

학교 내 갈등 사안의  
교육적 해결을 위한

# 경기형 화해중재 매뉴얼

## CHAPTER

# 01

### 경기도교육청 화해중재단

1. 회복적 정의 기반 화해중재의 의미 .....	6
1-1 학교 내 갈등에 대한 새로운 패러다임의 도입 .....	6
1-2 화해중재의 교육적 의미 .....	7
2. 경기도교육청 화해중재단 운영 안내 .....	9
2-1 화해중재단 운영 안내 및 매뉴얼 소개 .....	9

## CHAPTER

# 03

### 화해중재 운영 자료

10. 경기형 표준 화해중재 단계별 시나리오 .....	56
10-1 화해중재 진행 과정의 이해와 단계별 시나리오 .....	56
10-2 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 1 .....	65
10-3 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 2 .....	77
11. 화해중재 콘텐츠 안내 및 주요 서식 .....	105
11-1 학교 내 갈등 사안 대응 역량 강화를 위한 교육 콘텐츠 안내 .....	105
11-2 화해중재 주요 운영 서식 .....	106

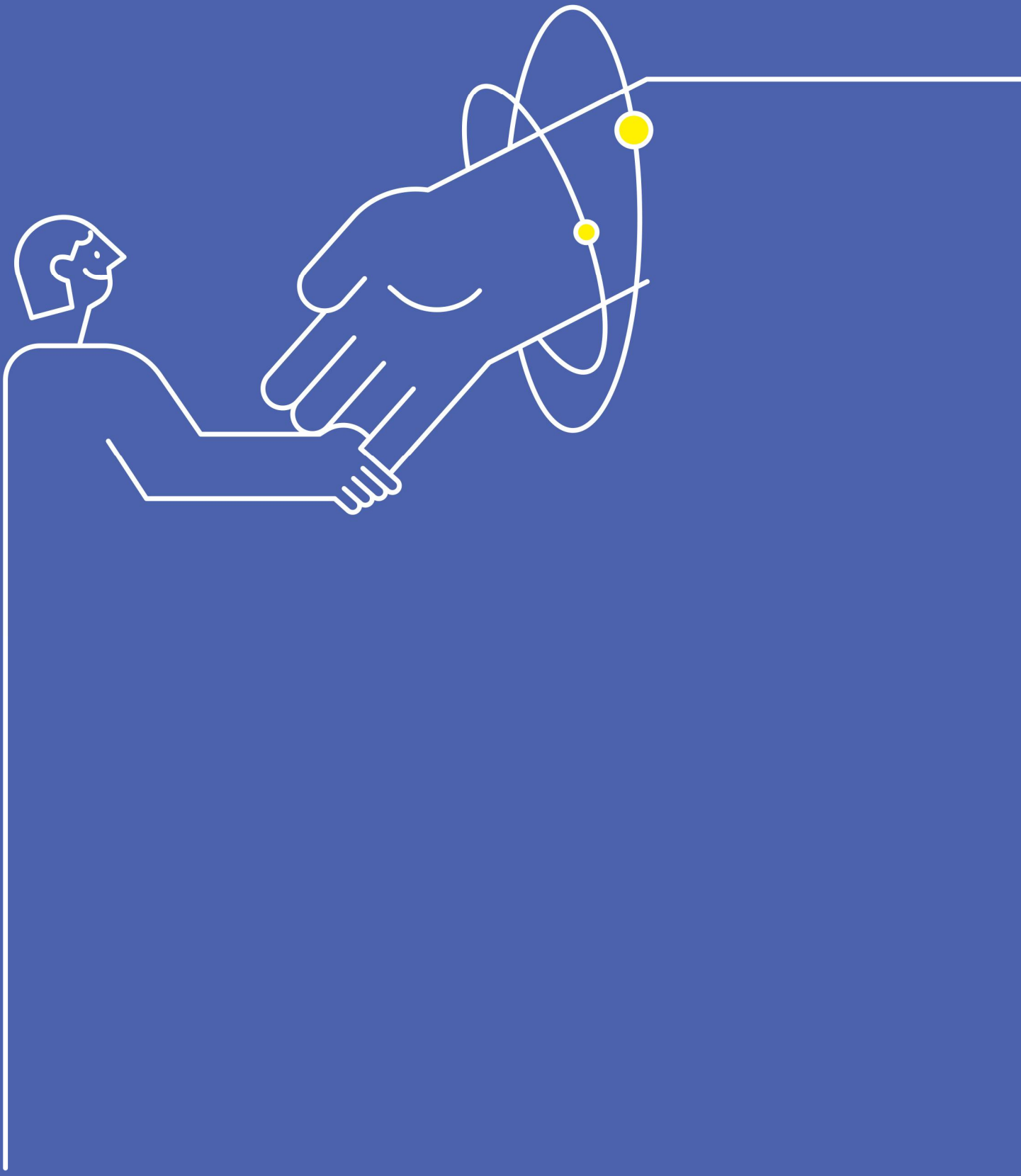
## 화해중재의 실제

3. 경기형 표준 화해중재의 절차 .....	14
3-1 학교폭력 사안처리와 화해중재 .....	14
3-2 교육활동 침해 사안과 화해중재 .....	20
3-3 화해중재 대화모임 절차와 핵심내용 .....	21
4. 화해중재의 과정 흐름도 .....	22
4-1 화해중재 대화모임 진행 과정 .....	22
4-2 한 눈에 보는 경기형 표준 화해중재 대화모임의 절차 .....	30
5. 화해중재자의 역할 .....	32
5-1 화해중재자의 역할과 주요 기능 .....	32
5-2 중재자가 알아야 할 화해중재 대화모임의 원칙 .....	34
6. 화해중재를 위한 주요 질문 .....	36
6-1 화해중재 대화모임의 단계별 회복적 질문 .....	36
7. 화해중재를 위한 의사소통 기술 .....	45
7-1 갈등 당사자들의 소통을 돕는 화해중재자의 의사소통 기술 .....	45
8. 화해중재 운영 중 어려움과 돌발상황 대처 방안 .....	49
8-1 화해중재 운영 과정 중 어려움 대처 방안 .....	49
8-2 화해중재 대화모임 중 돌발상황 대처 방안 .....	51
9. 반짝이는 화해중재 진행 TIP .....	52
9-1 대화모임을 유연하게 이끌어가는 아이디어 .....	52

1. 학교 내 화해중재 시스템 구축 사례(참고용) .....	122
2. 화해중재를 위한 기초다지기(화해중재 공부의 마중물) .....	139

CHAPTER

# 01



# 경기도교육청 화해중재단

## 1. 회복적 정의 기반 화해중재의 의미

- 1-1 학교 내 갈등에 대한 새로운 패러다임 도입
- 1-2 화해중재의 교육적 의미

## 2. 경기도교육청 화해중재단 운영 안내

- 2-1 화해중재단 운영 안내 및 매뉴얼 소개

# 01

## 회복적 정의 기반 화해중재의 의미

### 1-1

#### 학교 내 갈등에 대한 새로운 패러다임의 도입

회복적 정의 기반 화해중재는 기존의 응보적 엄벌주의의 한계를 극복하고 당사자들의 주체적 갈등 해결을 지원하는 새로운 패러다임입니다. 누군가 잘못했을 때 처벌 위주의 응보적 대응 방식은 갈등 당사자들의 대립과 반목을 심화시킬 수 있으며 가장 주목해야 할 피해자의 어려움과 고통이 소외될 수 있습니다.

회복적 정의는 가해자의 처벌에 집중하기보다는, 피해자의 피해가 회복되도록 공동체 구성원 하나하나를 회복의 과정에 참여시키는 데 중점을 둡니다. 학생들이 잘못을 통해 배우고 삶을 성찰하며 건강한 사회구성원으로 성장하도록 돕기 위해서는, 갈등 상황 속에서 잘못으로 인해 발생한 피해의 회복 및 당사자의 필요와 요구가 해결되어야 합니다. 회복적 정의 기반 화해중재에서는 피해자와 가해자를 위한 대화모임이 중요하며 가해자가 자신의 행동으로 인한 영향과 피해를 직면하고 가능한 자신의 책임을 인정하고 그 피해를 복구하도록 교육공동체가 지원하는 것을 목표로 합니다.

#### “회복적 정의는

정의를 이루기 위한 하나의 패러다임이자 방식으로서  
어떤 잘못에 연관이 있는 가능한 모든 사람들이 잘못을 바로잡고  
피해가 최대한 치유되도록 함께 피해와 필요를 확인하고  
책임과 의무를 규명해가는 일련의 모든 과정을 의미한다.”

-하워드 제어-

하워드 제어는 다음의 질문에 대한 답이 “아니요”라면, 비록 회복적 요소가 있을지라도 그것은 회복적 정의가 아니라고 말합니다.

- 잘못이 인정되고 있나요?
- 피해를 입은 사람들의 필요가 해결되고 있나요?
- 피해를 입힌 사람이 피해를 이해하고 자신의 책임을 받아들이도록 격려되고 있나요?
- 이 문제에 관련되거나 영향을 받은 사람들이 “해결책”의 일부가 되도록 초대되고 있나요?
- 모든 관련자에 대한 관심이 보이고 있나요?

학급에서 발생하는 사소한 갈등에서부터 심각한 물리적 폭력에 이르기까지 갈등 상황은 언제 어디에서나 일어날 수 있습니다. 그러나 우리는 갈등을 부정적으로 인식하고 외면, 회피하기보다는 갈등을 배움의 기회로 삼도록 해야 합니다. ‘회복적 정의’는 다양한 학교폭력의 경우에도 당사자들이 서로 만나서 공동체의 피해와 어려움을 먼저 살피고, 갈등 당사자들의 자발적 참여를 통해 피해 회복을 위한 필요를 실천하기 위해 노력하는 모든 과정을 중요하게 여깁니다.

## 1-2

### 화해중재의 교육적 의미

‘화해중재’는 학교 내 갈등 사안이나 공동체 간의 분쟁에 대하여 회복적 정의의 관점에서 대화를 통해 갈등을 해결하려는 교육적 수단입니다. 화해중재 제도가 학교의 사안 처리 과정이나 학교 내 일상의 갈등과 분쟁을 풀어나가는 절차로 자리해야 하는 가장 중요한 이유는 학교 현장의 교육력 회복이 무엇보다 절실하기 때문입니다. 한 사람의 시민으로 성장하는 과정에 있는 학생들에게, 대화로 갈등과 문제를 풀어나가는 경험은 건강한 시민의 책임과 권리를 배우고 익히는 귀한 기회입니다. 이는 성장하는 우리 아이들에게 꼭 필요한 교육의 주춧돌이 될 것입니다.

신고와 처벌, 분리와 단절이 곧 갈등 해결이라는 인식에 대한 근본적 변화가 필요합니다. 학교 내 갈등이 다양해지고 심각해지는 지금의 상황에서는 학교 교육력 회복을 위한 대화모임을 통해 학교 내 갈등을 풀어나가는 화해중재 제도가 학교와 관련 교육지원청에 정착될 필요가 있습니다.



#### 피해자와 가해자를 함께 돌보며 공동체를 세우는 회복적 정의 기반 화해중재

- 피해자가 자신에게 피해와 고통을 야기한 상대 앞에서 자기감정을 표출하는 것은 치유에 도움이 됩니다. 또한 스스로의 힘을 회복시키는 기회가 될 수 있으며 자신에 대해 직면하는 과정이기도 합니다. 따라서 화해중재를 통해 이 일이 자기 잘못이 아니라는, 피해자의 정당성을 확보해주는 '피해자 인정' 과정이 필요합니다.
- 화해중재의 과정에서 가해자의 피해자에 대한 이해는 자신이 피해자에게 끼친 영향에 대해 알게 되고 반성과 자발적 책임의 기회를 향상할 수 있는 계기가 됩니다. 화해중재를 통해 가해자에게 자신의 문제가 왜 문제인지 깨닫게 하는 것과 피해 회복을 위한 책임을 배우도록 하는 것이 중요합니다.
- 갈등은 해결해야만 한다는 근시안적 문제 해결 과정을 넘어 공동체 구성원들의 갈등을 바라보는 관점이 갈등 전환으로 변화할 때, 건강한 사회로 나아갈 수 있는 평화와 협력의 학교 공동체 시스템을 구축할 수 있습니다.



## 02

## 경기도교육청 화해중재단 운영 안내

## 2-1

## 화해중재단 운영 안내 및 매뉴얼 소개

## » 추진 목적

학교 내 갈등 사안의 체계적·전문적·교육적 갈등 해결 및 갈등전환의 철학을 반영한 학교 교육력 회복을 지향합니다.

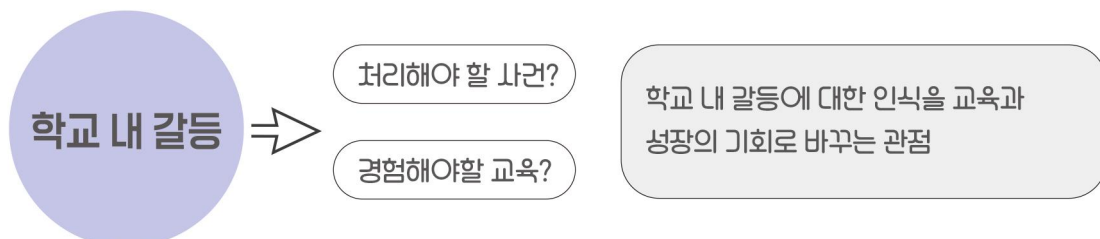
## » 중점 추진 방향

- (화해중재단 운영) 25개 교육지원청 내 화해중재단 구성·운영
- (화해중재 기능 일원화) 학교 내 갈등 사안에 대해 화해중재 기능을 일원화하여 신속하고 합리적·체계적인 중재 지원
- (조기 개입 및 맞춤형 지원) 학교폭력제로센터와 연계하여 학교 내 갈등 사안에 조기 개입하여 갈등 심화를 방지하고 갈등 정도 및 유형에 따른 맞춤형 지원
- (중재위원 역할) 갈등 중재에 전문성을 가진 인력을 위촉임명 후 역량 강화를 통해 학교 내 갈등 사안의 화해중재, 관계 회복, 생활지도 등을 지원

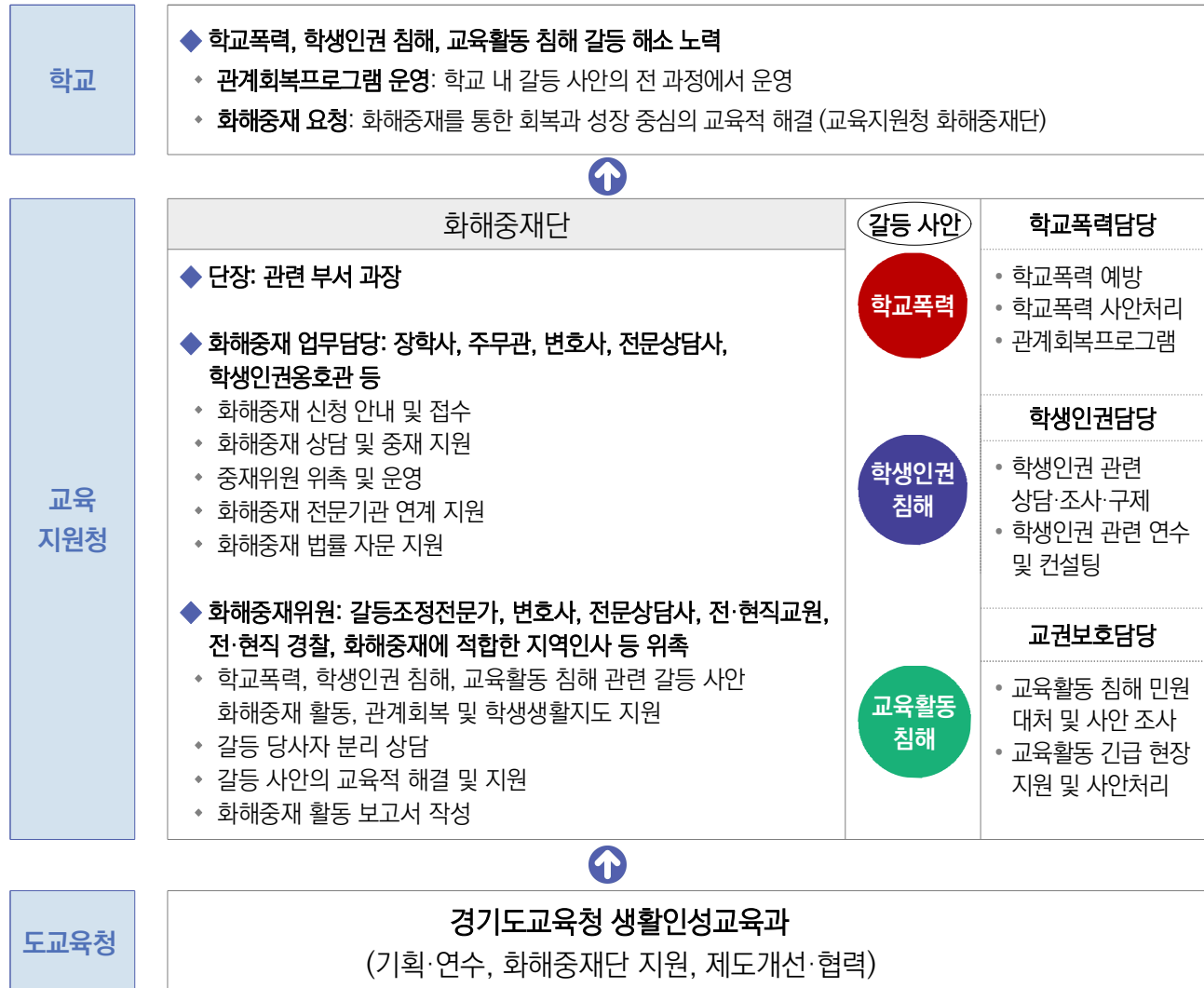
## » 경기도교육청 화해중재단

‘경기도교육청 화해중재단’은 학교폭력, 학생인권 침해, 교육활동 침해 등 학교 내 갈등 사안을 화해중재 대화모임으로 갈등 당사자 간 관계 회복과 성장 중심의 교육적 해결을 추구하는 교육지원청 자문기구입니다.

일상에서 수없이 발생하는 학교 내 갈등 사안들을 분리와 처벌 중심의 엄벌주의로 접근하는 것은 피해자의 회복과 가해자의 책임, 그리고 공동체의 평화에 기여하지 못합니다. 화해중재는 학교 내 갈등 사안이나 학교공동체 구성원 간의 분쟁을 회복적 정의를 기반으로 당사자 간의 문제 해결을 돕는 교육적 수단입니다.



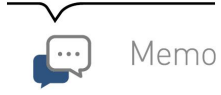
## » 학교 내 갈등 사안 지원 체계



## » 경기형 화해중재 매뉴얼 소개

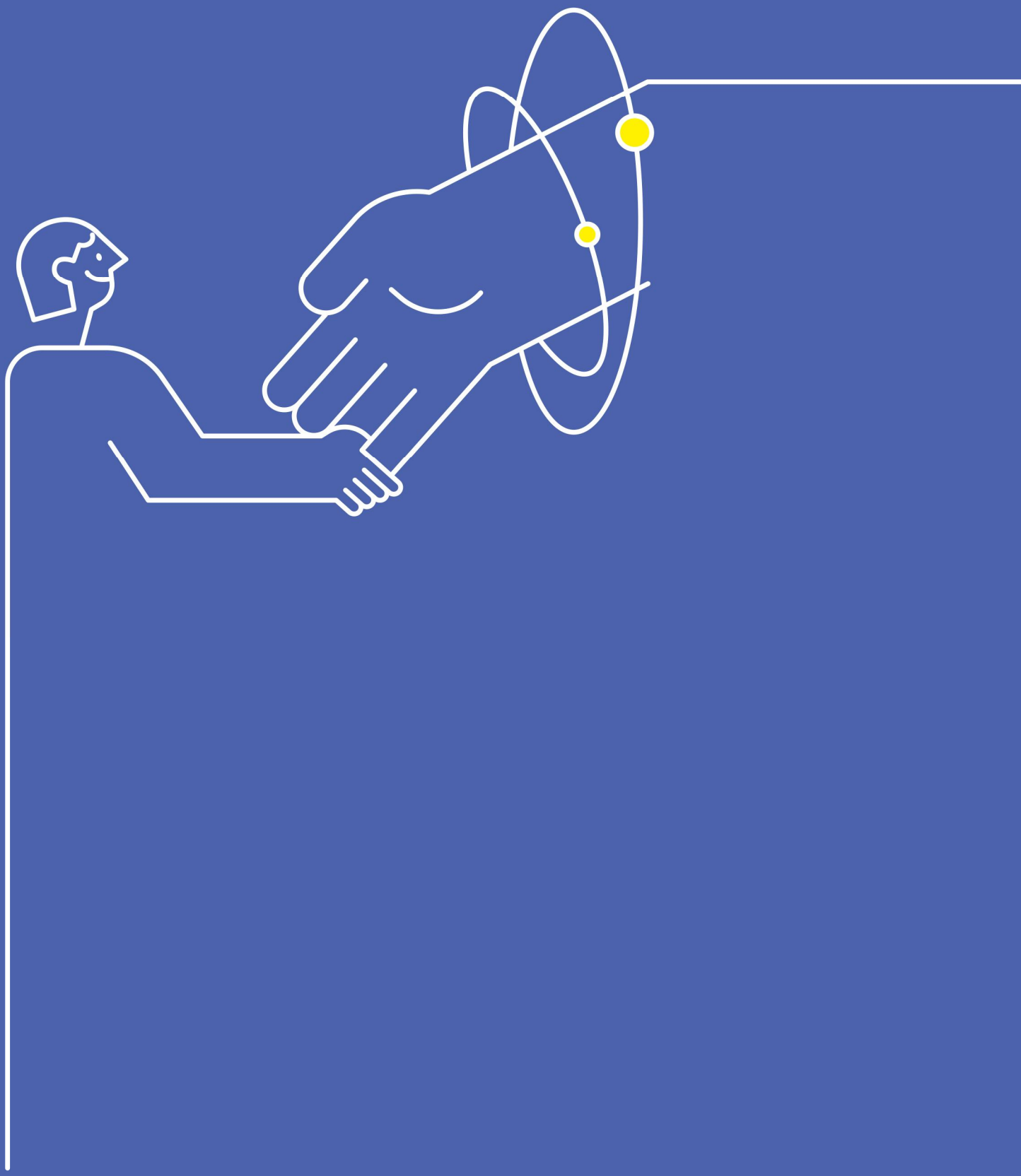
이 매뉴얼은 경기도교육청 화해중재단 중재위원 및 업무담당자들의 화해중재 절차 진행을 지원하기 위한 도움 자료입니다. 또한 학교 내 경미한 갈등 사안에 대하여 관계회복 프로그램이나 화해중재를 활용하고자 하는 경우에도 도움을 받을 수 있습니다.

이 매뉴얼은 「2023 학교 내 갈등 사안의 화해중재 통합모델 개발(정책연구)」에 근거하여 제작되었습니다. ‘화해중재단’으로서 일관된 원칙과 절차에 따라 화해중재를 실천하기 위해 화해중재 활용의 의미, 화해중재 절차, 화해중재자의 역할, 화해중재의 원칙, 화해중재를 위한 회복적 질문 등을 익히고 실천할 수 있도록 도와줍니다. 또한 화해중재 위원뿐 아니라 경기도교육청 소속 모든 학교에서도 화해중재의 의미와 필요성을 이해하고 학교공동체의 평화로운 갈등 해결을 위해 활용할 수 있도록 방법과 절차를 제공합니다.



CHAPTER

# 02



# 화해중재의 실제

## 3. 경기형 표준 화해중재의 절차

- 3-1 학교폭력 사안처리와 화해중재
- 3-2 교육활동 침해 사안과 화해중재
- 3-3 화해중재 대화모임 절차와 핵심 내용

## 4. 화해중재의 과정 흐름도

- 4-1 화해중재 대화모임 진행 과정
- 4-2 한 눈에 보는 경기형 표준 화해중재 대화모임의 절차

## 5. 화해중재자의 역할

- 5-1 화해중재자의 역할과 주요 기능
- 5-2 중재자가 알아야 할 화해중재 대화모임의 원칙

## 6. 화해중재를 위한 주요 질문

- 6-1 화해중재 대화모임의 단계별 회복적 질문

## 7. 화해중재를 위한 의사소통 기술

- 7-1 갈등 당사자들의 소통을 돕는 화해중재자의 의사소통 기술

## 8. 화해중재 운영의 어려움과 돌발상황 대처 방안

- 8-1 화해중재 운영 과정 중 어려움 대처 방안
- 8-2 화해중재 대화모임 중 돌발상황 대처 방안

## 9. 반짝이는 화해중재 진행 TIP

- 9-1 대화모임을 유연하게 이끌어가는 아이디어

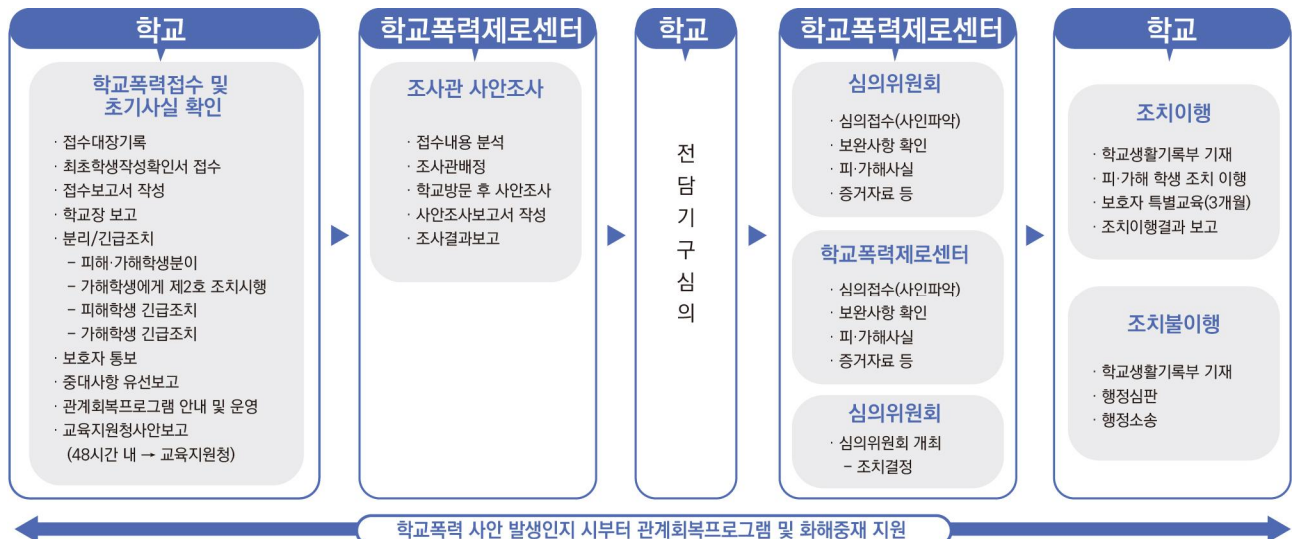
# 03

## 경기형 표준 화해중재의 절차

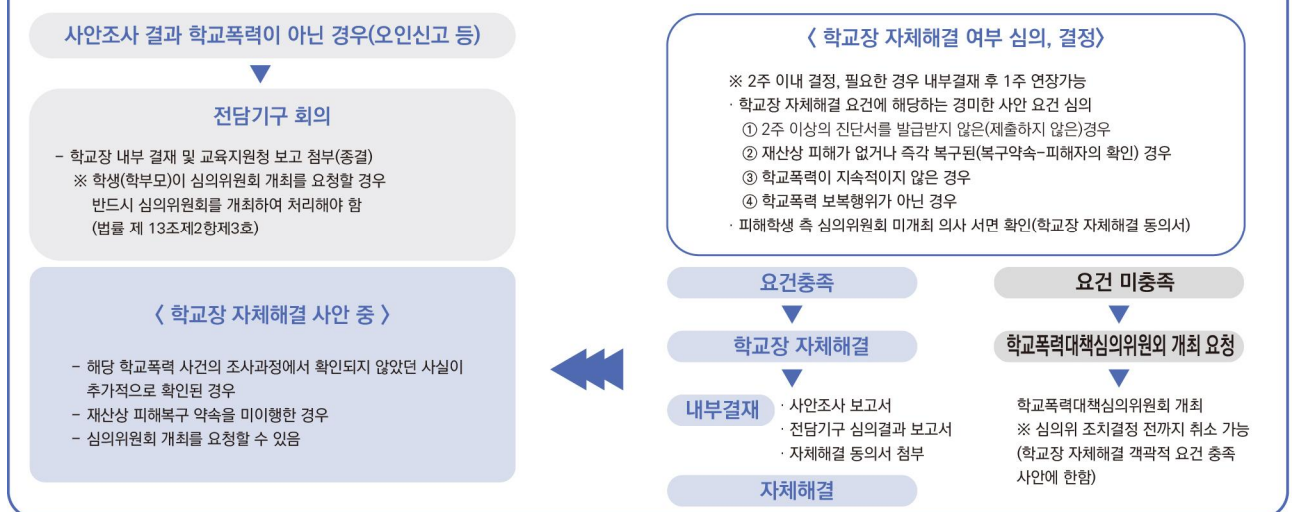
### 3-1

### 학교폭력 사안처리와 화해중재

#### » 학교폭력 사안처리 절차



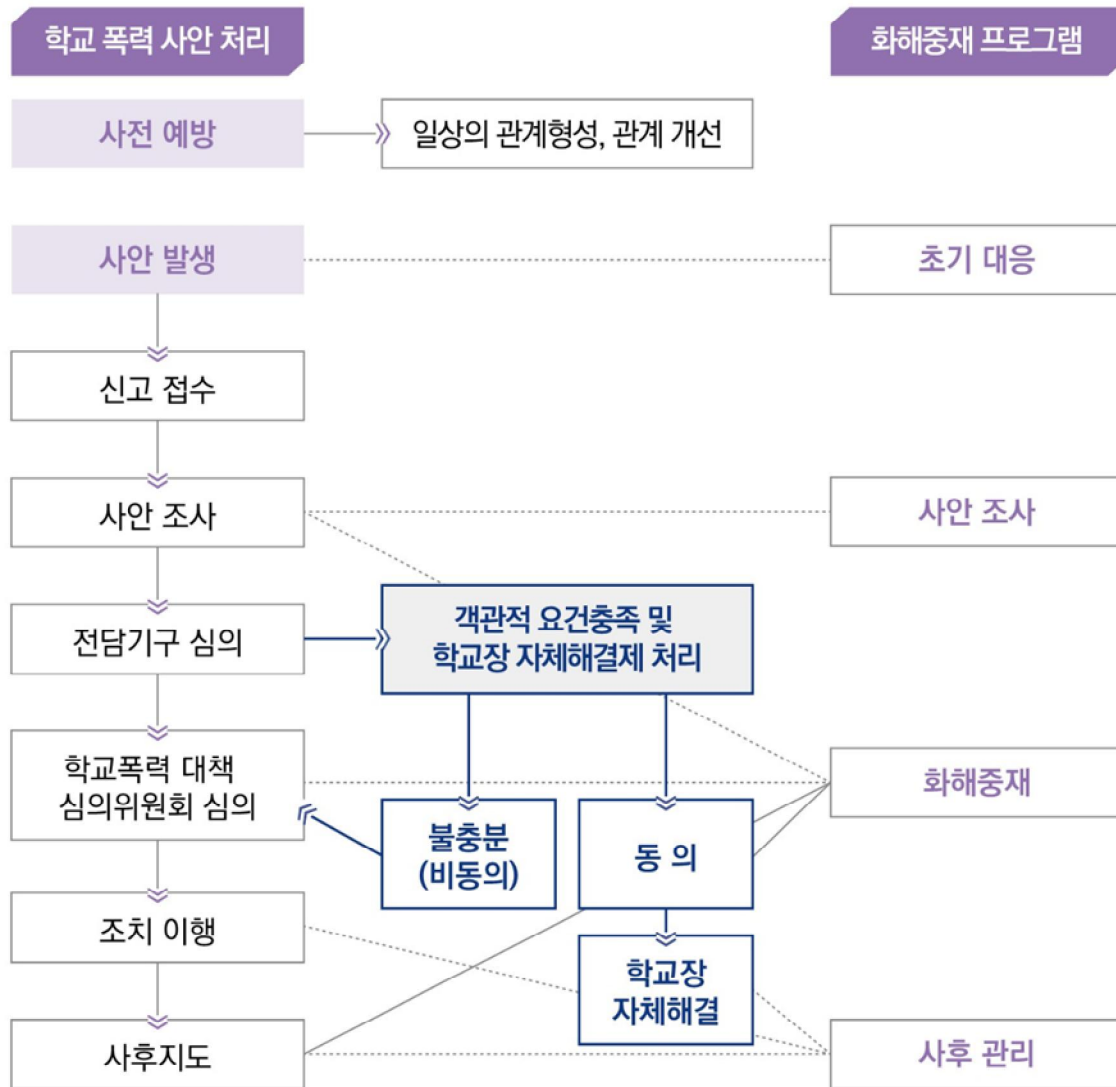
#### 학교폭력 전담기구 학교장 자체해결 심의절차



## » 학교폭력 사안의 대응 단계별 주요 사안 처리 방안

대응	주요 대응 및 처리내용	
초기대응	• 인자감지 노력	- 징후 파악 - 실태조사, 상담, 순찰 등
	• 신고 접수	- 신고·접수 대장 기록 - 학교장 보고 - 가해학생과 피해학생 분리 - 보호자 통보 - 교육지원청 보고
	• 초기 개입	- 관련 학생 안전조치 - 보호자 연락 - 관계회복프로그램 안내 및 운영 - 폭력 유형별 초기 개입
▼		
사안 조사	• 긴급조치(필요시)	- 피해학생 보호 - 가해학생 선도
	• 사안 조사(전담조사관)	- 피·가해학생 면담 - (필요시) 보호자 면담 - 사안 보고서 작성
▼		
학교장 자체 종결	• 객관적 요건 충족(4가지)	- 학교폭력전담기구 학교장 자체 해결 부의 여부 심의 - 피해학생 측이 학교장 자체 해결에 동의
▼		
요건 미충족 또는 부동의		
심의위원회 조치결정 (교육지원청)	• 심의위원회 심의·의결	- 심의위원회 개최 - 학교폭력 해당 여부 및 관련 학생 조치 심의·의결
	• 교육장 조치 결정	- 학교장 통보 - 피해·가해학생 서면 통보
▼		
조치 이행	• 조치 이행	- 피해학생 보호조치 - 가해학생 선도·교육 조치
	• 가해학생 조치사항 학생생활기록부 기재	- 기재 유보(1호~3호) - 학교생활기록부 기재(4호~9호)
	• 가해학생 보호자 특별교육	

## » 학교폭력 사안처리와 화해중재 흐름도



### 관련 법령 및 시행령

학교폭력예방 및 대책에 관한 법률 제13조의 2(학교의 장의 자체해결)

학교폭력예방 및 대책에 관한 법률 시행령 제14조의3(학교의 장의 자체해결)

학교의 장은 법 제13조의2 제1항에 따라 학교폭력사건을 자체적으로 해결하는 경우 피해학생과 가해학생 간에 학교폭력이 다시 발생하지 않도록 노력해야 하며, 필요한 경우에는 **피해학생·가해학생 및 그 보호자 간의 관계 회복을 위한 프로그램을 운영**할 수 있다.

★ 화해중재는 학교폭력 사안처리의 전 과정(사안 접수 전에도 조기 지원 가능)에서 진행할 수 있습니다.



## » 학교폭력 사안처리와 화해중재의 연계

### 1) 초기대응 및 사실확인

초기대응은 학교폭력 사안이 발생했을 때 사안을 심의로 올릴 것인지 관계 회복을 진행할 것인지 결정되는 중요한 지점입니다. 업무담당자는 당사자들과 만나 사안에 대해 충분한 경청과 공감으로 대화해야 합니다. 이 과정에서 업무담당자는 당사자들의 피해와 어려움을 인정하고 수용함으로써 신뢰를 구축해야 합니다. 당사자들이 업무담당자를 신뢰할 때 화해중재 참여가 가능합니다.

사실확인 은 학교폭력으로 신고된 이후, 업무담당자가 갈등 사안에 대해 누가, 언제, 어디서, 어떻게, 왜 일어났는지 조사하는 과정입니다. 이 과정은 공정하고 중립적이어야 합니다. 이 과정에서 당사자들은 업무담당자를 신뢰하지 않고 상대방의 입장에서 조사한다고 생각할 수도 있습니다. 사안 조사를 하는 학교폭력전담조사관들은 최대한 공정성을 지키며 사안을 조사해야 합니다. 또한 사실을 판단하지 않고 당사자의 입장을 들어야 합니다. 각자 입장 차이가 있더라도 서로의 입장을 판단하지 않는 것이 중요합니다. 이 과정에서 회복적 질문을 활용하여 사안 조사를 하고 당사자들이 화해중재에 참여할 수 있도록 안내합니다.

### 2) 화해중재와의 연계

화해중재는 크게 예비중재, 본중재, 사후 관리(후속 모임)로 이루어져 있습니다. 예비중재는 당사자들을 개별로 만나 각자의 입장을 듣고 본중재로 초대하는 과정입니다. 본중재는 예비중재를 통해 당사자들이 본중재의 동의를 한 경우 당사자들이 한자리에 모여 서로의 입장과 영향을 간접대화 방식으로 대화하는 과정입니다. 이 과정에서 서로 간의 입장과 영향을 바탕으로 회복을 위해 자발적 책임을 지는 서로 간의 약속이 만들어질 수 있습니다. 사후 관리(후속 모임)는 화해중재 결과 보고서를 작성하여 교육청에 보고하고 학교에 중재 결과를 안내하는 단계이며 본중재 과정에서 약속이 만들어진다면 약속이 잘 이루어지고 있는지 추후 확인하는 과정입니다. 사후 관리(후속 모임)도 본중재를 통해 사후 관리(후속 모임)를 가질지 당사자들의 의견을 들어 진행합니다. 즉, 화해중재의 과정은 당사자들 간의 동의를 통해 이루어지며, 진행 중 당사자가 거부하는 경우 언제든지 중단할 수 있습니다.

화해중재에 참여했다는 것이 학교장 자체 해결에 동의함을 의미하는 것은 아닙니다. 학교장 자체해결 이후 또는 심의위원회 개최 요청 이후라도 관계 회복을 위한 노력이 필요하다고 판단된 경우 화해중재 진행이 가능합니다. 학교장 자체종결 4가지 요건을 충족했으나 학생 및 학부모 부동의로 심의 개최 요청된 경우, 조치 결정 전까지 심의 취소가 가능합니다. 심의위원회 조치가 유보되거나 조치가 결정된 후에도 화해중재를 진행할 수 있습니다.

관계회복 프로그램(화해중재) 운영 및 결과는 심의위원회 개최와는 무관하나 관계회복 프로그램 참여여부와 노력, 태도 등은 심의위원회 조치결정 시 반영될 수 있습니다. 반성정도, 화해정도, 선도가능성을 고려하여 조치결정 시 화해중재 참여 과정이 반영될 수 있습니다.

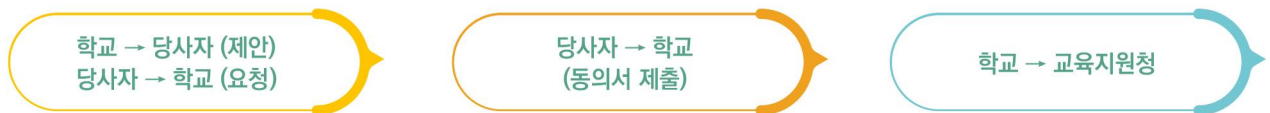
### 3) 화해중재 활용을 위한 업무담당자의 역할 및 절차

#### STEP1 화해중재 업무 처리 절차



업무담당자는 학교폭력 사안이 발생하면 우선 절차에 따라 보고해야 합니다. 학교폭력 사안 처리 절차를 반드시 지켜가며 화해중재를 제안합니다. 교사 및 담당자는 발생한 학교폭력 사안이 화해중재가 가능한 사안인지 판단하여 화해중재가 가능하다면 이를 당사자들에게 권유합니다. 화해중재는 구두 동의보다는 문서로 동의받는 절차가 필요하며, 동의서가 수합되면 교육지원청에 화해중재를 요청합니다.

#### STEP2 화해중재 신청 및 접수



당사자가 동의서를 학교에 제출한다면, 학교는 교육지원청에 화해중재 신청 및 접수를 합니다. 업무담당자는 화해중재에 관해 당사자에게 진행 과정을 정확히 안내하고 당사자들의 참여 동의서를 받아 해당 교육지원청에 제출합니다. 이 과정에서 업무담당자는 학교폭력 사안 처리 절차를 반드시 지켜야 하며, 화해중재는 언제든지 중단할 수 있음을 당사자에게 안내해야 합니다. 또한 화해중재가 학교폭력 사안 처리를 같음하지 않으며, 화해중재를 진행하더라도 학교폭력 사안 처리 절차에 따라 심의가 진행될 수 있음을 안내합니다.

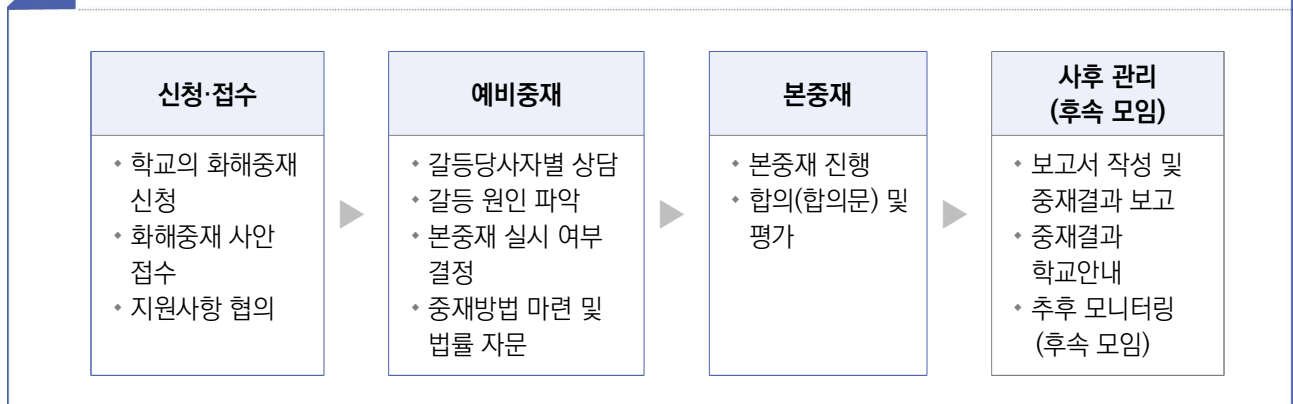
#### STEP3 화해중재 신청 후 진행 과정



교육지원청은 화해중재 동의를 받은 학교폭력 사례에 적합한 화해중재단 위원을 배정합니다. 교육지원청 담당자는 학교폭력 사안 및 동의서를 받은 후 화해중재 진행에 적합하다고 판단되는 화해중재위원과 연계합니다. 화해중재위원은 우선 학교와 연락하여 당사자들의 현재 상태와 화해중재와 관련된 사전 협의를 진행하고 업무 담당자를 통해 화해중재 일정을 협의합니다. 당사자들과 진행 일정이 협의되면 예비중재, 본중재, 사후 관리(후속 모임)의 과정을 거칩니다. 해당 화해중재위원은 화해중재가 최종적으로 종료된 시점에 교육지원청으로 결과보고서를 작성하여 보냅니다.

이 과정에서 유의해야 할 점은 학생의 학습권이 침해받지 않게 되도록 학교 일정이 종료된 시점에 진행해야 합니다. 또한 화해중재 진행 과정에서 본중재는 되도록 당사자 학교에서 진행하는 것을 권장합니다. 학교가 화해중재의 진행 과정과 화해중재를 통해 학생이 변화하는 모습을 볼 수 있고, 화해중재 종료 이후 당사자들에 대한 생활교육에 도움이 되기 때문입니다.

### 한 눈으로 보는 화해중재 진행 절차



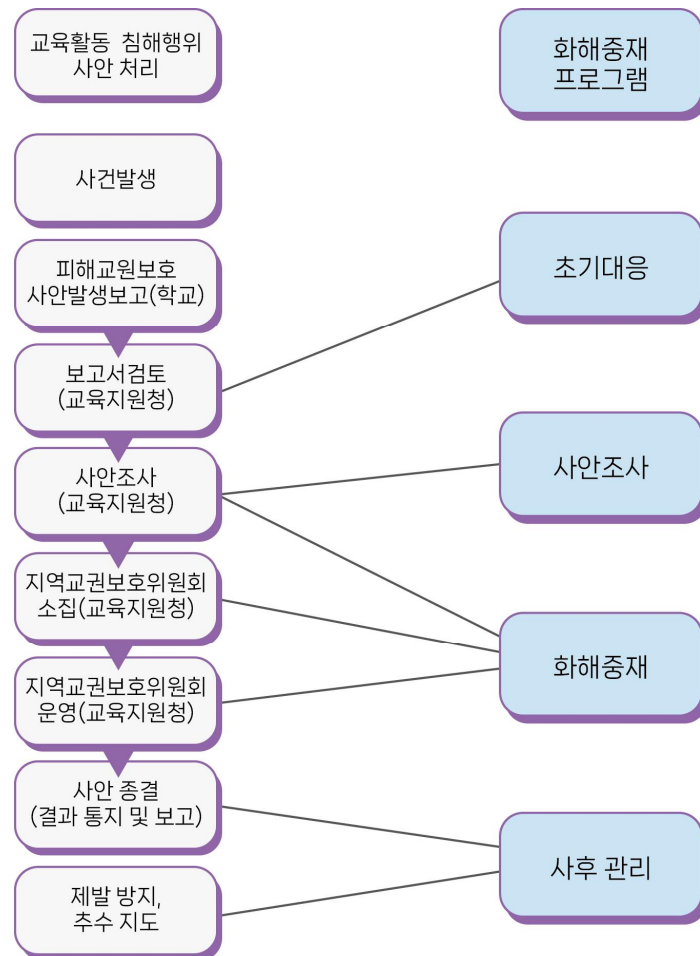
## 3-2

## 교육활동 침해 사안과 화해중재

“교권”이란 헌법과 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 기본적인 인권 및 교육권 등 교원의 직무수행에 수반되는 모든 권한을 말합니다(경기도교육청 교원의 교권과 교육활동 보호에 관한 조례 제2조제2항).

“교육활동 침해행위”란 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」제15조제1항에 해당하는 행위를 말합니다(경기도교육청 교원의 교권과 교육활동 보호에 관한 조례 제2조제4항).

교육활동 침해 발생 시 화해 중재로 접근하는 과정은 다음과 같습니다.



[교육활동 침해 사안처리 흐름도 VS 화해중재 흐름도]

화해중재의 초기대응은 교육활동 침해 사안이 발생했을 때 당사자들과 사안에 관하여 처음으로 대화를 하는 시점으로 당사자들에 대한 존중과 공감을 통해 만나야 합니다. 사안 조사의 과정은 당사자들의 갈등이 교육활동 침해로 신고 되고 난 이후, 갈등 사안을 조사하는 과정으로 공정하고 독립적으로 조사해야 합니다. 이 과정에서 회복적

질문을 활용하여 당사자들 간의 갈등 사안이 누가, 언제, 어디서, 어떻게, 왜 일어났는지 조사합니다. 그리고 이때 당사자들을 화해중재로 초대하여 동의를 받은 경우 진행되며, 다른 종류의 화해중재처럼 예비중재, 본중재, 사후 관리의 순서로 진행합니다. 단, 화해중재의 과정은 당사자들 간의 동의가 가장 중요하므로, 진행 중이어도 당사자가 거부하는 경우 언제든지 중단할 수 있습니다.

## 3-3

## 화해중재 대화모임 절차와 핵심 내용

단계	절차	주요 내용
예비중재 (준비모임)	소개 및 인사 예비중재 안내 당사자 입장 나누기 소감 및 마무리 본중재로 초대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자와 당사자 간 신뢰 형성</li> <li>• 갈등의 배경과 맥락 이해</li> <li>• 당사자의 필요와 원하는 해결책 파악</li> <li>• 당사자의 신체, 감정, 정신 상태 파악 및 전략 수립</li> <li>• 본중재 참여 최종 확인</li> </ul>
본중재	도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환영 및 소개, 호칭 결정</li> <li>• 기본 규칙 설명 및 동의</li> <li>• 중재자의 역할에 대한 설명</li> <li>• 진행 과정 설명</li> </ul>
	입장 나누기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자 질문에 따라 당사자 개인별 경험과 입장 설명</li> <li>• 진행자와 당사자 간 대화방식을 통한 경청</li> <li>• 회복적 질문, 경청, 공감, 반영 등 화해중재 기법을 활용</li> <li>• 당사자들의 기대/우려 정리</li> <li>• 내용을 정리하고 대화를 진행시킴</li> </ul>
	쟁점파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입장 나누기에서 나온 내용을 중심으로 함께 풀어야 할 쟁점 정리</li> <li>• 실익에 기초한 쟁점에 집중</li> <li>• 쟁점이 정리되어야 해결책으로 전환 가능</li> <li>• 4대 공통쟁점(인정 및 사과, 재발 방지, 관계 설정, 피해 회복)</li> </ul>
	대안모색	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴식 후 분리된 공간에서 진행</li> <li>• 당사자들의 필요와 실익에 초점</li> <li>• 최대한 창의적이고 실질적인 대안 마련</li> <li>• 진행자들이 확인하여 내용 보강 요청</li> </ul>
	합의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다시 한자리에 모여 진행</li> <li>• 당사자 간의 협상임으로 진행자는 쟁점 하나씩 집중하여 진행</li> <li>• 구체성, 실현 가능성, 공정성의 기준으로 평가 및 보충</li> <li>• 부분 합의도 가능하며 모든 쟁점에 합의를 위해 무리하지 말 것</li> </ul>
	마무리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의 절차에서 동의된 부분을 합의문 양식으로 정리 및 서명</li> <li>• 향후 합의이행 여부를 확인하기 위한 사후 관리 공지</li> <li>• 참여 소감 및 배운 점 나누기</li> </ul>
사후 관리 (후속 모임)	보고서 작성 및 중재 결과 보고 중재 결과 학교 안내 추후 모니터링(후속 모임)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의한 내용이 지켜지는지 확인</li> <li>• 서로의 관계와 환경에 어떤 영향이나 변화가 있는지 점검</li> <li>• 우려 사항 파악 및 보완책 마련</li> </ul>

# 04 화해중재의 과정 흐름도

## 4-1 화해중재 대화모임 진행 과정

### » 화해중재 과정



### » 화해중재 대화모임의 진행 흐름도



## 1. 예비중재 단계

중재자들이 당사자들과 따로 만나 각각이 경험한 사건의 내용과 감정, 필요를 공유하고, 어떻게 해결되기를 기대하는지 확인하는 자리입니다. 이런 시간을 통해 당사자들이 갖고 있는 화해중재 과정 참여 의지를 확인하고 최종적으로 본중재가 열릴 것인지 확인하는 시간이기도 합니다. 통상적으로 예비중재는 가해 측을 먼저 만나게 되는데 그 이유는 가해 측이 본중재 참석을 동의하지 않을 수 있기 때문입니다. 먼저 피해 측을 만난 후 본중재가 열리지 않는다면 피해자의 제2차 피해가 발생할 수 있으므로 가해 측을 먼저 만나는 것이 안전할 수 있습니다. 다만 가해 측의 참여 의사를 사전에 확인하고 피해 측과의 예비중재가 선행되는 것이 필요하다는 입장도 있습니다.

예비중재는 본중재를 위한 형식적 자리가 아닙니다. 절차 중심의 화해중재에서 본중재만큼이나 중요한 단계입니다. 따라서 특별한 상황(긴급 개입이 필요한 경우)외에는 예비중재가 반드시 열리도록 해야 합니다. 당사자에게 화해중재 모임을 제안할 때 예비중재를 하고 본중재 불참을 최종적으로 결정할 수 있으므로 예비중재에 참여하는 것은 특별히 부담스럽게 여기지 않도록 해야 합니다.

## 2. 본중재 단계

### ① 준비 및 환영

중재자들은 예비중재 이후 파악된 당사자들의 성향이나 감정, 힘의 균형 정도에 따라 좌석 배치 계획을 세워 미리 이름표를 부착해 놓습니다. 또한 이후 절차상에 있는 대안모색 단계와 돌발상황, 휴식 등을 위해 별도의 방을 하나 마련해 놓는 것이 좋습니다. 피해 측이 먼저 도착하여 기다리는 불편함을 겪지 않도록 통상 가해 측이 먼저 도착하도록 약속 시간을 15분 내외로 당겨 잡는 것이 좋습니다. 당사자들은 불편하고 불안한 상태에서 본중재 자리에 오기 때문에 모두가 환영과 존중받는 분위기를 느끼게 하는 것이 중요합니다. 피해 측이 도착하면 바로 소개부터 시작하지만, 먼저 잠시 숨을 고르도록 다른 방에서 준비하는 여유를 주는 것도 좋습니다.

일반적 자리 배치는 중재자들이 가운데 앉고 서로를 마주 보며 일정 정도 거리를 두는 □자(혹은 π형)로 자리 배치를 합니다. 일반적으로 주 진행자의 가까운 거리(오른쪽)에 피해 학생이 앉고, 보호자가 그 옆에 앉는 방식으로 피해 학생을 최대한 배려합니다. 당사자의 심리상태를 봐서 자리를 정면이 아닌 측면이나 다른 방향으로 마주하도록 배치하는 것이 좋습니다.

화해중재 절차에 필요한 것 외에 불필요한 물품을 놓지 않도록 유의하고 책상에는 이름표, 휴지 외에는 어떤 물건도 두지 않는 것이 좋습니다. 물이 필요하거나 필기도구가 필요할 경우 요청에 따라 나눠주면 됩니다. 간식 같은 경우 대화 과정에 방해 요소가 될 수 있습니다.

### ② 도입 단계

도입 단계는 중재자와 갈등 당사자들이 함께 만나는 첫 시간으로 당사자들에게 화해중재의 의미와 앞으로 진행될 본중재의 원칙과 내용을 설명하는 단계입니다. 모든 참석자를 소개하고 사건의 대략적 개요와 화해중재가 열리게

된 배경과 과정을 간략하게 설명합니다. 처음 만나는 자리인 만큼 편안하고 우호적인 분위기가 될 수 있도록 하되 중재자가 화해중재의 진행을 주도해야 합니다. 본중재의 시작이기 때문에 당사자들 사이에 직접 소통이 이루어지는 방식이 아니라 중재자를 통한 간접 소통을 통해 안전하게 대화가 이뤄지도록 이끌어 갑니다.

#### ■ 화해중재의 의미와 취지 확인

화해중재는 절차에 따라 진행되는 것이지 중재자가 양측의 이야기를 듣고 해결책을 제시하는 자리가 아닙니다. 따라서 중립적 위치에 있는 중재자의 진행에 따라 당사자들이 자율적으로 해결책을 결정하도록 돕습니다. 결국 도입 단계에서는 어떤 문제로부터 영향을 받은 당사자들이 모여 피해와 영향에 대해 이야기를 나누고 피해 회복과 미래의 관계를 스스로 결정하는 시간이라는 것을 양측 당사자가 분명하게 하도록 설명하고 동의를 구하는 것이 핵심입니다. 그러기 위해서는 예비중재를 통해 모임의 취지와 목적에 동의한 당사자들의 자발적 참여로 본중재가 마련되었음을 강조할 필요가 있습니다.

#### ■ 기본 규칙 소개와 동의

기본 규칙은 화해중재 절차를 진행하는 데 있어 매우 중요한 기준이 됩니다. 최대한 공식적으로 당사자의 동의를 얻어 그대로 진행하거나 추가 의견을 받아 합의를 거쳐 진행합니다. 기본 규칙은 당사자들의 대화가 안전하고 원활하게 진행하기 위해 정하는 것이며, 화해중재의 진행권이 중재자에게 있다는 것을 당사자들로부터 위임받고 인정받는 시간이기도 합니다. 따라서 화해중재자의 진행 절차대로 따를 수 있는 중요한 기초가 되기 때문에 기본 규칙을 반드시 미리 문서로 준비하도록 합니다. 기본 규칙에 대한 동의를 확인한 후 문서는 대화모임을 마칠 때까지 당사자들의 책상 위에 올려놓고 필요시 상기하도록 합니다.

#### ■ 화해중재 절차와 진행자의 역할에 대한 안내

중재자는 화해중재 절차가 어떻게 진행되는지 설명해야 합니다. 화해중재 절차를 설명하는 이유는 앞으로 대화가 당사자들이 원하는 대로 이야기하는 것이 아니라 정해진 절차와 원칙에 따라 화해중재 위원들의 진행에 따라 이뤄진다는 것을 인지시켜 주기 위함입니다.

#### ■ 사안 개요 확인(필요시)

특정 사안에 대한 사실관계를 선입견 없이 확인하는 과정입니다. 이는 피해 측이 가해 측에 기본적 사안에 대해서도 인정하지 않고 있다는 불신을 줄이고 사실 공방으로 빠져들지 않도록 하기 위한 장치입니다. 사안 개요 확인이 필요한 경우 예비중재 단계에서 최소한 특정 사건이 있었다는 것을 먼저 인정하고 시작한다는 것에 당사자가 동의해야 합니다.



### 본중재 도입 단계 시나리오

- 이제 모두 참석했기 때문에 본중재를 시작하도록 하겠습니다.
- 오늘 쉽지 않은 자리에 함께 해주셔서 감사합니다. 며칠 전 예비중재에서 뵈고 이렇게 함께 다시 모이게 된 것도 큰 발전이라고 봅니다. 오늘 모이신 분들을 소개해 드리겠습니다. ○○○ 학생 참석했고, 그 옆에 보호자 ○○○님 참석하셨습니다. 그리고 ○○○ 학생과 보호자 ○○○님 참석했습니다. (그리고 학교 관계자, 교육청 관계자, 경찰 관계자 ○○○님 등이 참석했습니다.) 저는 오늘 진행을 맡은 중재위원 "○○○"이고 제 옆에 계신 분은 함께 진행해 주실 협력 중재위원'○○○'입니다.
- 얼마 전 예비중재를 통해 오늘 모임의 취지를 설명드렸고 여러분들이 자발적으로 동의해 주셔서 오늘 이 자리가 마련되었습니다. 그때 이야기한 것처럼 오늘 모임은 여러분이 그동안 겪어 왔던 어려운 상황에 대해 허심탄회하게 이야기하고 조금이라도 서로의 어려움을 이해하고 각자가 원하는 해결책을 협의하여 문제를 합리적으로 풀어보기 위해 마련된 자리입니다.
- 따라서 저희 중재위원은 최대한 공정하고 중립적으로 화해중재를 이끌 것이며 안전한 중재 진행을 위해 도울 것입니다. 그런 의미에서 본중재가 안전하고 모두에게 공평한 시간이 되도록 서로 지켜야 할 기본규칙을 협력중재자께서 설명 드리겠습니다.
- 본인들 책상 위에 놓여 있는 기본규칙을 함께 봐주시길 바랍니다.
- 첫째, 상대가 이야기하는데 끼어들지 말고 자신의 발언 시간을 기다려 이야기하시기 바랍니다.
- 둘째, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 통제를 따라주시기 바랍니다.
- 셋째, 본인 의사에 의해서만 자리를 떠날 수 없습니다. 혹시 중간이라도 화해중재를 계속하기 어려운 경우 이야기를 해주시면 협의를 해서 함께 마치도록 하겠습니다.
- 넷째, 서로가 만족할 수 있는 원만한 해결책을 찾기 위해 성실히 노력해 주시기를 당부드립니다.
- 다섯째, 이 자리에서 발언한 내용은 보고 목적 외에는 모두 비밀로 합니다.
- 마지막으로 핸드폰의 전원을 무음으로 하거나 꺼주시기 바랍니다. 중요한 대화이기 때문에 방해가 되지 않도록 해주시길 바랍니다.
- 이 내용에 대해 지켜줄 것을 동의하시면 기본 규칙 밑에 있는 서명란에 서명해 주시길 바랍니다. 기본 규칙을 책상 위에 올려 두시기 바랍니다.(규칙 준수를 확인할 필요가 있을 때 확인)
- 이제 여러분들이 동의해 준 내용에 기초해서 서로의 경험과 그간의 감정에 대해 이야기하는 입장 나누기 시간을 가질 예정입니다. 그리고 그 이야기를 기초로 함께 풀어야 할 쟁점이 무엇인지 저희가 정리하는 시간을 가질 것입니다. 그 후에 다른 공간에서 어떻게 본인들의 문제를 해결해 갈지 대안을 모색해보고 나중에 다시 함께 만나 합의안을 만들어가는 과정을 가질 예정입니다. 합의안 중에 동의한 부분이 오늘의 결론이 될 것입니다.
- 아무쪼록 앞으로의 대화가 좀 더 건설적이고 의미 있는 방향으로 나아가길 바랍니다.
- 그럼 제가 ○○○씨부터 몇 가지 질문을 하겠습니다. 저를 보며 이야기해 주시면 됩니다.

### ③ 입장 나누기 단계

입장 나누기 단계는 당사자들이 자신들만의 기억과 경험을 바탕으로 이야기를 나누는 단계로서 화해중재 과정의 가장 어려운 단계이자 핵심 단계라고 할 수 있습니다. 이 단계를 통해 당사자들은 자신의 입장을 이야기하는 시간이기 때문에 알지 못했던 또는 오해했던 부분이 드러나기도 합니다. 하지만 상대의 일방적 주장이라고 생각되는 부분도 듣게 되기 때문에 감정적으로 불편해지고 흥분할 수도 있는 단계입니다. 그러나 이 단계를 거치지 않으면 상대에 대한 또는 전체 상황에 대한 이해를 할 수 없고 본질적인 핵심 쟁점을 인식할 수 없게 됩니다.

결국 이런 불편한 직면의 시간이 지나가야 문제를 풀 수 있는 단서를 발견하게 되고 왜 어려움이 생길 수밖에 없었는지 제대로 이해할 수 있게 됩니다. 또한 갈등이 발생하게 된 배경과 상황, 서로의 관계, 감정 상태 등 갈등 상황에서 각자가 받아왔던 영향과 피해에 대해 생각하는 바를 드러내는 과정입니다. 자신의 이야기뿐만 아니라 상대의 이야기를 들으며 문제가 무엇인지 충분히 파악하고, 이해함으로써 당사자들이 갈등의 원인을 찾아 해결 방법을 모색하는 단계입니다. 이 단계는 피해자와 가해자가 자신의 의견을 방해받지 않고 충분히 피력하는 것이 중요합니다. 갈등 사안뿐만 아니라 그로 인한 영향이나 감정 등이 충분히 표출될 때 쟁점으로 접근할 수 있습니다. 갈등 당사자는 서로 충분히 이야기하는 과정에서 사건으로 인해 발생한 피해와 손실을 규명하고, 그에 따른 책임과 반성의 토대를 마련할 수 있습니다.

따라서 입장 나누기 단계에서 중재자는 상대가 다른 사람 이야기 중간에 끼어들지 않도록 질문과 적극적 경청, 공감, 바꿔 말하기 등을 통해 대화의 주도권을 놓치지 말아야 합니다. 상대의 이야기를 끊고 들으려 하지 않는 당사자의 경우 기본규칙을 상기시키고 자신의 발언 시간을 기다리도록 다시 안내하는 것이 필요합니다. 입장 나누기 단계에서는 주로 먼저 피해 측에게 질문을 시작합니다. 왜냐하면 가해 측의 이야기는 주로 변명이나 정당화에 집중될 확률이 높기 때문에 피해 측을 감정적으로 분노하게 하여 대화를 적절하게 끌고 가기 어렵습니다. 이때 중재자는 대화의 주도권이 당사자들에게 넘어가지 않도록 질문과 반응을 적절히 활용해야 합니다. 한 명씩 차례로 이야기를 진행시키며, 양측에게 최대한 공정한 시간과 반응을 할애해야 합니다.

중재자는 대화가 산만하게 진행되지 않도록 하며, 사실과 감정의 공감을 균형 있게 다뤄야 합니다. 물론 사실 확인이 문제 해결에 있어서 중요하지만, 사실 확인만으로 문제가 해결되는 것은 아니기 때문에 영향과 피해에 더 집중하는 질문이 필요합니다. 어떤 경우에도 중재자가 중립성을 잃지 않도록 노력해야 하며 과정을 통제하되 최대한 안전하고 편안한 분위기에서 이야기하도록 돕습니다. 입장 나누기 단계에서 진행이 어렵다고 판단하면 대화를 중지하고 잠시 휴식시간을 갖도록 제안합니다. 이때 공간을 분리하여 당사자들의 상태 및 불만의 원인과 대화의 의지를 확인하는 시간을 가지는 것도 도움이 됩니다.

입장 나누기 단계를 진행하다보면 다음 단계인 쟁점 찾기로 언제 넘어가야 하는지 어려워하는 경우가 있습니다. 중재자가 다음 단계로 넘어가는 것이 좋겠다고 판단되는 기준은 같은 이야기가 반복되고 있거나 상대의 입장을 공격하지만 새로운 대안이 없이 감정싸움만 높아지고 있을 때입니다. 중재자가 당사자들이 충분히 이야기를 나눴다고 판단이 되면 다음과 같이 자연스럽게 쟁점찾기 단계로 넘어갑니다.

“이제 양측 이야기를 충분히 들어봤는데 제3자 입장에서 몇 가지 함께 풀어야 할 쟁점이 무엇인지 알 것 같습니다. 제가 정리를 해 볼 테니 들어보시고 혹시 빠진 것이 있으면 알려주시기 바랍니다.”

이때 중재자가 너무 일찍 쟁점 찾기 단계로 넘어가면 당사자들이 이후에 다시 자기 이야기를 더 하려고 할 수도 있습니다. 그럴 때는 발언 기회를 줄 수 있지만, 대부분 자기주장이나 감정을 표출하려고 하며, 새로운 정보나 피해 사실, 영향 등에 대해 이야기할 확률은 높지 않기 때문에 많은 기회나 시간을 할애하지 않도록 주의합니다.

입장 나누기 단계에서 중재자가 필수적으로 가져야 할 핵심적 의사소통 기술은 **회복적 질문, 적극적 경청, 바꿔 말하기, 요약하기** 등입니다. 중재자의 의사소통 기술은 갈등 대립구조에서 당사자들에게 발생하기 쉬운 공격적 방어를 줄이고, 감정의 상승을 조율할 수 있습니다. 입장 나누기 단계의 목표는 감정의 억제에 아닙니다. 오히려 자신의 감정을 안전하게 표현하고 자신의 필요를 발견하게 하는 단계임을 명심해야 합니다. 중재자의 의사소통 역량을 향상시키기 위해서 실전과 같은 역할극을 통해 반복적으로 연습하는 것이 중요합니다.

#### ④ 쟁점 찾기 단계

쟁점 찾기 단계는 당사자들의 갈등 속에서 현실적으로 풀어야 하는 쟁점과 이슈가 무엇인지 정리하는 단계입니다. 쟁점은 중재자가 임의로 정하는 것이지만, 그 근거는 사전에 획득한 정보와 입장 나누기 단계를 통해 나타난 배경과 사실 등을 놓고 분석한 결과여야 합니다. 쟁점을 규명할 때는 세부적 이슈를 나열하기 보다는 큰 범주로 유목화합니다. 많은 갈등 상황에서 주로 나오는 쟁점은 다음 4가지 범주에 포함되는 경우가 많습니다. **인정 및 사과, 재발 방지, 관계설정, 피해 회복(책임변상)**<sup>1)</sup> 등입니다. 이후 당사자 간 협의 과정에서 4가지 범주를 논의하고 세부 내용을 구체화합니다. 쟁점 찾기 단계에서 쟁점이 규명된다면 문제 해결을 위한 전환점이 됩니다.

#### ⑤ 대안모색 단계

대안모색 단계는 쟁점 찾기를 통해 정리된 쟁점들에 대한 합의점을 찾아가는 시간입니다. 쟁점은 당사자들에게는 자신들의 최대한의 실익을 찾는 과정이므로 구체적 대안을 모색하는 것이 중심이 되어야 합니다. 따라서 화해나 관계회복과 같은 추상적인 개념으로 접근해서는 안 됩니다. 당사자에게 발생한 손실과 피해를 회복하고 갈등 구조에서 벗어나기 위한 구체적인 방안을 만들어 내는 것이 핵심입니다.

이 단계에서 양측을 별도의 공간으로 분리하는 이유는 상대의 평가와 판단이 없는 자유로운 상태에서 문제 해결책을 위한 브레인스토밍(Brainstorming)을 해 보도록 하기 위함입니다. 이를 통해 자신들의 요구와 상대의 책임 사이의 현실적 대안을 마련하게 됩니다. 중재자는 우선 지금까지의 본중재의 과정을 어떻게 평가하는지 묻고 그 후에 쟁점에 따라 하나씩 대안을 모색해보도록 안내합니다. 그리고 종이에 쟁점을 순서대로 적어준 후 당사자가 스스로 내용을 만들 수 있도록 시간을 부여해 줍니다. 당사자들이 어느 정도 대안을 만들면 확인해보고 중재자끼리 서로의 내용이 얼마나 일치하는지 별도 확인 시간을 갖습니다. 양측이 만든 대안의 내용이 어느 정도(60~70% 정도) 내용적 접근이 가능하다고 판단되면 다시 화해중재실로 모여 다음 단계인 합의 시도를 하도록 합니다.

1) 피해 회복은 객관적인 영수증 처리가 된 실제적인 피해보상을 포함합니다.

### 개별모임(Caucus)의 활용

화해중재 과정에서 중재자가 당사자를 따로 만나는 모임을 개별모임 시간이라고 합니다. 개별모임을 활용하는 이유는 단순히 대안모색 단계만을 위한 것은 아닙니다. 당사자들이 상대 앞에서 하기 어려운 이야기를 중재자와 별도로 하는 기회가 되기도 하고, 당사자들이 문제를 다루고자 하는 의지가 없어 보이는 것에 대해 원인을 찾을 수도 있습니다. 또한 개별모임을 통해 편안한 분위기에서 나눌 수 있는 약간의 설명이나 설득을 통해 실익을 이야기함으로써 해결방안을 찾거나 당사자들이 합의된 해결책에 도달하지 못할 경우 생겨날 결과와 상황에 대해 솔직하게 이야기해 줄 수 있습니다.

실제로 연구 결과에 따르면 처음부터 끝까지 일률적으로 함께 자리하여 대화를 지속하는 것보다는 개별모임을 통해 중간에 당사자들을 따로 만나서 이야기 한 것이 결과 측면에서 더 긍정적으로 평가하고 있습니다.

개별모임을 할 때 주의해야 할 점이 있습니다. 개별모임에서 나온 이야기는 공개 여부, 수위에 대해 미리 당사자와 의논해 두어야 합니다. 또한 개별모임에서 중재자가 지나치게 자신의 의견과 관점을 강요하거나 대안을 제시하는 등 중립성을 훼손하지 않도록 노력해야 합니다.

## 6 합의 단계

합의 단계는 당사자 간의 협상의 시간입니다. 대안모색 과정에서 나온 각자의 대안들을 내놓고 스스로 평가 및 서로 만족할 실행 가능한 합의안을 도출하도록 돕는 단계입니다. 합의의 과정은 당사자 모두를 만족하는 내용이어야 합니다. 중재자는 합의안이 균형 있고, 공평하도록 최선을 다해야 합니다. 구체성, 형평성, 현실가능성이 결여되었을 때 합의는 이행되지 않을 수 있습니다. 따라서 중재자는 당사자들이 만들어 온 각자의 대안들이 양쪽 당사자 모두에게 **구체적인지, 공정한지, 실행 가능한지** 등을 고려하고 판단해 결정하도록 돕습니다.

중재자는 쟁점 찾기에서 가해 측이 먼저 정리된 쟁점의 순서대로 본인이 제안하는 해결책을 이야기하도록 합니다. 예를 들어 “첫 번째 인정 및 사과부분에 대해 ○○○ 학생부터 준비해온 내용을 읽어 주기 바랍니다.” 그리고 그 내용을 구두로 정리한 다음 다른 부분을 이야기하도록 묻고 답하는 식으로 정리합니다. 특히 인정 및 사과 부분에서는 상대인 피해 측이 사과를 받아들이는지 확인할 필요가 있습니다. 상대가 받아들이지 않은 사과는 의미가 없기 때문입니다. 만약 받아들이기 어렵다고 한다면 어떤 부분 때문인지 다시 확인하여 그 부분이 포함되도록 조율할 필요가 있습니다. 통상적으로 인정이 먼저 이뤄지고 사과가 따라가야 받아들일 확률이 높습니다.

**합의문은 명료하고 구체적으로 작성되어야 합니다.** 추상적 표현을 줄이고 최대한 구체적이고 일상적인 노력이 포함되도록 누가, 언제, 어디에서, 어떻게 할 것인가를 적시하도록 해야 합니다. 이때 중재자 두 명의 역할을 분명하게 나누는 것이 좋습니다. 한 사람은 구두로 합의 내용을 정리해서 당사자의 확인을 받고, 협력 중재자는 합의사항을 문서로 정리합니다. 초안이 만들어지면 공개적으로 합의문을 읽어 주고 수정할 것이 없는지 확인한 다음 출력해서 서명할 수 있도록 합니다.

합의문을 출력하러 가는 시간이 당사자에게는 평가서를 작성하기에 가장 적합한 시간입니다. 따라서 미리 준비한 평가서 (**만족도 조사 안내**)를 당사자들에게 나눠주고 작성하도록 합니다.

그 후에 합의문이 출력되어 오면 각 당사자는 모든 문서에 서명을 합니다. 화해중재자는 친필 서명된 합의문을 모든 당사자에게 배부하고, 의뢰기관(학교, 교육지원청)에 서명된 원본을 보낼 수 있도록 합니다.

## ⑦ 마무리 단계

마무리 단계에서 주로 해야 할 내용은 사후 관리(후속 모임)를 언제 어떻게 진행할 것인가를 안내하는 단계입니다. 화해중재에 참여했던 모든 참여자들이 화해중재의 시간을 어떻게 평가하고 의미를 부여하는지 공유합니다. 이 시간은 단지 형식적 시간이 아니라 화해중재의 결과와 과정이 각자에게 앞으로 어떻게 작동할지를 판단해보는 시간이기때문에 매우 중요하고 의미가 있습니다. 따라서 이 순서는 중재자의 판단에 따라 화해중재 모임을 통해 가장 큰 영향을 받았다고 생각하는 사람부터 이야기를 시작하도록 하면 좋습니다. 중재자들도 참가자들에게 조정과정에서 보여준 노력에 대해 감사와 격려를 표하면서 합의안 실천을 강조하는 내용으로 소감을 마무리하면 됩니다.

## 3. 사후 관리(후속 모임) 단계

사후 관리(후속 모임) 단계라고도 부릅니다. 이 단계에서는 화해중재 결과 보고서를 작성하여 교육청에 보고하고 학교에 중재 결과를 안내하는 단계입니다. 그리고 추후 모니터링(후속 모임)을 위해 화해중재 이후 2~4주 사이에 이뤄지며 화해중재 모임에서 만들어진 합의문이 잘 이행되고 있는지를 확인하는 단계입니다. 세부적으로는 본중재 이후 당사자 간의 관계에 어떤 변화가 있었는지 확인하고 그 영향(긍정이나 부정)에 대해 알아보는 시간입니다. 또한 합의 내용이 잘 지켜지고 있으면 함께 축하와 격려를 해주면 됩니다. 합의 내용이 잘 지켜지고 있지 않다면 그 원인과 보완할 점이 무엇인지 확인하고 다시 한번 노력할 것인지 다른 방법을 택할 것인지 결정하는 것도 필요합니다. 만약 대화의 시간이 필요하다면 바로 진행할 수도 있고, 다른 시간을 정할 수도 있습니다.

후속 모임은 현실적으로 제약이 많아 유연하게 실시되고 있으나 당사자들이 겪은 어려움을 통해 학생들이 성장하고 변화하는 회복의 교육적 열매를 엿볼 수 있는 소중한 과정입니다. 따라서 가능하다면 후속 모임을 통해 당사자들이 화해중재를 통해 겪은 의미를 서로 이야기해 보는 것이 좋고, 상황과 여건이 안 된다면 학교 담당자를 통해 후속 모임이 추진될 수 있도록 해 당사자들의 경험의 의미, 합의문 및 약속이행 점검 등을 실시하는 것이 필요합니다.

화해중재 모임의 결과에 따라 사후 관리(후속 모임)는 유연하고 창의적으로 접근할 수 있습니다. 사후 관리(후속 모임)는 상황에 따라 화해중재위원이 진행하는 대신 업무담당자 및 학교의 상황에 따라 융통성 있게 운영할 수 있습니다. 학교나 교육청 등 의뢰기관을 통해 화해중재 이후의 영향에 대해 알아볼 수도 있고, 전화를 통해 확인할 수도 있습니다. 후속 모임을 학급의 다른 학생들이 포함된 연계 교육프로그램으로 대신하거나 상담 프로그램을 통해 이어지는 경우도 가능합니다.

## 4-2

## 한 눈에 보는 경기형 표준 화해중재 대화모임의 절차

진행 과정	예비중재	본중재		
		도입 및 소개	입장 나누기	쟁점찾기
준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사건 개요 파악</li> <li>• 대화모임 일정, 장소 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장소 및 좌석, 분위기, 준비 물품 등 확인</li> <li>• 대화모임 기본규칙</li> <li>• 안내문, 동의서 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등분석</li> <li>• 회복적 질문</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등분석(수정)</li> <li>• 회복적 질문(수정)</li> </ul>
주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자와 당사자 간 신뢰 형성</li> <li>• 갈등의 배경과 맥락 이해</li> <li>• 당사자의 필요와 원하는 해결책 파악</li> <li>• 당사자의 신체, 감정, 정신 상태 파악 및 전략 수립</li> <li>• 본중재 참여 최종 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환영 및 소개, 호칭 결정</li> <li>• 기본규칙 설명 및 동의</li> <li>• 중재자 역할 안내</li> <li>• 진행 과정과 절차 설명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자 질문에 따라 당사자 개인별 경험과 입장 설명</li> <li>• 진행자와 당사자 간 대화방식을 통한 경청</li> <li>• 회복적 질문, 경청, 공감, 반영 등 화해중재 기법 활용</li> <li>• 당사자들의 기대/우려 정리</li> <li>• 내용을 정리하고 대화를 진행시킴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입장 나누기에서 나온 내용 중심으로 함께 풀어야 할 쟁점 정리</li> <li>• 실익에 기초한 쟁점에 집중</li> <li>• 쟁점이 정리되어야 해결책으로 전환 가능</li> <li>• 4대 공통 쟁점               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인정 및 사과</li> <li>- 재발 방지</li> <li>- 관계 설정</li> <li>- 책임 변상</li> </ul> </li> </ul>
과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등분석               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입장과 실익, 쟁점 정리</li> </ul> </li> <li>• 회복적 질문(4단계) 기획</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사건 개요와 본중재 까지 오게 된 과정</li> <li>• 본중재 대화모임의 취지</li> <li>• 약속과 규칙               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 규칙 동의, 서명</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 필요와 욕구 파악               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 피해 회복의 필요</li> <li>- 자발적 책임 깨닫도록 토대 만들기</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쟁점 목록을 정리하여 단계적으로 접근하기</li> </ul>
기술 / 초점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경청</li> <li>• 라포 형성</li> <li>• 공감하기</li> <li>• 당사자에게 능력(권한) 부여하기               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사자들이 키맨(중추인물)임을 안내</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사말</li> <li>• 참가자 호칭 결정</li> <li>• 본중재 도입 시나리오</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회복적 질문</li> <li>• 바꾸어 말하기</li> <li>• 요약하기</li> <li>• 열린 질문</li> <li>• 나 전달법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자신의 감정과 생각 표현하도록 유도</li> </ul> </li> </ul>	
유의 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 중재자는 상담 역할</li> <li>* 가해자가 먼저 도착하도록 시간 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 중재자의 태도 : 중립               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복장, 표정, 시선, 말투, 단호함 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 입장 나누기는 문제 해결 단계가 아님에 유의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 중재자가 쟁점을 정리해 줄 수 있음</li> </ul>

본중재			사후 관리 (후속 모임)
대안 모색	합의	마무리	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴식과 분리(공간)</li> <li>• 해결책을 정리할 시간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가해자 먼저 합의안을 말하도록 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의문, 평가서 등</li> <li>• 노트북, 프린터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 추가 합의문 등</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴식 후 분리된 공간에서 진행</li> <li>• 최대한 창의적이고 실질적인 대안 마련</li> <li>• 중재자들이 확인하여 내용 보강 요청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다시 한자리에 모여 진행</li> <li>• 당사자 간의 협상이므로 중재자는 쟁점 하나씩 집중하여 진행</li> <li>• 구체성, 실현 가능성, 공정성의 기준으로 평가 및 보충</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의 절차에서 동의된 부분을 합의문 양식으로 정리 및 서명</li> <li>• 향후 합의이행 여부를 확인하기 위한 사후 관리 공지</li> <li>• 참여 소감 및 배운 점 나누기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의한 내용이 지켜지는지 확인</li> <li>• 서로의 관계와 환경에 어떤 영향이나 변화 점검</li> <li>• 우려 사항 파악 및 보완책 마련</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화해중재의 중간 평가 (- 이야기해보니 어때요?)</li> <li>• 학생들이만 참여했을 경우 써보게 할 수도 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의사항에는 누가, 언제, 어디에서, 어떻게 할것인가를 적시하도록 한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의문 작성하기</li> <li>• 합의문 검토 및 서명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 약속사항 점검 - 잘 지켜진 약속 (성장과 변화 축하하기) - 지켜지지 못한 약속 (추가 보완 방안 마련)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해결방안 모색 - 브레인스토밍</li> <li>- 정리된 쟁점에 대해 쉬운 것부터 쟁점별로 단계적 접근</li> <li>- 실익 중심의 사고 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구체성</li> <li>• 실행가능성</li> <li>• 형평성(공정성)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화해중재 참가자들이 화해중재 대화모임을 어떻게 평가하고 어떤 의미를 부여하는지 공유</li> <li>• 중재자도 참가자들에게 화해중재 과정에서 보여준 노력에 대해 감사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등 전환</li> <li>• 관계 회복</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중재자끼리 양측의 대안의 내용이 얼마나 일치하는지 확인하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부분 합의도 가능하며 모든 쟁점에 합의를 위해 무리하지 말 것</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 가장 변화가 많은 사람부터 소감 나누기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 격려와 지지, 인정</li> <li>* 대안 마련 지원</li> </ul>



## 05

## 화해중재자의 역할

## 5-1

## 화해중재자의 역할과 주요 기능

## » 화해중재자란?

**1. 피해 회복을 돕는 사람**

화해중재자는 진정한 사과와 재발방지의 약속을 통해 막연한 피해의식에서 벗어나고 피해 회복의 기회를 갖도록 돕는 사람입니다. 피해자는 그 피해에서 회복되기 위해서는 피해를 일으킨 사람에게 진정 어린 사과와 재발 방지에 대한 약속을 직접적이고 구체적으로 받는 것이 중요합니다. 이 과정에서 화해중재자는 피해자가 안전하게 화해 중재에 참여하여 본인이 겪은 일과 그로 인해 발생한 피해와 영향을 가해자에게 직접 이야기할 수 있게 합니다.

**2. 자발적 책임을 돕는 사람**

화해중재자는 대화를 통해 자발적 책임의 기회를 갖도록 돕는 사람입니다. 가해자가 자신의 잘못을 깨닫고 스스로 책임질 수 있기 위해서는 자신의 행위가 일으킨 피해와 영향을 정확히 알아야 합니다. 화해중재자는 화해중재 대화 모임을 통해 가해자가 자신의 잘못된 행위와 그로 인해 발생한 피해자의 영향 앞에 직면하게 합니다.

**3. 중립적인 사람**

화해중재자는 당사자들이 공평하고 효과적이라고 믿는 합의에 도달할 수 있도록 협상 과정을 돕는 중립적인 사람입니다. 화해중재자가 공평하고 편파적이지 않다고 느껴야 조정과정이 유지될 수 있으며 중재자로서의 권한을 인정받을 수 있습니다.

**4. 의사소통을 지원하는 사람**

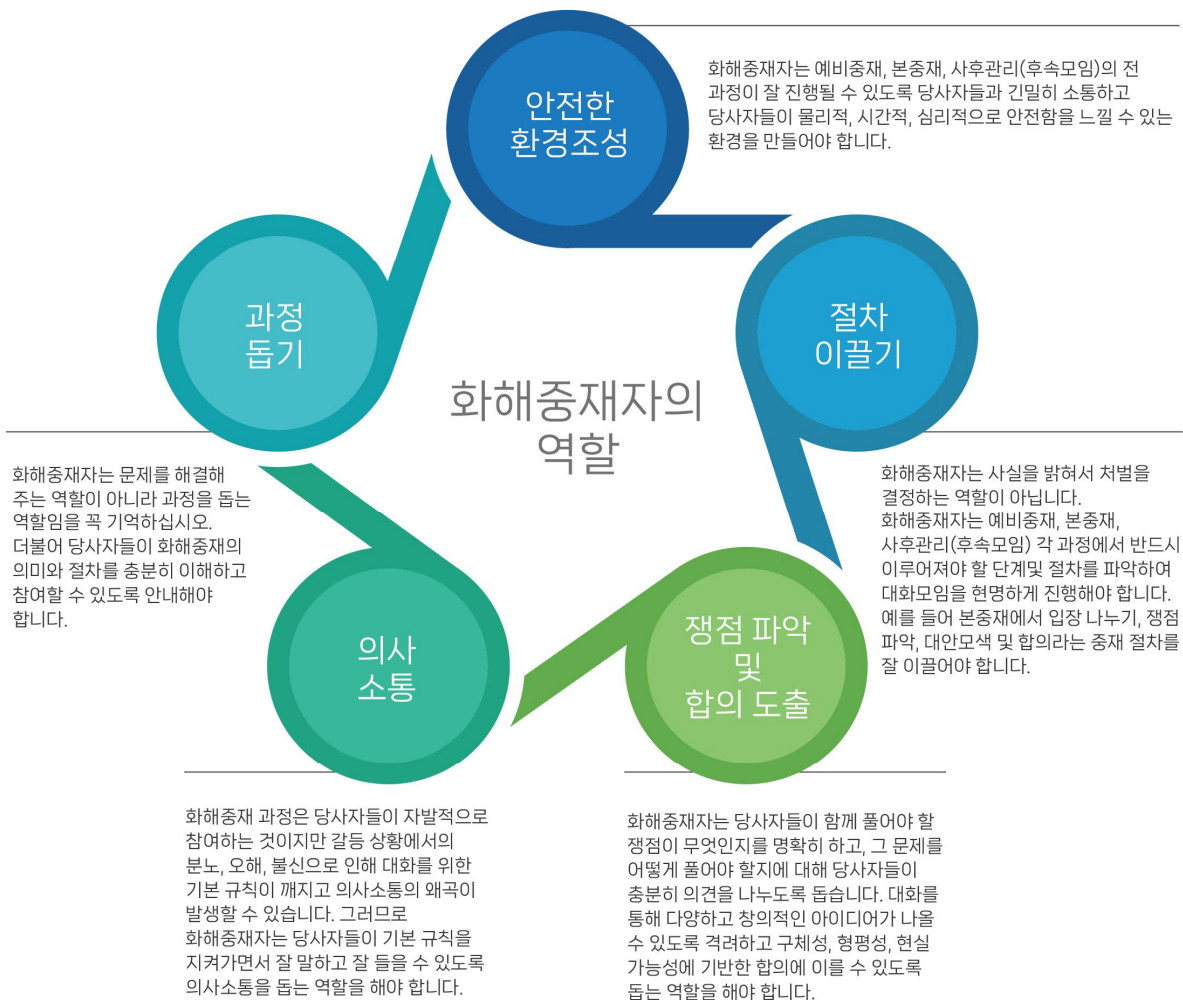
화해중재자는 갈등 당사자들이 오해 없이 서로가 서로를 이해할 수 있도록 각 당사자 사이의 소통을 지원하며 대화하는 절차를 돕습니다. 각자의 다른 견해를 적대감 없이 솔직하게 교환하고 이를 경청할 수 있는 분위기와 여건을 만듭니다.



## » 화해중재자의 주요 역할

1. 갈등 당사자의 관계 회복을 위해 대화모임을 지원합니다.
2. 법적 소송 및 분쟁 최소화를 위해 당사자 간 문제 해결의 과정을 지원합니다.
3. 학교 간, 학교별 공동 학교폭력 사안 처리를 지원합니다.
4. 회복적 정의 기반 화해중재의 이해 및 확산을 위한 학교 단위 다양한 교사 및 학부모 연수 진행을 지원합니다.
5. 법적 공방이나 폭력적 해결이 아닌 대화로 문제를 풀어가는 경험을 통해 교육적으로 갈등을 해결할 수 있도록 지원합니다.

## » 화해중재자의 역할



### 화해중재자가 대화모임을 진행할 때 기억해야 할 것

- 이야기하는 도중에 끼어들어 자신의 생각이나 충고를 해서는 안됩니다.
- 자신의 경험에 비추어 조언하는 것은 바람직하지 않습니다.
- 자신의 느낌이나 감정을 표현하지 않습니다.
- 문제 해결의 열쇠는 당사자들이 가지고 있으며 이들의 연결에 집중해야 합니다.

## 5-2

### 중재자가 알아야 할 화해중재 대화모임의 원칙

#### 1. 모든 문제에 개입이 가능하나 모든 문제에 개입을 해야만 하는 것은 아닙니다.

무모한 개입은 오히려 갈등을 증폭시킬 수 있습니다. 만약 개입이 판단된다면 누가, 언제, 어떻게, 누구와 개입할 것인가 전략을 먼저 수립하는 것이 좋습니다.

#### 2. 사람과 문제를 분리합니다.

사람이 문제이면 갈등 전환은 힘듭니다. 풀어야 할 문제와 사람을 동일시하지 않도록 대화를 이끌어야 합니다.

#### 3. 실익에 초점을 두고 대화모임을 진행합니다.

표면적 요구들 밑에 깔려 있는 여러 가지 이슈들을 파악(분석)하여 입장이 아닌 실익에 기초해 논의하도록 해야 합니다.

#### 4. 화해중재는 절차(과정)를 이끄는 것이 핵심입니다.

중재자의 주요 역할은 문제를 해결하는 것이 아니라 절차를 안전하고 공정하게 이끌어 가는 것입니다. 핵심은 결과가 아니라 과정이라는 것을 명심해야 합니다.

#### 5. 공동의 관심 또는 우려를 정의해야 합니다.

양측을 갈라놓게 만드는 것이 무엇인지를 알기 위해서는 공동의 관심이나 우려가 있는지 찾아내야 합니다. 그리고 그것을 기초로 협력적 분위기를 조성하는 것이 좋습니다.

#### 6. 이슈별로 집중하여 논의합니다.

이 문제, 저 문제를 동시에 생각하게 하지 않고 이슈를 분리하여 한가지씩 집중해서 논의하는 것이 좋습니다.

#### 7. 일치와 불일치를 구별합니다.

동의하지 않는 것은 차이로 그냥 놔둘 필요가 있습니다. 불일치를 없애는 것이 해결은 아님을 명심해야 합니다.

#### 8. 쟁점에 동의하면 문제 해결도 쉽습니다.

양측 당사자가 쟁점에 동의하면 문제 해결에 그만큼 가까이 가는 것이고, 쟁점에 동의하지 않으면 문제 해결로부터 그만큼 멀어지는 것입니다.

## 9. 화해가 목적이 아닙니다.

화해는 중재가 만들어 낼 수 있는 여러 결과 중에 하나일 수 있습니다. 그러나 화해를 목적으로만 화해중재 대화 모임을 진행하는 것은 아님을 기억해야 합니다.

## 10. 창의적인 해결책을 찾아가는 관점의 변화가 필요합니다.

문제 해결을 위해서는 문제, 관계, 상황을 새롭게 바라보는 관점의 변화를 이끌어내는 것이 필요합니다.

## 11. 중재는 시제의 전환 과정입니다.

중재자의 진행 역량은 과거-현재-미래로 시제를 이동시키는 역량이라고 말할 수 있습니다. 양측 당사자가 과거의 일에 동의하지 않아도 미래를 함께 만들 수 있다는 점을 기억하고 이를 명시합니다.

## 12. 사실관계보다 영향과 피해에 집중합니다.

사실을 밝히면 모든 문제가 해결될 것이라는 강박보다 서로가 받은 영향과 피해에 집중하도록 돕습니다. 그 피해를 회복하기 위해 필요한 것이 무엇인지 생각하도록 당사자들을 지원합니다.

### 회복적 정의 기반의 화해중재는 당사자들의 분노와 욕구를 분리하여 살핍니다.

- 피해자가 말하는 가해자에 대한 응징과 엄벌 요구에는 자신의 고통과 피해에 대한 인정, 피해 회복과 배상, 재발방지과 안전보장, 가해자의 진정한 사과와 책임 등이 복잡하게 담겨 있습니다. 그러나 가해자를 처벌하는 것만으로 피해자의 이런 다양한 요구가 충족될 수 없습니다.
- 응징과 처벌을 받아야 하는 가해자가 자신의 폭력 행위 이면에 숨은 욕구를 살피고, 폭력으로 발생한 피해자의 피해와 고통을 직면하여 이를 바로잡는 책임을 수행하기란 불가능에 가깝습니다. 오히려 자신에게 주어지는 처벌의 경감에 집중하여 분노하며, 결과적으로 처벌을 받음으로써 자신의 책임을 다했다고 생각합니다.

[출처 : 2023 화해중재단 중재위원 직무연수 자료(에듀피스 제공)]

# 06

## 화해중재를 위한 주요 질문

### 6-1

### 화해중재 대화모임의 단계별 회복적 질문

#### » 회복적 질문이란?

회복적 질문은 회복적 정의에 기초해 문제를 해결하는 과정에서 사용합니다. 피해 회복을 목표로 두고 대화모임에서 사용하는 열린 질문으로 다음과 같이 5단계로 활용할 수 있습니다.

#### 1. 회복적 질문 이해하기



## 2. 회복적 질문의 방향



## 3. 단계별 주요 질문

구분	주요 질문
상황 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>무슨 일이 있었나요?</li> <li>그때 이후로 어떻게 지냈나요?</li> <li>왜 이런 일이 일어났다고 생각하나요?</li> </ul>
영향 및 피해 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>누가 이번 일로 가장 큰 영향을 받았나요?</li> <li>그 일로 상대방의 마음은 어땠을까요?</li> <li>그때 이후로 지금 무엇이 가장 힘든가요?</li> </ul>
자발적 책임	<ul style="list-style-type: none"> <li>발생한 피해를 어떻게 회복할 수 있을까요?</li> <li>무엇을 하면 이 상황을 좀 더 좋게 만들 수 있을까요?</li> <li>피해 회복을 위해 할 수 있는 것이 무엇이라고 생각하나요?</li> </ul>
관계 설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>앞으로 어떤 관계가 되길 바라나요?</li> <li>상대방에게 무엇을 부탁하고 싶나요?</li> <li>주변 사람들이 어떻게 도와주길 바라나요?</li> </ul>
성장의 기회	<ul style="list-style-type: none"> <li>이번 일을 통해 배운 점은 무엇인가요?</li> <li>대화를 통해 새롭게 알게 된 점은 무엇인가요?</li> <li>이와 비슷한 일이 생기면 어떻게 할 수 있을까요?</li> </ul>

## ➤ 화해중재 대화모임 진행 과정과 질문

회복적 질문은 화해중재 대화모임 진행 과정에서 중요한 핵심이 됩니다. 대화모임 진행 과정별 질문은 다음과 같습니다.

### 1. 화해중재 대화모임 진행 과정

예비중재	본중재	사후관리(후속모임)
예비중재 안내	도입부	보고서 작성 및 중재 결과보고(교육지원청)
당사자 입장 나누기	입장 나누기	중재결과 안내(학교)
상황파악	쟁점 찾기	환영 및 인사
피해 및 영향 파악	대안모색	합의 내용 확인하기
자발적 책임	합의	당사자입장 나누기
재발방지 및 관계설정	소감 나누기	합의내용 이해여부 확인 추가 합의내용 확인
대화모임 참가여부 확인		소감 및 마무리 인사
소감 및 마무리		
관계 설정		
관계 설정		

## 2. 예비중재 과정 주요 질문

중재단계	진행 과정		상황 및 주요 질문
예비 중재	소개 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>환영 인사</li> <li>중재자 및 참석자 소개</li> </ul>
	예비중재 안내		<ul style="list-style-type: none"> <li>예비중재 의미 안내</li> <li>중재자의 역할 안내</li> <li>예비중재 진행방식 안내</li> </ul>
	당사자 입장 나누기	상황파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>무슨 일이 있었는지 이야기해 줄 수 있나요?</li> <li>무엇이 중요해서 그랬는지 말해 줄 수 있나요?</li> <li>그 다음에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>그때 기분이 어땠나요?</li> <li>그 일로 지금 마음이 어떨까요?</li> </ul>
		피해 및 영향 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>그때 가장 힘든 것은 어떤 거였나요?</li> <li>그 일로 인해 지금 본인의 마음은 어떨까요?</li> <li>지금 걱정되는 부분은 무엇인가요?</li> <li>이번 일로 누가 힘들었을 것 같나요?</li> <li>어떤 점이 힘들었을까요?</li> </ul>
		자발적 책임	<ul style="list-style-type: none"> <li>어떻게 해결되면 좋겠나요?</li> <li>피해가 회복되고 평화로운 관계가 되기 위해 무엇을 할 수 있나요?</li> </ul>
		재발방지 및 관계설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>상대에게 부탁하고 싶은 게 있나요?</li> <li>이런 일이 다시 일어나지 않기 위해 본인이 어떻게 해야 할까요?</li> <li>앞으로 어떻게 지내기를 바라나요?</li> <li>함께 이야기를 나눌 때 염려되거나 부탁하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>
		본중재 참가여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>본중재에 참여하실 건가요?</li> <li>본중재에 초대하고 싶은 사람은 누구이고 그 이유는 무엇인가요?</li> <li>본중재 대화모임과 관련해서 궁금한 것이 있나요?</li> </ul>
	소감 및 마무리		<ul style="list-style-type: none"> <li>모임에 대한 소감 나누기</li> <li>마무리 인사</li> </ul>

### 3. 본중재 주요 질문

중재단계	진행 과정	상황 및 주요 질문
본중재	도입부	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화해중재자 소개 및 참석자 확인 환영</li> <li>• 대화모임의 의미와 화해중재자의 역할 안내</li> <li>• 대화모임의 진행방식, 기본 규칙 설명</li> <li>• 추가하고 싶은 규칙 확인, 호칭에 대한 안내</li> </ul>
	입장 나누기	<p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 무슨 일이 있었나요? 자신의 입장에서 이야기해 볼까요?</li> <li>• 그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>• 그때 기분이 어땠나요?</li> <li>• 그 후에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>• 이 일이 있기 전에 둘은 어떤 친구였나요?</li> <li>• 그 부분에 대해 조금 더 구체적으로 말씀해 주시겠어요?</li> <li>• 부모님은 이 일에 대해 뭐라고 말씀하시나요?</li> <li>• 친구들은 어땠을 것 같나요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그 일로 인해 지금 몸과 마음의 느낌은 어떤가요?</li> <li>• 상대방의 행동에서 무엇이 가장 속상했나요?</li> <li>• 상대방(생각, 행동)에 대해서 무엇을 알고 있나요?</li> </ul> <p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지금 중요하다고 생각하는 것은 무엇인가요?</li> <li>• 그 일이 생기게 된 원인이 뭐라고 생각하나요?</li> <li>• 그렇게 한 이유가 있나요?</li> <li>• 서로의 이야기를 들으면서 어떤 생각이 드나요?</li> <li>• 더 하고 싶은 이야기가 있나요?</li> </ul>
	쟁점 찾기	<p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그 일로 인해 가장 힘든 점은 무엇인가요?</li> <li>• 그 피해를 회복하기 위해 무엇이 이루어지기를 원하나요?</li> <li>• 그 일로 인해 선생님, 친구, 부모님께 부탁하고 싶은 것은 무엇인가요?</li> </ul> <p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대방의 이야기로 알게 된 점은 무엇인가요?</li> <li>• 그 일로 상대방이 무엇을 가장 힘들어한다고 들었나요?(생각하나요?)</li> <li>• 상대방의 힘든 점을 들으니 지금 어떤 마음이 드나요?</li> </ul> <p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그러면 이제 사과, 재발방지, 관계설정, 피해보상에 대해 정리하는 시간을 갖겠습니다.</li> <li>• 혹시 수정하거나 추가하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>
	대안모색	<p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자신이 약속할 수 있는 것을 말해보세요</li> <li>• 생각한 대안에 대해 말씀해 주시겠어요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대의 대안에 대해서 어떻게 생각하시나요?</li> <li>• 상대방의 약속을 듣고 추가로 요청하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul> <p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이것을 지켜나가는 과정에서 염려되는 것이 있나요?</li> <li>• 선생님이나 친구들에게 부탁하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>
	합의	<p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대방의 요청을 수용할 의사가 있나요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이렇게 약속하면 충분할 것 같나요? 혹시 추가할 것이 있나요?</li> </ul>
	소감 나누기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그럼 이 시간에서는 서로에게 직접 사과하는 시간을 갖도록 하겠습니다.</li> <li>• 대화모임 마치고 전에 혹시 더 하고 싶은 얘기가 있나요?</li> <li>• 마지막으로 대화모임에 대한 소감을 한마디씩 나누어 보겠습니다.</li> </ul>

#### 4. 사후 관리 중 후속 모임 과정별 주요 질문

중재단계	진행 과정		상황 및 주요 질문
사후 관리 중 후속 모임	환영 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근황 묻고 부드러운 분위기 형성</li> <li>• 후속 모임의 의미 설명, 중재자의 역할, 기본 규칙 설명</li> </ul>
	합의 내용 확인하기		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지난 모임에서 정한 서로의 약속을 말해볼까요?</li> </ul>
	당사자 입장 나누기	합의 내용 이해여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지난 모임 이후 어떤 변화들이 있었나요?</li> <li>• 서로 합의한 약속은 잘 지켜지고 있나요?</li> </ul> <p>〈잘 지켜지고 있는 경우: 축하와 격려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 더 노력하거나 보완해야 할 것이 있나요?</li> <li>• 이번 일을 겪으면서 배운 점이 있으면 이야기해 보세요.</li> </ul> <p>〈잘 지켜지지 않는 경우: 약속의 수정 및 보완, 독려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 왜 지켜지지 않는다고 생각하나요?</li> <li>• 지키려고 노력했는데 잘 안되는 것이 있나요?</li> <li>• 어떻게 하면 잘 지킬 수 있을까요?</li> </ul>
		추가 합의 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수정 보완된 약속을 정리해 봅시다.</li> <li>• 더 나누고 싶은 이야기가 있나요?</li> </ul>
	소감 및 마무리 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 약속을 잘 지키기 위한 다짐을 말해봅시다.</li> <li>• 모임에 대한 소감을 말해봅시다.</li> </ul>

#### 화해중재 대화모임 진행시 꼭 기억할 점

화해중재 대화모임의 질문은 당사자의 역동과 상황에 맞는 다양한 열린 질문을 토대로 합니다.

★ 매뉴얼에서 제시한 진행 과정과 주요 질문은 예시입니다!

1. 화해중재 대화모임의 세부 순서는 상황에 따라 화해중재자가 유연하게 운영 가능합니다.
2. 과정별로 제시된 주요 질문은 주로 사용되는 예시 질문들입니다.

화해중재자가 당면하는 상황은 매우 다양할 것입니다. 제시된 예시 질문과 진행 순서는 상황에 맞게 선택적으로 사용하고 재구성합니다. 그러므로 위의 제시된 모든 질문을 사용하지 않아도 되고 진행 순서 또한 상황에 맞게 운영합니다. 질문만큼 중요한 것은 당사자 간의 상호 공감과 연결입니다.



## 한 눈에 보는 화해중재 대화모임 단계별 주요 질문

과정	주요 질문
예비중재	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>• 그때 가장 힘든 것은 어떤 거였나요?</li> <li>• 그 다음에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>• 그때 기분이 어땠나요?</li> <li>• 어떻게 해결되면 좋겠나요?</li> <li>• 상대방에게 부탁하고 싶은 게 있나요?</li> <li>• 본중재에 참여하실 건가요?</li> <li>• 대화모임과 관련해서 궁금한 것이 있나요?</li> </ul>
본중재	<b>도입부</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대화를 위해 추가하고 싶은 규칙이 있나요?</li> <li>• 중재자의 역할이나 대화모임 과정에 대해 궁금한 것이 있나요?</li> <li>• 서로에 대한 호칭을 ○○○이라고 하는 것이 대해 괜찮으신가요?</li> </ul>
	<b>입장 나누기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>• 그때 기분이 어땠나요?</li> <li>• 그 일이 생기게 된 원인이 뭐라고 생각하나요?</li> <li>• 그렇게 한 이유가 있나요?</li> <li>• 그 후에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>• 이 일이 있기 전에 둘은 어떤 친구였나요?</li> <li>• 그 부분에 대해 조금 더 구체적으로 말씀해 주시겠어요?</li> <li>• 부모님은 이 일에 대해 뭐라고 말씀하시나요?</li> <li>• 친구들은 어땠을 것 같나요?</li> <li>• 이야기 나누면서 새롭게 알게 된 것이 있나요?</li> <li>• 이 일로 가장 힘든 것은 어떤 건가요?</li> </ul>
	<b>쟁점 찾기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그러면 이제 사과, 재발방지, 관계설정, 피해회복(책임변상)에 대해 정리하는 시간을 갖겠습니다.</li> <li>• 혹시 수정하거나 추가하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>
	<b>대안모색 및 합의</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (가해 관련 측) 생각한 대안에 대해 말씀해 주시겠어요?</li> <li>• (피해 관련 측) 상대의 대안에 대해서 어떻게 생각하시나요?</li> <li>• 이것을 지켜나가는 과정에서 염려되는 것이 있나요?</li> <li>• 선생님이나 친구들에게 부탁하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>
	<b>소감 나누기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그럼 이 시간에서는 서로에게 직접 사과하는 시간을 갖도록 하겠습니다.</li> <li>• 대화모임 마치기 전에 혹시 더 하고 싶은 얘기가 있나요?</li> <li>• 마지막으로 대화모임에 대한 소감을 한마디씩 나누어 보겠습니다.</li> </ul>
사후 관리 중 후속 모임	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지난 모임에서 정한 서로의 약속을 말해볼까요?</li> <li>• 지난 모임 이후 어떤 변화들이 있었나요?</li> <li>• 서로 합의한 약속은 잘 지켜지고 있나요?</li> </ul> <p>〈잘 지켜지고 있는 경우: 축하와 격려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 더 노력하거나 보완해야 할 것이 있나요?</li> <li>• 이번 일을 겪으면서 배운 점이 있으면 이야기해 보세요.</li> </ul> <p>〈잘 지켜지지 않는 경우: 약속의 수정 및 보완, 독려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 왜 지켜지지 않는다고 생각하나요?</li> <li>• 지키려고 노력했는데 잘 안되는 것이 있나요?</li> <li>• 어떻게 하면 잘 지킬 수 있을까요?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 더 나누고 싶은 이야기가 있나요?</li> <li>• 약속을 잘 지키기 위한 다짐을 말해봅시다.</li> </ul>

## 참고자료

## 예비중재 대화모임 일지

진행 과정		상황 및 주요 질문	주요 발언 내용 기록
소개 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>환영 인사</li> <li>중재자 및 참석자 소개</li> </ul>	
예비중재 안내		<ul style="list-style-type: none"> <li>예비중재 의미안내</li> <li>중재자의 역할 안내</li> <li>예비중재 진행방식 안내</li> </ul>	
당사자 입장 나누기	상황 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>무슨 일이 있었는지 이야기해 줄 수 있나요?</li> <li>무엇이 중요해서 그랬는지 말해 줄 수 있나요?</li> <li>그 다음에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>그때 기분이 어땠나요?</li> <li>그 일로 지금 마음이 어떨까요?</li> </ul>	
	피해 및 영향 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>그때 가장 힘든 것은 어떤 거였나요?</li> <li>그 일로 인해 지금 본인의 마음은 어떨까요?</li> <li>지금 걱정되는 부분은 무엇인가요?</li> <li>이번 일로 누가 힘들었을 것 같나요?</li> <li>어떤 점이 힘들었을까요?</li> </ul>	
	자발적 책임	<ul style="list-style-type: none"> <li>어떻게 해결되면 좋겠나요?</li> <li>피해가 회복되고 평화로운 관계가 되기 위해 무엇을 할 수 있나요?</li> </ul>	
	재발방지 및 관계설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>상대에게 부탁하고 싶은 게 있나요?</li> <li>이런 일이 다시 일어나지 않기 위해 본인이 어떻게 해야 할까요?</li> <li>앞으로 어떻게 지내기를 바라나요?</li> <li>함께 이야기를 나눌 때 염려되거나 부탁하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>	
	대화모임 참가 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>본중재에 참여하실 건가요?</li> <li>본중재에 초대하고 싶은 사람은 누구이고 그 이유는 무엇인가요?</li> <li>대화모임과 관련해서 궁금한 것이 있나요?</li> </ul>	
소감 및 마무리		<ul style="list-style-type: none"> <li>모임에 대한 소감 나누기</li> <li>마무리 인사</li> </ul>	

## 본중재 대화모임 일지

진행 과정	상황 및 주요 질문	주요 발언 내용 기록
도입부	<ul style="list-style-type: none"> <li>조정자 소개 및 참석자 확인 환영</li> <li>대화모임의 의미와 중재자의 역할 안내</li> <li>대화모임의 진행방식, 기본 규칙 설명</li> <li>추가하고 싶은 규칙 확인, 호칭에 대한 안내</li> </ul>	
입장 나누기	<p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무슨 일이 있었나요? 자신의 입장에서 이야기해 볼까요?</li> <li>그때 상황을 이야기해 주시겠어요?</li> <li>그때 기분이 어땠나요?</li> <li>그 후에는 어떤 일이 있었나요?</li> <li>이 일이 있기 전에 둘은 어떤 친구였나요?</li> <li>그 부분에 대해 조금 더 구체적으로 말씀해 주시겠어요?</li> <li>부모님은 이 일에 대해 뭐라고 말씀하시나요?</li> <li>친구들은 어땠을 것 같나요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>그 일로 인해 지금 몸과 마음의 느낌은 어떤가요?</li> <li>상대방의 행동에서 무엇이 가장 속상했나요?</li> <li>상대방(생각, 행동)에 대해서 무엇을 알고 있나요?</li> </ul> <p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지금 중요하다고 생각하는 것은 무엇인가요?</li> <li>그 일이 생기게 된 원인이 뭐라고 생각하나요?</li> <li>그렇게 한 이유가 있나요?</li> <li>서로의 이야기를 들으면서 어떤 생각이 드나요?</li> <li>더 하고 싶은 이야기가 있나요?</li> </ul>	
쟁점 찾기	<p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>그 일로 인해 가장 힘든 점은 무엇인가요?</li> <li>그 피해를 회복하기 위해 무엇이 이루어지기를 원하나요?</li> <li>그 일로 인해 선생님, 친구, 부모님께 부탁하고 싶은 것은 무엇인가요?</li> </ul> <p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상대방의 이야기로 알게 된 점은 무엇인가요?</li> <li>그 일로 상대방이 무엇을 가장 힘들어한다고 들었나요?(생각하나요?)</li> <li>상대방의 힘든 점을 들으니 지금 어떤 마음이 드나요?</li> </ul> <p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>그러면 이제 사과, 재발방지, 관계설정, 피해회복(책임변상)에 대해 정리하는 시간을 갖겠습니다.</li> <li>혹시 수정하거나 추가하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>	
대안모색	<p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자신이 약속할 수 있는 것을 말해보세요</li> <li>생각한 대안에 대해 말씀해 주시겠어요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상대의 대안에 대해서 어떻게 생각하시나요?</li> <li>상대방의 약속을 듣고 추가로 요청하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul> <p>〈공통〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>이것을 지키는 데 있어서 염려되는 것이 있나요?</li> <li>선생님이나 친구들에게 부탁하고 싶은 것이 있나요?</li> </ul>	
합의	<p>〈가해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상대방의 요청을 수용할 의사가 있나요?</li> </ul> <p>〈피해 관련 학생〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>이렇게 약속하면 충분할 것 같나요? 혹시 추가할 것이 있나요?</li> </ul>	
소감 나누기	<ul style="list-style-type: none"> <li>그럼 이 시간에서는 서로에게 직접 사과하는 시간을 갖도록 하겠습니다.</li> <li>대화모임 마치고 전에 혹시 더 하고 싶은 얘기가 있나요?</li> <li>마지막으로 대화모임에 대한 소감을 한마디씩 나누어 보겠습니다.</li> </ul>	

## 사후 관리 중 후속 모임 대화 일지

진행 과정		상황 및 주요 질문	주요 발언 내용 기록
환영 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근황 묻고 부드러운 분위기 형성</li> <li>• 후속 모임의 의미 설명, 중재자의 역할, 기본 규칙 설명</li> </ul>	
합의 내용 확인하기		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지난 모임에서 정한 서로의 약속을 말해볼까요?</li> </ul>	
당사자 입장 나누기	합의 내용 이해 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지난 모임 이후 어떤 변화들이 있었나요?</li> <li>• 서로 합의한 약속은 잘 지켜지고 있나요?</li> </ul> <p>〈잘 지켜지고 있는 경우: 축하와 격려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 더 노력하거나 보완해야 할 것이 있나요?</li> <li>• 이번 일을 겪으면서 배운 점이 있으면 이야기 해 보세요.</li> </ul> <p>〈잘 지켜지지 않는 경우: 약속의 수정 및 보완, 독려〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 왜 지켜지지 않는다고 생각하나요?</li> <li>• 지키려고 노력했는데 잘 안되는 것이 있나요?</li> <li>• 어떻게 하면 잘 지킬 수 있을까요?</li> </ul>	
	추가 합의 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수정 보완된 약속을 정리해 봅시다.</li> <li>• 더 나누고 싶은 이야기가 있나요?</li> </ul>	
소감 및 마무리 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 약속을 잘 지키기 위한 다짐을 말해봅시다.</li> <li>• 모임에 대한 소감을 말해봅시다.</li> </ul>	

## 07

## 화해중재를 위한 의사소통 기술

## 7-1

## 갈등 당사자들의 소통을 돕는 화해중재자의 의사소통 기술

## » 갈등 당사자들의 의사소통에서 화해중재자의 역할

화해중재 대화모임은 당사자들의 자발적 참여로 이뤄집니다. 분노, 오해, 불신이 있는 갈등 상황에서의 대화는 기본 규칙이 깨지고 의사소통의 왜곡이 발생할 수 있습니다. 따라서 화해중재자는 당사자들이 기본 규칙을 지키면서 진심으로 말하고 공감하며 들을 수 있게 다음과 같이 의사소통을 돕는 역할을 합니다.

**첫째**, 갈등 당사자들의 서로 다른 견해가 솔직하게 교환되고 경청하는 분위기와 조건을 만드는 역할을 합니다.

**둘째**, 의사소통에서 오해 없이 서로를 이해하도록 규칙을 안내하고 당사자 사이의 소통과 절차를 돕습니다.

**셋째**, 이야기하는 과정에서 나오는 공격적이고 부정적인 언어를 중립적인 언어로 번역하여 당사자들이 핵심 문제를 잘 이해하도록 돕는 통역자의 역할도 합니다.

## » 화해중재자의 의사소통 기술

## 1. 적극적 경청(Active Listening)

적극적 경청은 화해중재자에게 가장 기초적인 의사소통 기술로 당사자들의 이야기를 판단 없이 공감으로 듣습니다. 공감으로 듣는다는 것은 상대방이 하는 말에서 ‘원하고 있는 것’을 파악하고 이해하며 듣는 것입니다. 다시 말해 어떻게 말하든 그 ‘속마음=필요와 욕구’를 들어 주는 것입니다. 적극적 경청의 효과는 다음과 같습니다.

**첫째**, 말하는 사람에게 화해중재자가 자신의 이야기에 관심을 갖고 주의 깊게 듣고 있다는 믿음을 갖게 합니다.

**둘째**, 말하는 사람에게 자신의 이야기가 화해중재자에게 제대로 전달되고 있음을 확인합니다.

**셋째**, 화해중재자는 갈등 당사자들이 바라보는 갈등의 관점과 문제의 핵심을 잘 이해하고 파악합니다.

**넷째**, 당사자들이 상대방의 이야기를 경청하고 이해하도록 도움을 줍니다.

### 적극적 경청 방법

- 화해중재자는 말하는 사람과 시선을 마주하기, 말하는 사람을 향해 앉기, 말하는 중간중간 고개 끄덕이기, “그렇군요”, “네~” 등 수긍하는 말하기 등 당사자에게 적극적으로 듣고 있음을 반응합니다.
- 화해중재자는 말을 하는 사람에게 완전히 주의를 집중하고, 귀로만 듣는 것이 아니라 마음으로 듣습니다.
- 말을 하는 사람이 단정 지어 말하더라도 끼어들지 않고 시작한 말은 완전히 끝마칠 때까지 듣습니다.
- 때로는 반복되는 투정이나 강한 감정에 지치기도 하지만, 인내심을 가지고 듣고 또 듣습니다.
- 언어적 요소와 비언어적 요소(태도, 행동, 표정 등) 모두에 주목하여 더 많은 정보를 탐색하고 숨어있는 맥락을 이해하며 당사자의 숨은 감정까지도 읽습니다.
- 화해중재자는 일어난 사실뿐만 아니라 그 상황에서 당사자가 느꼈을 감정, 당사자의 필요와 욕구 등을 듣기 위해 노력합니다.

## 2. 공감하기(Reflecting Feelings)

당사자들은 감정을 분출하고 해소하는 과정이 있어야 문제 해결로 나아갑니다. 따라서 당사자들이 자신의 이야기 속에서 감정을 드러낼 때, 화해중재자는 그 감정에 적극적으로 공감하고 표현하도록 도와주어야 합니다. 이러한 화해중재자의 공감을 통해 당사자들은 긴장, 실망, 슬픔 등을 완화하고 자신이 이해받고 있다는 안정감을 느끼며 화해중재 대화모임에 적극 참여하게 됩니다.

### 공감하는 방법

1. 듣기: 상대방이 하는 말을 마칠 때까지 말없이 듣습니다. 상대방이 하는 말뿐 아니라 비언어적 요소(표정, 동작, 호흡)도 살펴봅니다.
2. 반영하기: 상대방이 말한 내용 중 중요한 부분을 그대로 들려줍니다. 짧은 분량이면 들은 그대로 들려줍니다.  
예) “재는요, 평소에도 여기저기 눈치 없이 끼어서 짜증 나요.”  
“여기저기 낀다는 생각이 들어서 짜증 났구나.”
3. 느낌 물어보기: 상대의 감정에 이름을 붙여 물어봅니다.  
예) “이간질했다는 말을 들어서 속상하고 억울했나요?”
4. 원하는 것 물어보기: 상대방이 지금 무엇을 원하고 있을지를 짐작해서 물어봅니다.  
예) “친구들이 네 진심을 알아줬으면 하나요?”

### 공감하기 유의점

화해중재 대화모임에서 공감하기의 유의점은 다음과 같습니다.

1. 예비중재에서는 화해중재자가 공감을 통하여 상호 신뢰를 구축하고 당사자의 이야기를 끌어내는 것이 중요합니다.
2. 본중재에서는 갈등의 당사자들이 마주하고 있는 자리이기 때문에 공감보다는 중립적인 진행이 더 중요합니다.
3. 상대방에게 물어보고 제대로 공감했는지 확인하는 것이 중요합니다.
4. 당사자들의 이야기를 잘 듣고 공감해주는 과정에서 충고, 조언, 평가, 판단의 말을 하지 않도록 유의합니다.

### 3. 바꾸어 말하기(Paraphrasing)

바꾸어 말하기란 말하는 사람의 공격적인 가시를 빼고 말하고자 하는 핵심만을 되받아 주어 다른 당사자에게 전달하는 것입니다.

**바꾸어 말하기의 효과**는 당사자들이 서로 이해를 넓히고 의사소통을 명확하게 하도록 돕습니다. 또한 당사자 간의 즉각적 상호작용을 줄여 깊이 있는 대화를 하도록 돕습니다. 더 나아가 당사자들이 긴장을 완화하고 더 많은 정보를 얻을 수 있게 하며, 상황에 대해 객관적으로 바라보게 돕는 중재자의 노력을 알게 합니다.

#### 바꾸어 말하기 방법

1. 화해중재자는 당사자에 대한 선부른 판단이나 평가를 하지 말아야 하며 당사자가 가시를 통해 말하고자 하는 속 뜻을 파악합니다.
2. 말하는 사람에게 초점을 두고 말합니다.
3. 말하는 사람의 공격적인 말의 가시를 빼고 핵심만을 되받아 주어 다른 당사자에게 전달합니다.
4. 당사자들 간의 주관적이고 감정이 섞인 부정적인 표현을 객관적이고 중립적인 표현으로 바꾸어 부정적인 감정의 크기를 줄여줍니다.
5. 사실적인 것과 감정적인 것을 포함하여 말합니다.
6. 중요한 문구 또는 문장은 말한 사람이 한 그대로 반복합니다.

#### 바꾸어 말하기 예시

예시 1)

- 당사자: “사건이 일어나고 나서 사과도 안 하고 **어떻게든 도망갈 궁리만 하고 이런 사람하고는**<sup>2)</sup> 합의고 뭐고 없어요.”
- 중재자: “사건 이후 진정 어린 사과와 책임을 기대했는데 사과도 없이 책임 회피하는 것 같이 느껴져서 화가 나신다는 거죠?”

예시 2)

- 당사자: “재는 완전 **찌질**이에요. 친구들하고 있을 때도 완전 **재수 없게** 행동하니까 **왕따** 되는 거잖아요. 어휴~ 진짜 여기 이려고 있는 것도 **짜증** 나요.”
- 중재자: “그 친구의 말과 행동이 본인과 안 맞아서 불편하다는 거죠? 또 이런 상황에 놓인 것도 속상하다는 것이고요? 불편한 점을 구체적으로 이야기해 볼래요?”

예시 3)

- 당사자: “안경을 쓰고 있었는데 그렇게 **무자비하게 때리면 살인자**나 다름없죠.”
- 중재자: “안경을 쓰고 있어서 크게 다칠 수도 있을 만큼 매우 위험했고, 그렇게 심하게 때린 것 때문에 무척 화가 나신다는 거죠?”

2) 바꾸어 말하기 예시에서 진하기로 표시된 것이 가시이므로 이것을 빼고 일상의 핵심을 되받아 주어야 합니다.

#### 4. 요약하기(Summarizing)

요약하기 기술은 당사자들이 다소 길고 장황하게 반복해서 말할 때 사용할 수 있습니다. 중재 과정은 기본적으로 당사자들이 더 많이 말하고 듣는 자리이지만, 화해중재자는 그 이야기들 속의 핵심을 찾아 요약할 수 있어야 합니다. 다만 당사자들이 한 이야기를 그대로 반복하는 기계적 요약은 지양하며, 필요시에 중요한 요점만을 간결하게 정리합니다. 요약하기를 통해 이제까지 무엇을 논의했고 어떤 점에서 공통점이 있으며, 어떤 것을 더 논의해야 하는지 당사자들에게 요점을 상기시킴으로써 쟁점을 분명하게 할 수 있습니다.

##### 요약하기 예시

- 중재자: “같은 반이 되고서는 어땠나요?”
- 당사자: “학기 초에는 친하게 지낼 수 있을 것 같았는데 철수는 공부도 잘하고 운동도 잘하고 선생님도 철수를 좋아하시는 것 같고. 또 친구들도 다르다 보니 친할 기회도 없고 그래서 같은 반 아닐 때랑 지금이랑 별 차이는 없어요.”
- 중재자: “같은 반이 되고 나서는 조금 더 친해질 수 있을 거라 기대했었는데 그럴 기회가 없었다는 거군요?”

#### 5. 명료화하기(Clarification)

화해중재 과정에서의 명료화는 소통의 내용이 모호하거나 명확하게 이해할 수 없을 때 이를 확인하기 위한 방법입니다. 명료화는 내용의 정확성을 함께 검토하고 명료하게 하여 상호 간의 이해와 협력을 증진하는 효과가 있습니다. 명료화하는 방법은 당사자의 말에 함축되어있는 뜻을 중재자의 말로 당사자에게 명확하게 말해주거나, 당사자의 모호한 말은 분명하게 말해 달라고 요청할 수 있습니다.

##### 명료화 예시

- 당사자: “개네들은요. 늘 내 기분을 망쳐놔요. 개네들만 만나면 나 정말 없어져 버리고 싶거든요.”
- 중재자: “없어져 버리고 싶다는 말은 무슨 뜻인가요?”
- 당사자: “학교에서 나가고 싶다는 말이에요.”
- 중재자: “학교에서 나가고 싶다는 말은 집에 가고 싶다는 말인가요? 아니면 전학을 가고 싶다는 말인가요?”
- 당사자: “그건 잘 모르겠고요, 그냥 바람처럼 개네들과 마주치는 그 자리에서 사라지고 싶어요.”



## 08

## 화해중재 운영 중 어려움과 돌발상황 대처 방안

## 8-1

### 화해중재 운영 과정 중 어려움 대처 방안

#### » 예비중재에서 본중재 참여를 동의했는데 참석하지 않을 때

- \* 당사자 중에는 예비중재에서 본중재에 참여하겠다고 의사를 표현했지만, 중간에 생각이 바뀔 수도 있다는 것을 이해하고 참여자의 의사를 존중합니다.
- \* 당사자가 어떤 이유로 생각이 바뀌었는지 확인하고, 가능하면 본중재에 참여하도록 설득해봅니다.
- \* 당사자가 본중재 불참 의사를 계속 밝힐 경우, 상대 당사자에게 공식적으로 본중재가 무산되었음을 알립니다. 본중재가 무산된 것은 안타깝지만 당사자들의 입장은 존중되어야 하기에 너무 무리해서 본중재 성립을 강요하지 않습니다.

#### » 시간이 없어 예비중재 없이 그냥 만나게 해달라고 할 때

- \* 화해중재자는 예비중재를 통하여 알게 된 당사자의 입장과 쟁점을 가지고 적절히 질문함으로써 본중재를 이끌어 갑니다. 따라서 화해중재자가 당사자들과 예비중재를 하지 않으면 본중재를 진행하기가 어렵습니다.
- \* 다만 당사자들의 사정을 최대한 반영한다면, 본중재 직전에 1시간 정도라도 미리 만나거나 전화로 예비중재를 진행한 후에 본중재를 진행할 수 있습니다.

#### » 학생이 참석하지 않고 보호자만 참석하겠다고 할 때

- \* 화해중재는 당사자가 자신의 입장에서 이야기하고 상대방의 이야기를 듣는 자리이기 때문에 당사자가 참여하지 않는 대화모임은 적절하지 않습니다.
- \* 이미 드러난 사건 이전의 당사자 간 배경과 맥락이 더 중요할 수 있는데 보호자는 그와 같은 내용을 알기 어렵습니다.
- \* 보호자가 학생의 입장을 대변할 경우, 정보 차원의 이야기만 할 뿐 학생 당사자의 솔직한 감정을 표현할 수 없기에 상대의 공감적 듣기가 사실상 어렵습니다.

### » 당사자 수가 다수와 소수로 균형이 맞지 않을 때

- \* 피해자가 소수이고, 가해자가 다수일 때, 피해자는 본중재 참여를 꺼릴 수 있습니다. 피해자를 위해서는 본중재에 함께 참여해줄 수 있는 사람을 찾아볼 필요가 있습니다(친구, 담임교사, 상담교사 등).
- \* 화해중재자는 대화모임에 선택적 중립성을 적용하여 피해자에게 질문과 대답의 시간이 충분하도록 진행합니다.
- \* 또한 가해자가 다수일 경우 반드시 우선 참가해야 할 주요 당사자를 구분하여 참여자 수를 줄이는 것도 방법입니다. 다른 가해 측은 이후에 별도로 추가모임을 합니다.

### » 합의문(약속이행문)이 이행되지 않았을 때

- \* 화해중재는 자발적 책임을 질 수 있는 기회를 주고자 진행하는 과정입니다. 화해중재를 통해서 약속은 했지만 이행하지 않는 것은 자발적 책임을 지지 않는 것에 해당합니다.
- \* 약속이 이행되지 않는다고 연락이 올 경우, 화해중재자는 한두 번 정도 약속이행 여부에 대해 확인하고 독려를 할 필요가 있습니다. 또한 당사자의 요구가 있다면 다시 한번 대화의 기회를 갖도록 제안합니다.
- \* 다만 약속이행의 의지가 없다고 판단될 경우, 의뢰기관에 사실을 통보하고 약속을 지키지 않는 쪽에 내려질 수 있는 조치들에 대한 정보를 제공합니다.

### » 참가자가 중재모임 이후에도 도움을 요청하며 계속해서 연락이 올 때

- \* 화해중재자가 대화모임 이후에 모니터링을 위해서 참가자와 소통하는 것은 필요합니다. 다만 이러한 부담이 화해중재자에게 계속되는 것은 바람직하지 않습니다.
- \* 참가자의 개인적 요청이 지속된다면 기관(경찰서, 교육청)에 연계하는 것이 필요합니다.

## 8-2

## 화해중재 대화모임 중 돌발상황 대처 방안

## » 기본규칙(발언권)을 안 지키는 참가자의 돌발상황 대처하기

## 1. 끼어들기를 할 때

- \* 상대방이 이야기하는 도중에 발언권 없이 이야기에 끼어드는 참가자의 경우, 화해중재자는 해당 당사자가 즉시 무언가 이야기하고 싶어 한다는 점을 공감해줍니다. 그 이후 지금은 상대방이 이야기하는 시간이니, 앞서 안내한 규칙을 지켜줄 것을 부탁드립니다.
- \* 그럼에도 불구하고 규칙 위반이 반복되는 경우, 대화모임이 중단될 수도 있다는 점을 알립니다. 화해중재자는 친절하되 단호해야 합니다.

## 2. 책상을 치는 등 흥분을 할 때

- \* 지금은 대화모임 진행 중이니 앞서 안내한 규칙을 지켜줄 것을 부탁드립니다.
- \* 이러한 규칙 위반이 반복되는 경우, 쉬는 시간을 활용할 수도 있습니다. 그때 화해중재자는 해당 참가자를 별도로 만나서 불안이나 불만 요소가 무엇인지 파악하고, 기본 규칙에 관한 설명과 설득을 할 필요가 있습니다.

## 3. 갑자기 자리를 뜰 때

- \* 왜 그런 행동을 했는지 이유를 파악한 후에 잠시 쉬고 다시 만날 수 있도록 합니다.

## » 참가자가 적절한 해결책을 알려 달라고 이야기하는 돌발상황 대처하기

- \* 이 일이 서로 간에 원만하게 잘 해결되었으면 하는 참가자의 마음에 공감해 줍니다.
- \* 화해중재자의 역할은 당사자들이 서로 대화를 통해서 해결책을 찾아가도록 대화모임을 진행해주는 것임을 다시 한번 상기시킵니다.
- \* 다만 해결 의지는 있으나 아이디어가 부족한 사람들의 경우 약속의 내용이 될 수 있는 예를 들어 알려주거나 큰 틀에서 안내하는 것은 가능합니다.
- \* 이때 주의해야 할 것은 중재 성립 후 약속이 이행되지 않았을 때의 상황입니다. 당사자가 당시에 화해중재자가 제안해서 한 약속이지 자신이 스스로 한 것이 아니라며 화해중재자에게 책임을 돌리는 상황이 발생하지 않도록 유의합니다.

# 09

## 반짝이는 화해중재 진행 TIP

### 9-1

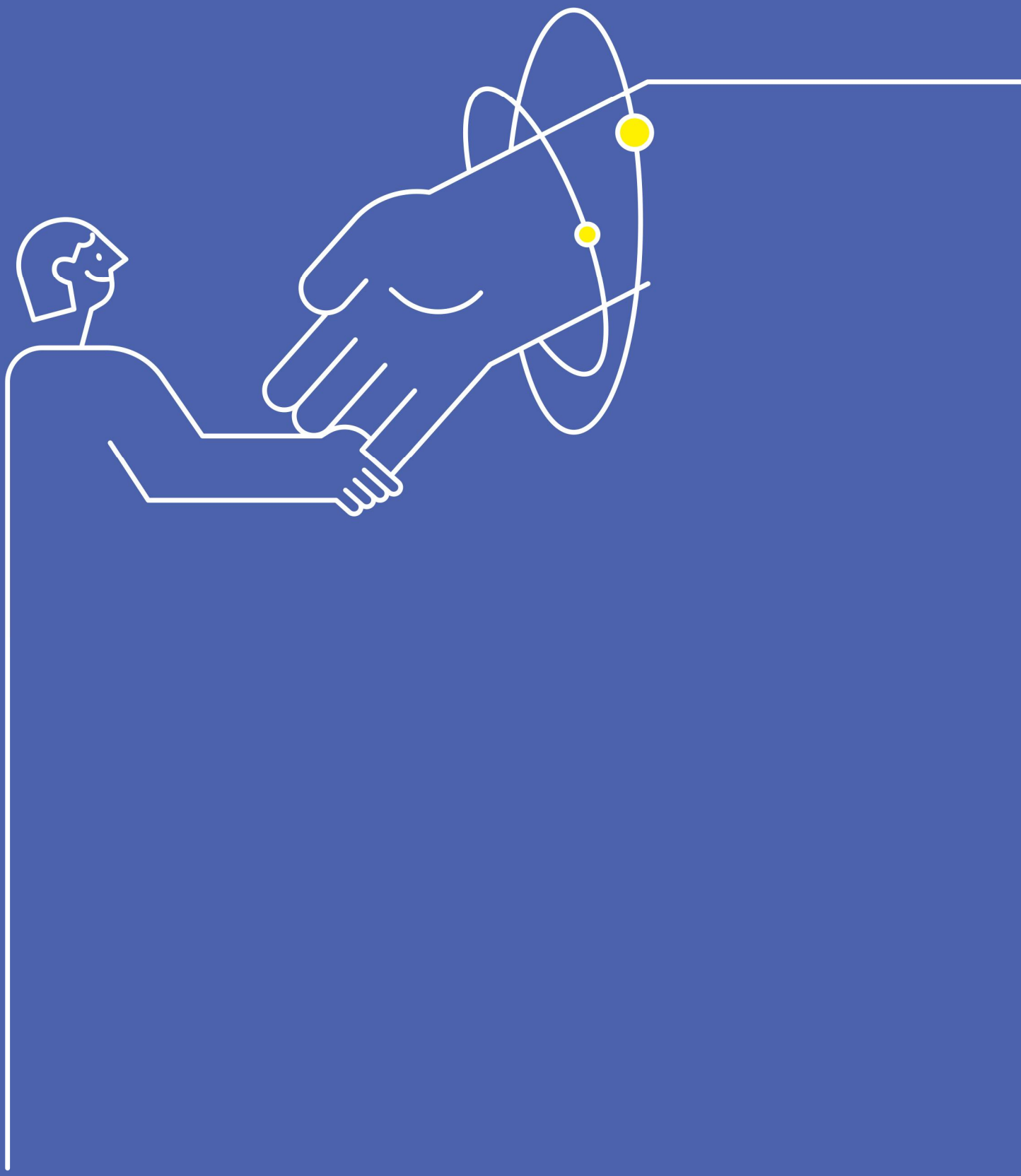
#### 대화모임을 유연하게 이끌어가는 아이디어

1. 예비중재 후 갈등 분석에서는 당사자들의 실익에서 서로의 공통분모를 찾을 때 문제 해결의 실마리를 찾을 수 있습니다.
2. 대화모임의 진행 권한을 중재자에게 위임한다는 뜻으로 반드시 기본 규칙 문서에 당사자들의 서명을 받고, 본중재가 끝날 때까지 책상 위에 놓아두어 상기시킵니다.
3. 본중재에서 당사자들의 대화가 서로 평평대화로 지속될 때는 중재자가 단호하게 개입하여 간접 대화로 대화모임을 주도합니다.
4. 본중재 ‘입장 나누기’ 단계에서 중재자는 ‘질문-요약-반영’ 사이클을 반복하면서 대화모임을 주도합니다.
5. 당사자 간의 사실관계 진술이 다를 때에는 **사실확인 질문보다 경험의미 진술로 전환**합니다. (A의 말이 사실이라면 B의 감정이 어땠을까요? 이 경험을 통해 무엇을 느꼈나요?)
6. 당사자가 자기 잘못을 인정하지 않고 변명에 급급할 때는 당사자가 그 행동을 한 배경에 나쁜 의도가 없었음을 찾아주면서 잘못을 인정하도록 유도합니다.
7. 본중재에서는 가해 관련 측이 피해 측의 이야기를 듣고 새롭게 알게 된 점에 집중하여 질문함으로써 가해 측이 스스로 잘못을 인지하도록 유도합니다.
8. 쟁점 찾기 단계의 인정과 사과 부분에서는 일방적 사과 또는 강요에 의한 인정보다는 당사자 간 상호 주고 받는 인정과 사과가 되도록 형평성을 유지합니다.

9. 쟁점 찾기는 4가지 범주를 만드는 것입니다. 세부적 내용의 쟁점은 당사자들의 이야기 내용에 기초하지만 큰 범주를 만드는 것은 중재자의 역할입니다.
10. 쟁점 사항 중 피해 회복 부분의 치료비, 위자료 등의 문제는 보호자가 별도로 이야기하도록 하고, 학생들이 있는 자리에서는 언급을 피하는 것이 좋습니다.
11. 예비중재와 본중재 대화모임의 시간 차는 1일 또는 2일로 계획하여 당사자들이 변심하기 전에 신속하게 대화모임을 진행하는 것이 좋습니다.

CHAPTER

# 03



# 화해중재 운영 자료

## 10. 경기형 표준 화해중재 단계별 시나리오

10-1 화해중재 진행 과정의 이해와 단계별 시나리오

10-2 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 1

10-3 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 2

## 11. 화해중재 콘텐츠 안내 및 주요 서식

11-1 학교 내 갈등 사안 대응 역량 강화를 위한 교육 콘텐츠 안내

11-2 화해중재 주요 운영 서식

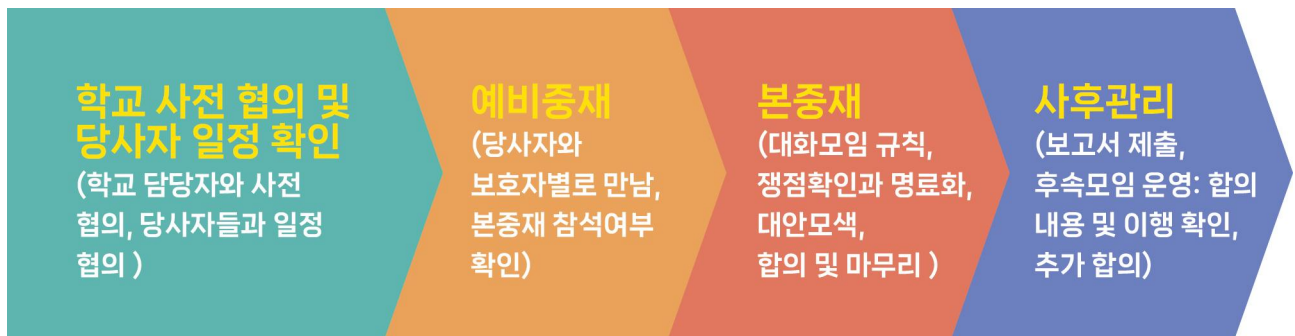
# 10

## 경기형 표준 화해중재 단계별 시나리오

### 10-1

### 화해중재 진행 과정의 이해와 단계별 시나리오

#### » 화해중재 단계



#### » 학교 및 당사자와 협의 시 시나리오(전화 통화)

##### 1. 중재위원의 학교 사전 협의

세부 내용	시나리오
소개 및 인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 귀 학교가 의뢰한 이번 사안의 화해중재를 진행하게 되었습니다.</li> </ul>
사전 협의 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>저는 당사자 측과 예비중재 일정을 협의할 예정입니다. 의뢰서를 통해서 희망하신 날짜를 기준으로 당사자 측과 상의해 보겠습니다. 혹시 제가 더 알아야 할 내용이 있습니까? 알겠습니다. 더 이상 없으면, 당사자와 일정을 협의한 후에 다시 연락드리겠습니다.</li> </ul>



## 2-1. 학교 담당자의 당사자 사전 접촉(피해학생 측)

세부 내용	시나리오
소개 및 인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 이번 일로 염려도 많으시고 걱정도 많으실 텐데 조금이나마 도움을 드리고자 안내를 위해 연락드렸습니다. 현재 경기도교육청에서 당사자들의 의견이 반영되어 문제 해결이 될 수 있도록 화해중재 제도를 진행하고 있습니다.</li> </ul>
안내 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 화해중재 제도는 이번 사건에 대해서 어떤 결론을 내리기 전에 당사자들이 자신들의 문제를 직접 이야기하고 풀어갈 수 있는 자리를 마련하기 위한 것입니다.</li> <li>● 중재위원께서 연락하시면 일정을 잡으셔서 본인들이 어떤 어려움을 겪고 계신지 어떤 요구를 하고 싶으신지 충분히 이야기해 주시면 됩니다. 당장 화해중재 모임에 참석하는 것을 결정하실 필요는 없고, 중재위원들과 이야기해 보시고 신중히 생각해 보신 다음 결정하시면 됩니다.</li> <li>● 당사자와의 대화모임이 본인에게 어떤 실익(도움)이 있을지 잘 들어보시고 판단하시길 바랍니다. 일단 화해중재위원들의 연락을 받아보시고 이야기 나눠 보시면 좋겠습니다.</li> </ul>

## 2-2. 학교 담당자의 당사자 사전 접촉(가해학생 측)

세부 내용	시나리오
소개 및 인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 이번 일로 염려도 많으시고 걱정도 많으실 텐데 조금이나마 도움을 드리고자 안내를 위해 연락드렸습니다. 현재 경기도교육청에서 당사자들의 의견이 반영되어 문제 해결이 될 수 있도록 화해중재 제도를 진행하고 있습니다.</li> </ul>
안내 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 화해중재 제도는 이번 사건에 대해서 어떤 결론을 내리기 전에 당사자들이 자신들의 문제를 직접 이야기하고 풀어갈 수 있는 자리를 마련하기 위한 것입니다.</li> <li>● 중재위원께서 연락하시면 일정을 잡으셔서 본인들이 어떤 어려움을 겪고 계신지 어떤 식으로 해결되기를 바라는지 충분히 이야기를 해주시면 됩니다. 당장 화해중재 모임에 참석 여부를 결정하실 필요는 없고, 중재위원들과 이야기해 보시고 신중히 생각해 보신 다음 결정하시면 됩니다.</li> <li>● 당사자와의 대화모임이 본인에게 어떤 실익(도움)이 있을지 잘 들어보시고 판단하시길 바랍니다. 일단 화해중재위원들의 연락을 받아보시고 이야기 나눠 보시면 좋겠습니다.</li> </ul>

## 3. 중재위원의 당사자 일정 협의

세부 내용	시나리오
소개 및 인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재자 ○○○입니다. 이번에 학교에서 발생한 사안의 화해중재를 진행하게 되었습니다.</li> </ul>
예비중재 일정 협의	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이미 학교에서 안내받으신 것처럼, 이번에 있었던 일에 대해 ○○○님의 이야기를 듣고자 합니다. 저희가 앞으로 어떻게 해결하는 것이 좋을지 파악하기 위해 직접 당사자의 이야기를 듣는 것이 필요합니다. 학교를 통해서 전달받은 희망 날짜를 알고 있습니다만, ○○○님이 편한 시간이 언제인지 다시 한번 알려주시면 좋겠습니다.</li> <li>● 네. 그러면 그때 학교에서 뵙도록 하겠습니다. 어떤 이야기를 할지 너무 염려하지 마시고 편하게 오시면 되고, 저희가 그날 충분히 이야기를 듣도록 하겠습니다. 감사합니다.</li> </ul>

## 예비중재

### 1. 예비중재 단계별 진행 과정과 질문지

단계	진행 과정 및 유용한 질문
여는 인사	<p>◆ <b>지지와 격려, 본인 소개, 대화모임 소개</b></p> <p>이렇게 용기 내어 대화모임에 참석해 주셔서 감사합니다. 저는 교육지원청 중재위원 ○○○입니다. 이분은 협력중재위원 ○○○입니다. 대화 모임은 시시비비를 가리는 자리가 아니라 이 일로 인한 어려움을 공유하고 해결 방안을 함께 고민하며 찾아가는 자리입니다. 저는 ○○○ 학생과 ○○○ 학생의 어머니(보호자께서) 충분히 이야기하실 수 있도록 돕겠습니다. 또한 이 자리에서 들은 이야기는 비밀이 지켜질 것입니다. 먼저 대화에 앞서 어떤 기대를 가지고 계시나요?</p>
사안 확인	<p>◆ <b>사안에 대한 내용 확인(추가 질문, 요약하기)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 무슨 일이 있었는지 기억나는 대로 자세히 말씀해 주시겠어요?</li> <li>- 이번 일에서 본인을 가장 화가 나게 한 점은 무엇인가요?</li> <li>- 본인이 생각했을 때 이번 일이 일어난 이유는 무엇이라고 생각하나요?</li> </ul>
관계 및 영향 확인	<p>◆ <b>이전 관계 및 현재 관계 확인, 사안이 끼친 영향 확인</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지금 상대 학생과는 어떻게 지내고 있나요?</li> <li>- 이런 일이 일어나기 전 상대 학생과의 관계는 어떠했나요?</li> <li>- 이번 일로 속상하고 힘든 점은 무엇인가요?</li> <li>- 이번 일에서 상대가 꼭 알아주었으면 하는 본인 및 주변 사람들의 어려움은 무엇인가요?</li> </ul>
욕구 확인	<p>◆ <b>당사자의 필요와 욕구 확인, 원하는 해결 방안 파악</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이 일이 어떻게 해결되었으면 좋겠나요?</li> <li>- 상황 해결을 위해 본인/ 상대방이 할 수 있는 건 어떤 것이 있을까요?</li> <li>- 상대 학생으로부터 받고 싶은 말이나 행동이 있나요?</li> </ul>
본중재 참여 의사 확인	<p>◆ <b>본 중재 안내 및 참여 의사 최종 확인</b></p> <p>이번 문제의 원활한 해결을 위해 상대 학생과 함께 모여 본중재 대화모임을 진행하려 합니다. 본중재에는 관련 학생들, 부모님, 선생님이 모두 모여 이야기를 나누게 됩니다. 대화모임에 참여하여 오늘처럼 이야기를 해줄 수 있을까요?</p>
소감 나누기	<p>◆ <b>소감 나누기, 마무리 인사</b></p> <p>오늘 대화에서 솔직하게 이야기를 해줘서 고마워요. 오늘 이야기를 나눠 보니 어땠나요? 다음 본중재에서는 안전한 대화를 위해 중재위원으로서 중립적으로 진행을 하며 충분히 말하고 듣는 기회는 주어집니다. 긴 시간 고생하셨습니다. 다음 본중재에서 뵈겠습니다.</p>

## 2. 예비중재 시나리오

세부 내용		시나리오
소개 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 제 옆에 계신 분은 협력 중재위원 ○○○입니다. 각자 소개 부탁드립니다.</li> </ul>
화해중재 안내	화해중재 의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 모임은, 누가 무엇을 잘못했고, 어떤 책임을 져야 하는지 결정하는 자리가 아닙니다. 각 당사자가 자기 입장에서 무슨 일이 있었고, 그 일로 인해서 어떤 어려움이 있고, 그 일이 어떻게 해결되길 바라는지 서로 이야기하는 시간을 갖도록 돕고자 마련된 자리입니다.</li> </ul>
	중재자의 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 저희 중재자는 옳고 그름의 판단 및 해결책 제시, 전문적인 조언을 드리지 않습니다. 저희는 당사자가 자기 입장을 충분히 이야기하도록 도와드리는 역할을 할 것입니다.</li> </ul>
	예비중재 진행방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 예비중재는 몇 가지 질문에 대해서 저희에게 답변하는 방식으로 진행합니다. 당사자 입장에서 상황과 영향 그리고 상대방에게 요구하거나 약속해 주고 싶은 것을 질문하겠습니다.</li> </ul>
당사자 입장 나누기	상황파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본인 입장에서, 무슨 일이 있었나요?</li> <li>● 상황이 전개되는 시간 순서대로 질문해서 당사자가 사건을 재구성할 수 있도록 한다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사자가 자기 입장을 충분히 이야기하도록 추가 질문을 사용한다.</li> <li>- 당사자가 이야기하는 도중에 요약하기를 통해서 발언 내용을 정리해 준다.</li> <li>- 당사자의 이야기에 공감적 듣기를 한다. 당사자 이야기를 인정하거나 동감해주지 않도록 주의한다.</li> </ul> </li> </ul>
	피해, 영향 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 일로 인해서 어떤 피해를 입었나요? 어떤 부분이 걱정되나요?</li> <li>● 이 일로 인해서, 상대방은 어떤 피해를 입었을까요? 어떤 부분이 걱정되나요?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 먼저, 당사자 입장에서, 받은 피해를 이야기하도록 한다. 그 내용을 충분히 공감적으로 듣는다. 그리고 나서, 상대방이 받은 피해를 질문한다.</li> </ul> </li> </ul>
	피해 회복 (자발적 책임)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 일로 인해서, 본인이 받은 피해를 회복하기 위해서 상대방에게 무엇을 요구하고 싶은가요?</li> <li>● 이 일로 인해서, 상대방에게 발생한 피해를 회복하기 위해서 무엇을 할 수 있나요?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 먼저, 당사자 입장에서, 받은 피해를 회복하기 위해서 필요한 것을 이야기하도록 하고, 그 내용을 충분히 공감적으로 듣는다. 그리고 나서, 상대방이 받은 피해를 회복하기 위한 자발적 책임을 질문한다.</li> </ul> </li> </ul>
	재발방지, 관계설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이러한 일이 다시 일어나지 않기 위해서 상대방에게 요구하고 싶은 것은 무엇인가요?</li> <li>● 이러한 일이 다시 일어나지 않기 위해서 본인은 무엇을 할 수 있나요?</li> <li>● 상대방과 어떤 관계로 지내고 싶은가요?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당사자는 상대방과 관계 회복을 원하지 않을 수 있다. 따라서, 관계 회복을 가정해 질문하지 않고, 어떤 관계로 지내고 싶은지를 질문한다.</li> </ul> </li> </ul>
	대화모임 참가여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본중재에 참여하여, 이와 같은 이야기를 할 생각이 있나요?</li> <li>- 본중재 참가 여부를 확인한다. 만약, 본중재 참가 여부를 바로 이야기하기 어려운 경우에는, 기한을 설정하여 제시할 수도 있다.</li> </ul>
소감 및 마무리 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 오늘 이야기하고 난 지금, 소감은 어떤가요?</li> </ul>

## 

### 1. 본중재 진행 과정과 질문지

단계	진행 과정 및 유용한 질문
여는 인사	<p>◆ 환영 및 소개, 호칭 정하기, 사안 간략 소개</p> <p>본중재 대화모임에 참석하신 것을 환영합니다. 오늘의 대화가 모두에게 유익한 시간이 되길 바랍니다. 그럼 오늘 참석하신 분들을 소개합니다. 저는 교육청 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 이분은 협력중재위원 ○○○입니다. (중재자가 참석자 한 명 한 명을 직접 소개) 제가 대화를 진행하는 동안 학생은 이름을 부르고, 보호자 분들은 ○○ 학생의 어머니라고 부르겠습니다. 괜찮으실까요? 이 모임은 지난 ○월 ○일에 있었던 ○○○ 학생과 ○○○ 학생 사이에 일어난 폭행사건과 관련된 대화모임입니다.</p>
대화모임 소개 및 약속하기	<p>◆ 대화 모임의 의미, 중재절차 설명, 기본 규칙 약속하기</p> <p>이번 대화모임은 무슨 일이 있었고 그 일로 어떤 어려움을 겪고 있으며, 앞으로 이 일이 어떻게 해결되면 좋겠는지 각자의 입장에서 충분히 이야기하고 듣는 시간을 가집니다. 이를 통해 문제가 해결되고, 두 학생 모두 학교생활을 잘해 나갈 수 있도록 돕는 자리입니다. 우리 중재위원은 안전한 분위기에서 양측이 충분히 말하고 들을 수 있도록 돕는 역할을 합니다. 이를 위해 여러분들도 서로 지켜야 할 기본 규칙이 있습니다. (내용 확인) 위의 내용에 동의하시면 서명해 주시기 바랍니다.</p>
입장 나누기	<p>◆ 상황이해와 영향 파악</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 먼저 ○월 ○일에 있었던 일은 본인의 입장에서 이야기해 주세요.</li> <li>- 무슨 일이 있었고 그때 어떤 기분이 들었나요?</li> <li>- 어머니는 이 일을 어떻게 알게 되셨나요?</li> <li>- 가장 걱정되는 점은 어떤 것이 있으셨나요?</li> <li>- 이번 일과 관련하여 상대가 꼭 알아주었으면 하는 어려움은 무엇인가요?</li> <li>- 상대의 이야기를 듣고 나서 어떤 생각이 드나요?</li> </ul> <p>이 문제를 해결하기 위해서는 무엇이 필요하다고 생각하나요?</p>
쟁점 찾기	<p>◆ 사과, 재발방지, 관계설정, 피해회복(책임변상)</p> <p>지금까지 나눈 이야기를 바탕으로 각자 어느 부분을 인정하고 사과하고 싶은지, 재발 방지를 위해 자신이 할 수 있는 것과 상대에게 요구하고 싶은 것은 무엇인지, 앞으로 원만한 학교생활을 위해 어떻게 지내면 좋은지, 어느 부분에 대해 피해 변상을 요구하거나 할 수 있는지 대화를 나누도록 하겠습니다. 이제 양측이 새로운 공간에서 별도로 해결 방안을 구체적으로 생각해 보시고 20분 후 (적절한 시간으로 판단) 다시 만나 대화하는 시간을 갖도록 하겠습니다.</p>
해결방안 모색 및 약속	<p>◆ 해결방안 모색과 약속 이행문 작성</p> <p>앞서 생각하신 사과, 재발 방지, 앞으로의 관계설정, 서로의 요구에 대해 합의하는 시간을 갖도록 하겠습니다. 먼저 ○○○ 측이 정리한 인정과 사과 내용부터 들어보겠습니다. 다음은 ○○○ 측이 정리한 인정과 사과 부분 들겠습니다. (이후 재발 방지, 관계설정, 변상 등 순서대로 조율) 지금까지 나눈 내용을 바탕으로 합의문(약속이행문)을 작성하겠습니다. (문구와 표현을 조절하여 확인하고 인원수만큼 출력) 다시 한번 확인하여 모두 친필 서명해 주십시오. (보고 시 결과보고서와 함께 약속 이행문은 스캔 첨부)</p>
부동의	<p>양측 해결 방법에 대한 동의가 이루어지지 않았습니다. 학생과 학부모님들께서는 제출하셨던 보호자 의견서에 본 사안의 진행 방향 의견을 작성하시어 ○○일까지 학교 담당자에게 제출해 주시기 바랍니다.</p>
소감 듣는 인사	<p>◆ 마무리 및 소감 나누기</p> <p>마무리하는 시간입니다. 아까 사과하기로 한 부분을 직접 사과할 수 있을까요? (사과나누기) 긴 시간 대화의 규칙을 지켜가며 이야기 나눠주셔서 감사합니다. 마지막으로 대화 모임 소감을 간략하게 한 마디씩 나누겠습니다. 서로 좋은 관계를 위해 오늘 합의한 약속을 잘 지켜 주시기 바랍니다. 2주 후 약속 이행을 점검하고 또 다른 어려움이 있는지 확인하기 위한 후속 모임 시간을 갖도록 하겠습니다. 정확한 날짜는 학교 담당자를 통해 전달하겠습니다. 수고하셨습니다. (귀가 시간에 시간차를 두기)</p>

## 2. 본중재 시나리오

절차	세부 내용	주요 내용
도입	환영 및 소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 제 옆에 계신 분은 협력중재위원 ○○○입니다. 참가자를 소개하겠습니다.</li> <li>- 중재자가 본중재 참가자들을 직접 소개한다.</li> <li>- 소개에 이어, 참가자별 호칭을 협의하여 결정한다.</li> </ul>
	대화모임의 의미 설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 모임은, 누가 무엇을 잘못했고, 어떤 책임을 져야 하는지를 결정하는 자리가 아닙니다. 각 당사자가 자기 입장에서 무슨 일이 있었고, 그 일로 인해서 어떤 어려움이 있고, 그 일이 어떻게 해결되길 바라는지 서로 이야기하는 시간을 갖도록 돕고자 마련된 자리입니다.</li> <li>- 사건의 대략적인 개요와 화해 중재가 열리게 된 배경과 과정을 간략하게 설명한다.</li> </ul>
	중재자의 역할 설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 저희 중재자는 최대한 공정하고 중립적으로 이 모임을 진행할 것이며, 옳고 그름의 판단 및 해결책 제시, 전문적인 조언을 드리지 않습니다. 저희는 당사자가 자기 입장을 충분히 이야기하도록 도와드리는 역할을 할 것입니다.</li> </ul>
	중재 절차 및 대화방식 설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본중재는 다음과 같이 진행됩니다. 먼저, 각 입장에서 어떤 일이 있었는지, 그 일로 받은 피해는 무엇인지를 서로 나누게 됩니다. 그 이후에 해결해야 할 쟁점을 정리하여 대안을 모색하고 합의하는 과정으로 진행하겠습니다. 그리고 대화하는 방식은 상대방과 직접 이야기하는 게 아니라 중재자와 이야기하는 것을 상대방이 듣는 간접대화 방식입니다. 중재자가 질문하면 중재자에게 이야기하고, 상대방은 그 이야기를 잘 경청해야 합니다.</li> </ul>
	기본 규칙 약속	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본중재를 원만하게 진행하기 위한 기본 규칙을 설명하겠습니다.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>기본 규칙</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.</li> <li>2. 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.</li> <li>3. 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있는 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.</li> <li>4. 이번 본중재에서 발언하는 모든 내용은 보고 목적 외에는 비밀에 부쳐지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.</li> <li>5. 본중재 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주거나 무음으로 해주길 바랍니다.</li> </ol> <p style="text-align: center;">위에 기본 규칙을 엄수할 것을 약속합니다.</p> <p style="text-align: center;">성명:                      서명:</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협력중재자가 기본 규칙을 안내한다.</li> <li>- 기본 규칙에 동의하면, 성명을 기록하고, 서명하도록 요청한다.</li> <li>- 본중재가 진행되는 동안, 기본 규칙을 테이블 위에 두고, 그 내용을 상기하도록 한다.</li> </ul>

절차	세부 내용	주요 내용
입장 나누기	상황이해와 영향 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본인 입장에서, 무슨 일이 있었나요?</li> <li>● 이 일로 인해서, 어떤 피해를 입었나요?</li> <li>● 이 일이 어떻게 해결되길 바라나요?</li> <li>- 피해자에게 먼저 질문한다.</li> <li>- 상황이 전개되는 시간 순서대로 질문해서 당사자가 사건을 재구성할 수 있도록 한다.</li> <li>- 자기 입장을 충분히 이야기하도록 추가 질문을 사용한다.</li> <li>- 요약하기, 공감적 듣기 및 바꾸어 말하기 등 의사소통 기법을 활용한다.</li> <li>- 보호자에게도 발언권을 주어 이야기할 수 있는 기회를 준다.</li> <li>- 기본 규칙이 잘 지켜지도록 한다.</li> <li>- 중재자는 대화의 주도권이 당사자들에게 넘어가지 않도록 주의해야 한다.</li> <li>- 대화모임 진행이 어려운 경우, 대화를 중지하고 잠시 휴식 시간을 가질 수 있다.</li> </ul>
쟁점 찾기	쟁점 찾기	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중재자 관점에서, 지금까지 들은 여러분의 이야기 속에서 발견된 몇 가지 쟁점을 정리하겠습니다. 혹시 빠진 쟁점이 있으면 알려주시길 바랍니다.</li> <li>- 주로 정리할 쟁점은 인정 및 사과, 재발방지, 관계설정, 피해회복(책임변상) 이상 4가지 범주 안에 있다.</li> </ul>
대안모색	대안모색	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이제 각자 방으로 가서 이 쟁점들에 대해 구체적인 내용을 만들어서 다시 만나도록 하겠습니다.</li> <li>- 중재자와 협력중재자는 각 당사자들이 쟁점별로 입장을 정리하도록 한다.</li> <li>- 양측은 상대의 평가가 없는 별도의 공간에서 실익중심으로 입장을 정리한다.</li> </ul>
합의	합의	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이제 각 당사자별로 정리한 내용을 가지고 다시 이야기 나누겠습니다. 진행 도중에 양측이 합의하는 내용은 합의문으로 정리하겠습니다.</li> <li>- 쟁점 찾기에서 정리된 순서대로 이야기하도록 한다.</li> <li>- 합의는 구체적이고, 실행가능하고, 공정하게 이루어져야 한다.</li> <li>- 중재자는 합의를 위한 대화를 진행하고, 협력중재자는 합의문을 정리한다.</li> <li>- 합의문 작성이 마무리되면, 당사자들에게 그 내용을 확인받는다.</li> <li>- 확인 후에, 필요한 수만큼 합의문을 인쇄한 후에 서명을 받는다.</li> </ul>
마무리	마무리	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 긴 시간 동안 기본 규칙을 잘 지켜가면서 본중재에 참여해 주셔서 감사합니다. 마지막으로, 오늘 대화모임에 대해 소감을 나누겠습니다.</li> <li>- 소감 나누기에 앞서, 합의문에 있는 인정 및 사과 부분을 양측이 직접 사과할 수 있도록 기회를 준다.</li> <li>- 중재자는, 누가 먼저 소감을 이야기할지 지정해 준다.</li> <li>- 사후 관리(후속 모임)을 안내한다.</li> </ul>

## » 사후 관리(후속 모임)

### 1. 후속 모임 진행 과정과 질문지

단계	진행 과정 및 유용한 질문	
여는 인사	<p>◆ 환영 및 소개, 사후 관리(후속 모임)의 의미 설명, 중재자 역할 설명</p> <p>이번 대화모임에 참석해주셔서 감사합니다. 그동안 잘 지내셨나요? 오늘 (당사자 전부/일부)가 참석하셨습니다. 호칭은 지난번과 동일하게 ○○○학생, ○○○학생의 어머니로 부르도록 하겠습니다. 이 자리는 지난 대화모임에서 만든 약속이행을 점검하고 잘 지켜진 경우는 축하(격려)하고 미진한 부분이 있다면 그 원인과 보완 방법을 찾아보는 시간입니다. 지난 모임처럼 저는 여러분들이 충분히 이야기할 수 있도록 도와드리는 역할을 수행합니다.</p>	
사후 관리(후속 모임) 안내	<p>◆ 중재 절차 안내, 기본규칙 약속, 합의 내용 확인</p> <p>이번 모임은 약속이행 경험과 그로 인한 영향은 무엇이었는지 나누고 아직 해결해야 할 쟁점이 있다면 다시 대안을 찾고 합의하는 과정으로 이루어집니다. 이전과 같은 방식으로 중재위원이 질문을 드리고 중재위원에게 답을 해주시면 됩니다. 화해중재 기본규칙을 읽어 보시고 서명을 부탁드립니다.</p>	
입장 나누기	<p>◆ 합의 내용 확인 및 이행 여부에 따른 영향 확인</p> <p>먼저 협력중재위원님께서 함께 정했던 약속이행문을 읽어 주시기 바랍니다. (약속이행문 읽기) 지난 모임에서 서로 합의한 약속은 잘 지켜지고 있나요? 어머니는 어떠셨나요?</p>	
	잘 지켜지는 경우	약속을 지키기 위해 노력한 학생들과 보호자님들께 감사합니다. 그동안 많은 노력을 했군요. 혹시 지난번 약속 이외에 더 보완하고 싶은 것이 있나요?
	잘 지켜지지 않은 경우	어느 부분이 지켜지지 않았다고 생각하나요? 약속이 지켜지지 않아 어떤 부분이 불편하였나요? 약속을 이행하기 위해서는 어떤 도움이 필요한가요?
추가 합의	<p>◆ 약속이행문 내용 수정 및 보완</p> <p>합의 내용을 어떻게 하면 잘 지킬 수 있을까요? 새롭게 추가하거나 수정할 내용이 있나요?(구체적이며 실행가능한 합의문 도출)</p> <p>합의한 내용을 보완하여 대화모임 합의문을 다시 작성하였습니다. 이번 수정한 합의문이 잘 이행되고 있는지 다시 후속 모임을 가지려 합니다. 동의하시나요?</p>	
소감 나누는 인사	<p>◆ 마무리 및 소감 나누기</p> <p>오늘 대화모임을 하고 느낀 점이나 하고 싶은 이야기가 있으실 텐데요. 그 소감을 나눠 보도록 하겠습니다. 함께 해주신 학생들과 보호자님들 모두 감사합니다. 아마 학교에서도 학생들이 잘 지낼 수 있도록 애써 주셨을 텐데요. 학교생활을 하다가 문제가 생겼을 때 함께 모여 어려움과 영향받은 부분을 서로 이야기하고 듣는 과정이 서로에게 소중한 기회였던 것 같습니다. 그럼, 이상으로 오늘의 후속 모임을 마치겠습니다. 수고 하셨습니다.</p>	

## 2. 사후 관리(후속 모임) 시나리오

세부 내용		시나리오
환영 및 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 안녕하세요? 그동안 잘 지냈나요?</li> </ul>
사후 관리 (후속 모임) 안내	후속 모임의 의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 모임은, 본중재에서 합의한 내용이 잘 이행되고 있는지 확인하는 자리입니다. 잘 지켜지고 있다면, 축하와 격려하는 시간을 가지고, 잘 지켜지지 않고 있다면, 그 원인과 보완할 점이 무엇인지 확인하는 시간을 갖겠습니다. 그 후에 다시 한번 노력할 것인지 다른 방법을 택할 것인지 논의하도록 하겠습니다.</li> </ul>
	중재자의 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지난 본중재와 마찬가지로, 저희 중재자는 옳고 그름의 판단 및 해결책 제시, 전문적인 조언을 드리지 않습니다. 저희는 당사자가 자기 입장을 충분히 이야기하도록 도와드리는 역할을 할 것입니다.</li> </ul>
	기본 규칙 약속	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지난 본중재와 마찬가지로, 후속 모임을 원만하게 진행하기 위한 기본 규칙을 설명하겠습니다.</li> </ul> <div style="border: 1px dotted black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>기본 규칙</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.</li> <li>2. 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.</li> <li>3. 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있는 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.</li> <li>4. 이번 사후 관리에서 발언하는 모든 내용은 보고 목적 외에는 비밀에 부쳐지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.</li> <li>5. 사후 관리 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주거나 무음으로 해주길 바랍니다.</li> </ol> <p style="text-align: center;">위에 기본 규칙을 엄수할 것을 약속합니다. 성명:                      서명:</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본 규칙에 동의하면, 성명을 기록하고, 서명하도록 요청한다.</li> <li>- 후속 모임이 진행되는 동안, 기본 규칙을 테이블 위에 두고, 그 내용을 상기하도록 한다.</li> </ul>
	합의 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지난 본중재에서 합의한 내용을 확인하겠습니다.</li> <li>- 협력중재자가, 본중재 합의문을 읽는다.</li> </ul>
당사자 입장 나누기	합의 내용 이행 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 합의 내용을 잘 이행하고 있나요?</li> <li>- 잘 이행하고 있는 부분에 대해서 축하의 시간을 갖는다.</li> <li>● 합의 내용 중에 잘 지켜지지 않는 부분은 어떤 것인가요?</li> <li>- 합의 내용이 지켜지지 않아서, 어떤 영향을 받고 있는지 나눈다.</li> <li>- 합의 내용을 이행하기 위해서 어떤 도움이 필요한지 협의한다.</li> </ul>
	추가 합의 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 새로 추가하거나 수정할 내용이 있나요?</li> <li>- 구체적이고, 실행 가능한 것을 공평하게 합의할 수 있도록 한다.</li> </ul>
소감 및 마무리 인사		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 오늘 이야기하고 난 지금, 소감은 어떤가요?</li> </ul>



## 10-2

## 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 1(학생 당사자만 중재)

## 사건 개요

종국리와 석진이는 운동을 좋아하고, 방과 후에 어울려 놀기도 하는 같은 반 친구 사이이다.  
 어느 날, 체육 시간에 축구를 하던 중에 계속 지는 것에 화난 석진이는 같은 편인 종국리에게 거친 말이 섞인 비난과 함께 욕설을 했다. 욕설과 비난이 반복되자 종국리가 석진이의 얼굴을 주먹으로 가격하였다. 가격 장면을 목격한 담임선생님은 보건 선생님께 도움을 요청하여 두 학생을 분리했다.  
 학교폭력 책임교사는 종국리와 석진이 각각 사실확인을 겸하는 예비중재를 진행했고 그 내용을 정리하여 당사자들의 동의를 받아 본중재를 열게 되었다. 종국, 석진의 학부모도 대화모임에 동의했으며 대화모임에 참석하지는 않고 학교에 일임한 상태이다.

## » 예비중재

## 1. 예비중재-종국

**중재자** 종국 학생 만나서 반가워요. 선생님은 경기도 화해중재위원 ○○○이에요. 지난 체육 시간에 있었던 일로 종국리와 이야기를 나누고 싶어요. 지금부터 우리가 나누는 이야기는 종국리와 나와의 비밀이에요. 다만, 종국리나 다른 사람에게 위험이 있다고 생각하면 예외적으로 알릴 거고 그 경우에도 사전에 종국리에게 이야기할게요.

**종국** 네.

**중재자** 선생님은 종국 학생이 이 일을 해결할 수 있도록 잘 도울 거예요. 학급 친구들과의 축구 경기 중에 다툼이 있었다고 들었는데 종국 입장에서 자세히 얘기해줄래요?

**종국** 제가 그날 실수를 좀 했어요. 저도 실수해서 기분이 안 좋은데, 잘 안될 때마다 석진이가 '종국리가 끼면 맨날 져!'라는 식으로 약 올리는 거예요. 처음에는 짜증만 나는 정도라 계속하지 말라고 했는데 '야, 이 병신아.' '시X, X나 못해!'라고 하니깐 너무 열 받아서 때렸어요.

**중재자** 실수가 있어 본인도 힘든데 친구가 놀려서 화가 났군요. 얼굴을 두 번 주먹으로 때렸다고 들었는데 맞나요?

**종국** 네. 근데 저 축구하다가 놀렸다고 때린 건 처음이에요.

**중재자** 네 그랬군요. 석진이와 종국이는 평소 어떤 사이예요?

**종국** 석진이가 나대기도 하지만 놀 땐 재미있어서 같이 많이 어울려 놀아요. 평소엔 그냥 지나갔지만 아까는 참을 수가 없었어요.

**중재자** 이번 체육 시간에는 평소와 뭔가 달랐나 보군요.

**종국** 네, 저만 잘못된 것도 아닌데... 욕하는 것도 잘못이잖아요. 석진이도 언어폭력했어요.

**중재자** 종국이는 본인만 잘못된 것처럼 보이는 것 같아 속상한가요?

**종국** 네, 석진이도 잘못했는데 저만 잘못했다고 하는 것 같아 억울해요.

**중재자** 다른 사람들이 다 종국이만 잘못했다고 할 것 같아 걱정되는군요.

**종국** 네, 맞아요. 학교폭력으로 신고된다고 하니까 걱정돼요.

**중재자** 종국이는 이번 일이 어떻게 해결되길 바라나요?

**종국** 때린 건 잘못인데, 석진이가 한 욕은 정말 기분이 나빴어요.

**중재자** 석진이를 때린 것은 자신의 잘못이라고 인정하는군요. 그 부분은 어떻게 바로잡길 원하나요?

**종국** 때린 건 미안하다고 사과할래요. 그리고 석진이에게도 나한테 다시는 욕하지 말라고 말하고 싶어요. 계속 하지 말라고 해도 제 말은 안 듣고 계속 욕하고... 저도 그 부분은 꼭 말할래요.

**중재자** 하지 말라고 했는데도 욕을 계속해서 화가 많이 났다고 설명하고 싶군요. 또 다른 부분에 대해 이야기하고 싶은 것이 있나요?

**종국** 원래 같이 놀기도 했고, 이 정도 장난할 때도 있었는데 그날따라 제가 짜증이 나 있어서 화를 참지 못했어요.

**중재자** 짜증이 났다고 했는데 그날 다른 일이 있었나요?

**종국** 별건 아닌데 아침에 엄마한테 혼난 일도 있었고 그날따라 축구도 잘 안됐어요.

**중재자** 그랬군요. 석진이에게 화가 난 점에 대해 설명하고 사과를 할 수 있는 '대화모임'을 갖고자 해요. 서로 모이는 자리에 종국이 어머니와 석진이 어머니께서도 대화모임에 참여하실 수 있고요. 담임선생님께도 대화모임에 참여하는 것을 부탁할 예정이에요. 혹시 대화모임에 참여하는 것에 대해서 걱정되는 점이 있나요?

**종국** 엄마한테 혼날까 봐 걱정이 돼요.

**중재자** 어머니께 혼나는 것이 걱정되는군요. 선생님이 어머니께 잘 설명드려 볼게요. 우선 대화모임에 대한 동의서를 줄게요. 대화모임 열리는 것은 석진이 의사도 중요하기 때문에 열리게 되면 알려줄게요.

**중국** 네.

**중재자** 오늘 자리에서 솔직하게 이야기해 줘서 고마워요. 소감이나 더 하고 싶은 말이 있나요?

**중국** 이야기를 들어주셔서 감사합니다. 선생님과 얘기하고 나니 마음이 놓여요. 엄마하고도 잘 이야기해 볼게요.

**중재자** 중국이 이야기를 듣고 나니 저도 안심이 됩니다. 대화모임의 시간과 장소가 정해지면 알려주겠습니다. 그때 다시 만나요.

## 2. 예비중재-석진

**중재자** 안녕하세요 석진군? 선생님은 경기도 화해중재단의 ○○○이에요. 만나서 반가워요. 먼저 이렇게 대화 모임에 함께 해줘서 고마워요. 지난번 체육 시간에 일이 있었다고 들었어요. 오늘 우리는 그것에 대해 이야기 나눌 것이고 지금부터 하는 이야기는 석진이와 나와 비밀이에요. 다만, 석진이나 다른 사람에게 위험이 있다고 생각하면 예외적으로 알리고 그 경우에도 사전에 석진에게 이야기할게요.

**석진** 네.

**중재자** 선생님의 역할은 이번 일을 평화롭게 해결하는 길을 찾아가는 데 도움을 주는 거예요. 우리 얘기 시작해 볼까요? 선생님이 듣기로는 축구 경기 중에 다툼이 있다가 석진이가 중국이에게 맞았다고 들었는데 맞나요?

**석진** 네, 맞아요.

**중재자** 기억나는 대로 자세히 들려줄래요?

**석진** 중국이랑 제가 같은 편이었는데, 그날 중국이가 실수를 많이 하길래 "너, 진짜 못한다."라고 했고 골 넣을 기회를 놓치고 실수를 하니까 "너 때문에 진다."라고도 했어요. 그런데 갑자기 저한테 와서 "너 뭐라고 했냐?" 라면서 주먹으로 제 얼굴을 두 번 때렸어요.

**중재자** 중국이가 실수를 해서 너 때문에 진다고 말하니 중국이가 화를 내며 얼굴을 때렸군요. 평소 중국이와는 어떤 관계였나요?

**석진** 잘 지냈어요. 쉬는 시간이나 점심시간에 같이 축구도 하고, 학교 끝나고도 같이 놀기도 하는 친한 사이예요. 그런데 이런 적은 없었어요.

**중재자** 친하지만 다툼 적은 처음이군요.

**석진** 기분이 너무 나빠요.

**중재자** 왜 기분이 나빠요? 구체적으로 설명해 줄래요?

**석진** 축구하면서 중국이도 저한테 종종 그렇게 말해요. 근데 중국이는 다들 보는 앞에서 갑자기 때리니까 너무 화나죠.

**중재자** 갑자기 있던 일이라 놀랐고 친구들 앞이라 창피하고 그래서 더 당황스러웠나 봐요. 그래서 화도 많이 난 것 같고요.

**석진** 네, 그땐 놀라서 가만히 있었는데 지금은 저도 똑같이 때려 주고 싶어요.

**중재자** 평소 친구들이 석진에게 축구를 잘 못 한다고 편지를 줄 때는 어떤 생각이 드나요?

**석진** 저도 화나죠. 그래도 저는 폭력은 안 써요. 폭력은 쓰면 안 되잖아요. 지금이라도 개한테 가서 따지고 싶어요.

**중재자** 그럼 석진이는 중국이에게 바라는 것이 있나요?

**석진** 진심으로 사과했으면 좋겠어요.

**중재자** 어떻게 사과하는 것이 석진이 생각하는 진심을 담은 사과예요?

**석진** 미안하다고 하면서 친구들 앞에서 자기가 잘못된 거 인정하는 거요.

**중재자** 석진 학생의 마음과 사과를 바라는 마음을 중국이에게 전달하기 위해 ‘대화모임’을 갖고자 해요. 대화모임에 참여하는 것은 석진이의 의사가 가장 중요해요.

**석진** 누가 더 오나요? 저랑 중국이랑만 하나요?

**중재자** 석진이와 중국이의 모임 참석은 꼭 필요하고 부모님이 오실 수도 있어요.

**석진** 부모님께 여쭙볼게요.

**중재자** 네, 대화모임에 대한 동의서를 줄 테니 부모님과 얘기 나눠 보고 선생님은 부모님과 상담할 예정이니 따로 설명할게요.

**석진** 네.

**중재자** 오늘 대화에 집중하고 솔직하게 이야기해줘서 고마워요. 오늘 이야기 나눠 보니깐 어땠어요?

**석진** 선생님과 이야기하니까 기분이 나아졌어요.

**중재자** 석진이의 이야기를 듣고 나니 저도 안심이 됩니다. 부모님을 통해서 다른 사항을 안내하겠지만 궁금한 점이 있으면 언제든지 연락주세요.

## » 본중재

### 1. 도입 및 소개하기

#### 가. 환영 및 소개

**중재자** : 안녕하세요. 오늘 대화모임에 참여해 주셔서 감사합니다. 학생들과의 예비중재로 함께 이야기를 나누고 싶어 한다는 점을 알고 미리 동의를 구하고 이 자리를 마련했습니다. 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재자 ○○○이고 옆에 계신 분은 저를 도와 함께 하실 협력중재자 ○○○입니다. 그리고 참석하신 분들을 제가 소개하겠습니다. 이쪽은 석진 학생, 이쪽은 중국 학생 그리고 담임선생님께서 참석해 주셨습니다.

#### 나. 대화 모임의 의미 설명

**중재자** : 이 자리는 우리 모두를 위한 자리입니다. 하고 싶은 이야기를 하고 서로 귀 기울여 들으면서 갈등을 해결하고 피해를 회복하는 시간이 되길 바랍니다. 이 대화 모임은 누가 무엇을 잘못했고 어떤 벌을 받아야 하는지를 정해야 하는 자리가 아닙니다. 그때 무슨 일이 있었고 그로 인한 어려움이 무엇이 있었는지 각자의 이야기를 하고 또 듣는 과정을 통해 우리에게 발생한 어려움이 해결되고 앞으로 이런 일이 반복되지 않도록 하기 위해 모인 자리입니다. 무엇보다 중요한 것은 석진이와 중국이, 두 사람이라는 것을 기억하며 대화모임을 시작하겠습니다.

#### 다. 중재자의 역할 설명

**중재자** : 저와 협력중재자는 문제를 해결하는 사람들이 아니라 여러분들이 안전하게 대화를 할 수 있도록 돕는 역할을 합니다. 저는 이 자리에 참석하신 여러분들이 충분한 대화를 통해 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 중립적 입장에서 대화를 돕도록 하는 역할을 합니다.

#### 라. 중재 절차 및 대화 방식 설명

**중재자** : 본중재의 과정을 설명해 드리겠습니다. 처음에는 각자의 입장에서 어떤 일이 있었는지 그것으로 받은 피해는 어떤 것이 있는지 한쪽에서 이야기하고 다른 한쪽은 이야기를 듣습니다. 그리고 반대쪽도 동일하게 진행하며 서로 이야기 속에서 해결해야 할 쟁점을 정리하고 해결 방법을 찾아가는 과정으로 이루어집니다. 대화는 제가 질문하고 답하는 방법의 간접 대화 방식으로 이루어집니다.

## 마. 기본규칙 약속

**중재자** : 이 대화가 원만하게 진행되기 위해서는 여러분들이 지켜야 할 규칙이 있습니다. 아래의 종이를 봐주십시오.  
제가 읽도록 하겠습니다.

### 화해중재를 위한 기본 규칙

- ① 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.
- ② 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.
- ③ 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있을 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.
- ④ 이번 본중재에서 발언되는 모든 내용들은 보고 목적 외에는 비밀로 부처지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.
- ⑤ 본중재 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주시거나 무음으로 해주시기 바랍니다.

**협력중재자** : 이상의 대화 규칙에 동의하신다면 아래에 서명해 주십시오. (서명) 기본 규칙은 살펴보시며 대화에 참여하시기 바랍니다. 본중재가 끝난 후 동의서를 건도록 하겠습니다.

## 2. 입장 나누기

### 가. 상황이해와 영향 파악

**중재자** 지난 수요일 체육시간에 축구를 하던 중 석진이와 종국이는 같은 편이었고 축구 시합을 하던 중 석진이가 종국이에게 거친 말을 하였고 이를 들은 종국이가 석진의의 얼굴을 주먹으로 두 차례 때렸습니다. 맞나요?

**모두** 네.

**중재자** 석진이가 종국이에게 어떤 말을 했는지 기억나는 대로 알려주세요.

**석진** “너, 진짜 못한다.”라고 했고 종국이가 패스하다 실수하고 또 슛을 했는데 골을 못 넣으니까 “너 때문에 진다.”라고도 했어요.

**중재자** 종국이가 들었던 말에 대해서도 이야기해 줄래요?

**종국** “종국이가 끼면 맨날 져!”라고도 했고, “아, 이 병신아.”, “시X, X나 못해!”라고도 했어요.

**중재자** 맞나요?

**석진** 네, 그렇게도 말했어요. 축구하면서 종국이랑 다른 애들도 평소에 그렇게 말해요. 그렇다고 때리는 건 아니죠.

## 나. 쟁점 찾기(사과, 재발방지, 관계설정, 피해회복(책임변상))

**중재자** 알겠습니다. 두 사람의 이야기 잘 들었습니다. 지난 일에 대해서는 어느 정도 정리가 되었으니 당사자들의 의견을 듣도록 하겠습니다. 석진 학생, 가장 힘들었거나 속상했던 점이 무엇인가요?

**석진** 그때 정말 세게 맞았어요. 맞은 게 아직도 아파요. 제가 중국이를 좀 놀리고 장난쳐도 때린 적은 없었는데 그날은 갑자기 주먹을 휘둘렀어요. 더 화나는 건 친구들 다 보는 데서 저를 때린 거요. 진짜 쪽팔렸어요.

**중재자** 갑자기 있던 일이라 놀랐고 친구들 앞에서 창피했다고 했죠. 그래서 화도 많이 났다는 이야기군요.

**석진** 네, 평소와 달리 왜 저를 때렸는지 알고 싶어요. 다들 보는 앞에서 맞았으니깐 친구들 앞에서 사과도 받고 싶고요.

**중재자** 중국이가 때렸다는 점과 친구들 앞에서 그 일이 있었던 점이 가장 속상한 점인가요? 그 부분이 석진이에게 가장 중요하게 짚고 넘어가고 싶은 부분인가요?

**석진** 네.

**중재자** 중국이도 이번 일에 대한 자신의 생각을 이야기해 주세요. 이번 일을 겪으며 어떤 생각이 들었나요?

**중국** 석진이를 때린 건 제가 잘못했어요. 그날은 석진이가 계속 놀릴 때 전 욕하거나 놀리지 않고 계속 하지 말라고만 했어요. 안 그래도 아침부터 기분이 나쁜데 석진이가 옆에서 자꾸 욕을 섞어서 못 한다고 하니 까...

**중재자** 그날 기분이 나쁘다고 했는데 무슨 일이 있었나요?

**중국** 가뜰이나 아침부터 엄마한테 혼나기도 했고 그날따라 축구도 잘 안 됐어요.

**중재자** 그날 아침부터 기분이 좋지 않았고 축구에서도 그 기분이 이어졌군요. 중국이에게 가장 중요한 것은 다른 사람이 중국이가 기분 나쁜 상태를 알아주고 존중해주길 바란 거라고 이해되네요. 맞나요?

**중국** 네.

**중재자** 그러면 서로 자신이 원하는 것과 함께 상대가 중요하다고 여기는 것을 위해 무엇을 할 수 있는지 생각하고 말해볼까요? 중국이가 먼저 이야기해 볼까요?

**중국** 제가 때린 것은 잘못된 일이기 때문에 사과하고 싶어요. 친구들 보는 앞에서 그런 것도 미안하고요. 그리고 제가 원하는 건 제가 잘못하긴 했지만 저도 너무 기분이 나빴다는 점은 알아주길 바라요.

**중재자** 석진이도 말해볼까요?

**석진** 저도 얘기 들어보니깐 제가 말을 함부로 해서 친구를 기분 나쁘게 한 건 사과하고 싶어요. 그런데 여러 사람 앞에서 저를 때렸으니깐 사과도 여러 사람 앞에서 받고 싶어요.

**중재자** 담임선생님께서도 한 말씀해 주셨으면 합니다. 아까 석진이가 친구들 앞에서 사과받길 원한다고 했었는데 그 부분에 대한 담임선생님의 생각도 말씀해 주셨으면 합니다.

**담임** 두 사람이 서로 원하는 것을 말하고 서로 잘못된 부분에 대해서 미안하다고 하니 참 다행이라고 생각합니다. 친구들 앞에서 사과를 주고받는 것은 저 혼자 결정한 문제는 아니라고 생각해요. 학부모님과도 이야기해 보아야겠지만 저는 일단 반대합니다. 이번 일은 석진이와 종국이뿐만 아니라 우리 반 전체와 관련되어 있다고 생각해요. 학생들이 축구를 하면서 서로 비난이 끊이지 않고 욕도 하는 부분이 마음에 많이 걸려서요. 이번 기회에 학급에서 함께 이야기해 보고 앞으로 이런 일이 벌어지지 않도록 단단히 약속하고 싶어요. 너희 생각도 궁금한데 어떻게 생각해?

**종국** 저도 그렇게 생각해요.

**석진** 저도요.

#### 다. 대안 모색 및 합의 과정 이끌기

**중재자** 서로 마음이 연결되어서 기쁩니다. 앞으로 두 사람에게 같은 일이 반복되어서는 안 됩니다. 다시 이런 일이 일어나지 않으려면 어떻게 해야 할지 생각해 보고 이야기했으면 좋겠습니다. 누가 먼저 이야기할까요?

**석진** 제가 먼저 할게요. 저는 다음에 축구 못 한다고 종국이를 놀리거나 욕하지 않을 거예요.

**모두** 놀림 받거나 욕을 들으면 기분 나쁜 사람은 종국이만이 아닐 거예요.

**석진** 그러면 다른 친구들에게도 마찬가지로 할게요. 만약 다른 친구가 제 말이 기분이 나쁘다고 한다면 사과 할게요.

**종국** 저는 아무리 화가 나도 다른 사람을 때리지 않을 거예요. 그리고 축구를 못 한다고 친구들에게 욕하거나 놀리지 않을 거예요.

**중재자** 만약에 화가 나면 어떻게 할 건가요? 화가 나는 건 자연스러운 일인데 화가 날 때 어떻게 할지 정해두어야 한다고 생각해요.

**종국** 일단 기분이 나쁘다고 표현하고, 계속 그러면 그 자리를 떠나거나 선생님께 이야기해 보려고요.

**중재자** 그러면 함께 이야기한 내용을 정리해 보겠습니다. 함께 읽으며 확인해 볼까요?



**중재자** 혹시 바꾸고 싶은 항목이 있다면 이야기해 주세요. 그러면 정리된 내용을 바탕으로 이 자리에서 할 수 있는 것부터 실천해 보면 어떨까요?

**모두** 좋아요.

**석진** 저부터 이야기하고 싶어요. 종국아, 저번에 축구할 때, 네가 계속 기분이 나쁘지 모르고 있었어. 그래서 평소처럼 너한테 욕하고 놀리고 했는데 기분이 나빴다니 정말 미안해.

**종국** 나도 널 때려서 미안해. 아무리 화가 나도 그러지 말아야 하는데 앞으로는 절대 때리지 않을게. 너도 내가 화나면 화났다고 이야기할 테니까 놀리지 말아줘.

**석진** 응, 그렇게.

**중재자** 석진이도 합의문에 작성한 내용대로 석진이에게 약속할까요.

**석진** 네. 다음부터는 잘못한다고 놀리지 않을게. 그리고 화났다고 하면 나도 멈추고 내가 심한 말하면 사과할게.

## 라. 마무리 및 소감 나누기

**중재자** 오늘 이 자리에서 함께 이야기를 나눈 것에 대하여 소감을 나눠보겠습니다.

**종국** 아까 사과하긴 했지만 석진이를 때린 것에 대해서 반성하고 있어요. 다음부터는 그러지 않을 거예요. 화해해서 기뻐요.

**석진** 저도 종국이에게 미안해요. 화해하게 되어서 마음이 조금 편해졌어요.

**담임** 두 학생이 화해하는 자리에 함께해서 기쁩니다. 두 학생의 관계가 지금처럼 이어질 수 있도록 곁에서 돕겠습니다.

**중재자** 오늘 이야기된 부분은 학부모님들께도 전달하도록 하겠습니다. 그리고 일주일 뒤에 다시 만나 오늘 정한 약속이 잘 지켜지고 있는지 확인하는 시간을 갖도록 하겠습니다. 관찰을까요?

**모두** 네, 좋습니다.

**중재자** 오늘 함께해서 감사합니다. 아무쪼록 정한 약속을 잘 수행하는 책임감 있는 모습을 보여주길 기대합니다.

## » 사후 관리(후속 모임)

### 1. 도입 및 소개하기

#### 가. 환영 및 소개

**중재자** : 안녕하세요. 여러분. 다시 만나게 되어 반갑습니다. 경기도 화해중재단의 ○○○입니다. 옆에 계신 분은 협력 중재위원 ○○○이십니다. (협력중재자 자기 소개)

**중재자** : 석진, 종국, 그리고 담임선생님께서 참석해 주셨습니다.

#### 나. 대화 모임의 의미 설명

**중재자** : 오늘은 여러분들이 함께 정한 약속을 지키고 있는지 점검하기 위해 모이게 되었습니다. 혹시 약속이 잘 이행되고 있다면 격려하고 칭찬하고, 어떤 어려움이 있어서 약속한 것을 못 지켰는지, 그리고 약속을 잘 지키려면 어떤 도움이 필요한지 이야기를 나누는 자리를 갖도록 하겠습니다.

#### 다. 중재자의 역할 설명

**중재자** : 지난번과 같이 저와 협력중재자는 여러분이 편안한 마음으로 이야기를 나눌 수 있도록 돕는 역할을 합니다.

#### 라. 중재 절차 및 대화 방식 설명

**중재자** : 먼저 각자의 입장에서 어떤 일이 있었는지 그리고 같이 고민해야 할 문제가 있는지 정리해 보고 방법을 찾는 자리입니다. 본중재와 마찬가지로 간접대화의 방식으로 이루어집니다.

#### 마. 기본 규칙 설명

**중재자** : 오늘 이 자리도 지난번처럼 지켜야 할 기본 규칙이 있습니다. 협력중재자가 기본 규칙을 안내해 드리도록 하겠습니다.

##### 화해중재를 위한 기본 규칙

- ① 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.
- ② 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.
- ③ 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있을 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.
- ④ 이번 후속모임에서 발언되는 모든 내용들은 보고 목적 외에는 비밀로 부쳐지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.
- ⑤ 후속모임 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주시거나 무음으로 해주시기 바랍니다.

## 2. 입장 나누기

### 가. 합의 내용 확인하기

**중재자** : 오늘은 앞서 말한 것처럼 여러분들이 스스로 정한 약속을 잘 이행했는지 점검하는 자리입니다. 함께 하나씩 읽어보도록 하겠습니다.

[합의문(약속이행문) 살펴보기]

**중재자** : 석진이는 본중재 마치고 어떻게 지냈나요?

**석진** : 안녕하세요? 그때 대화하고 나서 종국이랑 축구도 하면서 잘 지내고 있어요.

**중재자** : 종국이는 어떻게 지냈나요?

**종국** : 잘 지냈어요. 우리 반에서 축구할 때 지킬 약속을 같이 정했고 그래서 축구할 때 다툼이 좀 줄었어요.

**중재자** : 선생님도 잘 지내셨나요?

**담임** : 네. 아이들의 다툼이 확연히 줄어 마음 편히 지내고 있습니다. 지난번 이후로 학급에서 서클을 열어 축구할 때 서로 비난하고 욕하는 것에 대해서 함께 이야기해 보았어요. 그때 종국이와 지석이가 적극적으로 참여하기도 했고 다른 친구들도 모두 같은 문제 의식을 가지고 있어서 앞으로 축구할 때 평화적으로 즐겁게 놀 수 있도록 약속을 정했어요. 모든 것이 100% 이루어지진 않지만 두 사람이 앞장서서 잘 지켜 주고 있어서, 우리 반이 나아진 모습을 보이고 있고 더 나아질거라 생각해서 안심이 됩니다.

**중재자** : 어떤 노력을 했는지, 그때 마음은 어땠는지 나누고 만약 부족한 부분이 있다면 다시 얘기해 보도록 해요. 나는 잘 지켰다고 생각해도 상대방은 다르게 생각할 수 있어요. 그럴 때는 서로 따지고 비난하기보다 상대의 이야기를 충분히 들어보고, 해결 방법을 함께 찾도록 해요. 괜찮을까요?

**종국** : 저는 그때 미안하다고 하긴 했지만, 엄마가 편지를 쓰는 게 좋겠다고 하셔서 미안한 마음을 담은 사과 편지를 석진이에게 주었어요. 친구들이 놀릴 때도 최대한 몸으로 대응하지 않으려고 노력했어요. 지금까지 친구들과 다투지도 않았고요.

**중재자** : 약속대로 신체적으로 대응하지 않으려고 노력했다는 것이 느껴지네요. 석진이는 종국이의 편지를 받고 나서 어땠나요?

**석진** : 편지를 받으니 진심으로 미안한 마음이 느껴져서 저도 괜찮아졌어요. 저도 다른 친구들에게도 욕은 하지 않으려고 했고, 다른 친구가 기분 나쁘다고 말했을 때 미안하다고 바로 사과했어요.

**중재자** : 담임선생님께서 보시기에는 어땠나요?

**담임** : 제가 보기에 학생들도 말한 것처럼 약속을 잘 지키고 있다고 생각했어요. 덕분에 학급 분위기도 좋아진 것 같고요.

**중재자** : 모두 약속을 잘 지키고 있어 선생님도 기쁘네요. 앞으로도 잘 지켜주길 바라고, 이번 일이 다른 친구들과의 관계에 대해서도 생각해 보는 계기가 되었으면 좋겠습니다. 혹시 약속을 실천하면서 잘되지 않거나, 어려운 점은 없었나요?

**석진** : 전 나름 조심하는데 가끔 친구들이 제 말에 화를 내요.

**중재자** : 그런 어려움이 있었군요. 석진이는 그럴 때 어떻게 하고 있나요?

**석진** : 일단 미안하다고는 하는데 화가 가라앉지 않는 애들도 있어요.

**중재자** : 중국이가 보기에는 어떤가요?

**중국** : 석진이가 저에게는 충분히 조심하고 있어서 잘 모르겠어요.

**중재자** : 담임선생님께서 보시기에는 어떤가요?

**담임** : 욕설이 줄었고 다툼 것 같을 때 사과도 하고 있어서 앞으로 더 나아질 거라고 생각해요.

**중재자** : 그렇군요. 석진이는 중국이와 선생님의 이야기를 들으니 어떤가요?

**석진** : 선생님과 중국이가 그래도 나아졌다고 이해해 줘서 고마워요. 더 조심할게요.

### 3. 소감 나누기

**중재자** : 오늘 모임을 통해 여러분들이 약속을 지키려 노력하는 모습이 대견합니다. 더 노력해야 하는 부분은 선생님도 함께 지원하도록 하겠습니다. 오늘 모임에서 어떤 생각이 들었는지 이야기해 볼까요? 먼저 중국이부터 이야기해 볼게요.

**중국** : 이번 일로 제가 화나면 순간적으로 주먹이 나간다는 사실을 알았어요. 이 부분을 생각하니까 조금 덜 하게 되어 다행이에요. 친구들에게 앞으로 조심하려고요.

**중재자** : 그렇군요. 석진이는 어땠어요?

**석진** : 저도 친하다고 해서 함부로 말하면 안 된다는 걸 알았어요. 이번 일을 계기로 다른 친구들에게도 말조심 하고 있어요.

**담임** : 두 학생이 이야기 나누는 모습을 보니 저 역시 부듯합니다. 우리 석진이와 중국이가 용기를 내고 진정성 있는 모습으로 참여하는 모습이 무척 대견합니다. 오늘의 경험을 잊지 않고 앞으로 싸우지 않고 지내면 좋겠다고 생각합니다.

**중재자** : 다들 많은 생각을 했군요. 이번 사안을 통해 많이 배운 것 같아 다행이고 감사하다는 마음이 듭니다. 다음 모임을 통해 또 좋은 얘기 나누어 보도록 합시다. 고맙습니다.

## 10-3

## 사례로 살펴보는 화해중재 단계별 시나리오 2(학부모 포함 중재)

## 사건 개요

- 중학교 2학년 박주먹과 김안경은 같은 반 친구이다. 2학기 시작하고 얼마 지나지 않은 어느 날, 교실에서 김안경이 다른 친구와 공놀이를 하다가 옆에 있던 여학생이 공에 맞았다. 옆에서 보고 있던 박주먹이 갑자기 끼어들어 공을 빼앗고, 김안경에게 공을 맞은 여학생에게 사과하라고 소리를 질렀다. 김안경은 왜 참견이냐며 너는 빠지라고 말하자 박주먹이 김안경에게 욕을 하였다. 김안경은 박주먹이 욕을 한 것은 학급 규칙을 어긴 것이니 담임교사에게 알리겠다고 박주먹을 밀치며 교무실로 가려고 했다. 이에 박주먹이 안경을 쓴 김안경의 얼굴을 주먹으로 때리면서 둘은 몸싸움을 하였다. 친구들이 말리고 담임교사가 와서 상황은 종료되었으나 둘 사이 감정은 풀리지 않았다. 전담기구 사안 조사 결과 학교장 자체 해결 사안에 해당하였고 피해 학부모는 학폭심의 위원회로 가는 것을 원치 않았다. 학교는 아이들의 관계회복을 위한 화해중재를 교육청에 요청하였다.
- 본중재 대화모임 참석자: 김안경과 어머니, 박주먹과 어머니, 중재자, 협력 중재자(총 6명)

## » 학교 사전 협의 및 당사자 일정 확인

## 1. 학교 사전 협의

**중재자** : 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 이번에 의뢰해 주신 사안의 화해중재를 진행하게 되었습니다.

**학교담당교사** : 만나서 반갑습니다. 학생부장 ○○○입니다.

**중재자** : 지난번에 의뢰서에 나와 있는 희망 날짜를 기준으로 일단 예비중재 일정을 협의해보도록 하겠습니다. 당사자 측과 협의 후 연락드리겠습니다.

**학교담당교사** : 네. 알겠습니다. 잘 부탁드립니다.

## 2. 당사자 일정 협의

**김안경 어머니**(편의상 동일한 날 충분한 시간차를 두고 예비중재를 실시한다)

**중재자** : 안녕하세요? 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○입니다. 이번에 의뢰해 주신 사안의 화해중재를 진행하게 되었습니다.

**주먹母** : 네. 안녕하세요.

**중재자** : 이미 안내받으신 것처럼, 예비중재를 진행한 후 본중재를 실시합니다. 예비중재는 상대방 없이 박주먹 군과 어머니님의 이야기를 충분히 들어보는 시간입니다. 언제 어디에서 만나는 게 좋을까요?

**주먹母** : 예비중재에 저도 가야 하나요?

**중재자** : 박주먹 군과 함께 오시는 게 좋습니다.

**주먹母** : 그럼 ○월 ○일 오후 6시가 좋습니다.

**중재자** : 그럼 ○월 ○일 오후 6시 학교 위클래스에서 뵙는 것이 어떠실까요?

**주먹母** : 네 좋습니다. 그럼 그날 뵙겠습니다.

## » 예비중재

### 1. 예비중재- 박주먹, 박주먹모

**중재자** : 안녕하세요? 지난번에 통화한 저는 경기도 화해중재단 중재위원 ○○○○입니다. 옆에 계신 분은 협력 중재자 ○○○○입니다.

**주먹모** : 네 안녕하세요. 주먹이 엄마입니다.

**주먹** : 안녕하세요?

**중재자** : 이렇게 용기 내어 화해중재를 신청해 주셔서 감사합니다. 화해중재 모임은 누가 무엇을 잘못했고 잘했는지를 결정하는 자리가 아닙니다. 이번 화해중재 모임을 통해 그때 무슨 일이 있었고, 그 일로 어떤 어려움을 겪었는지 그리고 앞으로 어떻게 해결되었으면 좋겠는지 이야기를 하고 들으며 문제를 해결하는 과정입니다. 그러한 모임 전에 오늘의 예비중재를 통해 박주먹 군과 어머니가 충분히 이야기할 수 있게 돕도록 하겠습니다.

**중재자** : 주먹 학생, 안경이와는 언제부터 알고 지낸 사이인가요?

**주먹** : 올해 중2가 되면서 안경이랑 처음 같은 반이 된 거고 그전에는 친구의 친구로 얼굴만 아는 사이였어요.

**중재자** : 같은 반이 되어 어땠어요?

**주먹** : 뭐 완전 모르는 친구보다는 낫다고 생각했어요. 어색하지는 않았으니깐요.

**중재자** : 이 사안 전에는 서로 어떻게 지냈나요?

**주먹** : 학기 초에는 잘 지낼 수 있을 것 같았는데, 안경이는 모범생 스타일이라 저랑 어울리는 친구도 다르고 그냥 예전이랑 비슷하게 지냈어요.

**중재자** : 원래 아는 사이라 조금 더 친해질 수 있을 거라 기대했는데 그럴 기회가 없었군요.

**주먹** : 네, 맞아요. 서로 노는 친구들이 달라서

**중재자** : 그런데 그날 주먹 학생은 안경 군이 공놀이할 때 끼어들게 되었나요?

**주먹** : 저는 교실에서 공놀이하는 것을 진짜 싫어하거든요. 정신도 없고 예전에 다른 친구들이 공놀이하다가 맞은 적도 있고... 여하튼 그날 제가 잠깐 화장실 갔다 온 사이에 제 책상이 엉망이 되어 있었어요. 책이랑 노트는 어질러져 있고 펜은 바닥에 떨어져 있고. 누가 그랬겠어요. 아마 안경이가 철수랑 공놀이하다가 그랬을 거예요. 그리고 그날 철수는 공을 잘 잡는데 안경이는 일부러 공을 놓치면서 옆에 있는 여자애를 맞는 거예요.

**중재자** : 주먹 학생은 교실에서 공놀이하는 것을 싫어하는데 그날도 공놀이 때문에 자신의 책상이 어지럽혀 있었고 주먹 학생이 볼 때 안경 군은 일부러 여자 친구를 맞이하며 장난을 쳤다는 거군요. 그때 기분이 어땠나요?

**주먹** : 화났죠. 안 그래도 지난번에 공에 머리 맞았던 일도 생각나고, 책상도 어지럽혀 있고 일부러 여자애를 못살게 구니깐 짜증이 나서 공을 확 뺏고 사과하라고 했어요.

**중재자** : 그랬군요. 얘기해줘서 고마워요. 이번에는 어머니 말씀을 들어볼게요. 어머니는 주먹학생과 안경 학생이 교실에서 싸웠다는 사실을 어떻게 알게 되셨나요?

**주먹** : 담임선생님께서 전화하셨어요. 제가 직장에 다니느라 바로 학교에 갈 수 없었네요. 어떤 이유에서든 안경 쓴 친구의 얼굴을 때렸다고 해서 주먹이랑 통화해서 야단을 많이 쳤네요.

**중재자** : 주먹이 어머니는 선생님 전화를 받고 바로 오고 싶으셨지만 일하는 중이라 갈 수가 없으셨고 주먹이가 안경 쓴 친구의 얼굴을 때린 것은 잘못이라 생각하신다는 거죠? 그럼 주먹이와 통화 후 어떻게 하셨나요?

**주먹** : 주먹이가 안경 쓴 친구의 얼굴을 때렸다고 하니깐 걱정이 되더라고요. 그래서 조퇴를 해서 바로 학교로 갔습니다. 학교에 갔는데 안경이가 벌써 갔길래 담임선생님께 안경이네에 연락해서 사과하겠다고 했더니 담임선생님께서 사안 조사를 할 테니 조금 기다려달라고 말씀하셨습니다. 다행히 보건 선생님께서 안경이가 병원을 갔는데 의사 선생님께서 눈에는 이상이 없다고 하셨다고 말씀해 주셔서 안심하며 돌아왔어요.

**중재자** : 주먹이 어머니는 바로 안경이 어머니께 사과 말씀을 전하고 싶으셨는데 상황이 여의치 않으셨군요. 지금이라도 주먹이가 안경이를 때린 것에 대해 사과할 의향이 있으신가요?

**주먹** : 그럼요. 안경이 어머니께 바로 사과하고 싶은 마음이에요.

**중재자** : 주먹 학생도 그날 안경이 때린 것에 대해 사과할 의향이 있나요?

**주먹** : 네, 저도 그건 잘못된 것 같아요.

**중재자** : 네, 그럼 다음 본중재에서 그 마음을 잘 전달하면 좋겠네요. 주먹이 어머니는 이번 일을 겪으시면서 어떤 점이 가장 힘들었나요?

**주먹** : 제가 힘든 것보다 안경이 눈이 가장 걱정되었죠. 그리고 우리 주먹이가 앞으로는 친구들과 잘 지냈으면 합니다.

**중재자** : 주먹 학생은 더 하고 싶은 얘기가 있을까요?

**주먹** : 제가 볼 때는 안경이가 일부러 공을 안 잡은 것 같아요. 안경이가 여자 친구들 공 맞는 모습 보고 웃었어요. 깔깔거리면서요.

**중재자** : 그 말은 주먹 학생이 보기에 안경 군이 일부러 여자아이들이 공에 맞도록 한 것 같고 그래서 안경 군에게 여자 아이들에게 사과하라는 거예요?

**주먹** : 네 맞아요. 근데 안경이는 여자애들한테 사과를 안 했어요.



**중재자** : 안경이가 사과를 안 해서 주먹 학생과 안경 학생이 욕을 하고 싸우게 된 건가요?

**주먹** : 네, 사과 안 하는 것도 화가 나는데 안경이가 또 고자질하러 간다는 거예요. 자기 때문에 벌어진 일인데 제가 욕 한번 했다고 선생님한테 이른다는 게 말이 돼요? 안경이는 걸핏하면 담임선생님한테 일러요.

**중재자** : 그렇군요. 그럼 주먹이는 이 일이 어떻게 해결되면 좋겠어요?

**주먹** : 일단 제가 안경이를 때리고 욕한 건 사과하고, 안경이도 여자아이들에게 사과했으면 좋겠어요. 아 그리고 안경이가 교실에서 공놀이 안 했으면 좋겠어요.

**중재자** : 얘기해줘서 고마워요. 주먹이 어머니는 이 일이 어떻게 해결되면 좋으시겠어요?

**주먹** : 일단 안경이 병원비와 치료비 부분은 제가 부담하고 싶습니다. 앞으로도 안경이 눈에 이상이 없었으면 좋겠습니다. 그리고 우리 주먹이가 다시는 폭력적인 행동을 하지 않도록 해야죠.

**중재자** : 네, 감사합니다. 지금까지 주먹 학생과 어머니가 어떤 일이 있었고 그 일로 인해 어떤 영향을 받았고 이 문제가 어떻게 해결되길 바라는지 들었습니다. 지금 나눈 이야기를 상대방과 직접 만나서 본중재에서 이야기하게 됩니다. 방식은 지금과 같이 제가 주먹 학생에게 질문하면 주먹 학생은 답을 하고 나머지 안경 군, 안경 학생 어머니는 듣게 됩니다. 본중재에서 이야기 나누는 것을 원하시나요?

**주먹** : 네, 얘기하고 싶습니다.

**중재자** : 어머니는 어떠세요?

**주먹** : 네, 저도 좋습니다.

**중재자** : 그럼 언제가 좋으실까요?

**주먹** : 다음 주 이 시간이 좋을 것 같습니다.

**중재자** : 네, 알겠습니다. 상대방과 학교의 일정을 살펴보고 다시 연락드리겠습니다.

**중재자** : 주먹 학생, 이야기하고 나니 지금 마음은 어때요?

**주먹** : 시원해요. 마음이 좀 후련해졌어요.

**중재자** : 어머니는 어떠셨나요?

**주먹** : 저도요. 우리 주먹이랑 안경이가 같은 반에 있는데 또 그런 일이 있을까 조마조마했는데 이번에 대화 모임을 통해서 잘 매듭지어졌으면 좋겠습니다.

**중재자** : 그러시군요. 모두 고생하셨습니다. 본중재 때 뵙겠습니다.

## 2. 예비중재- 김안경, 김안경 모

**중재자** : 안녕하세요? 지난번에 전화드렸던 중재위원 ○○○입니다. 옆에 계신 분은 협력중재자입니다.

**협력중재자** : 안녕하세요? 경기도 화해중재단 협력중재자 ○○○입니다.

**안경모** : 네 안녕하세요? 전 안경이 엄마예요.

**안경** : 안녕하세요?

**중재자** : 바쁘신데도 이렇게 시간 맞춰 참석해 주셔서 감사합니다. 아마 담당 선생님께서 대화모임에 대한 얘기를 해주셨을 텐데요 그래도 제가 다시 한번 설명드리겠습니다. 이 모임은 지난번에 발생한 김안경 학생과 박주먹 학생 사이에 있던 일의 잘못을 가리고 벌하는 것을 결정하는 자리가 아닙니다. 당사자별로 무슨 일이 있었고, 그 일로 인해 어떤 어려움이 있었는지 그리고 그 일이 어떻게 해결되길 바라는지 서로의 이야기를 할 수 있는 시간을 갖도록 돕기 위한 자리입니다. 이 자리는 양측이 함께 만나는 본중재에 앞서 예비중재를 하기 위한 자리입니다. 저는 어머님과 김안경 학생이 충분히 이야기할 수 있도록 돕도록 하겠습니다. 김안경 학생, 박주먹 학생과는 언제부터 알고 지냈나요?

**안경** : 중학교 들어와서 제 친구의 친구로 얼굴은 알고 있었고 작년에는 가끔 축구도 같이 하고 그랬어요. 그러다가 올해 같은 반 되면서 좀 더 알게 됐습니다.

**중재자** : 그럼 중2 때 어떻게 지냈나요?

**안경** : 뭐 그냥 인사만 하는 정도요. 친하지는 않았어요.

**중재자** : 그랬군요. 그럼 그날 일은 자세히 얘기해 볼까요?

**안경** : 그날 제가 교실에서 친구랑 공놀이를 하고 있었어요. 근데 갑자기 박주먹이 와서 공을 뺏고 저에게 욕을 해서 싸웠어요.

**중재자** : 그러니까 안경 군이 공놀이를 하고 있는데 갑자기 주먹이가 공을 뺏었다는 말인가요? 그때 어떤 공놀이를 하고 있었나요?

**안경** : 철수랑 피구 공을 주고받고 그런 놀이를 하고 있었어요.

**중재자** : 그런데 왜 갑자기 주먹 학생이 공을 빼앗게 된 걸까요?

**안경** : 잘 모르겠어요. 저는 그냥 철수랑 재미있게 놀고 있었는데 갑자기 주먹이가 화를 내고 끼어들었어요.

**중재자** : 그렇군요. 그럼 주먹이가 끼어들었을 때 안경이는 그 이유를 물렸다는 거군요. 그때 어떤 기분이었나요?

**안경** : 주먹이가 갑자기 공을 빼앗고 소리를 지르니까 놀라기도 하고 약간 겁도 났어요. 주먹이가 평소에 욕도 잘하고 싸움도 잘해서...

**중재자** : 혹시 주먹이가 그때 뭐라고 말했는지 기억나나요?

**안경** : 공놀이 그만하고 사과하라고….

**중재자** : 누구한테 사과하라고 한 건가요?

**안경** : 여자애들한테….

**중재자** : 주먹이가 여자애들에게 사과하라고 했을 때, 안경이는 무슨 생각 했어요?

**안경** : 사실은…. 제가 공놀이할 때 공이 옆에 있는 여자애들한테 튕겨서 맞기도 했었거든요. 공을 잡다 보면 그렇게 옆에 있는 애들이 맞기도 했지만, 상관없는 주먹이가 갑자기 공을 빼앗고 저한테 뭐라고 하니깐 당황스럽기도 하고 친구들 앞에서 그러니까 창피하기도 했어요. 그래서 저도 왜 참견이냐며 주먹이에게 말한 거고요.

**중재자** : 그러니까 안경이 생각에는 공놀이 도중에 여자애들에게 공이 튕겨서 맞은 것을 알고 있었지만, 일부러 한 게 아닌데도, 주먹이가 그렇게 화를 내면서 공을 빼앗고 친구들 앞에서 뭐라고 하니깐 간섭하는 것처럼 느껴졌고 그것 때문에 서로 싸우게 된 거군요. 그때 안경이 마음은 창피하기도 했지만, 화가 났다는 거군요? 그 외에 그 일로 인해서 또 어떤 게 힘든가요?

**안경** : 주먹이가 또 시비를 걸거나 때릴까 봐 좀 무섭고 걱정돼요….

**중재자** : 안경이는 이런 일이 또 일어날까 봐 그게 가장 걱정된다는 이야기네요. 얘기해 줘서 고마워요. 그럼 이번에는 안경이 어머님께 여쭙겠습니다. 안경이가 학교에서 주먹이와 싸웠다는 것은 언제 어떻게 알게 되신 거죠?

**안경** : 제가 일을 다니고 있는데 회사에 있을 때 담임선생님이 전화를 하셨더라고요. 안경이가 학교에서 친구와 싸워서 안경이 부러지고 얼굴을 조금 다쳤다고요.

**중재자** : 담임선생님으로부터 그 이야기 들으셨을 때 어떤 생각이 드셨나요?

**안경** : 안경이 부러졌다는 얘기를 듣고 놀랐어요. 혹시 아이가 눈을 다쳤을까 봐…. 그래서 선생님한테 혹시 안경이가 눈을 다쳤냐고 여쭙봤더니 보건 선생님께서 보셨는데 눈은 괜찮은 것 같다고…. 하지만 그래도 모르는 일이라 보건 선생님이 안경이를 근처 안과병원에 반장과 함께 가서 검사받도록 했다고 하시더라고요…. 그때 전화 받고 아이 눈이 가장 걱정됐어요….

**중재자** : 아이가 눈을 다쳤을까 봐 가장 걱정되셨군요. 혹시 그 후에 병원에서 검사 결과가 어떻게 나왔나요?

**안경** : 그 이후에도 두 번 정도 병원에 가서 검사를 받았는데 다행히 아이 눈은 괜찮은 것 같다고 의사 선생님이 얘기하시더라고요. 아들도 별문제 없는 것 같다고 하고…. 그래도 안경 낀 얼굴을 주먹으로 때린 것은 너무하다는 생각이 들어요. 아무리 화가 난다고 해도…. 그리고 아들 얘기 들어보니깐 안경이가 월 크게 잘못된 것도 아니더라고요. 공놀이하는데 주먹이라는 친구가 갑자기 끼어들면서 싸움이 벌어진 거라고…. 주먹이랑 공놀이란 것 도 아니었고….

**중재자** : 혹시 그날 집에 와서 안경이와는 어떤 이야기를 나누셨나요?

**안경모** : 당시 상황에 대해 아들한테 조금 더 자세히 들을 수 있었고 아이 상태를 직접 확인할 수 있어서 조금 안심이 되었어요. 그런데 아이의 눈이 다쳤을 수도 있는데 주먹이네에서 아무런 연락도 없어서 화가 났어요. 안경이도 사과받지 못했다고 하고…. 아니, 안경 쓴 얼굴을 때린 것은 사회에서도 큰 범죄 행위인데…. 전화 한 통 없다는 것이 경우가 없는 사람들 같아서 무척 화가 나더라고요….

**중재자** : 아이가 눈을 다쳤을 수도 있기 때문에 아이 상태를 확인하고 사과하는 것이 당연한데 주먹이네로부터 어떤 연락도 오지 않은 것에 대해 화가 나신다는 거죠? 그 외에 또 어떤 게 가장 힘드신가요??

**안경모** : 물론 병원에서는 괜찮다고 하지만 만에 하나 아이의 눈에 문제가 생길까 봐 그게 제일 걱정이 되고 또 주먹이가 우리 안경이에게 또 시비를 걸거나 싸우게 될까 봐 그것도 걱정이예요. 아무리 아이들 사이에 있었던 일이라고 하더라도 아이가 다쳤는데 아무런 연락이 없었다는 것이 아직도 화가 나네요….

**중재자** : 안경이 어머니는 아이 눈에 이상이 있을까 봐, 또 이러한 일이 또 일어날까 봐 걱정된다는 말씀이네요.

**중재자** : 어머니, 말씀해 주셔서 감사합니다. 잠시만요. 안경이 얘기를 조금 더 듣고 싶는데요. 안경 군, 이 일이 어떻게 해결되면 좋겠어요?

**안경** : 서로 사과하고 다시는 이런 일이 없었으면 좋겠어요.

**중재자** : 그렇군요. 어머니는 어떠세요? 이 일이 어떻게 해결되면 좋겠어요?

**안경모** : 정식으로 사과받고 싶어요. 그리고 지금 들어간 병원비는 얼마 안 되지만 만약에 아이가 이번 일로 눈에 문제가 생겨 치료를 받아야 한다면 그건 주먹이네가 부담해야 한다고 생각해요. 그리고 다시는 이런 일이 없도록 주먹이네에게 재발 방지에 대한 약속을 받았으면 해요. 또한 주먹이 부모님이 아이 교육에 신경을 써 주시면 좋겠어요.

**중재자** : 이번 문제가 해결되기 위해서는 주먹이네의 진정한 사과와 재발 방지에 대한 약속, 그리고 주먹이 부모님이 자녀 교육에 좀 더 신경 써 주실 것과 혹시 발생하게 될 안경이의 치료비에 대한 보상이 필요하다고 말씀하신 것 같습니다. 맞나요?

**안경모** : 네.

**중재자** : 네. 알겠습니다. 이렇게 해서 김안경 군과 어머니 입장에서 지난번에 어떤 일이 있었고, 그로 인해서 어떤 걱정이 있고, 그 일이 어떻게 해결되길 바라는지 들었습니다. 이와 같은 이야기들을 상대방과 직접 만나서 할 수 있는 본중재 참여 여부에 대해 질문하겠습니다. 안경이는 주먹이와 만나서 이와 같은 이야기들을 하고 싶어요?

**안경** : 네.

**중재자** : 어머니는 어떠세요?

**안경모** : 네, 저도 좋습니다.

중재자 : 그럼 언제 만나는 게 좋은가요?

안경모 : 내일 15일 금요일 오후 4시가 좋을 것 같습니다.

중재자 : 네, 알겠습니다. 일단 상대방 및 학교의 일정을 고려해서 협의 후에 다시 말씀드리겠습니다. 안경 군, 이야기하고 난 지금 마음은 어때요?

안경 : 네. 대화를 시작할 때보다 마음이 좀 시원한 것 같아요.

중재자 : 어머니는 어떠셨어요?

안경모 : 이 일이 어떻게 해결될지 몰라서 걱정했는데, 그래도 이야기하고 나니 마음이 가벼워졌어요.

중재자 : 그러시군요. 고생하셨습니다. 이상으로 예비중재를 마치겠습니다.

## » 본중재

### 1. 도입 및 소개하기

#### 가. 환영 및 소개

**중재자** : 안녕하세요? 모두 대화모임 시간에 맞춰 참석해 주셔서 감사합니다. 지난 예비중재 때 인사드리기는 했습니다만 다시 한번 소개하겠습니다. 저는 경기도 화해중재단에 있는 중재자 ○○○입니다. 옆에 계신 선생님은 저와 함께 중재를 도와주실 협력중재자이신데 직접 소개해 주시겠습니다. (협력중재자가 자기소개)

**중재자** : 그리고 여기 참석하신 분들을 제가 소개해 드리겠습니다. (중재자가 당사자들을 직접 소개) 이쪽은 김안경 학생, 그리고 옆에 김안경 학생 어머님께서 참석하셨습니다. 그리고 이쪽은 박주먹 학생, 그리고 박주먹 학생 어머님께서 참석하셨습니다. 제가 중재하면서 학생들은 이름을, 보호자 분들은 00학생의 어머니라고 부르도록 하겠습니다.

#### 나. 대화 모임의 의미 설명

**중재자** : 대화에 앞서서 이 대화모임의 의미를 좀 설명해 드리도록 하겠습니다. 이 대화모임은 화해중재라고 합니다. 누가 뭘 잘못했고, 그래서 어떤 벌을 받아야 하는지를 정하는 자리가 아니고 그때 무슨 일이 있었고, 그 일로 어떤 어려움이 발생했는지, 그리고 그 일이 어떻게 해결되면 좋겠는지, 각자의 입장에서 이야기를 충분히 하고, 충분히 듣게 됩니다. 이러한 과정을 통해 이번 일로 발생한 어려움이 회복되고 문제가 해결되어 다시 이러한 일이 반복되지 않고 두 친구가 학교생활을 잘해 나갈 수 있도록 돕기 위해 모인 대화의 자리입니다.

#### 다. 중재자의 역할 설명

**중재자** : 중재자인 저와 협력중재자는 문제를 해결해 주는 역할이 아니라 안전한 분위기에서 양측이 충분한 대화를 통해 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 중립적으로 대화를 돕는 역할을 하게 됩니다.

#### 라. 중재 절차 및 대화 방식 설명

**중재자** : 본중재는 먼저 각자의 입장에서 그때 어떤 일이 있었는지, 그것으로 받은 영향과 피해는 무엇이었는지를 서로 나누고 해결할 쟁점을 정리하여 대안을 모색하고 합의하는 과정으로 진행됩니다. 시간은 3시간 정도 예상합니다. 그리고 대화하는 방식은 상대와 직접 이야기하는 것이 아니라 중재자인 저와 이야기하는 것을 상대가 듣는 간접대화 방식으로 진행됩니다. 제가 질문하면 저에게 이야기해 주시면 되고 상대는 그 이야기를 잘 경청하셔야 합니다.

## 마. 기본 규칙 약속

**중재자** : 오늘 이 대화가 원만하게 진행되기 위해 서로 지켜야 할 기본규칙이 있습니다. 협력중재자가 기본규칙을 안내해 드리도록 하겠습니다.

### 화해중재를 위한 기본 규칙

- ① 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.
- ② 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.
- ③ 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있을 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.
- ④ 이번 본중재에서 발언되는 모든 내용들은 보고 목적 외에는 비밀로 부처지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.
- ⑤ 본중재 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주시거나 무음으로 해주시기 바랍니다.

**협력중재자** : 이상의 규칙을 잘 지키실 수 있으시지요? 규칙에 동의하시면 아래에 서명해 주십시오. (서명) 대화가 진행되는 동안 기본규칙을 책상 위에 놓아두시고 잘 기억해 주시길 바랍니다. 기본규칙은 본중재가 끝난 후 건도록 하겠습니다.

## 2. 입장 나누기

### 가. 상황 이해와 영향 파악

**중재자** : (피해자에게 먼저 질문) 먼저 안경이에게 물어보고 싶은데, 박주먹과는 언제부터 알고 지낸 친구였나요? 초등 학교 때도 친구였나요?

**안경** : 아니요, 서로 다른 초등학교에 다녔고 중학교 들어와서 알게 됐어요. 중1 때도 다른 반이었는데 경식이랑 서로 친구다 보니 같이 축구도 하고 몇 번 어울리긴 했지만 그렇게 친하지는 않았어요….

**중재자** : 그럼 중2 때 처음 같은 반이 된 거네요. 중2 때는 어떻게 지냈나요?

**안경** : 중2 때도 그렇게 친하지는 않았어요. 축구나 가끔 같이하고 쉬는 시간에는 따로 놓고….

**중재자** : 그렇군요, 그럼 그때 얘기를 좀 해 보면 좋겠어요. 지난 0월 00일에 안경이와 주먹이가 교실에서 공놀이 때문에 다툰 적이 있잖아요? 그 일 때문에 오늘 모이게 된 건데 그때 무슨 일이 있었나요?

**안경** : 제가 교실에서 다른 친구하고 공놀이를 하고 있는데 갑자기 박주먹이 와서 공을 빼앗고 저에게 욕을 해서 싸우게 됐어요….

**중재자** : (당사자가 대충 이야기를 할 경우에 구체적으로 질문을 하도록 한다) 그러니까 안경이가 공놀이를 하고 있었는데 갑자기 주먹이가 공을 빼앗았다는 거지요? 그때 어떤 공놀이를 하고 있었나요?

**안경** : 그냥 철수랑 고무공을 주고받는 놀이였어요. 서로 던지고 받는….

**중재자** : 그런데 철수랑 안경이가 공놀이를 하고 있는데 왜 갑자기 주먹이가 공을 빼앗은 걸까요?

**주먹** : (갑자기 끼어든다) 그건 김안경이 여자애들을 공으로….

**중재자** : (대화규칙을 지키도록 함) 지금은 안경이가 이야기하는 시간이니깐 주먹이는 잘 들으면 좋겠어요. 주먹이에게도 이야기할 시간을 줄 거예요. 그럼 안경이가 계속 이야기해 줄래요? 안경이 생각에는 주먹이가 왜 공을 빼앗았다고 생각하나요?

**안경** : 잘 모르겠어요. 저는 그냥 공놀이를 하고 있었거든요? 그런데 갑자기 주먹이가 화를 내고 끼어들었어요….

**중재자** : 그렇군요. 그럼 주먹이가 끼어들었을 때 안경이는 어떤 기분이었나요? (영향파악)

**안경** : 주먹이가 갑자기 공을 빼앗고 소리를 지르니까 놀라기도 하고 약간 겁도 났어요. 주먹이가 평소에 욱도 잘하고 싸움도 잘해서….

**중재자** : 혹시 주먹이가 그때 뭐라고 말했는지 기억나나요?

**안경** : 공놀이 그만하고 사과하라고….

**중재자** : 누구한테 사과하라고 한 건가요?

**안경** : 여자애들한테….

**중재자** : 왜 주먹이가 안경이 보고 여자애들한테 사과하라고 한 걸까요?

**안경** : 사실은… 제가 공놀이를 할 때 공이 옆에 있는 여자 애들한테 맞기도 했었거든요. 공을 잡다 보면 공이 튀겨서 애들이 맞기도 했지만 상관도 없는 주먹이가 갑자기 공을 빼앗고 저한테 뭐라고 하니까 저도 당황스럽고 친구들 앞에서 창피하기도 했어요. 그래서 저도 왜 참견이냐며 주먹이에게 말한 거고요….

**중재자** : 그러니까 주먹이는 안경이에게 공에 맞은 아이들에게 사과하라고 했던 거네요. 그런데 안경이는 상관없는 주먹이가 간섭하는 것처럼 느껴졌고 그것 때문에 서로 싸우게 된 거고… 혹시 안경이는 이 일이 있고 나서 지금 뭐가 가장 힘든가요?

**안경** : 주먹이가 또 시비를 걸거나 때릴까 봐 좀 무섭고 걱정돼요….



**중재자** : 안경이는 이런 일이 또 일어날까봐 그게 가장 걱정된다는 이야기네요. 얘기해 줘서 고맙워요. (피해 보호자 이야기 듣기) 그럼 이 시간에는 안경이 어머니 이야기를 듣도록 하겠습니다. 혹시 안경이가 학교에서 주먹이와 싸웠다는 것은 언제 어떻게 알게 되신 거죠?

**안경모** : 제가 일을 다니고 있는데 회사에 있을 때 담임선생님이 전화를 하셨더라고요. 안경이가 학교에서 친구와 싸워서 안경이 부러지고 얼굴을 조금 다쳤다고요.

**중재자** : 담임선생님으로부터 그 이야기 들으셨을 때 어떤 생각이 드셨나요?

**안경모** : 안경이 부러졌다는 얘기를 듣고 놀랐어요. 혹시 아이가 눈을 다쳤을까 봐... 그래서 선생님한테 혹시 안경이가 눈을 다쳤냐고 여쭙봤더니 보건 선생님께서 보셨는데 눈은 괜찮은 것 같다고... 하지만 그래도 모르는 일이라 보건 선생님이 안경이를 근처 안과병원에 반장과 함께 가서 검사받도록 했다고 하시더라고요... 그때 전화 받고 아이 눈이 가장 걱정됐어요...

**중재자** : 아이가 눈을 다쳤을까 봐 가장 걱정되셨군요. 혹시 병원에서 검사 결과가 어떻게 나왔나요?

**안경모** : 그 이후에도 두 번 정도 병원에 가서 검사를 받았는데 다행히 아이 눈은 괜찮은 것 같다고 의사 선생님이 얘기하시더라고요. 아들도 별 문제 없는 것 같다고 하고... 그래도 안경 낀 얼굴을 주먹으로 때린 것은 너무하다는 생각이 들어요. 아무리 화가 난다고 해도... 그리고 아들 얘기 들어보니깐 안경이가 월 크게 잘못된 것도 아니더라고요. 공놀이하는데 주먹이라는 친구가 갑자기 끼어들면서 싸움이 벌어진 거라고... 주먹이랑 공놀이 한 것 도 아니더라고요.

**중재자** : 혹시 그날 집에 와서 안경이와는 어떤 이야기를 나누셨나요?

**안경모** : 당시 상황에 대해 아들한테 조금 더 자세히 들을 수 있었고 아이 상태를 직접 확인할 수 있어서 조금 안심이 되었어요. 그런데 아이의 눈이 다쳤을 수도 있는데 주먹이네에서 어떤 연락이나 사과의 말이 없어서 화가 났어요. 안경이도 사과받지 못했다고 하고... 아니, 안경 쓴 얼굴을 때린 것은 사회에서도 큰 범죄 행위인데... 전화 한 통 없다는 것이 경우가 없는 사람들 같아서 무척 화가 나더라고요...

**중재자** : (바꿔말하기) 아이가 눈을 다쳤을 수도 있기 때문에 아이 상태를 확인하고 사과하는 것이 당연한데 주먹이네로부터 어떤 연락도 오지 않은 것에 대해 화가 나신다는 거죠? 혹시 어머니는 지금 어떤 게 가장 힘드신가요?

**안경모** : 물론 병원에서는 괜찮다고 하지만 만에 하나 아이의 눈에 문제가 생길까 봐 그게 제일 걱정이 되고 또 주먹이가 우리 안경이에게 또 시비를 걸거나 싸우게 될까 봐 그것도 걱정이예요. 아무리 아이들 사이에 있었던 일이라고 하더라도 아이가 다쳤는데 아무런 연락이 없었다는 것이 아직도 화가 나네요...

**중재자** : 안경이 어머니는 아이 눈에 이상이 있을까 봐, 또 이러한 일이 반복될까 봐 염려되신다는 말씀이네요. 이야기해 주셔서 감사합니다. 그럼 이 시간에는 주먹이 얘기를 들어보도록 하겠습니다. 주먹이는 안경이와 어떻게 알게 된 사이인가요?

**주먹** : 안경이가 얘기한 것처럼 중2 올라와서 같은 반이 된 거고 그전까지는 친구의 친구 정도로만 알고 지내는 사이였어요.

**중재자** : 중2 올라와서 안경이와 같은 반이 된 걸 알았을 때 기분이 어땠나요?

**주먹** : 전혀 모르는 아이들보다 그래도 안면도 있고 가끔 축구도 같이해서 다른 아이들보다 어색하지는 않았어요….

**중재자** : 같은 반이 되고 나서는 어떻게 지냈나요?

**주먹** : 학기 초에는 친하게 지낼 수 있을 것 같았는데 안경이는 공부도 잘하고 선생님들도 안경이를 좋아하시는 것 같고 또 어울리는 친구들도 다르다 보니까 친할 기회도 없고 그래서 같은 반 아닐 때랑 지금이랑 별 차이는 없어요….

**중재자** : (긍정적인 부분 요약, 강조하기) 그러니까 주먹이는 안경이와 원래 아는 사이라 같은 반이 되고 나서는 조금 더 친해질 수 있을 거라 기대했었는데 그럴 기회가 없었다는 거군요?

**주먹** : 네…. 하지만 상관없어요…. 어차피 노는 친구들이 달라서….

**중재자** : 그런데 그날 주먹이는 왜 안경이가 공놀이하는데 끼어들게 되었나요?

**주먹** : 사실 저는 교실에서 공놀이하는 거 싫거든요. 정신이 없고 예전에도 다른 애들이 공놀이하다가 공이 제 머리에 맞은 적이 있어요. 그래서 싫어요. 그날도 화장실 갔다가 교실에 들어오는데 안경이가 철수랑 공놀이를 하고 있는 거예요. 그런데 이미 제 책상에 공이 떨어졌었는지 책이랑 노트랑이 어질러져 있고 또 철수는 공을 잘 잡는데 안경이는 일부러 공을 놓치면서 옆에 있는 여자애들을 맞는 거예요.

**안경** : (갑자기 끼어들면서) 일부러 그런 거 아니라니까! 니가 어떻게 알아? 내가 일부러 그랬는지….

**중재자** : (대화의 규칙을 지키도록 함) 지금은 주먹이가 말하는 시간이니깐 안경이도 끼어들지 말고 잘 들어줄래요? 우리가 처음에 대화를 위한 기본규칙에 대해서 약속했듯이 상대가 이야기할 때 끼어들지 않고 발언 기회를 얻어서 이야기하기로 한 거 기억하지요? 그걸 지켜주면 좋겠어요. 그러니까 주먹이는 교실에서 공놀이하는 게 싫고 그날도 자신의 책상이 공 때문에 어질러져 있었고 주먹이가 볼 때는 안경이가 공놀이하면서 일부러 여자애들을 맞히면서 장난을 쳤다는 거죠? 그걸 봤을 때 기분이 어땠나요?

**주먹** : 지난번에 공이 머리에 맞았던 일도 생각나고, 제 책상이 어질러져 있는 것도 화가 나고 안경이가 일부러 여자애들 못살게 구는 거를 보게 되니까 더 화가 났어요. 그래서 공을 빼앗았고 사과하라고 한 거예요.

**안경** : 선생님, 저 정말 일부러 그런 거 아니라니까요? 그리고 저는 주먹이 책상이 어디 있는지도 몰라요.

**중재자** : 안경이는 일부러 그런 게 아니라는 얘기죠? 그 이야기는 잠시 후에 좀 더 하도록 하고 주먹이도 얘기해 줘서 고마워요. 이 시간에는 주먹이 어머니 말씀을 듣도록 하겠습니다. 주먹이 어머니는 주먹이와 안경이가 교실에서 싸웠다는 사실을 어떻게 알게 되셨나요?

**주먹** : 저도 담임선생님께 전화를 받았어요. 저도 일을 다니느라 전화 받고 바로 학교에 올 수가 없었고 주먹이에게 전화를 걸어 상황 설명을 들었습니다. 이유야 어찌 됐든 주먹이가 안경을 쓴 친구 얼굴을 때린 것은 큰 잘못이라고 생각해서 주먹이에게도 혼을 냈습니다.

**중재자** : 주먹이 어머니는 담임선생님의 전화를 받고 학교에 바로 오고 싶으셨지만 일하는 중이셨고 주먹이가 안경 낀 친구의 얼굴을 때린 것은 잘못이라는 말씀이신 거죠? 그날 주먹이와 통화하고 나서는 어떻게 하셨나요?

**주먹** : 주먹이에게 맞은 아이가 안경을 쓰고 있었다는 말을 듣고 걱정이 돼서 회사를 조퇴하고 바로 학교로 갔습니다. 방과 후라 안경이를 만날 수는 없었고 담임선생님에게 안경이네에 연락해서 사과드리게 좋겠냐고 했더니 지금은 직접 연락하시기보다는 학교에서 사안 조사를 할 것이기 때문에 조금 기다리라고 하셨어요. 다행히 보건 선생님과 인근 병원 의사 선생님이 안경이가 눈을 다친 것 같지는 않다는 말씀을 하셨다길래 일단은 안도하면서 집으로 돌아왔고 사안 조사 결과를 기다리게 된 겁니다. 정말 그날 바로 사과드리려고 했어요.

**중재자** : 주먹이 어머니도 당시에 안경이 어머니께 연락드려서 바로 사과하고 싶으셨는데 당시에는 사과할 기회가 없었던 것 같네요. 혹시 지금이라도 주먹이가 안경이를 때리고 상처를 입힌 것에 대해 사과할 의향이 있으신가요?

**주먹** : 그럼요.... 안경 쓴 친구를 때린 것은 분명 잘못된 거니까요....

**중재자** : 주먹이도 그날 안경이 얼굴을 때린 것에 대해서는 사과할 의향이 있나요?

**주먹** : 네.... 그건 잘못된 거 같아요....

**중재자** : 그럼 이따 대안 모색할 때 사과에 대한 부분에 잘 담으면 좋겠습니다. 주먹이 어머니는 이번 일을 겪으시면서 어떤 게 가장 힘드신가요?

**주먹** : 제가 힘든 거보다 안경이 눈이 걱정되고 주먹이가 친구들과 싸우는 일이 없었으면 좋겠습니다.

**중재자** : 말씀 감사합니다. 혹시 안경이와 주먹이는 그때 상황과 관련해서 더 하고 싶은 얘기가 있나요?

**안경** : 주먹이가 자꾸 여자애들을 일부러 맞췄다고 하는데 정말 그런 거 아니에요. 공을 잡다가 놓쳐서 그런거라고요....

**중재자** : 안경이는 그게 억울한가 보네요.... 주먹이는, 혹시 안경이가 왜 일부러 여자아이들을 맞췄다고 생각하나요?

**주먹** : 제가 볼 때는 충분히 잡을 수 있는 공이었거든요. 그리고 안경이가 여자아이들 공에 맞는 모습을 보고 되게 좋아했어요. 깔깔거리고 웃으면서....

**안경** : 선생님, 저 정말 일부러 그런 거 아니에요.

**중재자** : (의도를 가지고 일부러 그랬는지에 대한 사실확인에서 벗어나 공에 맞은 여자아이들이 받은 영향으로 전환) 그런데 안경이가 일부러 그런 건 아니라고 하더라도 안경이 공에 맞은 여자아이들은 기분이 어땠을 것 같아요?

**안경** : 기분 나빴을 것 같아요....

**중재자** : 그럼 안경이는 여자아이들에게 사과한 적이 있나요?

**안경** : 아니요.... 일부러 그런 게 아니라서....

**중재자** : 일부러 그런 건 아니지만 공에 맞은 여자아이들 기분은 나빴을 거라고 했잖아요? 혹시 기회가 된다면 그때 공에 맞은 여자아이들에게 사과할 마음이 있나요?

**안경** : 네.... 사과할게요....

**중재자** : (절차 이어가기) 그래요, 안경이가 정말 일부러 여자아이들을 맞췄는지 아닌지는 이 자리에서 밝히기는 어려워요. 하지만 일부러 그랬든 아니든 여자아이들이 안경이의 공에 맞은 건 사실이고 여자아이들은 기분이 나빴을 수 있잖아요? 그 부분에 대해서 안경이는 여자아이들에게 사과할 의향이 있다고 했고 주먹이도 사과가 필요하다고 했으니깐 언제 어떻게 사과하는 게 좋을지 대안 모색할 때 얘기해 보도록 해요. 혹시 협력중재자 선생님, 그때 상황과 관련해서 궁금한 거 있으신가요?

**협력중재자** : 네, 안경이에게 물어보고 싶은 게 있는데요.... 안경이는 그날 주먹이의 책상이 공놀이 때문에 엉망이 돼서 주먹이가 화가 났었다는 것을 알고 있었나요?

**안경** : 아니요, 몰랐어요. 그리고 아까 말씀드린 것처럼 저는 주먹이 책상이 어딘지도 몰라요.

**협력중재자** : 그러면 안경이는 주먹이가 예전에 공에 머리를 맞은 적이 있어서 교실에서 공놀이하는 것이 싫고 그날 자기 책상이 공놀이 때문에 엉망이 돼서 화가 났었다는 얘기를 조금 전에 들었는데 듣고 나서는 어떤 생각이 드나요?.

**안경** : 그런 일이 있었다면 기분 나빴을 것 같아요.... 만약 주먹이 책상이 저의 공놀이 때문에 엉망이 됐다면 그건 사과할 마음이 있어요.

**협력중재자** : 그러면 나중에 대안 모색할 때 그 부분도 내용에 담으면 좋겠어요. 혹시 안경이는 주먹이에게 사과받고 싶은 것이 있나요?

**안경** : 네.... 저도 주먹이가 갑자기 공 빼앗고 친구들 앞에서 욕한 것에 대해서는 사과받고 싶어요.

**협력중재자** : 주먹이는 왜 안경이에게 욕을 하고 싸우게 된 건가요?

**주먹** : 일단은 그때 안경이가 여자아이들에게 사과하지 않아서 화가 났던 거고요, 안경이는 걸핏하면 선생님한테 이르러 가요. 그날도 자기가 잘못해서 벌어진 일인데 제가 먼저 욕했다고 선생님한테 이르러 간다는 거예요. 또 이르러 간다고 하니까 화가 났어요.... 다른 친구들도 안경이가 자꾸 선생님한테 이르는 거 싫어해요.

**협력중재자** : 안경이는 이 말 듣고 어떤 생각이 드나요?

**안경** : 담임선생님이 학기 초에 친구에게 욕하지 말라고 학급규칙을 만드셨어요. 그런데 주먹이가 제게 욕한 거는 규칙을 어긴 거니까.... 그리고 그 상황에서 주먹이가 저를 때릴까 봐 좀 무서워서 그 자리를 피하려고 했던 것도 있어요.... 저는 교실에서 문제가 생기면 일이 더 커지기 전에 선생님께 말씀드리는 것이 필요하다고 생각해요. 선생님도 그렇게 하라고 하셨고....

**협력중재자** : 안경이가 당시에 겁이 나기도 했고 선생님의 도움이 필요할 것 같아서 말씀드리러 가려고 했다는 것에 대해서 주먹이는 어떻게 생각하나요?

**주먹** : 물론 선생님께 말씀드리는 것이 필요할 때도 있지만 어떤 때는 우리끼리 해결할 수도 있는데 괜히 말씀드려서 일이 더 커지기도 해요….

**협력중재자** : 그럼 주먹이는 교실에서 문제가 생겼을 때 어떻게 해결하길 원하나요?

**주먹** : 먼저 우리끼리 해결해 보고 안 되면 선생님께 말씀드리면 좋겠어요.

**협력중재자** : 안경이는 주먹이의 이야기에 대해 어떻게 생각하나요?

**안경** : 지금은 잘 모르겠어요….

**협력중재자** : 그 부분에 대해서도 이따 대안 모색할 때 구체적으로 이야기해 보면 좋겠어요. 저는 여기까지 질문하겠습니다.

**중재자** : (정리하고 진도 나가기) 이 시간에는 안경이는 주먹이가 때릴까 봐 겁이 나서 그 자리를 피하려는 생각도 있었고, 일이 더 커지기 전에 선생님께 말씀드리려고 했다는 것을 주먹이가 이해해 주면 좋겠고 주먹이는 친구들끼리 해결할 수 있는데 자꾸 선생님께 말씀드리려고 하는 상황이 싫었다는 것에 대해서 안경이가 이해해 주면 좋을 것 같아요. 그리고 담임선생님께 말씀드리는 부분은 나중에 대안 모색할 때 서로 어떻게 하면 좋을지 조금 더 구체적으로 이야기 나눠보도록 해요.

**중재자** : 그럼 이 시간에는 안경이와 안경이 어머니 말씀을 듣고 싶은데요. 이 문제가 어떻게 해결되면 좋겠다고 생각하시나요? 먼저 안경이부터 얘기해 줄래요?

**안경** : 서로 사과하고 다시는 이런 일이 없었으면 좋겠어요.

**중재자** : 앞서 얘기를 하긴 했지만 잠시 후에 대안 모색할 때 어떤 부분을 서로 사과하고 싶은지, 또 이런 일이 다시 일어나지 않으려면 어떻게 하는 것이 필요한 지 조금 더 구체적으로 생각해 보면 좋겠어요. 안경이 어머니는 어떠세요?

**안경모** : 지금이라도 정식으로 사과를 받고 싶어요. 그리고 지금 들어간 병원비는 얼마 안 되지만 만약에 아이가 이번 일로 눈에 문제가 생겨 치료를 받아야 한다면 그건 주먹이네가 부담해야 한다고 생각해요. 그리고 다시는 이런 일이 없도록 주먹이네에게 재발 방지에 대한 약속을 받았으면 해요. 또한 주먹이 부모님이 아이 교육에 신경을 써 주시면 좋겠어요.

**중재자** : 이번 문제가 해결되기 위해서는 주먹이네의 진정한 사과와 재발 방지에 대한 약속, 그리고 주먹이 부모님이 자녀 교육에 좀 더 신경 써 주실 것과 혹시 발생하게 될 안경이의 치료비에 대한 보상이 필요하다고 말씀하신 것 같습니다. 맞나요?

**안경모** : 네.

**중재자** : 감사합니다. 그럼 이번에는 주먹이와 주먹이 어머니께 여쭙보겠습니다. 이 문제가 해결되기 위해서는 어떤 것이 필요하다고 생각하시나요?

**주먹** : 다시는 교실에서 공놀이하지 않고 선생님께 이르러 가지도 않았으면 좋겠어요. 그리고 그때 제가 좀 화가 나서 그랬지만 안경 쓰고 있는 안경이 얼굴을 때린 것에 대해서는 사과하고 싶어요.

**중재자** : 그래 얘기해 줘서 고마워. 주먹이 어머니는 이 문제가 어떻게 해결되면 좋을까요?

**주먹모** : 먼저는 앞으로도 안경이 눈에 문제가 없었으면 좋겠고요. 지금까지 들어간 치료비와 앞으로 치료를 받아야 할 부분이 생긴다면 당연히 저희가 부담해야겠지요. 영수증을 주시면 보내드리도록 하겠습니다. 그리고 주먹이가 화가 나더라도 주먹을 쓰지 않도록 제가 가정에서 잘 교육하겠습니다... 다시 한번 죄송하다는 말씀드립니다.

## 나. 쟁점 찾기

**중재자** : 말씀 나눠주셔서 감사합니다. 지금까지 나눈 이야기들을 바탕으로 다음과 같은 내용들이 정리가 되면 좋겠습니다.

- 1) 인정과 사과 - 어떤 부분에 대해 잘못을 인정하고 사과하고 싶은지에 대해 구체적으로 생각해 주십시오.
- 2) 재발 방지 - 이러한 일이 다시 재발하지 않기 위해서는 어떤 노력이 필요하다고 생각하는지, 내가 할 수 있는 일과 상대방에게 부탁하고 싶은 일에 대해 생각해 보시기 바랍니다.
- 3) 관계 설정 - 안경이와 주먹이가 같은 반이라서 앞으로도 계속 교실에서 같이 생활하게 될 텐데 서로 불편하지 않으려면 서로 인사를 할 것인지, 쉬는 시간에는 어떻게 지낼 건지, 서로 짝이 되는 데 문제가 없는지 등 구체적으로 생각해 주시기 바랍니다.
- 4) 피해회복(책임변상) - 안경이가 이 일로 이미 병원에서 치료를 받아 진료비가 발생했을 텐데요, 안경이와 주먹이네는 그간의 진료비와 혹시 앞으로 검사나 치료가 필요한 부분이 있다면 어떤 방식으로 변상하는 것이 좋을지도 구체적으로 생각해 보시기 바랍니다.

**중재자** : 이렇게 4가지 부분에 대해 각자 구체적으로 생각해 보시고 20분 후에 이 자리에서 다시 만나 서로의 내용들을 가지고 합의하는 시간을 갖도록 하겠습니다. 혹시 질문 있으신가요?

**중재자** : 없으시면 안경이네는 이 자리에서 이야기 나누시면 되고 주먹이네는 협력중재자 선생님께서 장소를 안내해 드리도록 하겠습니다. 그럼 20분 후에 이 자리에서 다시 뵙겠습니다.

(중재자들은 각각 당사자 그룹에 들어가서 대안 모색에 앞서 지금까지의 대화가 당사자들에게 어떠했는지 중간 평가를 하고 쟁점의 내용들이 구체적일 수 있도록 도움을 주도록 한다)

## 다. 대안 모색 및 합의 과정 이끌기

**중재자** : 그럼 이 시간에는 안경이네와 주먹이네가 각각 생각하신 사과, 재발 방지, 관계 설정, 피해회복(책임변상)에 대한 부분을 가지고 서로 합의하는 시간을 갖도록 하겠습니다.

**중재자** : (가해측 먼저) 그럼 주먹이네가 정리한 내용부터 들어보겠습니다. 먼저 인정과 사과에 대한 내용부터 말씀해 주시겠어요? (합의 내용은 구체성, 형평성, 현실가능성에 부합해야 한다)

**주먹이네** : 그날 안경이가 교실에서 공놀이할 때 공을 빼앗고 안경이에게 욕을 한 것에 대해 사과합니다. 그리고 안경이가 안경쓰고 있었는데 얼굴을 때린 것에 대해서도 사과합니다.

**중재자** : 안경이는 지금 주먹이가 사과한 것에 대해 진정성 있는 사과로 받을 수 있나요?

**안경이네** : 네.

**중재자** : 다음은 안경이네가 인정과 사과에 대해 정리한 내용을 말씀해 주시겠습니다.

**안경이네** : 그날 저의 공놀이 때문에 주먹이 책상이 어질러졌다면 사과하고 공에 맞은 여자아이들에게도 사과하도록 하겠습니다.

**중재자** : (구체화하기) 여자아이들에 대한 사과는 안경이가 언제 어떤 방식으로 하면 좋을까요?

**안경** : 내일 학교에 가서 아침 조회 시간에 공개적으로 사과하도록 하겠습니다.

**중재자** : 주먹이는 안경이가 말한 것처럼 내일 아침 조회 시간에 안경이가 여자아이들에게 공개적으로 사과하는 것에 대해 괜찮은가요?

**주먹** : 네.

**중재자** : 그럼 주먹이는 안경이의 이와 같은 사과를 진정성 있는 사과로 받을 수 있나요?

**주먹이네** : 네.

**중재자** : 인정과 사과에 대한 부분은 이 정도로 정리하면 될까요?

**안경, 주먹** : 네.

**중재자** : 다음은 재발 방지에 대한 약속을 이야기하도록 하겠습니다. 먼저 주먹이네가 정리한 내용을 이야기해 주시겠어요?

**주먹이네** : 앞으로는 안경이가 공놀이하는 것에 대해 제가 직접적으로 영향받는 것이 아니라면 관여하지 않을 것이며 교실에서 공놀이하는 것에 대해서는 학급회의 안건으로 제안할 것입니다. 그리고 친구와 문제가 생기더라도 다시는 폭력을 쓰지 않겠습니다.

**주먹모** : 그리고 부모 입장에서 아이가 학교생활을 잘하고 있는지 조금 더 신경 쓰고 교육하도록 하겠습니다.

**중재자** : 안경이네는 주먹이네가 이야기한 재발방지 약속에 대해 하실 말씀이 있나요?

**안경이네** : 없습니다.

**중재자** : 혹시 안경이네는 어떤 재발방지 약속이 필요하다고 생각하시나요?

**안경이네** : 교실에서는 가급적 친구들에게 피해를 줄 수 있는 놀이는 하지 않도록 하겠습니다.

**중재자** : (구체화하기) ‘피해를 줄 수 있는 놀이’라는 것이 구체적으로 어떤 놀이일까요?

**안경** : 음... 친구들이 하지 말라고 하면 그 놀이는 하지 않도록 하겠습니다.

**안경모** : 저도 부모로서 안경이가 학교생활 잘하고 있는지 조금 더 신경 쓰도록 하겠습니다.

**중재자** : 감사합니다. 혹시 재발방지를 위한 또 다른 내용이 있을까요?

**주먹** : 한 가지 더 있는데요, 교실에서 문제가 생기면 친구들과 먼저 이야기해 보고 우리끼리 해결이 어려울 것 같으면 그다음에 선생님께 말씀드리는 것으로 하면 좋겠습니다.

**중재자** : 혹시 안경이는 주먹이의 제안에 대해 어떻게 생각하나요?

**안경** : 그렇게 하는 것으로 하겠습니다.

**중재자** : 감사합니다. 혹시 재발방지 내용에 대해 더 하고 싶은 이야기가 있나요?

**주먹이네** : 없습니다.

**안경이네** : 없습니다.

**중재자** : 그럼 다음은 관계설정에 대한 부분입니다. 오늘 대화모임 이후에 두 학생이 학교생활을 잘하기 위해서 구체적으로 어떤 노력들이 필요한지 들어보겠습니다. 안경이네가 먼저 이야기해 주시겠어요?

**안경** : 당분간은 주먹이와 조별 활동을 같이하거나 짝이 되는 것은 불편할 것 같아요...

**중재자** : (구체화하기) 당분간이라고 하면 언제까지를 말하는 건가요?

**안경** : 이번 달 정도...

**중재자** : 주먹이는 안경이의 제안에 대해 어떻게 생각하나요?

**주먹** : 안경이가 원하면 그렇게 할게요.



**중재자** : 주먹이는 관계설정에 대해 어떤 게 필요하다고 생각하나요?

**주먹** : 이 일로 불편함은 있었지만 그래도 같은 반인데 인사는 하고 지냈으면 좋겠습니다. 저는 그거면 될 것 같습니다.

**중재자** : 안경이는 주먹이와 인사하는 것에 대해 어떻게 생각해요?

**안경** : 인사 정도는 할 수 있을 것 같습니다.

**중재자** : 좋습니다. 안경이에게는 조금 시간이 필요한 것 같아요. 그래도 서로 인사를 하고 지내기로 했으니까 서로 관계 회복을 위해 노력하기로 하고 이번 달 정도만 둘이 짝이 되거나 같은 조에 편성되지 않도록 담임선생님께 내용을 전달하도록 하겠습니다.

**안경, 주먹** : 네.

**중재자** : 혹시 관계설정 부분에 대해 더 하실 말씀 있으실까요?

**안경이네, 주먹이네** : 없습니다.

**중재자** : 다음은 피해회복(책임변상)에 대한 부분입니다. 혹시 안경이네가 지금까지 발생한 치료비가 얼마죠?

**안경모** : 병원에 가서 검사하고 치료받은 게 총 3회 있었고 병원 치료비는 15만 원입니다. 그리고 안경이의 안경을 새로 맞춘 비용이 10만 원입니다.

**중재자** : 영수증을 다 가지고 계시지요?

**안경모** : 다 가지고 있습니다.

**중재자** : 안경이 치료를 위해서 추가로 필요한 게 있을까요?

**안경모** : 시력에 이상이 있는지 지금 바로는 확인이 되지 않고 2~3달 후에 검사받으러 병원에서 다시 오라고 했거든요. 8월쯤이 될 것 같은데 그때 검사비가 발생할 것 같아요.

**중재자** : 검사 결과에 따라 추가 치료가 필요할 수도 있겠네요?

**안경모** : 병원에서는 별 이상은 없을거라고 하는데 눈이라는 것이 워낙 예민하고 중요한 부분이라...

**중재자** : 그럼 이렇게 하는 것은 어떨까요? 지금까지 들어간 치료비와 안경비 25만 원은 안경이네가 주먹이네에 내일 (5/2)까지 영수증을 전달하고 주먹이네가 2024년 5월3일까지 안경이네의 계좌로 입금하도록 하고 추가 검사와 치료에 대해서는 9월에 다시 한번 검사 결과를 가지고 학교 측이 중재하는 것으로 하면 어떨까요? 만약 학교 측 중재가 어렵다면 화해중재단에 요청하시면 되겠습니다. 괜찮으실까요?

**안경이네, 주먹이네** : 네 그렇게 하시죠...

**중재자** : 혹시 지금까지 나는 약속이행과 관련하여 더 하실 말씀이 있을까요?

**안경이네, 주먹이네** : 없습니다.

**중재자** : 협력중재자 선생님도 없으세요?

**협력중재자** : 네, 없습니다.

**중재자** : 그럼 이 시간에는 지금까지 나는 내용을 바탕으로 합의문(약속이행문)을 작성하도록 하겠습니다.

- 중재자와 협력중재자가 컴퓨터로 약속이행문 양식에 따라 문서를 작성한다. 이때 당사자들을 방치하지 않도록 하며 설문지 작성이나 휴식, 못다 한 이야기 등 중재자 중의 한 명은 이 시간도 운용하여야 한다.
- 작성된 합의문(약속이행문)의 내용에 이의가 없는지 당사자들에게 확인한다.(출력 전에 당사자들이 최종적으로 확인하는 단계이기 때문에 정확하게 합의 내용이나 문구의 표현을 확인할 수 있도록 한다.)
- 당사자들의 합의문(약속이행문) 내용 확인이 끝난 후 약속이행문을 필요한 부수(당사자 각각 1부, 화해중재단 1부, 교육청 1부, 학교 1부)만큼 출력한다. 합의문(약속이행문) 출력을 위해 중재자는 대화모임 장소의 출력 환경을 미리 확인하여야 한다.
- 출력 후 당사자들이 다시 한번 내용을 확인하도록 한 후 출력된 부수만큼 서명란에 모두가 친필 서명하도록 한다.
- 서명 완료된 합의문(약속이행문)을 당사자들에게 한 부씩 나눠주고 중재자는 대화모임 이후에 의뢰기관에 보낼 결과보고서에 약속이행문을 스캔하여 첨부하도록 한다.

# 합의문(약속이행문)

우리는 화해중재를 통하여 아래와 같은 내용을 이행할 것을 약속하였다.

- 아 래 -

## 1. 인정 및 사과

- ① 박주먹은 공을 빼앗고 욕을 한 것에 대해 사과하였고 김안경은 사과를 받았다.
- ② 박주먹은 안경을 쓰고 있던 김안경의 얼굴을 때린 것에 대해 사과하였고 김안경은 사과를 받았다.
- ③ 김안경은 자신의 공놀이 때문에 박주먹의 책상이 어질러졌다면 사과하고 싶다고 하였고 김안경은 박주먹의 진심을 받았다.
- ④ 김안경은 내일(5/2) 조회 시간에 공에 맞은 여자아이들에게 공개적으로 사과하도록 한다.

## 2. 재발 방지

- ① 박주먹은 교실에서 공놀이하는 것에 대해 학급회의 안건으로 제안하도록 하며 학급회의 결정에 따르도록 한다.
- ② 김안경이 공놀이하는 것에 대해 직접적으로 영향받는 것이 아니라면 박주먹은 관여하지 않도록 한다.
- ③ 박주먹은 친구와 문제가 생기더라도 폭력을 사용하지 않도록 한다.
- ④ 김안경은 교실에서 친구들이 하지 말라고 하는 놀이는 하지 않도록 한다.
- ⑤ 김안경은 친구들 사이에 문제가 생겼을 때 선생님에게 말씀드리기 전에 친구들과 먼저 이야기해 보고 친구들끼리 해결이 어려울 경우 선생님께 말씀드리도록 한다.
- ⑥ 부모들은 아이들의 학교생활과 자녀 교육에 대해 더 신경 쓰도록 한다.

## 3. 관계 설정

- ① 5월 한 달간은 김안경과 박주먹이 조별 활동을 같이하거나 짝이 되지 않도록 교육청 관계자가 담임선생님께 말씀드리도록 한다.
- ② 김안경과 박주먹은 만나면 서로 인사하도록 한다.

## 4. 피해 보상

- ① 김안경은 지금까지 지불한 병원 치료비 15만 원과 새 안경 비용 10만 원에 대한 영수증을 내일(5/2)까지 학교를 통해 박주먹에게 전달하고 박주먹은 총 25만 원을 5/3까지 00은행(예금주:○○○) ○○-○○○○-○○○○○-○○으로 입금하도록 한다.
- ② 김안경의 눈과 관련한 추가 검사와 치료에 대해서는 필요한 경우 9월에 다시 한번 학교나 화해중재단을 통해 중재의 기회를 마련하도록 한다.

년 월 일

학생 (서명)  
보호자 (서명)

학생 (서명)  
보호자 (서명)

## 라. 마무리 및 소감 나누기

**중재자** : 이 시간에는 마무리하기 전에 안경이와 주먹이가 합의문(약속이행문)에 적힌 사과의 내용을 직접 주고받는 시간을 갖도록 하겠습니다. 공놀이 때문에 생긴 일이니까 안경이가 먼저 주먹이에게 사과하기로 한 부분을 직접 사과해 줄래요?

(안경이(母)와 주먹이(母)가 약속이행문의 내용으로 직접 사과를 주고받음)

**중재자** : 그럼 이번에는 주먹이가 안경이에게 사과하겠다고 한 부분을 직접 사과하는 시간을 갖겠습니다.

(안경이(母)와 주먹이(母)가 합의문(약속이행문)의 내용으로 직접 사과를 주고받음)

**중재자** : 감사합니다. 오늘 긴 시간 대화의 규칙을 잘 지켜가면서 진솔하게 자신의 이야기를 나눠주신 안경이와 안경이 어머니, 주먹이와 주먹이 어머니께 감사드립니다. 마지막으로 오늘 대화모임에 대한 소감 나눔을 짧게 한마디씩 나누도록 하겠습니다.

(긍정적 답변이 기대되거나 긍정적 변화가 느껴지는 사람부터 시작하며 대화모임에 참여한 모든 사람이 소감을 나누도록 한다)

**중재자** : (마무리) 나눠주셔서 감사합니다. 오늘 대화를 통해 해결된 부분도 있고 여전히 아쉬운 부분도 있겠지만 문제의 당사자들이 직접 만나 문제해결을 위해 대화를 한 이 시간은 그것 자체로 의미가 있었다고 생각합니다. 오늘 서로 합의한 이 약속이행문은 안경이와 주먹이의 관계를 회복하고 다시는 이런 일이 재발하지 않도록 노력하여 서로가 다시 좋은 친구로 지내기 위해 함께 정한 약속이기 때문에 앞으로 잘 지켜가면 좋겠습니다. 부모님들도 아이들의 안전하고 즐거운 학교생활을 위해 더 신경 써 주시기 바랍니다. 그리고 2주 후에 오늘 정한 약속이 잘 지켜지고 있는지, 또 다른 어려움은 없는지 확인하기 위한 후속 모임을 갖도록 하겠습니다. 정확한 날짜와 시간은 담임선생님을 통해 전달하도록 하겠습니다. 그럼 이것으로 본중재를 모두 마치도록 하겠습니다. 수고 하셨습니다.

(돌아가는 길에 당사자들이 엘리베이터나 주차장에서 불편하게 마주치지 않도록 한 측이 먼저 자리를 떠나도록 하고 5~10분 정도 후에 남은 측이 갈 수 있도록 한다)

(중재자와 협력중재자는 당사자들을 잘 배웅하고 오늘 대화에 대한 평가 및 사후 관리 계획, 결과보고서 작성 (작성자, 작성 시기 등)에 대해 이야기 나눈 후 의뢰기관의 담당자에게 본중재 종료를 알리고 마무리한다.)

## » 사후 관리(후속 모임)

### 1. 도입 및 소개하기

#### 가. 환영 및 소개

**중재자** : 안녕하세요? 지난 한 달 동안 잘 지내셨나요? 모든 분이 약속시간에 맞춰 참석해 주셔서 감사합니다. 지난 모임 때 인사드리기는 했습니다만 다시 한번 소개하겠습니다. 저는 경기도 화해중재단에 있는 중재자 ○○○입니다. 옆에 계신 선생님은 저와 함께 중재를 도와주실 협력중재자이신데 직접 소개해 주시겠습니다. (협력중재자가 자기소개)

**중재자** : 그리고 여기 참석하신 분들을 제가 소개해 드리겠습니다. (중재자가 당사자들을 직접 소개) 이쪽은 김안경 학생, 그리고 옆에 김안경 학생 어머님께서 참석하셨습니다. 그리고 이쪽은 박주먹 학생, 그리고 박주먹 학생 어머님께서 참석하셨습니다. 제가 중재를 하면서 학생들은 이름을, 보호자 분들은 ○○학생의 어머니라고 부르도록 하겠습니다.

#### 나. 대화모임의 의미 설명

**중재자** : 대화에 앞서서 이 대화모임의 의미를 좀 설명해 드리도록 하겠습니다. 이 대화모임은 후속 모임입니다. 지난 대화모임을 통해서 함께 만든 약속을 잘 지키고 있는지 확인하기 위해서 모였습니다. 이 자리는 누가 뭘 안 지켰고, 그래서 어떤 책임을 져야 하는지를 정하는 자리가 아니고 누구에게 어떤 어려움이 있어서 약속을 못 지켰는지 그리고 그 약속이 안 지켜져서 어떤 어려움이 생겼는지, 또한 그 약속을 잘 지키려면 어떤 도움이 필요한지 각자의 입장에서 이야기를 충분히 하고, 또 충분히 듣는 시간을 갖겠습니다. 그래서 두 친구가 학교 생활을 잘해 나갈 수 있도록 돕기 위해 모인 대화의 자리입니다.

#### 다. 중재자의 역할 설명

**중재자** : 중재자인 저와 협력중재자는 문제를 해결해 주는 역할이 아니라 안전한 분위기에서 양측이 충분한 대화를 통해서 스스로 문제를 해결해 나갈 수 있도록 중립적으로 대화를 돕는 역할을 하게 됩니다.

#### 라. 중재 절차 및 대화 방식 설명

**중재자** : 먼저 각자의 입장에서 약속을 지키는 과정에서 어떤 경험들이 있었는지, 그것으로 받은 영향과 피해는 무엇이 있었는지 서로 나누고 해결해야 할 쟁점을 정리하여 대안을 모색하고 합의하는 과정으로 진행됩니다. 그리고 대화하는 방식은 상대와 직접 이야기하는 것이 아니라 중재자인 저와 이야기하는 것을 상대가 듣는 간접대화 방식으로 진행됩니다. 제가 질문하면 저에게 이야기해 주시면 되고 상대는 그 이야기를 잘 경청하셔야 합니다.

## 마. 기본규칙 약속

**중재자** : 오늘 이 대화가 원만하게 진행되기 위해 서로 지켜야 할 기본규칙이 있습니다. 협력중재자가 기본규칙을 안내해 드리도록 하겠습니다.

### 화해중재를 위한 기본 규칙

- ① 다른 사람이 이야기하는데 끼어들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.
- ② 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 중재자의 진행에 따라야 합니다.
- ③ 진행 과정에서 중재자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있을 경우, 중재자에게 알려주어야 합니다.
- ④ 이번 대화모임에서 발언되는 모든 내용들은 보고 목적 외에는 비밀로 부쳐지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.
- ⑤ 대화모임 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주시거나 무음으로 해주시기 바랍니다.

**협력중재자** : 이상의 규칙을 잘 지키실 수 있으시지요? 규칙에 동의하시면 아래에 서명을 해 주십시오. (서명) 대화가 진행되는 동안 기본규칙을 책상 위에 놓아두시고 잘 기억해 주시길 바랍니다. 기본규칙은 대화모임이 끝난 후 견도록 하겠습니다.

## 2. 입장 나누기

### 가. 상황 이해와 영향 파악

**중재자**: 먼저, 협력중재자께서, 합의문(약속이행문)을 읽어 주시겠습니다.

**협력중재자** : 네. 읽겠습니다. (약속이행문을 읽는다)

**중재자**: 이와 같은 약속을 지키면서, 어떤 경험들을 했는지 이야기 나누겠습니다. 먼저, 김안경 군, 눈은 어떤 상태인가요?

**안경모** : 그때 주먹 군 어머니께서 바로 입금해 주셨어요. 그리고 그 이후에 안과에서 추가 검사했지만, 별 이상이 없는 것으로 나왔어요.

**중재자**: 다행입니다. 안경 군은 약속을 지키면서 어떤 점이 힘들었어요?

**안경** : 그때 했던 약속들 대부분 잘 지켰던 것 같아요. 그리고 그 모임 하고 나서, 공에 맞은 여자애들에게 공개적으로 사과도 했고요. 그 후에는 교실에서 공놀이 안 하고 있어요.

**중재자**: 그랬군요. 혹시 힘든 점은 없었나요?

**안경** : 교실에서 친구들과 공놀이를 더 이상 못하게 된 게 좀 그렇기는 해요. 그래도 다른 친구들이 힘들다고 하니, 안 하는 게 좋을 것 같아요.

**중재자:** 그렇군요. 박주먹 군과는 어떻게 지내고 있어요?

**안경:** 그냥 같은 반이니까요. 눈인사하는 정도로만 지내고 있어요.

**중재자:** 선생님이나 주변에서 도와주면 좋겠다고 생각하는 부분이 있나요?

**안경:** 없어요. 괜찮아요.

**중재자:** 어머니는 어떠셨나요?

**안경모:** 교실에서 안경이가 별일 없이 잘 지내고 있어서 다행이에요. 다른 것보다 눈에 큰 이상이 없어서 천만 다행이고요.

**중재자:** 어머니께서는 이 자리를 빌려서, 상대방에게 요구하고 싶은 것은 어떤 부분인가요?

**안경모:** 없어요.

**중재자:** 네, 그러시군요. 알겠습니다. 그러면 이번에는 박주먹 군에는 질문하겠습니다. 주먹 군은 지난 모임을 통해서 만든 약속을 지키면서 어땠나요?

**주먹:** 지난번에 김안경이 저에게 사과도 다 하고, 다시 교실에서 공놀이를 하지 않아서 좋아요. 여자애들에게 공개적으로 사과하는 것도 봤는데, 제가 바라던 것을 해줘서 좋았어요. 그리고 그 후에 학급회의 안건으로 교실에서 공놀이하는 것에 대해서 이야기 나눴는데, 다른 친구들도 모두 동의해서 이제 교실에서는 다른 친구들도 공놀이를 하지 않아요.

**중재자:** 어려움은 없었나요?

**주먹:** 네, 없었어요.

**중재자:** 그랬군요. 좋네요. 그럼 어머니는 어떠셨나요?

**주먹모:** 저도 별로 어려움은 없었고요. 다만, 이 일로 주먹이가 학교에서 위축될까 봐 걱정했는데, 그냥 괜찮아 보여서 다행이에요. 그리고 학교에서도 그 이후에 더 신경 써 주시는 것 같아서 감사했어요. 제가 알기로, 그 이후에 한동안 교실에서 안경이와 같은 조별 활동이나 그런 것들을 안 하고 있는 것으로 알고 있어요. 저도 집에서 주먹이에게 더 이상 다른 친구들을 때리거나 하지 않도록 단단히 교육하고 있어요.

**중재자:** 그렇군요. 애쓰고 계시네요. 그럼 혹시 오늘 이 자리를 빌려서 주먹이나 어머니께서 상대방에게 더 하고 싶은 말씀이 있나요?

**주먹:** 없어요. 그냥 이대로만 지내면 좋겠어요.

**주먹모:** 네, 저도 없어요. 그래도 드릴 말씀이 있다면, 앞으로 학교에서 주먹이와 안경이가 서로 무슨 문제가 생기면 선생님에게 도움을 요청하도록 단단히 알려주시면 좋겠어요. 저도 주먹이에게 그렇게 하겠습니다.

**중재자:** 어머니께서는 다시 이 일이 일어나지 않도록 학교에서 서로 더 노력하자는 말씀이시군요. 맞나요?

**주먹母:** 네, 맞아요.

**중재자:** 안경 군 어머니는 어떠세요?

**안경母:** 네, 저도 그렇게 아이에게 단단히 교육하겠습니다. 저도 바라는 바입니다.

**중재자:** 모두의 이야기를 들어보니, 지난번에 만든 약속도 잘 이행되고 있고, 서로 더 요구하는 내용이 없는 것으로 보입니다. 그래서 이 사후 관리 후속 모임은 이대로 마무리할까 합니다. 마지막으로 간단한 소감을 나누겠습니다. 혹은 상대방에게 하고 싶은 말씀을 하셔도 됩니다. 먼저, 김안경 군은 오늘 모임을 참여하면서 어땠나요?

**안경:** 좋았어요. 지난 한 달간 약속을 지키는 게 좋았는데, 이렇게 그걸 가지고 이야기 나누고 하니 좀 더 안심이 돼요.

**중재자:** 어머니는 어떠세요?

**안경母:** 네, 저도 오늘 이 자리가 의미 있었어요. 서로 약속을 지키기 위해서 노력하고 있다는 것을 알게 돼서 더 마음이 놓이는 것 같아요.

**중재자:** 네, 감사합니다. 그럼 박주먹 군은 어땠나요?

**주먹:** 네, 저도 안경이가 여자애들에게 공개적으로 사과를 과연 할까 싶었는데, 그렇게 해줘서 좋았거든요. 그리고 그 이후에도 계속 교실에서 공놀이를 안 하는 모습을 보면서 왠지 안경이가 제가 생각해 왔던 것과는 좀 다르다는 생각을 했어요. 왠지 좋은 친구인 것 같아요. 앞으로 기회가 되면 같이 놀고 싶은 마음도 생겼어요.

**중재자:** 그렇군요. 주먹 군의 친구 얘기에 대해서 안경 군은 어떻게 생각해요?

**안경:** 네, 저도 비슷해요. 근데 갑자기는 말고요. 차츰 시간이 좀 지나면 그럴 수도 있을 것 같아요.

**중재자:** 네, 그렇군요. 알겠어요. 안경 군 어머니는 오늘 모임이 어떠셨나요?

**안경母:** 네, 저도 오늘 이 자리가 의미가 있었던 것 같아요. 안경이가 눈이 다행히 별 이상이 없는 것은 좋지만, 학교에서 안경이가 혹시 다른 아이들에게 이상한 아이로 보이지는 않을까 내심 걱정하고 있었거든요. 그런데 주먹이가 안경이를 그렇게 얘기해 줘서 안심이 됩니다. 아이들에게 시간이 좀 필요할 수는 있지만 서로 마냥 다투기만 하는 친구 관계는 아닐 수 있겠다고 생각할 수 있어서 좋았어요.

**중재자:** 네, 감사합니다. 지난번에 만든 약속을 지키느라 노력하고 지지해 주신 학생들과 어머니, 감사합니다. 아마 학교에서도 아이들이 잘 지내도록 애써주셨을 텐데요. 아이들이 이처럼 문제가 생겼을 때, 그로 인해서 생긴 어려움을 함께 이야기하고, 상대방의 이야기를 들을 수 있는 기회가 필요하다는 것을 다시 한번 확인하는 기회였던 것 같습니다. 함께 하신 모든 분께 감사합니다. 그럼 이상으로 오늘 사후 관리(후속 모임)을 마치겠습니다. 수고하셨습니다.



## 11

## 화해중재 콘텐츠 안내 및 주요 서식

## 11-1

## 학교 내 갈등 사안 대응 역량 강화를 위한 교육 콘텐츠 안내

구분	주요 내용 및 링크	비고 (영상 QR코드)
1차시	화해중재단 홍보 영상  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=VZn_iui-1qc">https://www.youtube.com/watch?v=VZn_iui-1qc</a>	
	학교폭력 예방과 교육적 해결  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=VfYzuATfcY4">https://www.youtube.com/watch?v=VfYzuATfcY4</a>	
2차시	학교 내 갈등과 화해 중재: 화해중재에 대한 개념 및 이해 (갈등 조정 전문가, 화해중재 전문가 참여)  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4AVqZBUwBE4">https://www.youtube.com/watch?v=4AVqZBUwBE4</a>	
3차시	화해중재단이란: 화해중재단 운영 및 중재위원 우수사례 나눔 (화해중재 교육지원청 담당자, 중재위원)  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=jZe2LfPK8N0">https://www.youtube.com/watch?v=jZe2LfPK8N0</a>	
4차시	학교장자체해결제와 화해중재 (화해중재 참여자 경험 사례-담당자, 학생, 책임교사 등)  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ubMa0cLw70o">https://www.youtube.com/watch?v=ubMa0cLw70o</a>	
5차시	학교폭력으로부터 우리 아이를 지키기 위한 이해와 공감 (싸우는 아이들 치유하는 부모들)  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8T9Ga471664">https://www.youtube.com/watch?v=8T9Ga471664</a>	
기타 참고 자료	교육지원청 화해중재단 운영 안내  <a href="https://blog.naver.com/go_edu/223164873384">https://blog.naver.com/go_edu/223164873384</a>	
	경기형 관계회복프로그램 안내  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BB8_MnBfiJQ">https://www.youtube.com/watch?v=BB8_MnBfiJQ</a>	
	회복적대화모임 조정의 단계 및 기술(사단법인 한국회복적정의협회)  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=fWkshe0kuKU">https://www.youtube.com/watch?v=fWkshe0kuKU</a>	

11-2

화해중재 주요 운영 서식

서식1

※ 화해중재 신청서(학교용)

화해중재 신청서

학교명	담당자	김○○	연락처	000-000-0000
○○초	신청일	2024.0.0	사안명 (사안번호)	
신청 영역	<input type="checkbox"/> 학교폭력 <input type="checkbox"/> 학생인권 침해 <input type="checkbox"/> 교육활동 침해			

관 련 자	구분	신분	학교	성명	성별	비고	
사안 주요 내용							
주요 쟁점							
갈등해 결을 위한 학교 노력	해결 과정	〈있을 경우 기재〉					
	현재 상황						
중재 요청사항							
예비중재 일시 장소		희망일시 (1지망)	월    일    00:00    장소:				
		희망일시 (2지망)	월    일    00:00    장소:				
비    고							

서식2-1

※ 화해중재 참여 동의서 (학생·보호자용)

화해중재 참여 동의서

학생	성명		성별		생년월일	
	학교명		학년 / 반			
	연락처	(휴대전화)		(이메일)		
보호자	성명		관계		휴대전화	

개인정보보호법 제15조 1항(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 본인의 개인정보를 제공할 것을 ☐ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

- 수집 목적 : 화해중재 참여
- 수집 항목 : 학생 생년월일, 학적사항, 연락처  
보호자의 성명, 전화번호
- 보유기간 : 학교 재학 기간

※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 단, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.

- ☐ 중재에 참여하고, 그 결과로 합의된 내용을 살펴보고 스스로 결정하여 관계가 원만하게 회복될 수 있도록 함께 노력하겠습니다.
- ☐ 중재 모임에서 나온 이야기와 이를 통해 알게 된 자료는 비밀을 지키고 외부로 누설하지 않을 것을 약속합니다.

년 월 일

보호자 : (서명)      학생 : (서명)

## 서식2-2 ※ 화해중재 참여 동의서 (교사용)

## 화해중재 참여 동의서

교사	성명		성별		생년월일	
	학교명					
	연락처	(휴대전화)	(이메일)			

개인정보보호법 제15조 1항(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 본인의 개인정보를 제공할 것을  
☐ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

- 수집 목적 : 화해중재 참여
- 수집 항목 : 생년월일, 학적사항, 연락처
- 보유기간 : 학교 재직 기간

※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 단, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능  
 할 수 있음을 알려드립니다.

☐ 중재에 참여하고, 그 결과로 합의된 내용을 살펴보고 스스로 결정하여 관계가 원만하게 회복될  
 수 있도록 함께 노력하겠습니다.

☐ 중재 모임에서 나온 이야기와 이를 통해 알게 된 자료는 비밀을 지키고 외부로 누설하지 않을 것을  
 약속합니다.

년 월 일

교사 : (서명)

서식3

※ [예시]이며 사안 유형에 따라 필요시 교육지원청에서 변경하여 사용 (교육지원청용)

화해중재 참여 안내문

( ) 사안으로 인한 갈등으로 인해 학부모님과 자녀가 힘든 시간을 보내고 계시리라 생각합니다.  
( )사안에 대한 엄정한 사안처리도 중요하지만, 해당 사안으로 인한 갈등을 어떻게 대하고 다루느냐의 문제는 사안 당사자의 회복과 성장, 공동체의 교육력 회복과 직결된 부분입니다.

‘○○교육지원청 화해중재단’은 학교 내 갈등과 문제가 발생하였을 때, 회복적 생활교육의 방식으로 풀어가고자 합니다. 어떤 문제가 생겼을 때 잘못된 사람에 대한 처벌로 끝내지 않고, 사안에 해당하는 사람들이 함께 모여 어떤 피해와 영향이 있었는지 확인하고 자발적으로 자기 책임을 분명하게 지도록 기회를 만들고, 이후 재발 방지와 관계 회복을 위해 모두가 노력하는 방식으로 전환하겠다는 뜻입니다. 이 과정은 학교공동체가 평화롭고 안전한 공간으로 변화해가기 위한 교육적 접근이며, 우리 스스로 문제해결의 주체가 되어 자율적이고 평화로운 학교 문화를 정착하고자 하는 데 목표를 두고 있습니다. 이러한 취지에 공감하셔서 적극적으로 참여해주시고 협조 부탁드립니다.

○○학교 화해중재 모임 안내

□ 일시 및 장소(소요 시간은 상황에 따라 변경될 수 있습니다)

구분	일시	장소	참석자(학생 명)
□예비중재			
□본중재			

※ 학생과 학부모가 함께 참석하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

경기도○○교육지원청 화해중재단

서식4

※ [예시]이며 교육지원청에서 변경하여 사용

화해중재 협의록

작성일		기록자	
-----	--	-----	--

학교명			
담당자		연락처	
중재 사안번호			
구분	<input type="checkbox"/> 예비중재 <input type="checkbox"/> 본중재 <input type="checkbox"/> 기타		
일시			
장소			
참 석 자	관련자		
	중재 위원		
주요 협의 내용			
향후 추진 사항			

## 서식5

※ [예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

## 화해중재 기본 규칙

1. 다른 사람이 이야기하는데 끼여들지 않고, 중재자가 발언의 기회를 줬을 때만 이야기해야 합니다.
2. 대화하기 위해서 모였기 때문에, 상대를 비방하거나 언성을 높이는 행위를 삼가고 진행자의 진행에 따라야 합니다.
3. 진행 과정에서 진행자의 허락 없이 자리를 떠나면 안 됩니다. 사정이 있을 경우, 진행자에게 알려주어야 합니다.
4. 이번 대화모임에서 발언한 모든 내용들은 보고 목적 외에는 비밀로 부쳐지며, 여기에서 나온 이야기는 다른 사람에게 공공연하게 이야기해서는 안 됩니다.

\* 대화모임 중에는 핸드폰의 전원을 꺼주시거나 무음으로 해주시기 바랍니다.

오늘 대화가 원만히 진행되도록 위의 규칙을 지킬 것을 약속합니다.

성명(본인)

(서명)

## 서식6

※ [예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

## 화해중재 합의문(약속이행문)

학교명		중재 사안번호	
일시		장소	
당사자	성명	성명	성명

우리는 교육지원청 화해중재단을 통하여 다음과 같은 내용에 합의하였습니다.

1. 인정 및 사과

2. 재발 방지

3. 관계 설정

4. (선택) 피해 보상(책임 변상)

※ 본 이행문의 내용을   년   월   일까지 모두 이행할 것을 약속합니다.

(당사자) \_\_\_\_\_(서명)

(당사자) \_\_\_\_\_(서명)

(당사자) \_\_\_\_\_(서명)

(당사자) \_\_\_\_\_(서명)

위원 \_\_\_\_\_(서명)

위원 \_\_\_\_\_(서명)

경기도○○교육지원청 화해중재단





## 서식8

※ [화해중재 평가양식 당사자(피해 관련 측) 1 설문지에서] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

## 화해중재 조사 설문지(당사자 1)

참가자	① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교	성별	남( ), 여( )
		참여 경험	처음( ), 경험 있음( )

□ 화해중재 참가 이후 느낀 점을 솔직하게 응답하여 주시기 바랍니다.

매우 그러함	그러함	보통	그렇지 않음	전혀 그렇지 않음
-----------	-----	----	-----------	-----------------

1. 진행자로부터 사전에 화해중재에 대해 설명을 들었고 그 내용을 이해할 수 있었다.	⑤	④	③	②	①
2. 화해중재 참여는 자발적으로 이루어졌다.	⑤	④	③	②	①
3. 화해중재 과정에서 진행자를 신뢰할 수 있다고 느꼈다.	⑤	④	③	②	①
4. 화해중재는 편안하고 안전한 분위기였다.	⑤	④	③	②	①
5. 진행자는 나와 상대방을 공정하게 대우했다.	⑤	④	③	②	①
6. 화해중재 과정에서 나의 입장과 감정을 표현할 기회를 충분히 가졌다.	⑤	④	③	②	①
7. 화해중재 과정에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
8. 화해중재는 내 피해(감정 등)를 회복하는데 도움이 되었다.	⑤	④	③	②	①
9. 화해중재를 통해 상대방과의 갈등은 상당 부분 해소되었다.	⑤	④	③	②	①
10. 상대가 화해중재 이후 같은 행위를 하지 않을 것 같다.	⑤	④	③	②	①
11. 결과(약속이행문)에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
12. 주변에 비슷한 처지에 처한 사람이 있다면 화해중재를 권유하고 싶다.	⑤	④	③	②	①
13. 화해중재를 통해 학교/교육청에 대한 신뢰가 높아졌다.	⑤	④	③	②	①

서식9

※ [화해중재 평가양식 당사자(가해 관련 측) 2 설문지 예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

화해중재 조사 설문지(당사자 2)

참가자	① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교	성별	남(    ), 여(    )
		참여 경험	처음(    ), 경험 있음(    )

□ 화해중재 참가 이후 느낀 점을 솔직하게 응답하여 주시기 바랍니다.

매우 그러함	그러함	보통	그렇지 않음	전혀 그렇지 않음
-----------	-----	----	-----------	-----------------

1. 진행자로부터 사전에 화해중재에 대해 설명을 들었고 그 내용을 이해할 수 있었다.	⑤	④	③	②	①
2. 화해중재의 참여는 자발적으로 이루어졌다.	⑤	④	③	②	①
3. 화해중재 과정에서 진행자를 신뢰할 수 있다고 느꼈다.	⑤	④	③	②	①
4. 화해중재는 편안하고 안전한 분위기였다.	⑤	④	③	②	①
5. 진행자는 나와 상대방을 공정하게 대우했다.	⑤	④	③	②	①
6. 화해중재 과정에서 나의 입장과 감정을 표현할 기회를 충분히 가졌다.	⑤	④	③	②	①
7. 화해중재 과정에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
8. 화해중재를 통해 내가 피해자에게 무엇을 잘못했는지 반성하고 깨닫게 되었다.	⑤	④	③	②	①
9. 화해중재를 통해 상대방과의 갈등은 상당 부분 해소되었다.	⑤	④	③	②	①
10. 화해중재를 통해 앞으로 이러한 잘못을 저지르지 말아야겠다고 생각하게 되었다.	⑤	④	③	②	①
11. 결과(약속이행문)에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
12. 주변에 비슷한 처지에 처한 사람이 있다면 화해중재를 권유하고 싶다.	⑤	④	③	②	①
13. 화해중재를 통해 학교/교육청에 대한 신뢰가 높아졌다.	⑤	④	③	②	①

서식10 ※ [예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

화해중재단 활동 보고서

작성일		중재 사안번호		중재위원명	
-----	--	------------	--	-------	--

학교명			중재일시		
구분	<input type="checkbox"/> 예비중재 <input type="checkbox"/> 본중재 <input type="checkbox"/> 사후 관리 <input type="checkbox"/> 기타				
본중재 시 성립여부	성립 / 불성립	불성립 시 사유			

활동 내용 및 중재 의견

서식11

※ [예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

화해중재단 중재위원 신청서

성명		연 락 처	직장	
생년월일(성별)	년 월 일 (남/여)		휴대폰	
(전,현)소속	소속기관: 직 위:		E-mail	
주소				
지원 대상	<input type="checkbox"/> 현직교원 <input type="checkbox"/> 퇴직교원 <input type="checkbox"/> 현직경찰 <input type="checkbox"/> 퇴직경찰 <input type="checkbox"/> 법조인 <input type="checkbox"/> 갈등조정전문가 <input type="checkbox"/> 지역인사 외			
소개 사항	1. 주요 활동 경력 (학교폭력 업무·생활지도 및 학생 선도 경력, 사안 조사 유경험)			
	예시) - ○○학교 학교폭력대책자치위원회 위원 (2018.~2019.) - ○○학교 학생생활부장 (2018.~2019.) - ○○학교 학교폭력 전담기구 구성원(2020.~2021.) - ○○교육지원청 교육전문직 (2018.~2019.) - ○○교육지원청 학교폭력대책심의위원회 위원 (2020.~2021.) - 상담교사 1급 정교사 자격 취득(****년도) - 갈등조정전문가 1급 자격 취득(****년도) - 갈등조정 관련 연수 이수(****년도 00시간)			
	2. 화해중재단 중재위원 지원 사유			
상기 본인은 2024 ○○교육지원청 화해중재단 중재위원으로 지원함으로써 중재위원에 배제되는 결격사유에 해당되지 않음				
년    월    일 ○○○ (인)				

서식12 ※ [예시] 서식이며 교육지원청에서 변경하여 사용

## 개인정보 수집·이용 동의서

경기도○○교육지원청에서는 2024 화해중재단 중재위원을 구성·운영하고자 하며, 중재위원 구성과 관련하여 「개인정보 보호법」 제15조에 따라 다음 사항을 고지하고 개인정보 수집·이용 동의서를 받고자 합니다.

○ 개인정보의 수집 목적

화해중재 중재위원 선발, 구성

○ 개인정보의 수집 항목

성명, 생년월일, 성별, 소속(직장), 직위(직급), 연락처, 주요 경력

○ 개인정보의 보유 및 이용 기간

개인정보 제공 시부터 202 . . .까지

○ 정보 주체의 권리

상기한 개인정보 수집을 거부할 수 있습니다. 다만, 동의를 거부할 경우 중재위원 위촉이 어려울 수 있으니 참고하시기 바랍니다.

개인정보의 수집 및 이용에 동의하십니까?

동의☐ 미동의☐

본인은 본 「개인정보의 수집·이용 동의서」내용을 읽고 명확히 이해하였으며 이에 동의합니다.

년 월 일

작성자 성명

(서명)

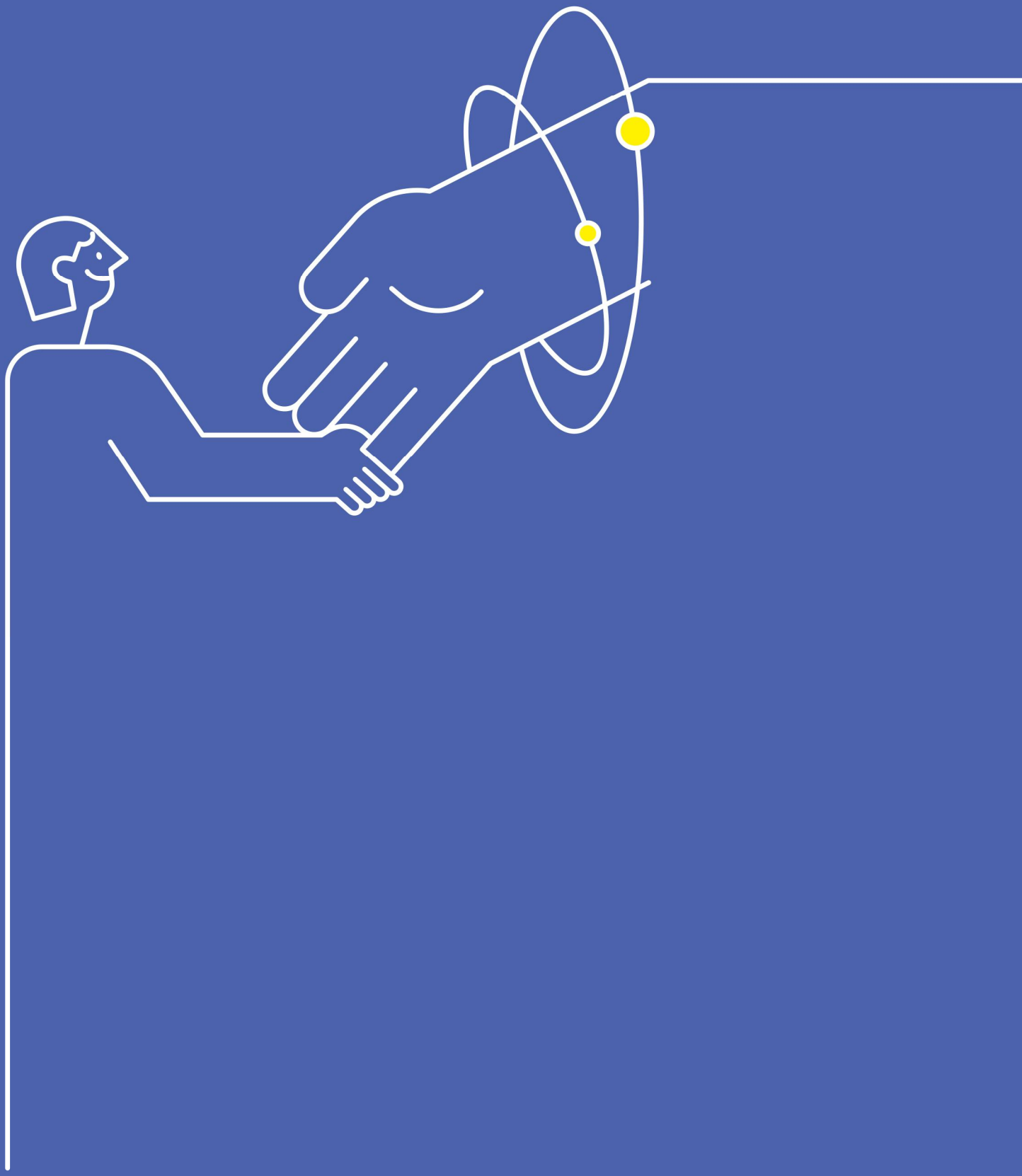
경기도○○교육지원청교육장 귀하



Memo

CHAPTER

# 04





# 부록

---

1. 학교 내 화해중재 시스템 구축 사례(참고용)
2. 화해중재를 위한 기초 다지기  
(화해중재 공부의 마중물)

# 01

## 학교 내 화해중재 시스템 구축 사례 (참고용)

### » 단위 학교 내 화해중재단 운영 사례(○○○고등학교)

### 2024학년도 화해중재단 운영 계획

○○○○학교

#### I 추진 근거

- 2024 경기교육 주요 업무계획, 4-3-1 학교폭력 예방 및 지원 강화
- 2024 생활인성교육 정책추진 기본 계획(경기도교육청 생활인성교육과)
- 2024 화해중재단 운영 계획(경기도교육청 생활인성교육과)
- 2024 학교폭력예방 및 대책 실시 계획(○○○○학교)

#### II 추진 배경

- 학생 상호 간 갈등 상황에서 사안 조사 결과 양측 학생 모두가 상대방에게 폭력적 언행을 주고받는 쌍방 폭력 사안임.
- 학교폭력 사안들은 상호 간 존중과 배려, 소통과 협력의 부재가 직접적인 원인으로 드러남.
- 교육활동 침해 사안 및 학생 인권 침해 사안도 교육구성원 간 윤리적 책임 및 대인관계 기술, 사회적 협력의 부족이 주원인인 것으로 나타남.

#### III 추진 목적

- 학교 내 각종 갈등 사안의 체계적·전문적·교육적 해결을 지원
- 교육공동체 구성원으로부터 신뢰받고 교육공동체와 공감대가 형성되어있는 학교 자체 화해중재단 운영을

### 통해 학교 내 다양한 갈등 사안을 지원하여 건강하고 안전한 교육환경 조성

- 학교 내 갈등 해결 중재·조정 기능 강화를 위한 교육공동체 역량 강화
- 학교폭력 사안 처리 및 처벌 위주의 학교폭력 업무에서 교육공동체 관계개선 및 갈등 해결을 통한 자율·균형·미래 지향적 생활교육 기틀 마련

## IV 추진 방향

- 학교 내 갈등 사안에 대한 화해중재 기능을 일원화하여 신속하고 합리적·체계적 중재를 지원하여 조정 기능 강화 문화 조성
  - 화해중재를 통한 교육구성원의 회복과 성장 중심의 교육적 해결 추진
  - 학교폭력제로센터 및 지역교권보호센터와 연계한 학교 자체 화해 중재단 운영
  - 학교폭력, 학생인권 침해, 교육활동 침해, 구성원 간 갈등 해소를 위해 관계회복 프로그램 운영
  - 사안의 축소 및 은폐가 아닌 교육적 해결을 목적으로 하며, **화해중재단 운영과는 별도로 해당 사안은 관련 법률 및 절차를 준수하여 상급 기관 보고 및 사안 처리 실시**

## V 세부 추진 계획

### 1. 화해중재단 운영

#### • 개요

- 학교폭력, 학생인권 침해, 교육활동 침해, 갈등 사안의 교육적 해결을 위한 학교 자체 화해중재단의 전문적·체계적 지원
- 기타 교육공동체 간 나타날 수 있는 다양한 갈등 상황을 대화 모임을 통해 해결하며 교육공동체의 교육력 회복

#### • 구성

- (단장) 교감
- (실무) 학교폭력 책임교사, 생활지도 교사, 교육활동 보호 담당교사
- (중재위원) 갈등중재 기초-심화-전문가 과정 연수 이수자, 학생안전부장, 학년부장, 상담교사, 담임교사, 학부 모위원, SPO 등 12명 내외

#### ※ 중재 위원 자격 요건 (아래 경력 중 1개 이상 해당자)

- 해당 학년도 학년부장, 학생안전부장, 화해중재 실무자, 상담교사, 담임교사, 학교폭력전담기구 위원
- 해당 학년도 기준 학생 보호 및 상담 활동(교육 경력)을 5년 이상 수행한 교사
- 갈등중재 기초, 심화, 전문가 과정 연수 이수자(기초과정만 이수한 경우도 가능)
- 그 밖에 학교폭력, 생활지도, 학생인권, 교육활동 보호 관련 업무에 대한 지식과 경험이 풍부한 교사로서 학교장이 승인한 교사

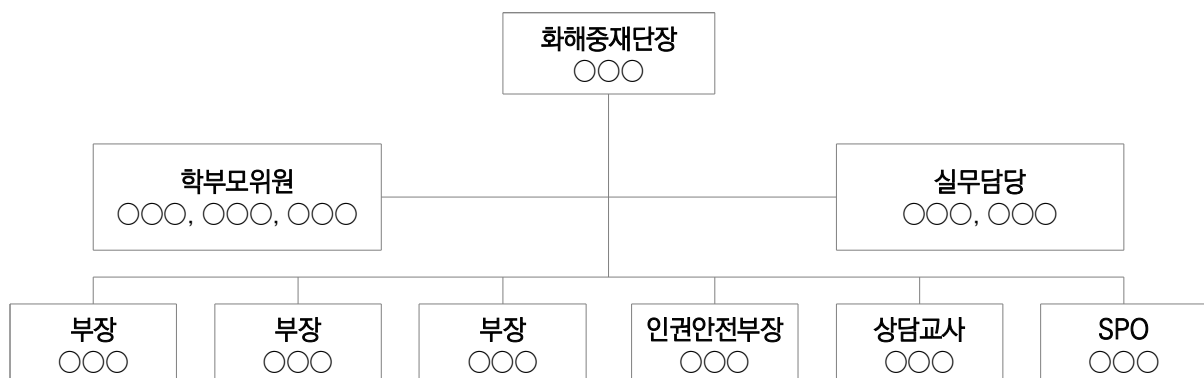
### • 주요 업무

- (중재위원 지원) 사안 조기 개입으로 갈등 심화 방지 및 사안 처리 전 과정에서 당사자(보호자 포함)에 대한 직접 상담을 통한 중재 및 교육적 해결 지원
- (학교폭력제로센터 연계 지원) 학교폭력제로센터 전담조사관 구성에 따라 사안 조사 시 화해중재위원 참여, 운영 지원
- (관계회복프로그램 및 생활지도 운영 지원) 관계회복프로그램 운영 및 학생생활지도 분리지도 시 화해중재위원 지원

교장	• 관계회복 프로그램 운영의 총괄
교감	• 관계회복 프로그램 운영 관리 • 외부 연계가 필요한 경우 진행
담임교사	• 학생 및 보호자에게 안내, 동의 확인 진행 및 협의 • 관계회복 프로그램 진행 • 관계회복 프로그램 이후 사후 관리 진행 및 협의
책임교사	• 사안에 대한 파악 및 공유 • 관계회복 프로그램 진행
상담교사	• 심리·정서적 개입 및 진행 • 기타 정서적 위기 상황에서의 자문 • 관계회복 프로그램 진행

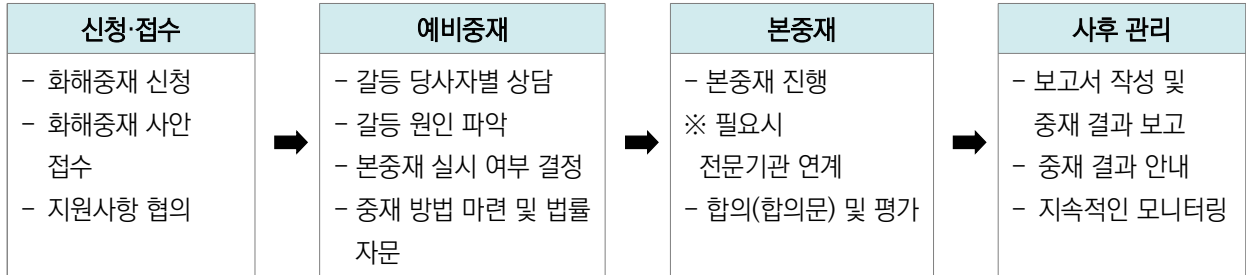
- 교육활동 보호 침해 사안 및 학생 인권침해 사안 발생 시 상담 지원
- (교육적 해결 공감대 형성 및 화해중재 역량 강화) 화해중재를 통한 교육적 해결의 필요성에 대해 교육공동체 인식 개선을 위한 홍보, 교직원 대상 연수 운영, 화해중재 역량 강화 지원

### • 화해중재단 조직도



## 2. 화해중재 절차

### • 화해중재 절차



### • 화해중재의 신청·접수

- 화해중재 신청: 갈등 당사자의 요구 또는 사안처리 담당자와 협의를 통해 신청  
 ※ 예비중재의 경우 피해 또는 가해 갈등 당사자 중 어느 한쪽의 신청이 있을 시 상담 지원이 가능하나, 본중재는 피해와 가해, 갈등 당사자 모두의 동의가 있어야 함.
- 화해중재 사안 접수: 화해중재단의 화해중재 사안 접수
- 지원사항 협의: 화해중재단이 해당 학년의 부장교사, 학생안전부장교사, 학교폭력책임교사, 교육활동보호 업무 담당교사 등과 지원사항에 대해 협의

단계	절차	주요 내용
예비중재 (준비모임)	소개 및 인사 예비중재 안내 당사자 입장 나누기 소감 및 마무리 본중재로 초대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자와 당사자 간 신뢰 형성</li> <li>• 갈등의 배경과 맥락이해</li> <li>• 당사자의 필요와 원하는 해결책 파악</li> <li>• 당사자의 신체, 감정, 정신 상태 파악 및 전략 수립</li> <li>• 본중재 참여 최종 확인</li> </ul>
본중재	도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환영 및 소개, 호칭 결정</li> <li>• 기본 규칙 설명 및 동의</li> <li>• 중재자의 역할에 대한 설명</li> <li>• 진행 과정 설명</li> </ul>
	입장 나누기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진행자 질문에 따라 당사자 개인별 경험과 입장 설명</li> <li>• 진행자와 당사자 간 대화 방식을 통한 경청</li> <li>• 회복적 질문, 경청, 공감, 반영 등 화해중재 기법을 활용</li> <li>• 당사자들의 기대/우려 정리</li> <li>• 내용을 정리하고 대화를 진행시킴</li> </ul>
	쟁점파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입장 나누기에서 나온 내용을 중심으로 함께 풀어야 할 쟁점 정리</li> <li>• 실익에 기초한 쟁점에 집중</li> <li>• 쟁점이 정리되어야 해결책으로 전환 가능</li> <li>• 4대 공통 쟁점(인정 및 사과, 재발 방지, 관계 설정, 책임 변상)</li> </ul>
	대안모색	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴식 후 분리된 공간에서 진행</li> <li>• 당사자들의 필요와 실익에 초점</li> <li>• 최대한 창의적이고 실질적인 대안 마련</li> <li>• 진행자들이 확인하여 내용보강 요청</li> </ul>

단계	절차	주요 내용
	합의	<ul style="list-style-type: none"> <li>다시 한자리에 모여 진행</li> <li>당사자 간의 협상임으로 진행자는 쟁점 하나씩 집중하여 진행</li> <li>구체성, 실현 가능성, 공정성의 기준으로 평가 및 보충</li> <li>부분 합의도 가능하며 모든 쟁점에 합의를 위해 무리하지 말 것</li> </ul>
	마무리	<ul style="list-style-type: none"> <li>합의 절차에서 동의한 부분을 합의문 양식으로 정리 및 서명</li> <li>향후 합의이행 여부를 확인하기 위한 사후 관리 공지</li> <li>참여 소감 및 배운 점 나누기</li> </ul>
사후 관리 (후속 모임)	보고서 작성 및 중재 결과 보고 중재 결과 학교 안내 추후 모니터링 (후속 모임)	<ul style="list-style-type: none"> <li>합의한 내용이 지켜지는지 확인</li> <li>서로의 관계와 환경에 어떤 영향이나 변화 점검</li> <li>우려 사항 파악 및 보완책 마련</li> </ul>

### • 예비중재

- 갈등 당사자별 상담: 화해중재단이 갈등 당사자 분리 상담을 통해 의견 청취
- 갈등 원인 파악: 갈등 발생 원인 분석 및 정리
- 본중재 실시 여부 결정: 분리 상담 내용 및 갈등 당사자의 참여 의사를 반영하여 본중재 실시 여부 결정
- 중재 방법 마련 및 법률 자문: 학교 내 갈등 사안에 따른 맞춤형(갈등 정도, 학교급별, 성별, 중재위원 전문성 등) 중재 방법 마련 및 필요시 상급 기관에 관련 법률 자문

### • 본중재

- 본중재 진행: 갈등 당사자의 동의를 받아 화해중재단 중재위원이 진행

#### ※ 화해중재자 행동 원칙 (경기도교육청교육연수원 화해중재단 역량 강화 심화 연수)

- 상대방의 진술을 중지시키거나 상대방에 대한 충고, 자신의 생각 전달 금지
- 자신의 판단이나 경험을 예시로 설명하며 조언 금지
- 자신의 느낌이나 감정 표현 금지

- 합의(합의문) 및 평가: 갈등 당사자 간 화해중재 성립 여부 확인 및 관련 문서(합의문 등) 작성, 화해중재 평가  
\*(만족도, 효과성 등)

\* 만족도 조사에는 화해중재의 전반적인 만족도와 불만족 이유, 중재자의 역량(전달 내용 및 중재의 만족도), 불공정 이유, 화해중재 참여 권유에 대한 내용으로 구성. 효과성 조사에는 갈등 해결 및 재발방지에 대한 효과성으로 구성. 또한 화해 중재에 참여한 소감이나 알게 된 것, 제안하고 싶은 사항 등에 대한 내용을 추가 기술

### • 사후 관리

- 보고서 작성 및 중재 결과 보고: 화해중재단 중재위원은 활동보고서를 작성하여 학교장에게 중재 결과 보고
- 지속적인 모니터링: 화해중재단(또는 학교업무담당자, 담임교사)이 갈등 당사자 간 갈등 지속 여부 및 학생의 심리상태 확인 등 진행 사항 확인 및 지원

### 3. 화해중재위원의 역할

#### • 피해 회복의 지원

- 진정 어린 사과와 재발 방지에 대한 약속을 직접적이고 구체적으로 확인
- 안전한 관계회복프로그램을 운영하여 회복탄력성을 고취

#### • 자발적 책임과 행동의 책무성 강조

- 가해자가 자신의 잘못을 깨닫고 스스로 책임질 수 있도록 분위기 조성
- 가해자와의 대화를 통해 자발적 책임의 기회를 갖도록 지원

#### • 의사소통 지원

- 갈등 당사자들의 서로 다른 견해가 적대감 없이 솔직하게 교환되고 경청 될 수 있는 분위기 조성
- 4대 공통쟁점에 대해 오해 없이 서로를 이해할 수 있도록 소통과 절차를 지원

#### ※ 4대 공통쟁점 (경기형 표준 화해중재 매뉴얼)

○ 인정 및 사과      ○ 재발 방지      ○ 관계 설정      ○ 책임 변상

#### • 중립적인 자세와 공정한 태도

- 공정하고 편파적이지 않은 태도 유지
- 중재자로서 신뢰와 권한을 인정받을 수 있도록 중립적 협상 과정 지원

구분	주요 내용
안전한 환경조성	화해중재자는 예비중재, 본중재, 사후 관리의 전 과정이 원만하게 진행될 수 있도록 당사자들과 긴밀히 소통하고 당사자들이 물리적, 시간적, 심리적으로 안전함을 느낄 수 있는 환경을 조성
과정 돕기	화해중재자는 문제를 해결해 주는 역할이 아니라 과정을 돕는 역할로 당사자들이 조정의 의미와 절차에 대해 충분히 이해하고 참여할 수 있도록 안내
절차 이끌기	화해중재자는 사실을 밝혀 처벌을 결정하는 역할이 아니며 입장 나누기, 쟁점파악, 대안 모색 및 합의라는 조정의 절차를 원만하게 이끌어야 함
의사소통 지원	조정과정은 당사자들이 자발적으로 참여하는 것이지만 갈등 상황에서의 분노, 오해, 불신으로 인해 대화를 위한 기본 규칙이 깨지고 의사소통의 왜곡이 발생할 수 있기 때문에 화해중재자는 당사자들이 기본 규칙을 지켜가면서 경청할 수 있도록 의사소통을 지원
쟁점파악 및 합의도출	화해중재자는 당사자들이 함께 풀어야 할 쟁점이 무엇인지를 명확히 하고, 해당 문제를 어떻게 풀어야 할지에 대해 당사자들이 충분히 의견을 나누며 다양하고 창의적인 아이디어가 나올 수 있도록 격려하고 구체성, 형평성, 현실 가능성에 기반한 합의에 이를 수 있도록 지원

## VI 기대 효과

- 학교 내 갈등의 교육적 해결을 통해 학교의 교육력 회복
- 화해와 회복 중심의 갈등 해결을 통해 건강한 교육공동체 성장
- 체계적이고 전문적인 화해중재를 통한 교육공동체의 신뢰도 제고

붙임: 서식1~1 1(화해중재 주요 운영 서식을 학교 상황에 맞게 활용)

## » 단위 학교 내 관계회복프로그램(대화모임) 운영 사례(○○고등학교)

# 2024학년도 학교폭력 예방 교육적 해결을 위한 7179(친한친구) 관계맺기 운영 계획(안)

○○고등학교 학생역량지치부

## I 추진 근거

- 2024학년도 ○○○○교육지원청 기본계획(2024.2.)
- 2024학년도 ○○고등학교 학교운영기본계획(2024.3.)

## II 추진 목적

- 학교 내 갈등 해결 중재·조정 기능 강화를 위한 교육공동체 역량 강화
- 학교폭력 사안 처리 및 처벌 위주의 학교폭력 업무에서 교육공동체 관계개선 및 갈등해결을 통한 자율·균형·미래 지향적 생활교육 기틀 마련



### III 추진 방향

- 학교 내 갈등 해결 중재·조정 기능 강화를 위한 문화 조성 및 시스템 구축
- 별도의 갈등해결 시스템을 편성·운영하여 맞춤형 갈등해결 및 교육공동체 관계 개선 여건 조성

### IV 세부 추진 계획

#### 1. 다툼(갈등) 위원 구성 및 운영

##### 가. 다툼(갈등) 위원 구성

연번	구분	성명	비고
1	위원장		교감
2	교원위원		학생자치역량부장
3	교원위원		학교폭력업무책임교사(1)
4	교원위원		상담교사(2)
5	교원위원		학교폭력예방업무담당교사(1학년)
6	교원위원		학교폭력예방업무담당교사(2학년)
7	교원위원		학교폭력예방업무담당교사(3학년)
8	학부모위원		00교육지원청 학교폭력대책심의위원/1학년 학부모
9	전문위원		00경찰서 여성청소년계 학교폭력전담 경찰관

##### 나. 7179(친한친구) 관계회복 목적

- 관련 당사자 사이에 발생한 사안을 중심으로 개입하여 양측 관계를 회복시키는 것을 목적으로 한다.
- 상대 이해 및 소통, 대화를 하는 과정을 통해 피해학생 측 입장을 충분히 고려한 진심 어린 사과(화해)와 가해 학생 측의 반성에 대한 올바른 인식 정립을 하고 나아가 관계 개선을 통한 회복을 도모한다.
- 심리·정서적 안정 및 학생과 일상생활, 또래(교우) 관계 등의 안정적 적응과 신속한 복귀, 회복을 조력한다.

##### 다. 운영 대상 및 방법

- 학교폭력 사건이 발생한 해당 관련학생(피해 및 가해측)을 대상으로 진행한다.
- 사전 개별면담 : 양측의 학생을 개별적으로 면담하여 각각의 욕구와 사안에 대한 해결 방식, 심리 정서적 상태 등을 탐색한다.
- 관계회복 프로그램(직접대면 및 소통) : 양측 학생이 준비와 동의가 되었을 때 서로 대면하여 소통의 과정을 통해 관계회복을 하도록 조력한다.

## 라. 7179(친한친구) 관계회복 운영 시 역할

교장	• 관계회복 프로그램 운영의 총괄
교감	• 관계회복 프로그램 운영 관리 • 외부 연계가 필요한 경우 진행
담임교사	• 학생 및 보호자에게 안내, 동의 확인 진행 및 협의 • 관계회복 프로그램 진행 • 관계회복 프로그램 이후 사후 관리 진행 및 협의
책임교사	• 사안에 대한 파악 및 공유 • 관계회복 프로그램 진행
상담교사	• 심리·정서적 개입 및 진행 • 기타 정서적 위기 상황에서의 자문 • 관계회복 프로그램 진행

## 마. 7179(친한친구) 관계회복 시 유의 사항

- 관계회복 프로그램은 갈등 사안에 대한 교육적 해결을 위해 의무적으로 진행한다.
- 관계회복 프로그램은 한 명이 중단하고 싶으면 중단될 수 있다.
- 관계회복 프로그램을 했다고 해서 갑자기 사이가 좋아지거나 개선이 되지 않을 수도 있다.
- 학교 및 교사는 사전에 가급적 보호자와 면담을 진행하여 프로그램 취지를 잘 이해시킬 수 있도록 한다.
- 서로 소통함으로써 평화로운 학교생활을 할 수 있도록 하는 것임을 안내한다.
- 관계회복 프로그램은 양측 학생이 학교 및 일상생활과 또래와의 관계에 잘 적응할 수 있도록 돕는 것임을 안내한다.
- 피해학생에 대하여 모든 단계 시작 시 현재 마음과 생각, 2차 피해(재발 및 보복 등), 참여 의사 등을 확인함으로써 관계회복 프로그램 진행이 강제적인 것이 아닌 피해학생 의사를 우선으로 고려하여 진행됨을 안내한다.

## V 기대 효과

- 갈등사안과 다툼 사안 해결을 통한 평화로운 학교 안정적 정착
- 관련 학생의 회복과 성장을 중심으로 한 교육다운 교육 실천
- 교사, 학생, 학부모가 민주적으로 함께하는 교육활동 전개로 행복한 학교 지향

## 자료1 (위원용)

## 화해중재 절차

### 관련법률 및 시행령

#### 학교폭력예방법 시행령 제14조의3(학교의 장의 자체해결)

학교의 장은 법 제13조의2제1항에 따라 학교폭력사건을 자체적으로 해결하는 경우 피해학생과 가해학생 간에 학교 폭력이 다시 발생하지 않도록 노력해야 하며, 필요한 경우에는 피해학생·가해학생 및 그 보호자 간의 관계 회복을 위한 프로그램을 운영할 수 있다.

### 관계회복의 개념

- 관계회복이란 두 명 이상의 관련 대상자들이 발생 상황에 대하여 이해, 소통, 대화 등을 통해 원래 상태 또는 일상생활로 돌아갈 수 있도록 함께 노력하는 것을 말한다.

### 관계회복의 목적

- 관련 당사자 사이에 발생한 사안을 중심으로 개입하여 양측 관계를 회복시키는 것을 목적으로 한다.
  - 상호 이해 및 소통, 대화를 하는 과정을 통해 피해학생 측 입장을 충분히 고려한 진심어린 사과(화해)와 가해학생 측의 반성에 대한 올바른 인식 정립을 하고 나아가 관계 개선을 통한 회복을 도모한다.
  - 심리·정서적 안정 및 학교와 일상생활, 또래(교우) 관계 등의 안정적 적응과 신속한 복귀, 회복을 조력한다.
- ※ 학교폭력 관계회복은 진행 단계별로 피해학생 측의 의사를 우선적으로 고려하여 확인하고 동의여부를 확인하며 진행한다.

### 참고 관계회복 진행 시 유의사항

- 관계회복 프로그램은 양측 학생이 동의할 경우에만 진행할 수 있다.
- 관계회복 프로그램은 한 명이 중단하고 싶으면 중단될 수 있다.
- 관계회복 프로그램을 했다고 해서 갑자기 사이가 좋아지거나 개선이 되지 않을 수도 있다.
- 학교 및 교사는 사전에 가급적 보호자와 면담을 진행하여 프로그램 취지를 잘 이해시킬 수 있도록 한다.
- 서로 소통함으로써 안전한 학교생활을 할 수 있도록 하는 것임을 안내한다.
- 관계회복 프로그램은 양측 학생이 학교 및 일상생활과 또래와의 관계에 잘 적응할 수 있도록 돕는 것임을 안내한다.
- 피해학생에 대하여 모든 단계 시작 시 현재 마음과 생각, 2차 피해(재발 및 보복 등), 참여 의사 등을 확인함으로써 관계회복 프로그램 진행이 강제적인 것이 아닌 피해학생 의사를 우선으로 고려하여 진행됨을 확인시켜 주는 것이 중요하다.

[출처 : 푸른나무재단]

### 관계회복 프로그램은 학교폭력 은폐, 축소가 아닙니다!

- 관계회복 프로그램은 화해를 중용하기 위한 절차가 아니라, 소통을 일차적 목적으로 한다. 자신의 감정과 욕구를 진솔하게 표현하고, 상대의 이야기를 듣는 경험을 통해 관련 학생의 회복과 성장을 촉진할 수 있다.
- 관계회복 프로그램에 참여했다고 해서, 학교장 자체해결에 동의하는 것은 아니다.
- 관계회복 프로그램은 사안처리 절차를 대신할 수 없으며, 관계회복 프로그램 참여 여부와 상관없이 학교폭력대책 심의위원회 진행이 이루어 질 수 있다.

자료2 (학부모용)

## 다툼(갈등) 교육적 참여 안내문

학부모님, 00학생 보호자님 안녕하십니까?

( )사안으로 인한 갈등으로 인해 학부모님과 자녀가 힘든 시간을 보내고 계시리라 생각합니다. ( )사안에 대한 엄정한 처리와 더불어 해당 사안으로 인한 갈등을 어떻게 대하고 다루느냐의 문제는 사안 당사자의 회복과 성장, 공동체의 교육력 회복과 직결되어 있는 부분입니다.

‘00고등학교 내 갈등과 다툼이 발생하였을 때 잘못된 사람에 대한 처벌로 끝내지 않고, 사안에 해당하는 사람들이 함께 모여 어떤 피해와 영향이 있었는지 확인하고 자발적으로 자기 책임을 분명하게 지도록 기회를 만들자 합니다. 이후 재발 방지와 관계 회복을 위해 모두가 노력하는 방식으로 전환하겠다는 뜻입니다. 이 과정은 학교 공동체가 평화롭고 안전한 공간으로 변화해가기 위한 교육적 접근이며, 우리 스스로 문제 해결의 주체가 되어 자율적이고 평화로운 학교 문화를 정착하고자 하는데 목표를 두고 있습니다. 이러한 취지에 공감하셔서 적극적으로 참여해 주시고 협조 부탁드립니다.

## 다툼(갈등) 교육적 참여 모임 안내

\* 일시 및 장소(소요시간은 상황에 따라 변경될 수 있습니다)

구분	일시	장소	참석자(학생명, 학부모명)
<input type="checkbox"/> 예비중재			
<input type="checkbox"/> 본중재			
<input type="checkbox"/> 사후 관리(후속 모임)			

\* 가급적 학생과 학부모가 참석하여 주시기 바랍니다.

\* 필요하다고 판단될 경우 사후중재 실시 가능합니다.

년 월 일

00고 등 학교 장

## 다툼(갈등) 교육적 참여 동의서

학생	성명		성별		생년월일	
	학교명		학년/반			
	연락처	(휴대전화)		(이메일)		
보호자	성명		관계		휴대전화	

개인정보보호법 제15조제1항(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 본인의 개인정보를 제공할것을

☐ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

- 수집목적 : 관계회복 프로그램 운영
- 수집항목 : 학생 생년월일, 학적사항, 연락처  
보호자의 성명, 전화번호
- 보유기간 : 당해학교 재학 기간

※ 귀하는 이에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 단, 동의가 없을 경우 이와 관련된 업무 진행이 불가능할 수 있음을 알려드립니다.

☐ 본 프로그램(모임)에 참여하고, 그 결과로 합의된 내용을 살펴보고 스스로 결정하여 관계가 원만하게 회복될 수 있도록 함께 노력하겠습니다.

☐ 모임에서 나온 이야기와 이를 통해 알게 된 자료는 비밀을 지키고 외부로 누설하지 않을 것을 약속합니다.

년      월      일

보호자 :                      (서명)      학생 :                      (서명)

## 다툼(갈등) 교육적 참여 회의록

일시/장소						
참 석 자						
사안번호			신고자		신고일	
관련학생	성명	학교명	성별	학번	보호자	비고
신고내용						
기타사항						
갈등조정 내용						
갈등해결 방안	내 용			참여 의사 여부		
				피해 관련학생	가해 관련학생	
	서면사과, 대면사과					
	전문상담의뢰					
	회복적 프로그램 참여					
	기타					



## 회의 진행 시나리오

**(간사) :** 지금부터 0000년 0월 0일 00고등학교-0호 사안에 대한 다툼(갈등)교육적해결위원회를 시작하겠습니다. 시작하기 앞서 여기 모이신 모든 위원님과 학생, 학부모님들께서는 개인 음성권 및 개인정보보호법 등이 침해되지 않도록 본위원회에서 논의된 일체 대화 내용이나 녹음 등은 금지하고 있음을 알려드립니다. 또한 외부 발설 및 유포도 금지함을 알려드립니다.

- 오늘 이 자리는 잘못에 대하여 판단을 내리거나 처벌을 결정하는 자리가 아니라, 사안에 해당하는 당사자들이 모여 어떤 피해, 영향이 있었는지 확인하고, 가해 관련 학생에게는 자발적 자기 책임을 분명하게 지도록 기회를 만들며, 학생 스스로 문제 해결의 주체자로 자율적이고 평화로운 학교생활을 하게 하기 위함입니다.
- 또한 이후 재발 방지와 관계 회복을 위해 모두가 노력하려는 교육적 목적을 갖고 모인 자리입니다. 따라서 대화 모임의 규칙을 다음과 같이 지켜주시면 감사하겠습니다.

**첫째,** 원만한 대화 모임을 위해 진행 위원장님 통제를 따라주시면 감사하겠습니다. 발언 시 당사자들에게 충분한 발언 기회를 공평하게 드릴 것입니다. 따라서 대화모임 중에 상대방의 이야기에 끼어들지 않고 상대방의 이야기에 경청하여 주시고 본인 차례에 진솔하게 이야기해 주시면 감사하겠습니다.

**둘째,** 대화 시 상대방을 비난하거나 비방하거나 일방적으로 이야기하거나 자리를 떠나는 것은 삼가 주시기 바랍니다. 우리 아이들이 이 모임을 통해 대화의 방법을 배울 수 있도록 학부모님께서도 교육자로서의 마음과 자세로 임해주시기를 부탁드립니다.

감정적인 언행과 언성을 높이지 않고 상대방의 입장을 이해하고 존중하며 공감하는 대화가 이루어지도록 적극적으로 협조해 주시기를 부탁드립니다.

- 그럼 먼저 위원장님의 말씀이 있겠습니다.

**(위원장) :**

1. 다툼(갈등)교육적 해결 위원회 개최 목적은 상호 이해 및 소통, 대화를 하는 과정을 통해 피해학생 측 입장을 충분히 고려한 진심 어린 사과(화해)와 가해학생 측의 반성에 대한 올바른 인식 정립을 하고 나아가 관계 개선을 통한 회복에 있음을 알려드립니다.
2. 또한 본 위원회는 학교폭력 은폐, 축소가 아니며, 화해를 중용하기 위한 절차도 아닙니다. 학교 폭력 관련 학생과 학부모님이 소통을 일차적 목적으로 하여 자신의 감정과 욕구를 진솔하게 표현하고 상대의 이야기를 듣는 경험을 통해 학생들의 회복과 성장을 촉진함에 있습니다.
3. 다툼(갈등)교육적해결에 참여했다고 해서, 학교장 자체해결에 동의하는 것은 아닙니다. 본 회의는 학교폭력 사안처리 절차를 대신할 수 없으며, 학교폭력대책 심의위원회 진행이 이루어질 수 있음을 알려드립니다.



## 회의 진행 시나리오

그럼 간사님께서 사안에 대한 설명을 하시겠습니다.

(간사) : 네, 그럼 사안 설명을 시작하겠습니다.

(사안설명)

(위원장) : 위 들으신 내용이 맞습니까?

- 피해 관련 학생 지금 심정이 어떨까요?

(학생-피)

- 피해 관련 학생 학부모님은 지금 심정이 어떨까요?

(학부모-피):

(위원장) : 위 들으신 내용이 맞습니까?

- 가해 관련 학생 지금 심정이 어떨까요?

(학생-가)

- 가해 관련 학생 학부모님은 지금 심정이 어떨까요?

(학부모-가):

(위원장): 가해 관련 학생은 왜 그런 행동을 하게 되었나요? 본인의 행동으로 어떤 피해가 발생한 것 같나요?

(학생-가)

(위원장) : 가해 관련 학생은 피해 관련 학생이 이번 일로 겪고 있는 피해와 어려움은 무엇이라고 생각하나요? 우리 공동체에게 준 피해는 무엇이라고 생각하나요?

(학생-가):

(위원장) : 피해 관련 학생은 이번 일로 본인이 가장 속상하고 힘든 것은 무엇이었나요?

(학생-피):

(위원장) : 이 사안을 통해 피해 관련 학부모님과 학생은 가해 관련 학생과 학부모님에게 바라는 것, 앞으로 어떻게 해줬으면 좋겠는지 말해 줄 수 있나요?

(학생-피):

(학부모-피):

(위원장): 가해 관련 학생은 피해 관련 학생이 원하는 부분이 무엇인지 잘 들었나요? 앞으로 어떻게 할 것인지 이야기해 줄 수 있나요?

(학생-가):

(위원장): 가해 관련 학부모님께서도 피해 관련 학생과 학부모님께서 원하시는 것이 무엇인지 들으셨나요? 앞으로 어떻게 할 것인지 이야기해 줄 수 있나요?

### 회의 진행 시나리오

(학부모-피):

(위원장) : 다른 위원님들 질문 있으신가요?

(위원1) :

(위원2) :

(위원장) : 피해 관련 학생 학부모님, 마지막으로 하고 싶은 이야기가 있나요?

(학부모-피) :

(학생-피) :

(위원장) : 가해 관련 학생 학부모님, 마지막으로 하고 싶은 이야기가 있나요?

(학부모-가) :

(학생-가) :

-마무리-

(간사) : 00고등학교-0호 사안에 대한 다툼(갈등) 내용을 말씀드리겠습니다.

경우1.

(간사) : 다툼(갈등) 해결 방안으로 가해 관련 학생의 (서면사과, 회복적 프로그램 참여, 심리상담, 기타)로 결정되었습니다. 이것으로써 피해학생과 가해학생의 갈등이 해결되었으므로 이상 다툼(갈등)위원회를 마치도록 하겠습니다. 다툼(갈등) 합의문은 추후에 전달해 드리도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

경우2.

(간사) : 00고등학교-0호 사안에 대한 다음 다툼(갈등)일은 0월 0일 장소00에서 제2회 다툼(갈등)을 실시하도록 하겠습니다. 이상 다툼(갈등)위원회를 마치도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

## 02

## 화해중재를 위한 기초다지기 (화해중재 공부의 마중물)

### » 화해중재 관련 도서 목록

책 제목	저자	주요 내용 및 책 소개
우리 시대의 회복적 정의	하워드 제어	사법 체계 내에서의 회복적 접근에 대한 모색으로서의 정의 패러다임과 회복적 정의
회복적 교육 (책임,치유,희망을 일구는 교육 철학)	캐서린 에반스등	회복적 정의의 학교 적용을 통해 피해의 회복을 넘어 관계와 연결의 문화 꽃피우기의 토대에 대해 소개
회복적 정의, 세상을 치유하다	이재영	회복적 정의의 이론적 배경부터 국내외 확산의 흐름과 역사, 실천 영역과 앞으로의 고민까지 총망라한 회복적 정의의 종합 입문서
공동체를 세우는 대화의 기술	대장간	갈등조정과 전환에 중요한 도구로서의 대화의 사용 목적과 의사소통 방법론 소개
피해자 가해자 대화모임	대장간	피해자와 가해자 프로그램의 다양한 개념과 절차, 사례와 함께 다양한 이슈와 생각할 거리 등 실천적인 문제를 제시
교실 갈등, 대화로 풀다	김훈태	갈등의 개념, 의사소통 방법론 등 교실 속 실사례를 토대로 회복적 정의의 실천방법 제시
갈등의 세상에서 평화를 말하다	마셜B.로젠버그	회복적 생활교육의 토대가 되는 ‘평화의 언어’와 ‘비폭력 대화’에 대해서 다루고 있다. ‘평화의 언어’가 작동하는 방식과 환경, 비폭력 대화를 하기 위해 전제되어야 하는 조건
학교를 살리는 회복적생활교육	김민자 외	교사들의 실제 경험을 토대로 관계회복을 위한 갈등 조정의 구체적 실사례가 시나리오와 함께 제시
회복적 생활교육으로 세우는 회복적 학교	서동욱	상호 존중과 배려로 만들어가는 회복적 학교문화 구축의 필요성과 구체적 방법론을 제시
갈등전환	존 폴 레더락	갈등을 보다 깊고 넓은 관점에서 바라보고 인간과 세계, 그리고 관계에 대한 깊은 이해와 대화를 중시하고 진정한 정의와 평화를 추구
비폭력대화	마셜B. 로젠버그	갈등 해결과 유대를 맺는 데 도움이 되는 언어 및 대화방식인 ‘평화와 공감의 언어’ 비폭력대화의 이론과 실천 방법 제시

# 경기형 화해중재 운영 매뉴얼

## 도움 주신 분들

총괄	이지명(경기도교육청 생활인성교육과 과장)
주관	이영진(경기도교육청 생활인성교육과 장학관)
	이창휘(경기도교육청 생활인성교육과 사무관)
기획	김도영(경기도교육청 생활인성교육과 장학사)
집필 및 검토	이기현(고양 한뫼초등학교 교장)
	김성미(고양 율동초등학교 교장)
	김현경(성남 태평중학교 교감)
	신만식(성남 보평중학교 수석교사)
	허성연(부천 덕산중학교 수석교사)
	김유미(성남 분당고등학교 교사)
	주선(구리남양주 주곡초등학교 교사)
	설채원(용인 함박초등학교 교사)
	박영미(광주하남 도척초등학교 교사)
	김수경(화성오산 동탄초등학교 교사)
	박혜정(군포의왕 의왕덕성초등학교 교사)
	방용선(안양과천 별말초등학교 교사)

발행일	2024년 9월 26일(초판 인쇄)
발행인	경기도교육청