지 않던 관계에서 인사를 먼저 시도하는 것으로 그 모습이 변화시키고 있었다. 또한 구성원들 각자의 개인적 사정으로 마을공동체 사업의 활동인 텃밭 정리, 골목 정리, 운영위원회와 같은 공동의 활동에 빠지던 걸을 가급적 줄이고 마을 활동에 동참하려 노력

하는 모습을 보였다.

내가 사실 가게를 운영하잖아. 그래서 자주 오지도 못하고.. 특히 가게가 밤 늦게 끝나니까 아침에 모임을 하거나 행사를 하면 오기 힘들어.. 이제 나이가 있어서 많이 힘들거든... 그런데 우짜노.. 일단 온다 아니가.. 힘들어도.. (연구참여자 C)

이번 교육이 도움이 많이 됐어요. 나는 그렇게 봐. 요즘 나이 든 언니들이 많이 달라졌어요. 그전에는 오라고 해도 잘 안오고 와도 일도 안하고 그러더니 요즘은 안 빠지고 오고 와서 일도 열심히 하시고... 그러니 좋잖아요. 다 같이 하니까. (연구참여자 E)

IV. 결론

본 연구는 도시재생이 진행되는 마을공동체에서 주민들 간 야기된 갈등을 해결하기 위해 갈등조정교육 프로그램을 진행하였다. 갈등조정교육 프로그램에 참여 경험은 어떠하며 발생한 마을공동체 갈등에서 갈등조정교육 프로그램 경험이 어떻게 반영되는가를 알아보려고 하였다. 연구 결과에 기초하여 본 연구에서 내린 결론은 다음과 같다.

첫째, 갈등조정교육 프로그램은 수면 밑으로 숨어 있는 갈등을 수면위로 떠 올려 마을공동체가 훼손되는 것을 미연에 방지하는 역할을 하였다. 이는 Seo(2011)의 연구에서 회복적 정의가 근간이 된 피해·가해 대화모임을 경험한 학생들이 정상적인 학교생활로 복귀하여 훼손된 학교공동체를 복원한 것과 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 또한 도시재생 사업이 몇 년간 진행되면서 마을공동체 구성원의 변화가 거의 없어 크고 작은 갈등이 발생 되었을 때 갈등 상황을 심리적으로 이겨내지 못하는 주민들은 마을공동체를 떠났다. 그리고 마을 내부자가 아닌 외부자의 눈(outsider's point of view)으로는 갈등이 발생한 것을 전혀 알지 못하고 내부자라 하더라도 눈여겨보지 않으면 갈등을 감지할 수 없는 갈등 진행 상황에서 갈등조정교육 프로그램이 진행되었다. 갈등조정교육 프로그램은 마을공동체 갈등상황이

증폭되어 폭발되는 것을 막아주는 역할을 하였다. 실질적인 갈등이 완전히 해소가 된 것은 아니지만 마을 주민들의 심리적인 갈등해소의 효과가 나타났다.

둘째, 갈등조정교육 프로그램을 경험한 마을 주민들은 갈등을 바라보는 관점의 변화가 일어났다. 갈등을 중립적인 것, 자연스러운 현상으로 인식하는 변화가 일어났다. 공동의 목표를 인식하고 갈등을 바라보는 관점의 변화가 행동의 변화, 의사소통의 변화, 갈등해결방법의 변화로 나타났다. 이는 갈등해결력을 향상시키기 위해 구체적이고 체계적인 갈등해결과정 제공(Lee, 2014) 필요성을 시사한다. 행동의 변화와 의사소통의 변화는 마을 주민 간 갈등에 긍정적으로 반영되어 갈등의 크기를 서서히 줄여 나가는 작용을 하였다. 이는 주민 스스로가 마을공동체의 갈등을 해결하려는 의지가 드러나기 시작한 것이다. 문제해결의 능동적 주체가 되어 갈등 해결과정에 적극적으로 참여(Seo, 2011)하는 것과 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 그러나 작은 갈등은 주민 스스로 갈등을 해결하더라도 큰 갈등을 해결하는 것에는 제3자에게 도움받기를 원하고 있었다. 마을공동체 주민들은 조속히 갈등이 해결되어 도시재생사업이 성공적으로 잘 완료되어 마을이 살기 좋은 곳이 되기를 바라고 있었다.

본 연구에서 얻어진 결론에 근거하여 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 마을공동체가 형성되는 초기에 예방적 차원에서의 갈등관련 교육이 필요하다. 도시재생 사업을 주관하는 행정기관 및 담당자들은 성과주의 중심의 사업평가를 떠나서 주민들에게 실질적으로 필요한 다양한 교육과 더불어 갈등관련 교육이 사업 초기에 진행하여 마을공동체 내 갈등의 원인을 발견하여 마을공동체가 훼손되지 않는 것이 필요하다.

둘째, 갈등조정교육 대한 만족도 높이기 위해서는 교육 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하는 것이 반드시 필요하다. 갈등조정교육 프로그

램 주체의 연속성으로 인해 80%이상 참여하였을 때 갈등을 바라보는 관점의 변화를 경험하는 것으로 나타났다. 회기가 분절되어 교육될 경우 소통교육, 인성교육으로 인식되어버려 갈등조정교육 프로그램의 참여 경험이 실제 갈등해결에 반영되지 못하는 모습을 보였다. 갈등교육이 형식적으로 진행 될 경우 또 다시 마을공동체 구성원에게 교육의 피로감만 안겨줄 것이다. 이에 실제 마을 갈등을 해결하는데 도움을 줄 수 있는 실천적 모습이 필요하다.

셋째, 마을공동체의 갈등조정교육 프로그램의 효과성을 검증할 수 있는 양적 연구가 진행되어야 한다. 본 연구는 갈등조정교육 프로그램의 진행기간이 짧고 1회성으로 끝난 것, 마을의 특성상 교육시간 및 참여하는 대상이 부정확한 것, 한 마을만을 대상으로 진행된 제한점을 보인다. 이에 양적연구를 통해 표준화된 마을공동체 갈등조정교육 프로그램이 개발되어야 할 것이다.

References

- Bickmore K(1999). Elementary curriculum about conflict resolution. *Theory and Research in Social Education*, 27(1), 45-69.
- Blaz K and Kim S(2018). From State-led towards Community-driven Placemaking? Locating Traditions and Practices of Community Building in Seoul. 3~20.
- Brown LD(1983). *Managing conflict at organizational interfaces*. Massachusetts:Addison-Wesley. 223~230.
- Cho JH(2007). *Grounded theoretic interpretation of residents' conflict occurred in process of promoting a joint project : focused on the case of residents' conflict in the agricultural experience villages*. Doctoral thesis, University of Seoul.
- Creswell JW(1998). *Qualitative Inquiry and Research Design:Choosing among Five Tradition*. Seoul:Hakjisa. 32~67.
- Dana D(2000). *Conflict Resolution*. Seoul:Knowledge Smith. 86~120.
- Howard Z(2005). *Restorative Justice*. Chuncheon: Korea Anabaptist Press. 37~80.

- Kim KE(2014). Effect of discussion program on conflict resolution strategies of children. Master's thesis, Yonsei University.
- Kim EK and Lee HJ(2006). A Pilot Study of Restorative Justice Practices Responding against the School Bullying in Korea. Korean Institute of Criminology, 2006(1), 17-467.
- Kim HB(2016). The Textbook of Qualitative Research Methodology Workshop(unpublished), Human Resource Development Institute of Kyungsung University. 3~20.
- Lederach JP(2003). Conflict Transformation. Chuncheon: Korea Anabaptist Press. 102~110.
- Lee JH(2014). A Study on the Effectiveness of Peer Mediation for Citizenship Education in Social Studies-Focusing on Conflict Resolution capabilities. Doctoral thesis, Seoul National University.
- Lee MW(2011). Local Residents' Conflict Recognized by The mselves in Community Building Process. Master's thesis, Sejong University.
- Litterer JA(1974). Conflict in Organization: A Re-Examination. Academy of Management Journal, 9, 5~40.
- March JG and Simon HA(1958). Organization. New York:John Wiley & Son. 15~50.
- Mark J(1966). Conflict, A Battle of Strategies, Operational Research and the Social Science. London:Tavistock, 11~21.
- Min JS(2007). A study on practical method of peace education for conflict resolution in Korean society: focusing on moral education. Doctoral thesis, Inha University.
- Ministry of Education and Science Technology, Jeonnam office of education, National Youth Policy Institute, korean center for social conflict resolution, Peace Women's Association Conflict Resolution Center(2012). Report on the Operation Project of Peer Mediation Pilot School, 12(R51), 3~12.
- Na MC and Choi SW(2018). A Study about Farming Village Residents' Perception and Needs for Revitalization of Community Cooperative Project. Lifelong Education and HRD Research, 14(1), 53~84.
- Park BO(2010). A Study on Conflict Type in Urban Renaissance Project. Master's thesis, University of Seoul.
- Park SS(2014). Textbook of Conflict Resolution Workshop(unpublished), peacecr of Women Making Peace. 13~50.
- Popper K(1994). All life is problem solving. Seoul: Boogl Books. 82~101.
- Rha HS(2013). Areas of Conflicts and the Resolution in the Process of Resident-Driven Maeul-Mandeulgi : Focused on the Baedari Area in Incheon. Master's thesis, University of Seoul.
- Robbins SP(1974). Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach. Englewood Cliffs. NJ:PrenticeHall. 90~109.
- Robbins SP(1978). Conflict management and conflict resolution are not synonymous terms. California Management Review,21,67~71.
- Rosenberg MB(2003). NVC : Nonviolent Communication. Seoul:Bao. 41~60.
- Seo, JK(2011). A Qualitative Case Study on the Conflict Experience and Resolution Process of School Violence : Focused on Victim-Offender Mediation based on Restorative Justice. Doctoral thesis, Yonsei University.
- Shin JH(2010). A study on the Process of Community Building. Master's thesis, Kangnam University.
- Spradley JP(1980). Participant Observation. Seoul: Cengage Learning. 55~80.
- Stake RE(1995). The art of case study research. Seoul: Changjisa. 10~40.
- Yeon MH and Park NS(2001). Qualitative Research in Education and Counseling. Yonsei Review of Educational Research,14(1), 243~263.
- Walker OC(1970). An Experimental Investigation of Conflict and Power in Marketing Channels, Unpublished ph. Doctoral thesis, University of Wisconsin.
- Urban Regeneration Center Busan.
http://www.urcb.or.kr

-
- Received : 04 March, 2020
 - Revised : 04 April, 2020
 - Accepted : 17 April, 2020