

25. NVC 중재



1 중재란 무엇인가

갈등(葛藤)

침과 등나무

📍 일이나 사정 등이 복잡하게 뒤엉킨 모양

두 개의 양립할 수 없는
욕구, 기회, 목표 등에 직면

1 중재란 무엇인가

마셜 로젠버그

“ 자신의 욕구를 충족하기 위해
다른 사람의 욕구를 희생시키는
모든 행동

1 중재란 무엇인가

중재

분쟁 당사자의 합의

분쟁에 관한 판단을 제3자에게 일임

⇒ 판단에 복종함으로써 분쟁 해결

1 중재란 무엇인가

분쟁에 관한 판단을 제3자에게 일임



중재자의 중재를 통해 스스로 만족할 만큼
충분한 이해를 받았다고 느낌

1 중재란 무엇인가

당사자

- 각자 개인적 경험 이해
- 보편적 인간의 욕구 차원에서의 연결 경험
- 지금 이순간 존재로 되돌아옴

보편적 욕구로 연결된 두 당사자

⇒ 서로에 대한 연민, 기여의 마음으로
효과적 해결책 도출

1 중재란 무엇인가

중재의 목적

1 당사자들이 자신의 **느낌, 욕구/필요**를 찾을 수 있도록 내면과 연결

2 갈등 상황에 관련된 당사자들의 **연결 지원**

3 연결에 기반한 **자발적, 상호적 해결책**이 나오도록 도움

1 중재란 무엇인가

중재가 도움이 될만한 상황

1 양쪽의 동의로 제3자에게 중재 부탁

2 갈등의 발생을 보고 그 자리에서 중재 시작

3 자신 내면에 갈등이 있을 때 중재

1 중재란 무엇인가

중재의 원칙

중립성

⇒ 중립적인 중재자가 당사자들의
신뢰를 얻음

1 중재란 무엇인가

중재의 원칙

자율성

⇒ 자신의 의지로 합의, 결정했을 때
실행력 증가

1 중재란 무엇인가

중재의 원칙

비밀보장

⇒ 내면의 이야기가 타인에게
전달되지 않아야 함

1 중재란 무엇인가

중재자란?



“상호 동등하고 효과적이어야!”
(합의)

갈등 해결을 위해 협상을 돕는 중립적인 사람

- 당사자들의 의사소통 지원
- 당사자들의 의견 교환, 경청을 위해 분위기와 조건 조성

2 중재자의 기술과 지침

1 자기공감/타인 공감

참가자의 말로 중재자 내면의 평화가
깨졌을 경우 용이

- 📍 중재 과정에서 매 순간 현존
- 📍 각 당사자들의 느낌, 욕구를 찾아 공감

2 중재자의 기술과 지침

2 자칼의 말을 기린 말로 번역하기

3 자칼 귀 당기기

중재를 처음 시작할 때

참가자들 ⇒ 상대방의 욕구/필요를 잘 듣지 못함

📍 말하는 사람의 욕구/필요를 듣도록 유도

2 중재자의 기술과 지침

4 끼어들기

- 📍 말하는 이의 말이 끝날 때 까지 기다리기를 요청

5 응급 공감

- 📍 듣는 사람에게 응급 공감을 해 줌

2 중재자의 기술과 지침

6 추적하기

- 주제에 벗어났을 경우 본래의 자리로 돌아옴

7 중재자의 자기 표현

- 중재자도 중재의 일부임을 인지
- 자신의 욕구/필요와 부탁 표현 가능

2 중재자의 기술과 지침

8 교통정리하기

📍 손으로 신호를 보내며 정리

9 해결 부탁

📍 당사자들의 욕구와 연결

⇒ 구체적, 긍정적 부탁을 하도록 도움

자발적

상호적

2 중재자의 기술과 지침

10 중재자의 직감

아이디어

⇒ 정상적 중재 프로세스가 아니더라도
중재자 자신의 직감을 신용

2 중재자의 기술과 지침

중재자가 지켜야 할 기본 지침

- **적극적**으로 듣기

- 효과적 질문을 통해 감정과 경험에 대한 반응 도출

- ⇒ 공통점, 차이점은 명확하게 하고 열린 질문, 닫힌 질문 적절히 활용

- **중립적 표현** 적극 지원

2 중재자의 기술과 지침

중재자가 지켜야 할 기본 지침

- 📍 말하는 사람의 **느낌 반영 및 공감**
- 📍 명료한 이해를 위한 **소통** 지원
- 📍 상대 이야기 **경청, 느낌, 욕구/필요**
표현 도움
- 📍 **공감**을 통한 마음 연결 지원

2 중재자의 기술과 지침

중재자가 지켜야 할 기본 지침

📍 들은 것 분석, 정리

양쪽의 욕구/필요

⇒ 조화롭게 충족할 구체적 해법 모색

📍 합의된 지침 집행 지원

2 중재자의 기술과 지침

중재자가 지켜야 할 기본 지침

📍 인내심을 갖고 중재

📍 양쪽 당사자 동등하게 존중

2 중재자의 기술과 지침

중재 시 하지 말아야 할 것

- 📍 이야기 도중 끼어들기
- 📍 경험에 비춘 조언 금지
- 📍 느낌이나 감정 표현 금지

3 중재의 과정과 절차

갈등 당사자들이 중재를 요청할 경우

중재자가 중재를 먼저 권하는 경우

중재 시작

3 중재의 과정과 절차



자신의 Need를 확인해야 함

중재의 내용이 무엇인지 파악

중재 필요성, 과정에 대한 교육 필요

3 중재의 과정과 절차

1단계 : 도입, 구조화

공식적 중재

⇒ 형식을 갖추어야 함

비공식적 중재

⇒ 간략하게 요점 정리 후 진행

3 중재의 과정과 절차



- 중재 참여 환영
- 중재 참석에 대한 감사 표시
- 중재 과정에 대한 설명
➔ 지킬 수칙 소개하거나 정함

3 중재의 과정과 절차

2단계 : 이야기하기, 듣기

최초 진술

⇒ 당사자들 각자 차례로 이야기

📍 이야기 하는 도중 끼어들지 않기
수칙 상기

3 중재의 과정과 절차

이야기를 시작하는 쪽

⇒ 고통이 더 큰 쪽

📍 가해자 피해자 분명: 피해자 먼저

📍 가해자 피해자 불분명
: 감정적 고통이 큰 쪽

3 중재의 과정과 절차

주의사항 ⇒ 당사자들의 이해 촉진 금지

중재자

- 적극적으로 경청
- 당사자들이 존중 받는 느낌으로 끝까지 이야기 할 수 있도록 도움
- 재진술 → 말의 가시 제거, 당사자들의 갈등과 요구하는 바 중립적으로 소통
- 묵은 감정, 숨은 이익, 요구 표현 지원

3 중재의 과정과 절차

3단계 : 쟁점의 명료화

쟁점이 무엇인가? ⇒ 당사자 간의 합의



- 각자 이익, 필요, 문제 명료화
- 함께 해결해야 할 쟁점 명확화 지원

3 중재의 과정과 절차

4단계 : 문제 풀어가기, 해법 찾기

분쟁 근본원인 해소

📍 당사자들이 수용 가능한 해결책 모색



- 확산적으로 생각함
➔ 아이디어와 판단 분리

3 중재의 과정과 절차

문제의 틀 변경

⇒ 다양한 대안 제시 가능

📍 간단한 문제에 대해, 중재자가
대안 제시 가능

3 중재의 과정과 절차



- 공통의 이해관계에 접근하도록 지원
- 찾아낸 욕구/필요들을 더 효과적으로 충족 가능한 구체적 부탁 구성
→ 이 단계로 너무 빨리 가지 않도록 주의

3 중재의 과정과 절차

5단계 : 합의

당사자 모두 만족하는 내용이어야 함

합의서 작성 \Rightarrow 구체적인 내용으로 작성

📍 합의가 지켜지지 않을 경우의
방법도 정함