

조정 및 화해는 어떻게 이루어지는가?

-조정과 화해의 특성 및 조정절차의 이해-

2024. 6. 1.(토)

한국의료분쟁조정중재원 선임조정위원
조 병 훈

차례

0 우리는 왜 조정과 화해를 해야 하나?

1 조정 및 화해의 특색 및 유형

2 조정 및 화해기법

3 조정 및 화해교착상태 해소방안

4 원만한 조정 및 화해를 향하여

5 마무리

0

우리 왜 조정과 화해를 해야 하나?

ADR Movement 의 배경

(USA) 1960년대 후반부터 소송의 폭발적 증가 : '대립 사회(adversary society)'

연방지방법원 접수 민사사건 수

1940년 : 연간 35,000건 → 1981년 180,000건
(판사 1인당 연간 190건 → 350건 2배 가까운 증가)

기간 인구 증가율의 6배

연방항소심 접수 민사사건 수

1950년 : 연간 2,800건 → 1981년 26,000건
(판사 1인당 연간 44건 → 200건으로 4.5 배 증가)

기간 인구 증가율의 16배

'과도한 소송(hyperlexis)'

'소송 폭발(litigation explosion)'

대립 사회(adversary society)의 도래

ADR Movement 의 배경

(USA)

양적 증가 못지않게 질적 난도 심화 : 산업화와 기술발달은 분쟁의 새로운 형태를 야기, 새로운 지식과 정보는 인과관계에 대한 이해 확대 - 손해배상책임에 관한 새로운 이론, 새로운 권리나 이익 창출

개인 활동을 제한하는 정부 정책은 새로운 분쟁 야기.

새로운 분야의 분쟁은 더욱 복잡, 쟁점다양
해결에 더 많은 시간 소비

1976 년

파운드회의(Pound Conference)

(USA)

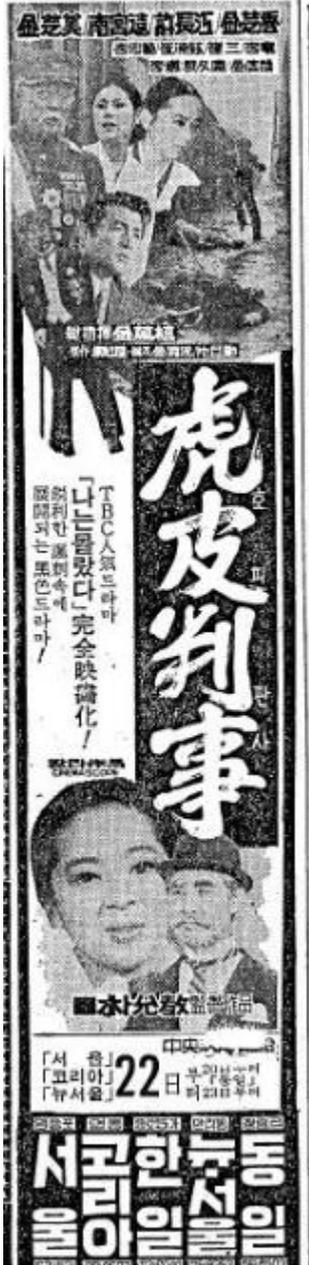
사법운영에 대한 대중의 불만 원인을 논의하는 전국 회의
(National Conference on the Causes of the Popular Dissatisfaction
with the Administration of Justice)

워렌 버거 (Warren E. Burger) 연방대법원장 : ADR의 필요성
"A better way" 역설

프랭크 샌더(Frank E. A. Sander) 하버드(Harvard)대 교수 : 소송 외
다양한 분쟁 해결 방법에 대한 법원역할 주장

화해, 조정에 대한 부정적 인식의 유래

호피판사와 ADR



김00 :(1872~1961)

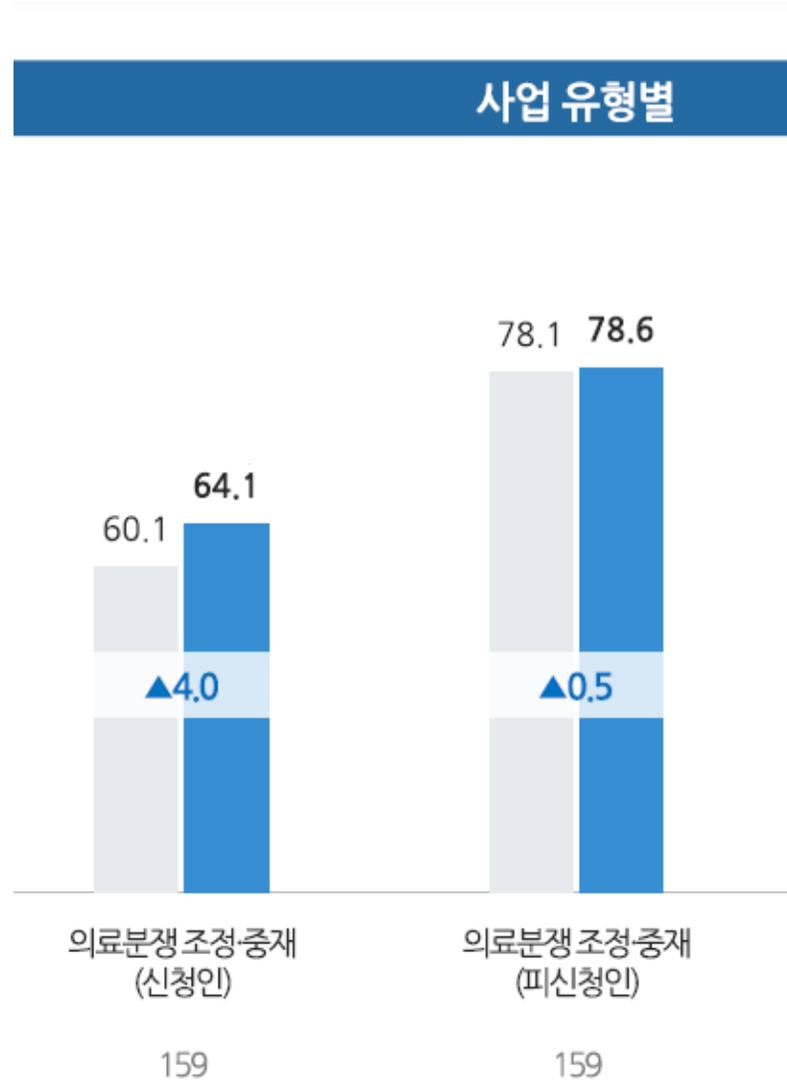
공주장터의 주막집 주모아들로 태어나
요강청소당번으로부터 봉세관, 군수를
거치며 1930년대 토지재벌 - 공주·대전
일대 1011만평 소유, 대전땅의 40% 소유

금판명함으로 일제시대 고관교유,
총독부 2인자 정무총감에게 호피
를 뇌물로 주고 아들을 판사로

판사가 된 김00의 아들

경성지법 판사시절 동료접대로
업무해결, 지방좌천후 화해권고,
강요 - "호피판사" - 오랫동안
화해권고법관의 오명

2023 고객만족도



자동개시후 합의, 조정성립

연도	2018	2019	2020	2021	2022	2023
조정건수	55	48	45	34	22	28
합의	24	21	25	20	14	19
조정성립	8	5	0	4	1	5
조정성공률	58.2%	54.2%	55.6%	70.6%	68.2%	85.7%
평균 합의, 조정금액	13,162	12,203	17,864	8,493	6,385	19,489

1 조정 및 화해의 특색 및 유형



ADR의 유형



Alternative/ Appropriate Dispute Resolution

Avoiding Disastrous Results

조정 개념 및 특성

ADR(Alternative/Appropriate Dispute Resolution)(和解・調停・仲裁)

자율성

I. 화해(和解)

상호양보에 의한 분쟁의 종결

1. 재판외 화해

- 1) 사적 화해계약(합의) – 민법 제732조 창설적 효력 : 양보한 권리의 소멸 – 권리의 취득
- 2) 강자에 의한 부당한 내용일 경우 → 민법 제 103조, 104조에 의해 무효

2. 재판상 화해

- 1) 제소전 화해 : 지법단독판사에 화해 신청
- 2) 소송상 화해 : 화해율 낮음
 - 화해권고에서 나아가 화해권고결정 : 2주내 이의없으면 재판상화해 효력
- 3) 화해로 간주되는 경우 : **조정조서(가사.민사)**, **조정갈음결정**, 의료분쟁조정, 언론중재 등

A. 법원에 의한 조정 : 민사조정법

- 특징
- ① 당사자의 서면, 구술에 의한 조정신청
소송계속중 수소법원(당사자 쌍방의 동의 통례)에 의해 조정 회부 가능
 - ② 조정담당판사나 조정위원회 처리(판사, 조정위원), 상설조정센터운영
 - ③ 집단분쟁시 대표 담당자 선임
 - ④ 조서에 기재 함으로써 성립. 재판상 화해와 동일한 효력 : 준재심으로만 다툼 가능
 - ⑤ 조정 불성립시 → 직권으로 조정에 갈음하는 결정 → 2주일내 제소신청가능
 - ⑥ 조정수수료 → 소장 인지의 1/10

B. 행정위원회에 의한 조정

- 특징
- 특별법에 산재(의료분쟁, 소비자분쟁, 건설분쟁, 환경분쟁, 저작권, 금융분쟁, 언론중재 등), 산발적 절차와 법적효력에 대한 제도정비규율이 과제

Ⅲ. 중재(仲 裁)

중재인의 판정에 의한 분쟁해결(일종의 사적재판)

- 1) 단심제도, 신속, 비용저렴 (삼세번의 폐해)
중재인의 선정과 중재절차 → 대한상사중재원
- 2) 중재계약이 있음에도 법원에 제소한 경우 → 소의 이익이 없음(각하)
- 3) 중재판정 → 확정판결과 동일한 효력

조정제도의 종류 및 장점

■ 조정제도의 종류

- 민사조정(재산관계), 가사조정(혼인관계, 상속관계 등), 형사조정 등
- 법원의 조정, 행정기관조정

■ 조정제도의 장점

- 비용 및 시간의 효율성 : 소송에 비해 간이하고 신속한 절차로 진행
- 당사자의 주도성 : 당사자의 상호 양해를 바탕으로 분쟁 해결 가능
- 융통성, 재량성 : 엄격한 법리에 따른 일도양단적 판단보다는 양당사자 모두의 이익에 부합하도록 구체적으로 타당한 결론을 이끌어 내기가 쉬움
- 비공개진행 원칙, 독립적 절차 : 명예감, 비밀, 자존감의 보전에 유리 - vgl. 공개재판주의 원칙 대비
- 당사자 사이의 관계 회복 기대 가능
- 합의사항에 대한 자진 이행 가능성
- 분쟁의 종결에 대한 만족도 향상

조정제도의 단점

■ 조정제도의 단점

- 정의감에 배치 : 소송에 비해 불명확, 보편타당한 결론에 대한
예측곤란
- 불확실성 : 합의에 도달하지 못할 염려 상존
- 힘의 불균형 : 협상력의 차이를 메울 수단의 부족
- 비공개진행의 한계 : 당사자 악의 제어에 한계
- 조정자의 역량에 따른 차이 : 조정인의 전문성의 한계
- 유형화나 추후 참고에 한계 : 유형화의 곤란성

G. Radbruch 법률가의 3유형

1. "Dat Justinianus honores!"

2. 전형적 법률가들 - 지적, 모범생들 그룹 - 보수적

3. 법학으로 도피한 내적 고민자들 - 창조적 개혁자들

조정 조항

1. 피신청인은 20** . 3. 31.까지 신청인에게 금 15,000,000원을 지급한다. 다만, 위 지급기일까지 피신청인이 위 돈을 다 갚지 아니하는 경우에는 미지급 된 돈 및 이에 대하여 위 지급기일 다음 날부터 다 갚을 때까지 연 12% 비율로 셈한 지연손해금을 더하여 지급한다. **[금전 손해배상]**
2. 신청인은 블로그, 카페 등 인터넷상 피신청인과 관련하여 게재한 별지목록기재 게시물을 위 제1항의 돈을 받음과 동시에 즉시 삭제하고 이후에도 그러한 게시물을 게재하지 아니한다. **[하는 급부, 행위의 제한]**
3. 피신청인과 신청인은 위 제1 내지 2항에서 정한 것 이외에는 서로 상대방에 대하여 일체의 채권·채무 관계가 없음을 확인하고, 앞으로 이 사건과 관련하여 서로 상대방에 대하여 일체의 민·형사상 청구나 고소, 행정상 민원 등 이의를 제기하지 아니하며, 그 명예나 평판을 훼손하는 행위를 하지 아니한다. **[분쟁의 종국적 해결]**
4. 만일 쌍방이 위 제2, 3항을 위반할 경우에는 이를 원인으로 한 당사자 일방의 반환 또는 지급 통지를 받은 날로부터 7일 내로 위 제1항에 따라 지급받은 돈의 배액을 상대방에게 반환 또는 지급한다. **[위약벌]**
5. 신청인의 나머지 청구는 포기한다.

소송의 처분권주의, 변론주의 원칙의 제한으로부터 상대적 자유로움

조정¹에 준용되는 법률

민사소송법

민사조정법 제38조 :

1. 당사자능력, 소송능력, 특별대리인, 본인이나 대리인의 출석명령, 조서작성특례, 비밀보호를 위한 열람 등의 제한
(선정당사자제도는 제외 → 대표당사자 제도)
2. 기일, 기간 및 서류의 송달 등

비송사건절차법

민사조정법 제39조:

비송사건 절차법 제1편(총칙)
(검사의 의견진술 및 심문참여제도는 제외)
직권에 의한 사실의 탐지 및 필요시 증거조사, 심문의 비공개 결정에 의한 재판, 고지로서 효력, 취소·변경의 재량 등

조정 조 항

1. 피신청인은 신청인에게 피신청인이 운영하는 OO병원에서 운영하는 종합검진센터에서 시행하는 별지 VIP검진을 20@@. 12. 31.까지 받을 수 있는 증서 1매를 20@@. 5. 31.까지 제공한다.

[자율적인 분쟁해결방안 존중]

2. 신청인은 나머지 청구를 포기한다.

3. 신청인과 피신청인은 앞으로 이 사건과 관련하여 서로 상대방에 대하여 일체의 민사·형사·행정상 청구나 민원, 고소 등 이의를 제기하지 아니하며, 그 명예나 평판을 훼손하는 행위를 하지 아니한다.

4. 조정비용은 각자 부담한다.

당사자의 임의 제안 수용에 따른 탄력성, 변용성, 재량성, 창의성

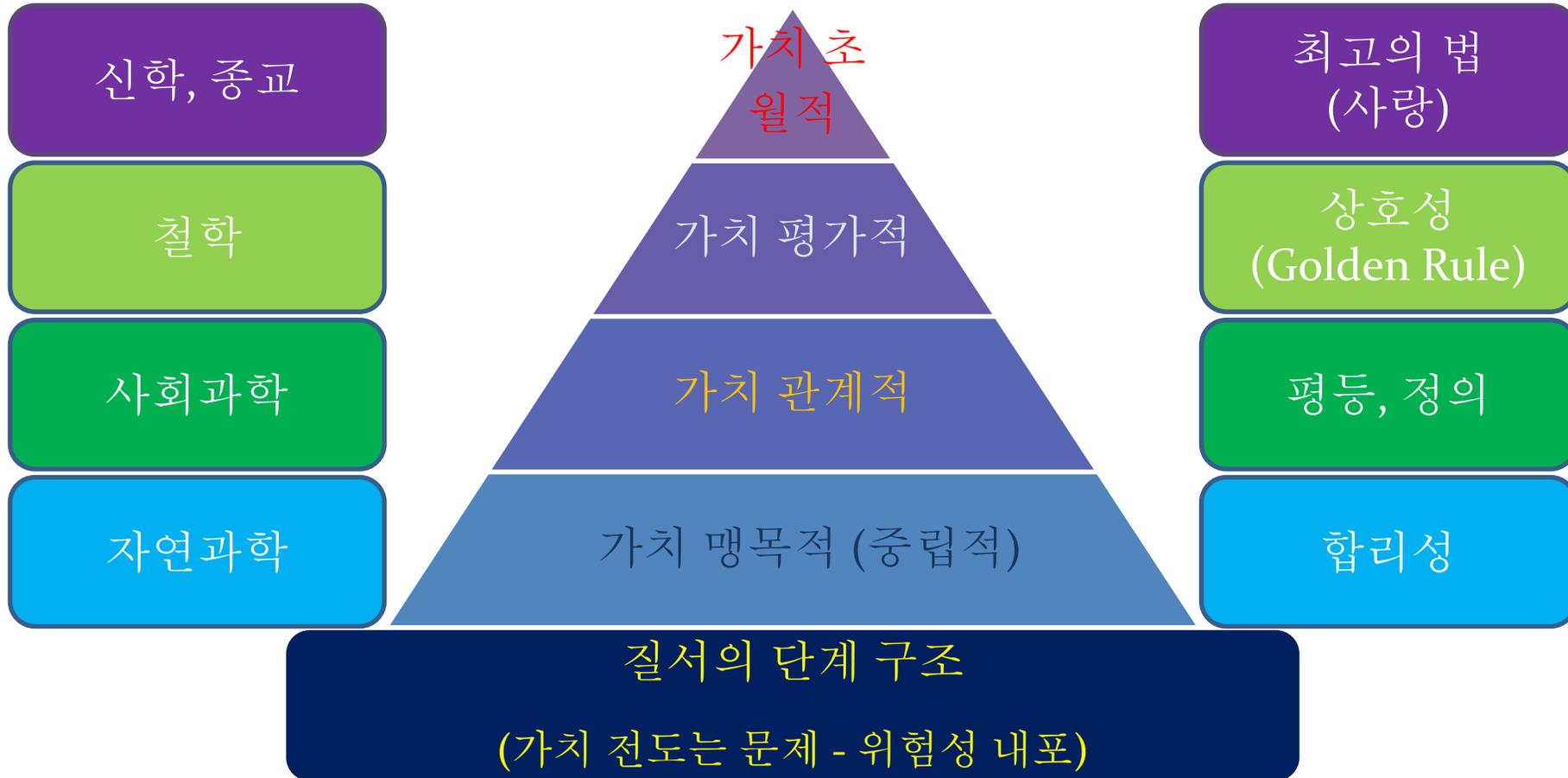
안데르센의 동화 - 그림없는 그림책 2번째 밤 소녀와 닭 이야기

[자율적인 분쟁해결방안 존중]



당사자의 임의 제안 수용에 따른 탄력성, 변용성, 재량성, 창의성, 실질적 만족

가치와 규범의 중층 구조



황금률(The Golden Rule)

적극적 황금률

1. “너희가 대접받고자 하는 대로 너희도 남을 대접하라” - 이것이 율법시오, 선지자니라 (마 7:12)

소극적 황금률

2. “자신이 원하지 않는 것을 남에게 행하지 말라”
“己所不欲 勿施於人” 논어 위령공편

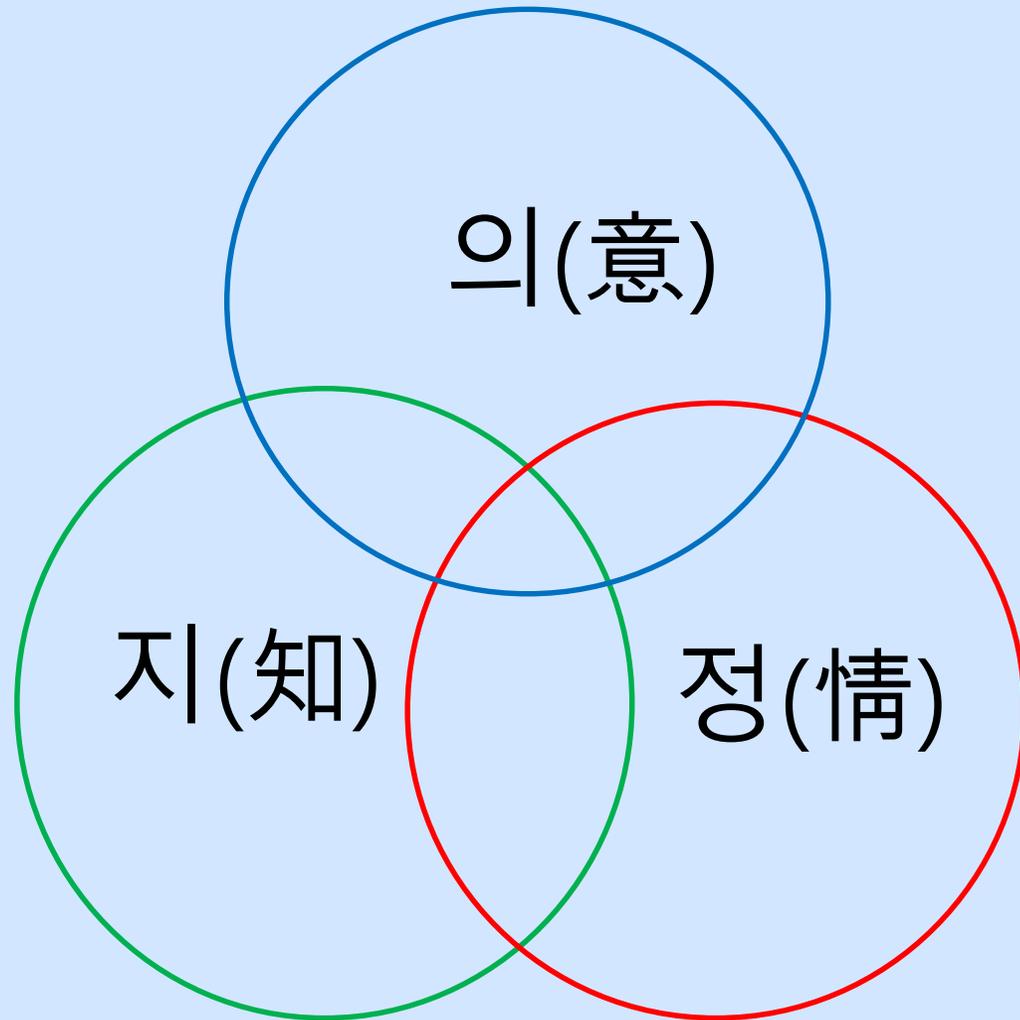
사회생활의 중요원리, 상호성의 원리 - 한계

규범의 세계, 강제규범

사랑과 은혜, 은총의 세계

조정은 인격적인 해결을 중시

평정심, 공평무사, 긍휼히 여김, 인내심



성공적 조정사례의 공통배경 : 지·정·의 분석접근 및 인격적통합

지

- ✓ 사안 및 당사자에 대한 충실한 이해
- ✓ 전문가의 조력 활용, 문제해결지향적 대화 이끌기

정

- ✓ 상호이익의 설득
- ✓ 감성에 대한 배려
- ✓ 자존감, 명예감에 주목
- ✓ 역지사지 공감유도

의

- ✓ 대화를 통한 자발적 문제인식과 해결 유도

통합

- ✓ 인내심과 경청의 겸허한 태도
- ✓ 긍휼히 여기는 마음, 사랑하는 마음
- ✓ 조정인의 사명감에 충실

2

조정의 구체적 진행

1-1. 아는 만큼 보인다.

1-2. 보는 만큼 알 수 있다.

Understand
Understand
Understand

Aber Jesus vertraute sich ihnen nicht; denn er kannte sie alle und bedurfte nicht, daß jemand Zeugnis gäbe von einem Menschen; denn er wußte wohl, was im Menschen war.

그러나 예수께서는 모든 사람을 알고 계시므로, 그들에게 몸을 맡기지 않으셨다. 25 그는 사람에게 대해서는 어느 누구의 증언도 필요하지 않으셨기 때문이다. 그는 사람의 마음 속에 있는 것까지도 알고 계셨던 것이다.

Kennen
Wissen
Understand

알아야 면장을 하지 - 자료제공의 중요성

人而不為 '周南', '召南', 其猶正牆面而立也與?

(사람이 '주남'과 '소남'을 배우지 않는다면 담장을 마주하고 서 있는 것 같지 않겠는가?)
배우지 않으면 담에 가로막혀 앞도 안 보이고 한 발짝도 못 나가는 것이나 다름없다

논어(論語)의 양화(陽貨)에 공자가 아들 백어에게 공부를 강조하며 하는 말

牆面
面牆
免牆

조정외 사전 준비 – 상대방 당사자의 의도 파악

- ✓ 주장(제출서면, 구술주장)의 검토
- ✓ 쟁점의 요약 정리(일목요연한 메모의 유용성)
- ✓ 당사자와 이해관계인 (실질적 당사자, 영향력 있는 이해관계인) 파악
- ✓ 당사자의 실질적 욕구 파악
- ✓ 잠재적 문제 파악
- ✓ 조정의 목적에 따른 조정계획
 - 1) 합의와 관계회복
 - 2) 촉진적
 - 3) 평가적

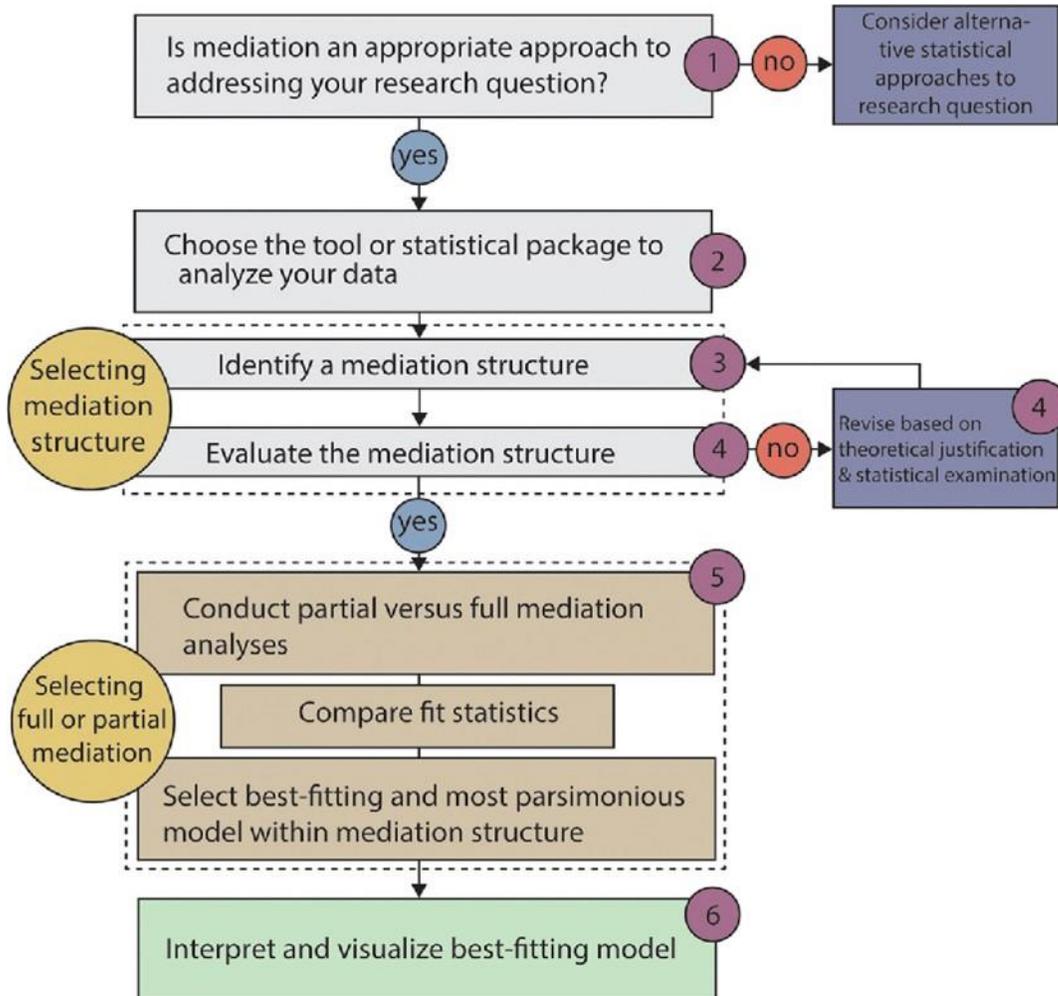
- 첫인상의 중요성 opening statement

- ✓ 공통적인 관심사가 있는 경우 - small talk 의 유용성 - 분위기 완화
- ✓ 격려 또는 딱한 사정에 대한 위로 - 공정한 언급에 주의
- ✓ 조정담당자들에 대한 소개
- ✓ 조정절차에 대한 설명 - 절차상 분리, 독립성, 비공개성 - 유불리와 무관 사실진술 권고
- ✓ 녹음불허에 대한 고지 및 녹음의 증거제한성 설명 - **항시 녹음될 수 있다는 점 인식필요**
- ✓ 조정인의 역할의 한계 및 자율적 대화를 통한 해결절차 인식
- ✓ 필요시 조정규칙(시간배분, 순서, 발언원칙 등) 룰미팅 및 문서화와 서명

성공적 조정진행의 일반 절차

- ✓ 공통적인 관심사로 대화시작
- ✓ 정확한 앎과 공감의 상호작용
- ✓ 문제해결지향적 대화 진행
- ✓ 대화 도움 환경과 분위기 형성
- ✓ 조정인에 대한 신뢰와 권위형성
- ✓ 대화 통한 자발적 문제인식
- ✓ 해결 지향 – 의지적 결단 문서화

조정진행의 일반적 흐름(형식)



- ✓ 분쟁의 핵심 식별 및 쟁점 명확화
- ✓ 관련 정보 및 자료에 대한 접근과 이해
- ✓ 이해관계의 탐색
- ✓ 옵션의 생성 및 잠재적 해결책 제시
- ✓ 협상
- ✓ 합의도달시 서면작성
- ✓ 확인 및 서명을 통한 공식화

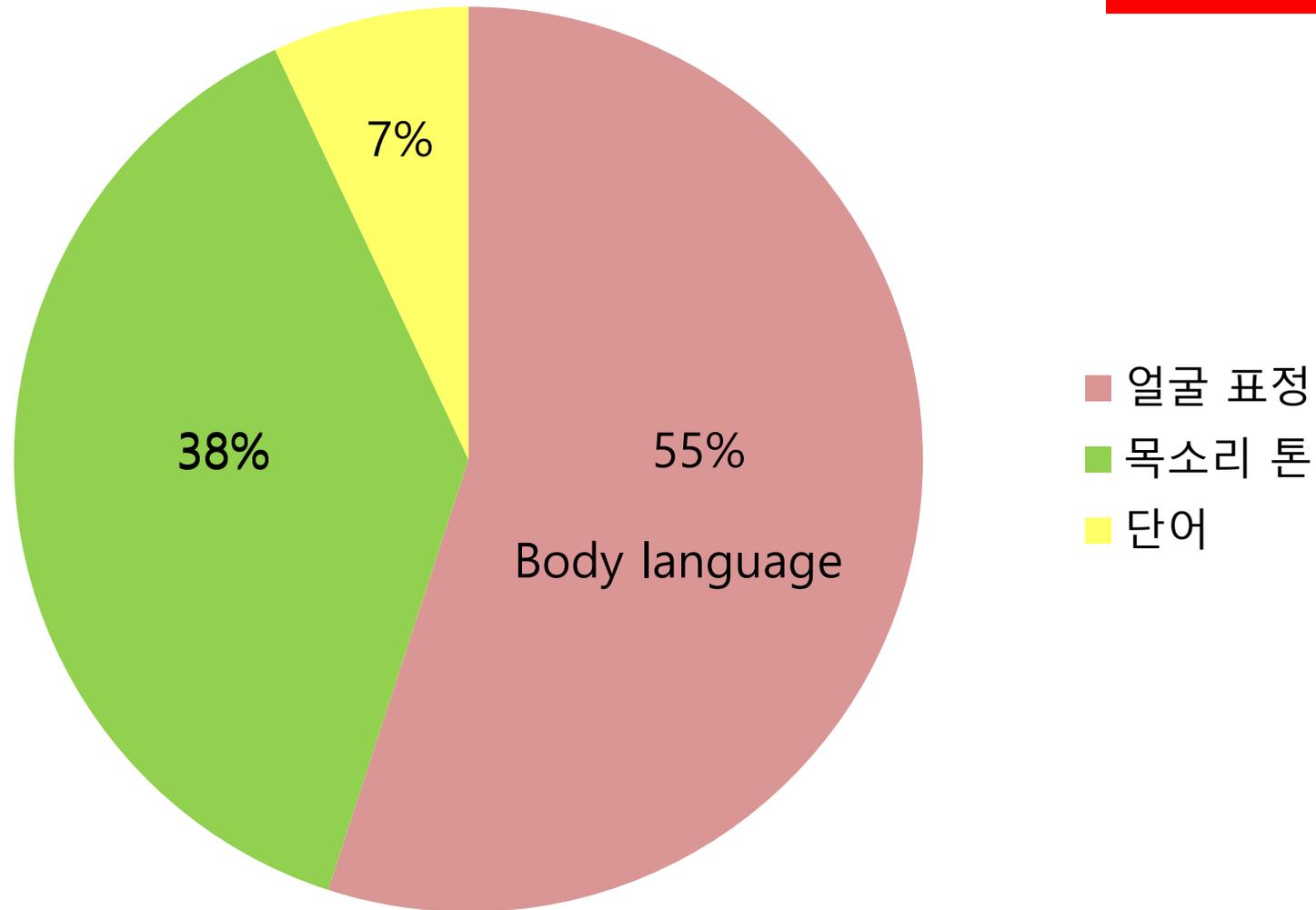
2. 감성에 대한 배려

3. 자존감, 명예감의 중요성

Albert Mehrabian의 법칙

The Law of Mehrabian

비언어적 요소의 중요성



4. 전문가의 조력 활용

Chat GPT

The screenshot shows a web browser window with a dark theme. The address bar displays the URL `chat.openai.com/c/96483c87-ef82-4ddf-8987-55b4694c433a`. The browser tab is titled "ICH Operation Time Summary". The chat interface shows a conversation with "ChatGPT 3.5".

You
proper operation time for ICH?

ChatGPT
ICH stands for Intracranial Hemorrhage, a type of stroke that occurs within the skull due to bleeding in the brain. The proper operation time for ICH depends on the location and severity of the bleed, as well as the overall health of the patient.

In general, ICH requires prompt medical attention and may require emergency surgery if the bleeding is severe and life-threatening. The goal of ICH treatment is to stop the bleeding, relieve pressure on the brain, and prevent further damage to the brain.

It is important to note that the decision to perform surgery and the timing of the procedure are made on a case-by-case basis by a team of healthcare professionals, taking into consideration multiple factors such as the patient's age, medical history, and overall health.

At the bottom of the chat, there is a text input field with the placeholder "Message ChatGPT..." and a send button. A footer note states: "ChatGPT can make mistakes. Consider checking important information." A help icon is visible in the bottom right corner.

Google Bard → Gemini

The screenshot shows the Google Bard chat interface in a browser window. The address bar shows the URL `bard.google.com/chat/f823b4c78954f3e7`. The page title is "Bard" and there is a "실험 버전" (Experimental version) label. A notification at the top states "개인 정보 보호 지원 허브의 최신 업데이트를 확인하세요." (Check for the latest updates to the Privacy Support Hub).

The chat history on the left shows a recent conversation titled "뇌내출혈 수술시기" (Brain hemorrhage surgery timing).

The main chat area shows a user question: "소연 뇌내출혈의 수술시기는?" (So-yeon, when is the surgery for brain hemorrhage?).

Three answers are provided:

- 답안 1**: 뇌내출혈의 수술시기는 출혈의 위치, 크기, 환자의 상태 등에 따라 달라집니다. 일반적으로 다음과 같은 경우에 수술이 필요합니다.
- 답안 2**: 뇌내출혈의 수술시기는 크게 두 가지로 나눌 수 있습니다.
- 응급수술은 혈종이 크거나 크거나
- 답안 3**: 뇌내출혈의 수술시기는 출혈의 위치, 크기, 환자의 상태 등에 따라 달라집니다. 일반적으로 뇌내출혈의 수술은 다음과 같은 경우 시행됩니다.

A detailed answer follows, explaining that surgery timing depends on the location, size, and patient's condition. It lists three scenarios:

- 뇌동맥류 파열로 인한 뇌출혈**: 출혈이 뇌의 중요 부위에 위치하거나, 출혈량이 많거나, 뇌압이 상승하여 의식이 저하되는 경우, 즉시 수술이 필요합니다.
- 뇌혈관 기형으로 인한 뇌출혈**: 출혈이 뇌의 중요 부위에 위치하거나, 출혈량이 많거나, 뇌압이 상승하여 의식이 저하되는 경우, 조기에 수술이 필요합니다.
- 고혈압성 뇌출혈**: 출혈이 뇌의 중요 부위에 위치하거나, 출혈량이 많거나, 뇌압이 상승하여 의식이 저하되는 경우, 조기에 수술을 고려합니다.

At the bottom, there is a text input field with the placeholder "여기에 프롬프트 입력" (Enter prompt here) and a microphone icon. A footer note reads: "Bard가 인물 등에 관한 부정확한 정보를 표시할 수 있으므로 대답을 한 번 더 확인하세요. 개인 정보 보호 및 Bard" (Bard may display inaccurate information about people, so please double-check the answer. Privacy and Bard).

The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as "오전 5:03 2023-11-20" (5:03 AM 2023-11-20) and the temperature as "6°C 구름 조금" (6°C, slightly cloudy).

3

조정교착상태 해소방안

어려운 사안의 해결방안

별석 조정절차(개별회의 : caucus의 유용성) - **항시 녹음될 수 있음 유의**

- ✓ 격려 또는 딱한 사정에 대한 충분한 위로 but **조언, 조력은 금기**
- ✓ 실질적 의의 - 불리한 사정, 약점에 대한 인식시킬 기회
- ✓ 사실파악과 신뢰형성에 도움
- ✓ 솔직한 욕구, 의도파악의 기회
- ✓ 충분한 토로를 통하여 스스로 생각을 자율적으로 정리할 기회를 주는 것이 해결에 많은 도움이 됨
- ✓ 필요시 조정구성원 사이에 역할의 사전분담 (악역 : 착한 역)

5. 역지사지

but, 오해 받지 않게 주의!

6. 상호이익의 설득

Win-Win game

필요시 중간 정리 - 당사자의 발언 요약 & 사고틀의 전환

- ✓ 완고한 주장의 반복, 감정의 표출 등 진행 중단 전진 장애시
- ✓ 교착상태의 전환방법
- ✓ 쌍방 주장의 객관적 정리
- ✓ 조정의제 전환 또는 대안 재설정 Best Alternative To Negotiated Agreement 준비
- ✓ 근사적 접근 추구

Best **A**lternative **T**o **N**egotiated **A**greement!

✓ 대안 재설정

Best Alternative To Negotiated Agreement 준비

Z_{one} O_f P_{ossible} A_{greement}!

✓ 대안의 모색

Zone Of Possible Agreement 설정 및 재설정

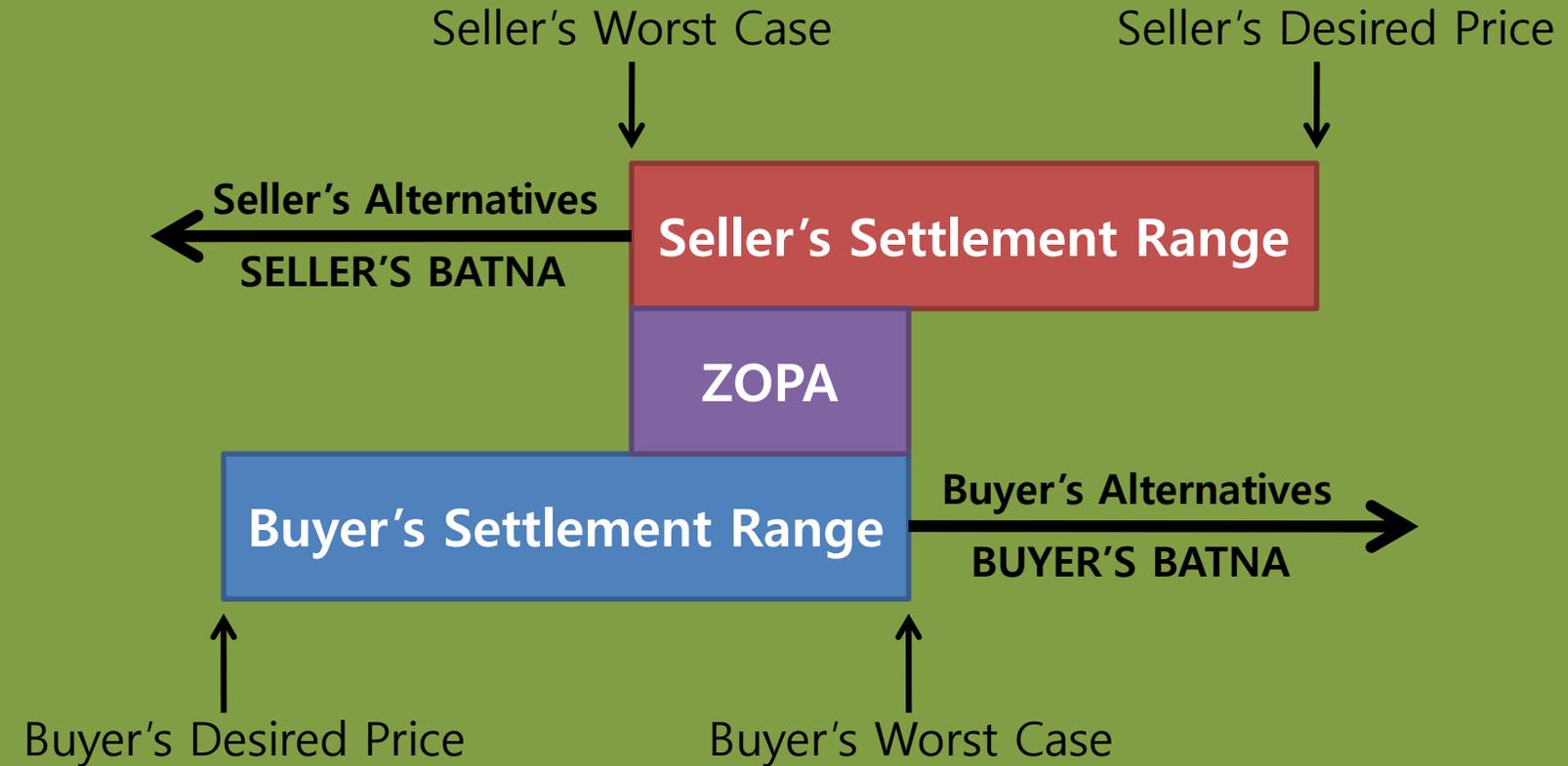
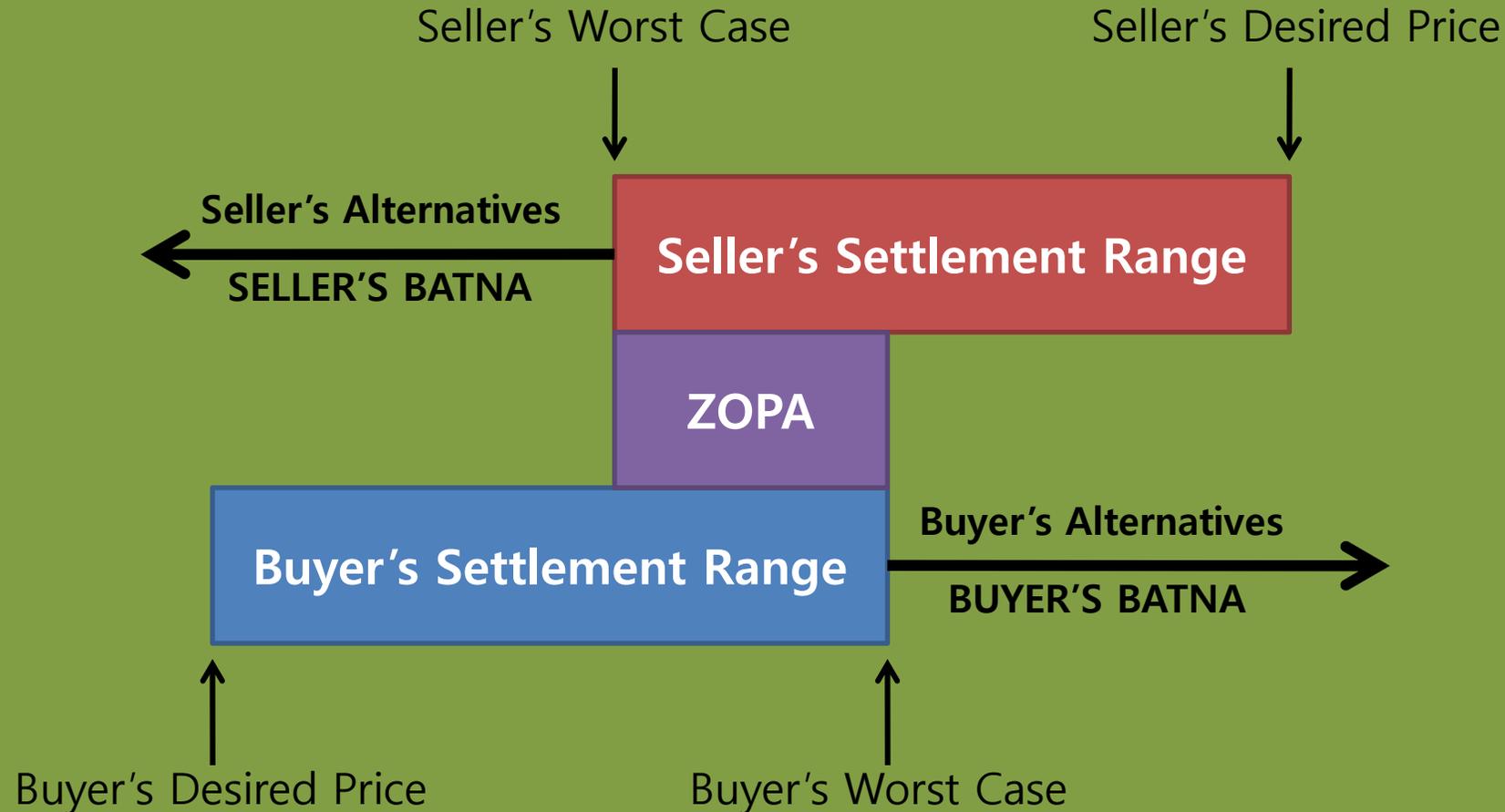


Illustration of BATNA and ZOPA

✓ Zone Of Possible Agreement 설정 및 재설정



7. 조항의 상세화를 통한 집행불안해소

행정형 조정의 법적효력의 문제점 및 주의점

- ✓ 재판상 화해의 효력 - 기판력의 과도함 ?
- ✓ 하자에 대한 다툼의 제한 - 준재심
- ✓ 문제해결의 적절한 타이밍 포착
- ✓ 충분한 고려를 통한 종국적 해결임을 인식시킬 필요 - 확정판결 동일효
- ✓ 조정조항의 내용은 얼마든지 창의적일 수 있고 바람직하기도 하지만 집행을 염두에 두면 보수적으로 작성 - 최대한 상세히, 집행가능성주의
- ✓ 논의 내용을 서면으로 작성하여 서명까지 받아 두는 것이 필요 - 의지적 결단 문서화

4

조정성공 요인분석

조정주재자의 조력을 통한 양보와 타협

조정절차의 필수요소

1. 당사자의 자율성 - 자발성 : 직권조정외의 한계
2. 합의의 촉진역할 - 개입, 권유 및 한계
3. 독립성 - 심증형성용 조정금지
4. 비공개원칙 - 타절차 원용금지, 녹취 등 증거능력제한
5. 공정성 - 적법절차의 원칙 Natural justice principle
6. 상호주의에 터잡은 Win-Win 추구 : non zero-sum 추구
7. 집행의 명확화 추구로 종국적 분쟁해결

조정성립의 유형별 요소

1. 아는 만큼 보인다. 보는 만큼 알 수 있다

2. 감성배려

3. 자존감 명예감 주목

4. 전문가조력 활용

5. 역지사지 공감유도

6. 상호이익의 설득

7. 상세조항으로 집행불안정 해소

성공적 조정의 배경 : 인격적 분석 접근 및 통합

지

- ✓ 사안 및 당사자에 대한 충실한 이해
- ✓ 전문가의 조력 활용, 문제해결지향적 대화 이끌기

정

- ✓ 상호이익의 설득
- ✓ 감성에 대한 배려
- ✓ 자존감, 명예감에 주목
- ✓ 역지사지 공감유도

의

- ✓ 대화를 통한 자발적 문제인식과 해결 유도

통합

- ✓ **인내심**과 경청의 겸허한 태도
- ✓ 긍정적 여기는 마음, 사랑하는 마음
- ✓ 조정인의 사명감

인격적 통합

목표

✓ 인내심과 경청의 겸허한 태도 → 있는 그대로 집중해서 들어주기

✓ 공흔히 여기는 마음, 사랑하는 마음 → 공감 & 반영노력

✓ 조정인의 사명감에 충실



당사자를 위한 봉사 ≠ 기관에 대한 봉사

사회평화의 계획 . 건설 . 유지자

“PEACE MAKER” (Matt 5:9 Blessed are the peacemakers, for they shall be called sons of God)

세상에서 가장 크고 넓은 나무는 ?



- ✓ 그리스도께서는 유대사람과 이방사람 사이를 가르는 담을 자기 몸으로 허무셔서 원수된 것을 없애시고 여러가지 조문으로 된 계명의 율법을 폐하셨습니다. 그분은 이 둘을 자기 안에서 하나의 새사람으로 만들어서 평화를 이루시고 원수된 것을 십자가로 소멸하시고 이 둘을 한 몸으로 만드셔서, 하나님과 화해시키셨습니다. (새번역)

- ✓ 하나님과 사람사이의 중보자도 한 분이시니 곧 사람이신 그리스도 예수이십니다. (새번역)

Aber Jesus vertraute sich ihnen nicht; denn er kannte sie alle und bedurfte nicht, daß jemand Zeugnis gäbe von einem Menschen; denn er wußte wohl, was im Menschen war.

그러나 예수께서는 모든 사람을 알고 계시므로, 그들에게 몸을 맡기지 않으셨다. 25 그는 사람에게 대해서는 어느 누구의 증언도 필요하지 않으셨기 때문이다. 그는 사람의 마음 속에 있는 것까지도 알고 계셨던 것이다.

Kennen

Wissen

Understand

조정외 사전 준비 – 당사자의 의도와 사건의 본질 파악

예수그리스도의 경우는 기도로 준비 (복음서)

누가복음 22:39 : “습관을 따라”
nach seiner Gewohnheit / as he usually did

- ✓ 기록 검토
- ✓ 쟁점의 요약 정리(일목요연한 메모의 유용성)
- ✓ 당사자와 이해관계인 (실질적 당사자, 영향력 있는 이해관계인) 파악
- ✓ 당사자의 실질적 욕구 파악
- ✓ 잠재적 문제 파악
- ✓ 조정의 목적에 따른 조정계획
 - 1) 합의와 관계회복
 - 2) 촉진적
 - 3) 평가적

5

마무리

성공적 조정의 일반 절차

- ✓ 공통적 관심사로 대화시작하기
- ✓ 상대방과 사안에 대한 정확한 앎과 공감의 상호작용
- ✓ 문제해결지향적 대화 이끌기
- ✓ 대화에 도움을 주는 주위환경과 분위기의 형성
- ✓ 조정인에 대한 자연적 신뢰와 권위형성
- ✓ 대화를 통한 자발적 문제인식과 해결 유도
- ✓ 의지적 결단의 문서화

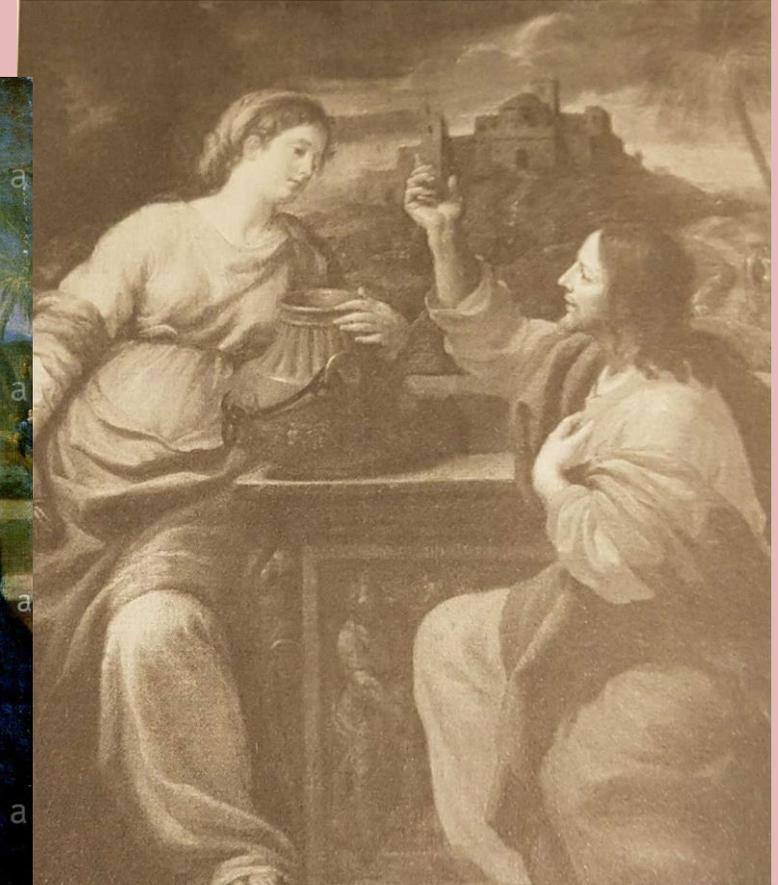
조정 성공에 기여하는 기술

- ✓ 안내과정을 통한 격려, 공감, 위로
- ✓ 충분한 발언기회의 부여와 경청을 통한 자발적 정리유도
- ✓ 대석대화과 분리대화의 병행 및 맞춤대화
- ✓ 각 당사자의 취약점 파악 및 인식유도
- ✓ 자발적 합의 유도 - 이익의 자각 유도
- ✓ 조정위원회(합의제)의 장점 살리기 - 목표지향적 역할분담
- ✓ 합의도출의 타이밍 포착 - 결단촉구 및 숙려기간부여

예수그리스도와 수가성 우물가여인 Carlo Maratta 작

Mediator + Understand

= Peacemaker



Under + stand =
Understand

감사합니다

한국의료분쟁조정중재원

선임조정위원

조병훈