



이웃분쟁 조정 설명서

Neighbourhood Mediation Kit

이 자료는 호주 퀸즐랜드 주 분쟁해결센터에서 발간한 이웃분쟁 조정 설명서를 서울YMCA 이웃분쟁조정센터가 번역해 한국사회의 주민 자율조정 문화 확산을 위해 발간·배포한 자료입니다.

Short version as at November 2011

Dispute Resolution Branch

Department of Justice and Attorney-General

This kit was prepared by Donna Cooper and Rachael Field from the Queensland University

of Technology Law Faculty, with the support of a Queensland Government funded Legal

Practitioner Interest on Trust Accounts Fund (LPITAF) grant.

2011년 11월, 축약본

분쟁조정분과

법무부 법무장관

이 자료는 퀸즐랜드 정부 지원 법률가 협회

신탁기금(LPITAF)의 후원으로 퀸즐랜드 대학교 과학기술법 교수진인

Donna Cooper와 Rachael Field에 의해 개발되었다.

※ 이 자료의 저작권은 호주 퀸즐랜드 주 분쟁해결센터에 있으며, 한국어판은 서울YMCA 이웃분쟁조정센터가 호주 퀸즐랜드 주 분쟁해결센터의 동의를 얻어 제작·배포한 것입니다.

발행 및 보급

발행 : 서울YMCA 이웃분쟁조정센터

발행일 : 2015년 6월

기획 및 편집 : 주건일, 김지연, 서영진, 한석현

번역 : 평화적인 분쟁해결을 지향하는 법조인 모임 (조용의, 엄수연, 김도윤)

서울YMCA 대학생클럽 '상담지기' 11기 (박승현)

서울YMCA 대학생클럽 '솔깃' (솔직한 이야기가 깃든 노래) (신재윤, 조혜선)

감수 : 신종원

주소 : 서울시 인사동 235 서울YMCA 별관 201호 시민사회운동부

문의 : 02-732-2941

이웃분쟁 조정 설명서

Neighbourhood Mediation Kit

이웃분쟁 조정 설명서를 펴내며

〈한국사회, 갈등사회〉

한국은 OECD 34개 국가 중 갈등지수 2위이고, 갈등관리 능력은 27위에 머문다. 인구대비 소송 건수는 일본의 10배에 달할 정도로 사건을 들고 법원으로 가지만, 소송 결과에 대한 만족도는 낮은 수준이다. 갈등은 일상화되어 있는 데, 이를 적절하게 풀어 낼 시민주체적인 역량과 제도적 장치가 미흡함을 보여주는 예다. 이런 현실은 사회전체는 물론 시민 개개인의 삶에도 고스란히 적용되고 있다.

〈공동체 약화가 가져온 이웃 분쟁의 증폭〉

최근 아파트 층간소음 문제가 이웃간 분쟁으로 이어지고 심지어 폭행, 살인 등 심각한 사건으로 비화하는 일도 잦다. 부실한 건축도 문제이겠지만 많은 세대가 밀집해 사는 아파트나 연립주택의 구조가 층간소음 외에도 주차시비, 냄새, 애완동물 사육, 관리비 등 이웃간 분쟁을 야기하는 한 원인이다.

개인간의 문제 외에도, 혐오기피시설, 공사 소음, 조망권분쟁 등을 둘러싼 지역주민간 대립, 주민과 지자체 또는 중앙정부 사이의 갈등 역시 끊이지 않고 있다.

문제는 우리사회가 이웃 간, 지역사회에서 벌어지는 갈등에 대해 대화나 협의, 조정 등 이해와 배려의 바탕 아래 주민자율로 평화롭게 해결하는 데 익숙하지 않다는 것이다. 두레 협동 정신이나 이웃간 지혜를 모아 마을의 갈등을 해결해 온 공동체 전통이 약화되고, 아파트의 '칸막이' 같은 이웃간 단절과 소외가 보편화한 것이 그 이유다.

〈대안적 분쟁해결 운동체로서의 YMCA〉

YMCA는 한국사회를 갈등사회로 진단하고, 갈등사안을 '시민의 자발적 화해역량'으로 해결하는 것이 성숙하고 평화로운 시민사회의 관건이라고 보았다. 서울YMCA는 1978년 시민중계실(Citizen's Mediation Center)을 개설했고, 이후 이웃분쟁조정센터를 두어 시민의 생활세계에서 일어나는 다양한 갈등과 분쟁을 상담하고 조정과 중재 등을 통해 풀어내는 대안적 분쟁해결 운동을 지난 30여년간 전개해 왔다.

〈마을공동체를 회복하는 '이웃분쟁 조정' 활동〉

「서울YMCA 이웃분쟁조정센터」는 서울시 갈등조정담당관실과 은평구의 협력을 통해, 2013년 3월 은평뉴타운 제각말 5단지(330세대, 진관동 소재) 주민들이 주도하는 주민자율조정위원회를 구성했다. 이 마을의 주민자율조정위원들은 '주민자율협약' 안을 만들고 발로 뛰어 주민동의를 이끌어내어 주민자율협약을 제정할 수 있었다. 이들은 마을공동체의 중요성과 갈등 사례 교육, 조정실습, 이웃분쟁

예방과 해결을 위한 주민아이디어 워크숍 등을 통해, 마을의 섬기는 리더로 자리잡았다. 이 마을은 2013년 10월 서울시 지정 주민자율조정 마을 1호가 되었으며, 또 서울시 마을공동체 최우수 마을로 선정되기도 했다. 현재 26명의 제각말 5단지 YMCA 주민자율조정위원들은 ‘이웃사랑해’ 라는 이름으로 주민조정 활동을 하고 있으며, 이 외 인사하기 캠페인, 소통게시판을 통한 아랫집에 편지쓰기, 나무 심기봉사, 도서관지기, 베품시장활동, 재능기부 강좌 등 마을공동체 운동을 활발히 전개하는 평화의 일꾼(Peace Maker)들이다.

「서울YMCA 이웃분쟁조정센터」와 서울시는 위의 사례를 바탕으로, 은평구 갈현동 코오롱하늘채아파트(192세대)와 갈현e편한세상 아파트(190세대) 외, 25개 자치구에 1개씩 총 25개의 주민자율조정위원회를 조직해 왔으며, 앞으로도 계속 넓혀 나갈 예정이다.

위의 예는 미국, 유럽, 호주, 싱가포르 등 ‘대안적 분쟁해결법(Alternative Dispute Resolution)’ 과 ‘주민 분쟁해결센터법’ 이 있고, 비교적 활발하게 움직이고 있는 ‘이웃분쟁조정센터(Neighbourhood Justice Center, Community Mediation Center)’ 사례를 참조해 한국 실정에 맞게 실행해 본 사례들이다. 미국의 경우 총 400여개의 분쟁조정센터에 훈련된 1만2천명의 갈등조정전문가들이 시민들간의 분쟁을 주민자율로 해결하도록 돕고 있다. 나아가 초등학교부터 공동체, 평화교육, 협상 및 갈등해결 역량 교육을 공교육에 담아 실시하고 있다. 이는 소송비용을 줄임은 물론, 커지는 분쟁을 미연에 방지하고, 지역 사회의 공동체성을 강화하는 의미가 크다.

〈이웃분쟁 조정 설명서가 의미있게 쓰이기를 바라며〉

활동을 하다 현장에서 만나는 시민들, 주민자율 조정위원들이 조정이나 공동체를 활성화하는 일에 필요한 자료가 턱없이 부족함을 느껴왔다. 이웃분쟁 조정활동을 활성화하는 데 실질적인 도움이 될 만한 간편한 자료를 찾던 중, 호주 퀸즐랜드 분쟁해결센터에서 발간한 ‘이웃분쟁 조정 설명서’ 를 구했고, 호주 퀸즐랜드 분쟁해결센터의 동의를 얻어 발간하게 되었다.

이 발간작업에 번역과 편집으로 힘써 주신 여러분들께 감사의 마음을 전하며, 이 자료가 지역사회의 갈등을 줄이고, 주민들의 자발적 참여를 북돋아 보다 평화롭고 건강한 시민사회로 나아가는 데 보탬이 되길 바란다.

서울YMCA 이웃분쟁조정센터

주민자율조정위원회 구성 및 지역사회 분쟁조정 문의

○ 연락처 : 02-732-2941 ○ 이메일 : theway@ymca.or.kr

○ 문 의 : 서울YMCA 이웃분쟁조정센터

이웃분쟁 조정 설명서

목차

이 설명서가 당신에게 어떤 도움을 줄 수 있을까?

Part1. 문제를 해결하기 위해 당신은 이웃에게 어떻게 다가갈 것인가?

약속시간 잡기

이웃과 만나기

Part2. 조정이 어떻게 문제해결에 도움을 줄 수 있을까?

조정이란 무엇인가?

조정시간은 어떻게 구성 될까?

조정자의 역할은 무엇인가?

조정과정에서 당사자의 역할은?

Part3. 조정이 어떻게 도움을 줄 수 있는지에 대한 사례

시나리오

조정에 앞서

당사자의 주장

안건과 탐구

개인 상담

협상

문제해결

본 설명서는 당신에게 이런 도움을 줄 수 있을 것이다.

이 설명서에는 당사자와 이웃이 어떻게 이야기해야 하는지와 조정이 어떻게 도움이 될지에 대한 정보가 담겨져 있습니다.

- 조정 과정에 대한 설명
- 조정을 연습해볼 수 있고, 완성시킬 수 있는 워크북
- 당신이 조정시간을 위한 준비가 되었음을 확실히 하기 위한 최종 점검표

조정시간 전에 잘 준비하는 것은 문제의 일부 또는 전부를 해결하는데 도움이 될 것입니다.

part1. 문제를 해결하기 위해 당신은 이웃에게 어떻게 다가갈 것인가?

직접 만나 이야기 하는 것은 전화나 이메일, 편지보다 효과적입니다. 다음은 직접 만나서 이야기 할 때, 문제에 대해 어떻게 토론해야 하는지에 대한 팁입니다.

약속시간 잡기

먼저 만나기에 적합한 시간과 장소를 정하기 위해 이웃에게 연락합니다.

모두가 바쁘지 않은 시간을 선택하며, 둘 다 편하게 앉을 수 있고 방해받지 않을 만한 장소를 선택합니다. 상대방을 만나기 전에, 당신이 하고 싶은 말과 그것을 어떻게 이야기 할 것인지에 대해 신중히 생각할 시간을 갖도록 합니다.

어떻게 갈등을 해결할 것인지에 대한 팁을 읽어 보는 것도 도움이 될 것입니다.

그 팁들은 Justice and Attorney – General 웹사이트 (www.justice.qld.gov.au/mediation)에서 찾아 볼 수 있습니다.

이웃 만나기

첫 번째 : 문제 설명하기

- 대화를 시작하는 가장 좋은 방법은 당신의 관점으로 우선 문제를 설명하는 것입니다.
- 침착하게 이야기 하고, 상대를 비난하거나 기분 나쁜 말은 삼가 합니다.
예를 들어 ‘당신이 나뭇가지를 자르지 않은 탓에 비가 많이 오는 날이면 우리 집 지붕의 홈통이

막혀 넘칩니다.’ 대신에 ‘비가 많이 오는 날이면 당신의 집에 있는 나뭇가지들이 우리 집 담장으로 넘어와 지붕의 홈통이 막혀 넘칩니다.’ 라고 말하도록 합니다.

두 번째 : 상대방의 입장에 대해 들어보는 시간을 가져 봅시다.

- 상대방이 자신의 관점에서 이야기 할 수 있는 기회를 줍시다.
- 상대방이 이야기 할 때 방해하거나 끼어들지 않도록 합니다.
- 대화상대에게 눈을 맞추며 이야기를 듣고 있다는 것을 보여 주고, 상대방이 이야기 할 때 ‘음~’ 이라고 말하거나 고개를 끄덕이며 반응을 보여주어야 합니다.

만약 합의에 성공하면

- 만약에 대화를 통해 상대방과 합의점을 찾아낸다면 더할 나위 없이 좋은 일입니다.
- 서로 합의한 세부적인 내용은 기록해 두는 것이 좋습니다.
- 또한 나중에 다시 만날 시간을 정해 약속이 어떻게 실행되고 있는지 체크해 보는 것도 좋습니다.

만약에 합의에 이르지 못한다면?

걱정하지 마세요. 문제에 대해 대화를 나눈 것만으로도 서로의 생각을 이해하는데 도움이 되었을 것입니다.

이제 문제를 해결하기 위해 조정시간을 계획해야 할 때가 되었습니다.

Part 2. 조정이 문제해결에 어떻게 도움을 줄 수 있을까?

만약에 이웃과 대화가 잘 이루어지지 않거나, 스스로 문제를 해결하기에 일이 너무 커져버렸다면, 당신 지역에 있는 분쟁조정센터(Dispute Resolution Center, DRC)가 아마 도움이 될 것입니다.

조정은 법적인 조치보다 신속하고 비용부담 없이 개인적인 대화를 나눌 수 있습니다.

조정을 통해 내려진 결론은 다른 누구를 통해서 강요된 것이 아니라 당사자 간 동의 하에 결정된 것입니다. 조정자의 도움으로 문제에 대해 이야기 할 수 있는 시간을 가진다면, 이웃과의 관계를 향상시키는데 도움이 될 것입니다.

조정이란 무엇인가?

조정은 체계적인 협상과정입니다.

조정을 할 때에는 이웃과 직접 얼굴을 마주보고 만나야 하며, 대화의 방향을 잡아줄 수 있는 조정자 한두 명과 함께 만나는 것이 좋습니다.

모든 분쟁조정센터의 이웃 간 조정은 무료로 제공되고 있으며, 조정과정에서 이야기 하는 것들은 비밀이 보장 됩니다.

조정시간은 어떻게 구성될까?

만약 당신이 조정을 원한다면, 지역 센터의 실무자는 조정과정에 대해 설명해 줄 것이며, 당신이 처한 문제점에 대해 함께 논의해줄 것입니다.

그런 다음, 센터에서는 당신의 이웃에게 연락해 조정이 2주 안에 이루어 질 수 있게 도와줄 것입니다.

조정시간은 어떤 문제냐에 따라 차이는 있지만 보통 3~4시간 정도 소요됩니다.

Part 2. 앞에서 부터 이어짐

조정자의 역할은 무엇인가?

조정자는

- 당사자들이 처해있는 걱정이나 문제에 대해 서로 이야기 할 수 있도록 도와주고, 서로 받아들일 수 있는 해결책이 있는지 살펴봐야 합니다.
- 편견이 없어야 하고 편을 들지 않아야 합니다(중립을 지킨다).
- 양쪽 당사자가 말하고 듣는데 동등한 기회를 갖도록 하며, 토론이 통제를 벗어나지 않도록 합니다.
- 문제를 조정 가능한 사안으로 바꿉니다.
- 관련된 모든 문제가 이야기 될 수 있도록 합니다.
- 당사자들이 분쟁을 해결하는데 도움이 되는 방안들을 생각 할 수 있도록 돕습니다.
- 합의한 약속에 대해서는 자세히 적을 수 있도록 도와줍니다.

조정은 법적 절차가 아니기 때문에 조정자는 아래와 같은 것을 하면 안 됩니다.

- 법적 조언을 하는 것
- 편을 드는 것
- 누가 옳고 그른지 정하는 것
- 상대방을 대신해 결론을 내려 주는 것
- 조정 이후 일에 대해 제안하는 것
- 당사자들에게 합의를 강요하는 것

조정과정에서 당사자의 역할은?

서로가 갈등을 겪고 있더라도 열린 마음으로 조정에 참여합니다.

조정에 오기 전 여러 가지 가능성에 대해 충분히 생각해 보고 와야 합니다.

조정에서 반드시 지켜야 할 것:

- 대화에 적극적이고 협조적으로 참여해야 합니다.
- 열린 마음을 갖고, 솔직하게 이야기해야 합니다.
- 조정의 룰을 따릅니다.

조정 중간에 쉬는 시간이 필요하다면 조정자에게 요청하면 됩니다.

파트 3. 조정이 어떻게 도움을 줄 수 있는지에 대한 사례

시나리오

케이트와 조지는 교외 지역에 살고 있는 이웃입니다. 케이트는 개를 키우고 싶기 때문에 두 사람의 주택이 건물 사이에 울타리를 설치하려 합니다. 또한 그녀는 이 울타리가 거리로부터 자신의 집을 더욱 멋있게 보이도록 만들어 줄 것이라고 생각합니다.

조지는 울타리를 설치하는 것이 달갑지 않습니다. 두 주택 건물의 경계가 되는 곳 바로 근처에 채소밭을 가꾸고 있기 때문입니다. 케이트와 조지는 울타리 설치문제에 대해 이야기를 나누었지만 합의에 도달하지는 못했습니다. 케이트는 최근 분쟁해결센터의 실무자와 접촉하였고, 그는 이 분쟁을 조정하는데 찬성했습니다.

분쟁해결센터 실무자는 케이트에게 과정을 설명하고 조지에게 연락했습니다. 그리고 조지도 조정에 참여하는데 동의했습니다.

조정에 앞서

케이트와 조지가 조정에 들어가기 전, 이 과정에서부터 그들이 원하는 바에 대해 정확하게 생각할 수 있도록 각자 충분한 시간을 갖게 됩니다.

케이트는 나무로 된 6피트 높이의 말뚝 울타리를 설치하고 싶고, 본인과 조지가 각각 설치비용을 반반씩 부담해야한다고 생각합니다.

조지는 어떤 종류의 울타리도 설치하고 싶어 하지 않습니다. 그리고 그 비용을 보태는 일도 절대 원하지 않습니다. 하지만 그는 케이트와의 관계를 소중하게

생각하고 있고 할 수만 있다면 이 관계를 계속 좋게 유지하고 싶어합니다.

당사자들의 주장

분쟁해결센터에 연락한 사람은 케이트이기 때문에 그녀가 먼저 의견을 진술합니다.

케이트의 주장에 따르면, 자신은 혼자 살기 때문에 집에 있을 때 그녀가 안심할 수 있도록 도와줄 개 한 마리를 원하며, 따라서 울타리를 설치하려 한다고 합니다. 울타리는 그녀가 개를 키우는데 반드시 필요한 것입니다. 또한 케이트는 울타리를 설치하면 자신의 집이 더욱 좋아 보일 것이고, 사생활도 보호 해줄 것이라고 생각합니다.

조지가 이어서 자신의 의견을 진술합니다. 채소들이 자라기 위해서는 충분한 양의 햇볕을 쬐어야 하기 때문에 자신의 채소밭이 큰 나무 울타리에 의해 가려지는 것을 원하지 않는다고 조정자들에게 말합니다. 또한 조지는 나무 울타리가 매우 비싸다고 생각하며, 자신은 이민자세금혜택(Centrelink) 수당(역주: 호주에서 이민자들을 대상으로 부여하는 세금 혜택)을 받고 있기 때문에 울타리 비용을 부담하고 싶어 하지 않습니다.

파트 3. 앞에서 부터 이어짐

안건과 탐구

조정자들은 케이트와 조지가 지적인 논의가 필요하다고 한 문제들에 대한 짧은 리스트를 작성했습니다. 본인들이 원하는 바 뒤에 숨겨진 이유들에 대해 특별한 주의를 기울이면서, 케이트와 조지는 리스트에 적힌 항목들에 관한 이야기를 나누는데 몇 시간을 보냈습니다.

조지는 케이트의 몇몇 친구들 집에 최근 도둑이 든 것을 알게 됩니다. 케이트는 개를 기르는 것이 그녀를 더 안전하게 해줄 것이라고 생각합니다. 그래서 그녀는 가능한 한 빨리 울타리를 설치해 개를 기르고 싶어 한 것입니다.

조지가 채소밭을 애지중지하는 이유가 채소를 직접 기르는 것이 그의 낮은 수입을 보충해주기 때문이라는 것을 케이트는 알게 됩니다. 더욱 중요한 건, 조지의 실업이 장기화됨에 따라 그가 본인의 자존감의 원천으로써 채소밭에 의지하게 되었다는 것입니다.

개인 상담

케이트와 조지는 안건에 대해 노력하며 서서히 나아갑니다. 조정자들은 당사자들과 각각 차례로 개인 상담 시간을 갖고, 그 동안 나머지 한 쪽은 15분의 휴식 시간을 가집니다.

조정자들은 케이트와 조지에게 조정이 이뤄지는 것에 대해 어떻게 느끼는지와 말하지 못했던 다른 걱정들은 없는지 묻습니다. 문제가 해결 될 지에 관해 그들의 생각을 묻기도 합니다.

협상

이제 케이트와 조지는 서로의 이해관계와 걱정을 확인하게 됩니다. 조정자는 ‘그들이 원하는 것’ 보다 ‘그들은 왜 문제가 해결되길 바라는가’에 대한 관점에서 갈등이 해결될 수 있도록 가장 적절한 방법을 생각하게 돕습니다. 이 방법으로, 케이트와 조지는 서로에게 모두 이로운 결과에 도달할 수 있을 것입니다. 케이트와 조지가 가능성에 대해 이야기할 때, 조정자들은 이들이 문제 상황과 관련된 모든 세부사항을 고려할 수 있게 해줍니다. 이러한 방법을 통해, 그들이 도달한 합의점은 어떤 방안을 현실화 할지, 누가 그 일을 책임지고 해야 할지, 양 당사자가 해결과정의 전개를 어떻게 알게 될 지를 명확하게 설명해줄 수 있을 것입니다.

또한 이는 케이트와 조지가 실용적이지 못하고 비현실적인 생각들에 대해 이야기하며 시간을 낭비하지 않도록 해줄 것입니다.

파트 3. 앞에서부터 이어짐

문제해결

케이트와 조지는 다양한 방법을 통해 문제를 해결하는 것을 결정할 수 있습니다. 예를 들어:

- 케이트가 6피트의 나무 울타리를 설치하되, 울타리에 관한 모든 비용을 지불합니다.
- 케이트는 나무로 만들어지지 않은 울타리를 설치합니다(ex. 조지의 채소밭에 햇볕이 잘 들 수 있도록 단철 또는 체인 철조망으로 만든 것)
- 케이트는 6피트의 울타리가 조지의 밭을 가리지 않을 정도의 높이로 울타리를 설치합니다. 그리고 낮은 울타리 안에서도 키울 수 있는 종류의 개를 구입하도록 합니다.
- 케이트는 6피트 높이의 울타리를 세우는 대신, 조지가 집 주변의 다른 곳으로 채소밭을 옮기도록 돕습니다.
- 케이트가 울타리를 세우거나 개를 기르지 않기로 하는 대신, 그녀의 집에 보안 시스템을 설치합니다.

케이트와 조지가 문제해결 방법을 결정하지 못할 수도 있습니다. 그들은 미래에도 서로 잘 지낼 수 있기를 바라기 때문에, 아마도 이 문제에 대해 계속해서 논의하는 방법으로 합의할 것입니다.

만약 양 당사자가 합의에 이르렀다면, 조지는 그것을 기록하고 케이트와 조지에게 그 복사본을 제공할 것입니다.



워크북 : 이웃분쟁 조정 설명서

Workbook : preparing for your mediation

이 워크북이 당신에게 어떤 도움을 줄 수 있을까?

이 워크북은 조정 기간 동안 당신이 생각을 정리하는데 도움을 줄 것입니다. 또한 당신이 무엇을 말하고 어떻게 말할 것인가를 구상하는 데에도 도움이 될 것입니다. 중요한 모든 사안들을 다룰 수 있도록 이 워크북을 조정할 때 가져오세요.

당신의 워크북은 :

- 기밀이며 조정자나 당신의 이웃에게 공유되지 않습니다.
- 조정이 이루어지는 동안 당신의 이웃에게 이야기하는 대용으로 사용될 수 없습니다.

분쟁조정센터(DRC)는 조정이 이루어지는 날짜와 시간을 당신에게 이메일이나 우편으로 알려 줄 것입니다. 조정을 준비하기 위해, 다음의 활동들을 읽어보고 준비하세요.

조정예 앞서

분쟁에 관한 사실들에 대해 당신의 생각을 분명히 하고, 이를 해결하는데 도움이 될 수 있는 몇몇 가능한 해결책들을 생각해 보는 것이 중요합니다.

당신의 이웃과 무엇에 대해 분쟁을 벌이고 있습니까?

당신의 분쟁이 무엇에 관한 것인지에 대해 간략하게 개요를 서술하세요.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

이 분쟁을 어떻게 해결하고 싶습니까?

어떤 일이 일어나길 바라는지 간략하게 서술하세요.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

이 분쟁을 어떻게 해결하고 싶습니까?

당신과 이웃 간에 합의가 이루어지지 않는다 해도, 이 상황을 해결할 수 있는 또 다른 방법들이 있습니다.

조정이 가능한 한 효과적일 수 있도록, 당신이 이 분쟁에 대해서 좀 더 생각해 보는게 도움이 될 것입니다. “무슨” 일이 발생하길 원하는지와 “왜” 그 일이 발생하길 원하는지를 각각 따로 떼어놓고 보는 것도 도움이 됩니다. 또한, 당신이 갖고 있는 잠재된 걱정들 혹은 이해관계들에 대해 생각해 보세요.

아래에 있는 표에 각각의 문제를 적어보고 무슨 일이 일어나길 바라는지와 왜 그 일이 일어나길 바라는지에 대해 생각해 보세요.

문제	내가 원하는 것	내가 그것을 원하는 이유	잠재된 걱정들

당신 이웃의 관점에서

아래의 표에, 당신의 이웃이 제기할 것으로 예상되는 문제들을 적어보세요. 당신의 이웃이 원하는 바가 무엇인지, 그것을 왜 원하는지 생각하면서, 그 또는 그녀의 잠재적 걱정들에 대해서도 생각해 보세요.

문제	이웃이 원하는 것	이웃이 그것을 원하는 이유	이웃이 가질 수 있는 잠재된 걱정들

해결책 만들기

이해관계와 걱정에 대해 알아보았으니 '당신이 무엇을 원하는지' 보다는 '문제가 왜 해결되길 바라는지' 의 관점에서 갈등을 해결할 수 있는 가능한 방법들을 생각해 보세요.

조정 의 주요 목적은 모두에게 이로운 결과를 추구하는 것임을 기억하세요. 상대방의 이해관계를 고려할 준비가 되어있지 않다면, 당신은 해결에 도달할 수 없을 것입니다.

이는 양 당사자 모두가 받아들일 수 있는 몇 가지 선택사항들을 몇 분간 브레인스토밍 해 보는 것이 도움이 됩니다.

문제	조정에서 제안될 수 있는 해결책들

해결책들을 현실적으로 검토해보기

이것은 당신이 생각해 낸 몇 가지 해결책들 중 어느 것이 실용적이고 현실적이며 양쪽 모두에게 긍정적 결과를 가져올 수 있는지 검토하는 것에 도움이 됩니다.

장기적인 목표를 생각해보고 지금의 분쟁을 보다 넓은 시각으로 바라보는 것도 도움이 됩니다.

당신의 문제	조정에서 제안될 수 있는 해결책들	현실성 검토(장기적 목표)

조정을 통해 당신이 얻고자하는 바는 무엇입니까?

조정의 목표를 간단히 써보세요.

.....

.....

.....

.....

.....

이웃과의 향후 관계가 걱정 됩니까?

당신과 이웃의 앞으로의 관계에 대해 적어보세요. 앞으로도 이웃과 이야기하며 잘 지내는 것이 당신에게 중요한가요?

.....

.....

.....

.....

.....

합의에 도달하지 못했다고 가정했을 때, 당신에게 가장 최악인 결과는 무엇입니까?

.....

.....

.....

.....

.....

조정할 때 가져와야 할 것

이웃분쟁 당사자인 당신이 관련정보와 서류를 미리 정리한다면, 논의에 도움이 될 수 있습니다.

조정을 위해 준비하면 도움이 되는 서류들은 무엇일까요?

특수한 상황에 따라서, 관련 있을 수 있는 서류들은 :

- 인용문
- 기록물
- 계획안
- 예를 들어 소음에 관한 불편사항과 같은 공식 문서들
- 청구서(Invoices)
- 사진들

어떤 결정을 내리는 건 당사자들이 할 일이며, 조정자들의 역할이 아닙니다. 따라서 그들은 이런 서류들을 검토해볼 필요가 없을 것이라는 점을 기억해두시기 바랍니다. 하지만 당신의 이웃은 이 문서들을 검토해보고 싶어할 수 있고, 이 서류들은 논의를 진행시키는데 도움이 될 것입니다.

또한 이는 조정이 이루어지는 동안 당신이 무엇을 말할지 생각하는데 도움을 줄 수 있습니다.

조정 시간 동안 당신의 역할

여는 이야기를 준비하세요.

여는 이야기를 할 때, 참고할 만한 메모로 사용하기 위해 주요 관련 사항들과 문제들의 목록을 작성하세요. 요점은 간단하고 명료하게 잡으세요. 부정적인 단어는 사용하지 말고 객관적으로 쓰도록 노력하세요. 조정이 이뤄지는 동안 이웃에게 어떻게 이야기 할지에 대해 생각해보는 것도 도움이 됩니다.

효과적인 의사소통 방법에 관한 팁

- 다른 사람들이 말하는 것을 경청하세요.
- 또렷하고 침착하게 말하도록 노력하세요.
- 말할 때에는 차례대로 순서를 지키고, 다른 상대방이 말할 때 방해하지 않도록 하세요.
- 당신이 대응할 필요가 있는 것이라면, 그것을 적어 두도록 하세요.
- 말하는 내용을 반드시 정확하게 이해하도록 하세요.
- 무언가를 이해할 수 없을 때에는 질문을 하세요.
- 당신의 이야기를 듣고 있는 사람과 적절한 눈맞춤을 유지하세요.
- 긍정적으로 생각하세요.

당신이 도달할 수 있는 어떤 합의라도 적어놓는 것이 중요합니다.

조정 이후

조정 회의가 끝나갈 무렵, 당신은 합의에 이르렀을 수도, 그러지 못했을 수도 있습니다. 만약 합의에 성공했다면, 조정자들은 당신에게 합의서를 써줄 것입니다.

만약 합의를 하지 못했을 경우에, 조정자들은 회의를 마무리하거나 또 다른 조정 회의 날짜를 잡을 것입니다.

결론

이웃분쟁 조정 설명서를 읽고 이 워크북을 완성함으로써, 당신은 조정에 들어갈 충분한 준비가 되었음을 확신할 수 있을 것입니다. 이것은 당신이 이웃과의 논의를 보다 잘 할 수 있도록 도울 것이고, 분쟁과 관련된 일부 혹은 모든 문제를 해결할 수 있는 보다 큰 기회를 제공할 것입니다.

축하드리며 행운을 빕니다!

조정(Mediation)의 정의, 절차, 방법

작성: 호주 퀸즐랜드 주 정부

조정의 정의 및 방법

조정이란 사람들이 법원에 가지 않고 분쟁을 해결하도록 돕는 방법을 말합니다.

분쟁을 겪고 있는 사람들은 1~2명의 중재자 앞에서 생각을 정리하여 자신들의 의견차를 논의하고 양측이 수용할 만한 해결책을 모색합니다. 조정자는 제삼자의 입장에서 공정하게 양 당사자들이 준비된 조정 절차를 밟도록 안내하는 역할을 합니다.

조정 서비스를 이용할 수 있는 사람은?

조정 서비스는 교육, 수입, 인종 혈통, 언어 능력에 상관없이 지역사회 누구나 무료로 이용할 수 있습니다. 화해 촉진 및 직장 조정은 매 서비스마다 비용을 지불하는 방식으로 제공됩니다.

조정 서비스는 비밀이 보장됩니까?

그렇습니다. 조정자는 비밀 보장을 맹세합니다. 조정 기간 동안 귀하가 발언한 어떠한 내용도 조정자에 의해 타인에게 옮겨질 수 없으며, 발언 내용은 법률 행위에 사용될 수 없습니다.

본인이 조정 절차에 참석해야 합니까?

조정에 참석할 필요는 없습니다. 참석 여부는 자율 의사에 맡깁니다. 쌍방은 언제라도 조정 절차에서 철회할 수 있으며, 이에 대한 벌칙은 없습니다.

조정자가 상대방에게 무엇을 해야 할지 알려줍니까?

아닙니다. 조정자는 조언을 제공하거나, 제안을 하거나, 누가 옳고 그름을 판단하기 위해 조정하는 자리에 있는 것이 아닙니다. 조정자는 당사자 간 논의 사항을 감독하고 당사자들이 자신들의 결정을 내리는 것을 돕기 위해 있습니다.

조정 서비스를 받을 수 있는 사안으로 적합한 것은?

광범위한 사안이 조정의 대상이 될 수 있습니다. 가장 흔하게 다루는 문제는 다음과 같습니다.

- 담장, 소음, 어린이, 애완동물, 담장을 넘어온 나무 등의 문제에 관련된 이웃간의 분쟁
- 가정 내 분쟁
- 직장 내 분쟁
- 상업적 분쟁
- 양육 동의서 및 자산 분할 문제
- 때로 지역사회 전체가 개입된 다자 간 분쟁
- 임차 분쟁

조정을 하기에 부적절한 경우는?

다음 경우에 조정이 부적절합니다.

- 당사자 간 폭력 위험이 높거나 폭력이 우려될 경우
- 당사자가 협상을 원하지 않을 경우
- 일방이 참석하지 않을 경우

- 협상력이 부족할 경우
- 일방이 분쟁 해결의 이익을 돌보지 않을 경우
(불성실 교섭)

조정이 이루어지는 방식은?

귀하가 분쟁해결분과에 연락을 해오면 분쟁해결분과는 분쟁에 개입된 상대방에게 서신 또는 전화로 연락을 취하여 조정 서비스를 제안합니다. 이에 상대방이 응답을 하고, 조정 서비스에 참석할 의사가 있으며, 해당 사안이 조정 서비스가 필요한 사안이라고 판단될 경우, 분쟁해결분과에서 양 당사자들에게 편한 시간과 장소를 정하여 조정을 주선하게 됩니다.

조정은 얼마나 걸리는가?

쌍방이 조정 절차에 합의하면, 하나의 조정 회의는 보통 10일 이내에 실시됩니다. 그리고 각각의 조정 회의는 평균 3~4시간이 소요됩니다.

조정 회의에 참석하는 사람은?

보통 분쟁에 직접 개입된 사람만 조정 회의에 참석합니다. 만일 본인이 화가 났거나 조정에 대해 확신을 하지 않을 경우, 다른 사람을 대변인으로 참석시킬 수 있습니다. 문제를 진척시키기 위해 사무 변호사에게 연락하는 것이 유용하다고 판단될 경우, 조정 기간 동안 그렇게 할 수도 있습니다. 조정자는 법적 조언을 제공하지 않습니다.

상대방이 제안에 대해 응답이 없거나 제안을 거부할 경우?

조정 서비스를 진행하기 위해서는 분쟁 당사자가 모두 조정 회의에 참석할 것에 동의해야 합니다. 이렇게 되지 않으면 조정 절차를 진행할 수 없습니다. 만약 이러한 일이 발생할 경우, 분쟁해결분과에 먼저 연락한 사람에게 이 사실을 통지합니다. 거절하는 이유가 제시된 경우에도, 분쟁해결분과는 그 이유를 상대방이나 다른 누구에게도 누설할 수 없습니다.

조정 합의안이 법적 소송 시 강제성을 띠는지?

강제성은 없습니다. 일반적으로 조정 합의안은 법적 구속력이 없습니다. 쌍방 간 합의를 지키는 문제는 당사자들에게 달려 있으며, 쌍방이 스스로 합의안을 도출한 것이므로 이를 서로 지키는 좋은 기회가 됩니다. 그러나 분쟁에 관계된 사람들이 자신들의 합의안에 대해 강제성을 부여하기를 원할 경우 그렇게 할 수 있습니다. 쌍방의 합의안에 법적 구속력이 있기를 희망한다는 진술을 포함시키면 가능합니다. 그러면 사무 변호사가 필요한 서류를 작성할 수 있습니다.

조정 회의에 앞서 어떤 준비가 필요한가?

자신을 위해, 조정 회의에 앞서 다음을 고려하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

- 분쟁과 관련해 자신의 권리와 의무
- 분쟁이 자신의 일상생활에 어떠한 영향을 미치는지
- 논의하고자 하는 주요 안건
- 어떻게 되길 원하는지
- 그렇게 되기 위해서는 무엇을 준비하는지
- 조정자 성공적으로 끝나지 않을 경우 분쟁이 어떻게 해결될 수 있는지

상대방을 위해서(이것은 단지 추측임을 염두에 두십시오), 다음을 고려하십시오.

- 상대방이 원하는 것이 무엇이라고 생각하는지
- 상대방의 입장에서 그들이 무엇을 기대할 것이라고 생각하는지
- 어떤 안을 수용할 것이라고 생각하는지

※ 호주 분쟁해결분과(Dispute Resolution Branch)란?

법무부 및 법무부 장관(Department of Justice and Attorney-General) 산하 분쟁해결분과(Dispute Resolution Branch)는 공정하면서 비밀이 보장되는 분쟁 조정서비스를 지역사회에 무료로 제공하고 있습니다. 분쟁해결분과 (DRB)는 퀸즐랜드 전역에 위치한 6개의 분쟁해결센터 (DRC)로 구성되어 있습니다.

영문

Neighbourhood Mediation Kit



Neighbourhood Mediation Kit

Contents

How this kit will help you	2
Part 1. How to talk to your neighbour to resolve an issue	3
Arranging a meeting time	3
Meeting with your neighbour	3
Part 2. How mediation can help	4
What is mediation?	4
How will the mediation session be organised?	4
What is the mediators' role?	5
Your role in the mediation session	5
Part 3. Example of how mediation can help	6
Scenario	6
Prior to mediation	6
Parties' statements	6
Agenda and exploration	7
Private sessions	7
Negotiation	7
Resolution	8
Where to find further information or seek legal advice	9

Short version as at November 2011

Dispute Resolution Branch

Department of Justice and Attorney-General

This kit was prepared by Donna Cooper and Rachael Field from the Queensland University of Technology Law Faculty, with the support of a Queensland Government funded Legal Practitioner Interest on Trust Accounts Fund (LPITAF) grant.

How this kit will help you

This kit contains tips on how you can talk with your neighbour and information about how mediation may help you, including:

- an explanation of the mediation process and what it involves
- a workbook to complete and prepare for your mediation
- a final checklist to ensure you are ready for your mediation session.

Good preparation before your mediation session will mean that you will have a greater chance of resolving some or all of the issues.

Part 1. How to talk to your neighbour to resolve an issue

Face-to-face contact is usually more effective than phone calls, emails or a letter. Following are some tips on how to discuss the problem face-to-face with your neighbour.

Arranging a meeting time

Contact your neighbour to work out a suitable time and place to meet.

Choose a time when neither of you is rushed. Choose a place where you can both sit comfortably and won't be interrupted.

Before meeting, take some time to think carefully about what you want to say and how you will say it. Reading up on **tips on how to manage conflict** may also be helpful. These are available under the mediation section of the Department of Justice and Attorney-General website www.justice.qld.gov.au/mediation.

Meeting with your neighbour

First: explain the problem

- A good way to start off the discussions is to explain what the problem is from your perspective.
- Try to stay calm and avoid blaming words and name-calling. For example, say 'when your tree branches hang over my roof, my gutters block up and overflow when there is heavy rain'. Rather than 'You haven't bothered to lop your trees so my gutters are overflowing when it rains'.

Next: give your neighbour a chance to tell their side of the story

- Give your neighbour a chance to explain their views.
- When your neighbour is talking, don't interrupt them. Show that you are listening by maintaining appropriate eye contact, and acknowledging what they are saying with 'mm's, and by nodding your head.

If you reach agreement:

If you can come to an agreement by talking together, that's great!

It's a good idea to write down the details of what you have agreed to.

You may also like to make another time to meet in the future to check how things are going.

If you don't reach agreement:

Don't worry. Discussing the problem may have helped you both to gain a better understanding of each other's point of view.

You may now wish to organise a mediation session with your neighbour to resolve the issue.

Part 2. How mediation can help

If talking with your neighbour hasn't worked, or things have gone too far to handle by yourself, mediation at your local Dispute Resolution Centre (DRC) may be able to help you.

Mediation is usually faster, cheaper and more private than taking legal action.

The solution you decide on will be one that you and your neighbour agree on. It won't be imposed on you by anyone else.

Having a chance to discuss the issues with the help of a mediator, might also help to improve your relationship with your neighbour.

What is mediation?

Mediation is a structured negotiation process.

It involves you attending a face-to-face meeting with your neighbour and one or two mediators who will guide you through discussions.

All DRC mediation sessions are free for neighbourhood disputes.

What you say in mediation is confidential.

How will the mediation session be organised?

If you would like to try mediation, staff at your local centre will explain the process to you and discuss your concerns. Then they will contact your neighbour to organise the mediation.

The centre can usually arrange for mediation to take place within two weeks.

The session may take from three to four hours, depending on the issues involved.

Part 2. continued

What is the mediators' role?

The mediators will:

- guide you and your neighbour through discussions about your concerns and issues to see if there are any solutions that may be acceptable to both of you
- be impartial (remain neutral) and not take sides
- create an environment in which both parties have a chance to be heard equally, ensuring that discussions do not get out of control
- break down the problem into manageable issues
- make sure that all relevant issues are covered
- help you and your neighbour to think of options that may help to resolve the dispute
- help you write down the details of any agreement reached.

Mediation is not a legal process and the mediators will not:

- give legal advice
- take sides
- decide who is right or wrong
- make a decision for you
- make suggestions about what should happen after the mediation
- force you to reach an agreement.

Your role in the mediation session

It is important that you approach your mediation session with an open mind, even if you and your neighbour have been in conflict for some time.

If possible, you should come to mediation having thought about a range of options that could be considered.

At the mediation you should:

- participate as fully and cooperatively as possible in discussions
- be open and honest with your neighbour
- follow the ground rules set down for the mediation.

At any time during the mediation, you can tell the mediators that you would like to take a break.

Part 3. Example of how mediation can help

Scenario

Kate and George are neighbours in an inner city suburb. Kate wants to build a fence between the two properties as she wants to buy a dog. She also considers that a fence will make her property look more attractive from the street.

George does not want a fence built, as he has a vegetable garden just near the border of the two properties. Kate and George have discussed the building of a fence, but have not been able to reach an agreement. Kate has recently contacted a Dispute Resolution Centre (DRC) staff member, who has agreed to mediate the dispute.

DRC staff have explained the process to her, and have contacted George, who has agreed to go to mediation.

Prior to mediation

Kate and George each have sufficient time before the day of the mediation to think about exactly what they want out of the process.

Kate would like to build a six foot high wooden picket fence and thinks that both she and George should each pay half the cost of construction.

George doesn't want any kind of fence to be built, and definitely doesn't want to help pay for one. However, he values his relationship with Kate and wants to preserve it if he can.

Parties' statements

As Kate was the person who contacted the DRC, she is invited to give her statement first.

In her statement, Kate says she wants to build a fence because, as she lives alone, she wants a dog to help her feel more secure in her home. The fence would keep the dog contained to Kate's property. She also thinks that her house would look better with a fence, and that it would give her some privacy.

George is then invited to give a statement of his own. He tells the mediators that he doesn't want his vegetable garden to be shaded by a large wooden fence as the vegetables need full sun to grow. He also thinks that a wooden fence would be very expensive and he does not want to contribute to the cost as he is receiving Centrelink benefits.

Part 3. continued

Agenda and exploration

The mediators draw up a very short list of the issues that Kate and George have indicated they want to discuss. The two parties spend several hours discussing the items on the list, paying particular attention to the reasons behind the things they want.

George learns that Kate has several friends who have recently had their houses broken into. She thinks that having a dog would make her feel more secure, so she wants to start work on the fence and buy her dog as soon as possible.

Kate learns that George feels very strongly about his vegetable garden because growing some of his own food supplements his low income. More importantly, he has come to rely on it as a source of self-respect over the course of his long-term unemployment.

Private sessions

Once Kate and George have worked their way through the agenda, the mediators hold a private session with each of them in turn, while the other has the opportunity for a fifteen minute break.

The mediators ask Kate and George how they feel the mediation is going and whether they have any concerns that they haven't expressed. They also ask how Kate and George think the dispute might be resolved.

Negotiation

Now that Kate and George have identified their interests and concerns, the mediator helps them to think about likely ways to resolve the conflict in light of **why** they want issues resolved rather than **what** they want. This way, they can come to an outcome that is beneficial to both of them.

As Kate and George discuss the possibilities, the mediators will make sure they consider all the details involved. This way, any agreement they arrive at will state specifically what will happen, **who** will be responsible for making it happen and **how** the two will know when it has happened.

This also ensures that Kate and George don't waste their time talking through ideas that aren't practical or realistic.

Part 3. continued

Resolution

Kate and George may decide to resolve their dispute in any number of ways. For example:

- Kate might erect a six foot wooden fence but pay for the full cost of the fence
- Kate might erect a fence that isn't made of wood, e.g. a wrought iron or chain wire fence, so that sun can still shine on George's vegetable garden
- Kate might erect a shorter fence that doesn't shade George's garden to the same extent as a six foot fence would. She might also get a smaller dog that could be contained by the shorter fence
- Kate might erect a six foot fence and help George relocate his garden to another part of his property
- Kate might decide not to erect a fence or get a dog, and instead install a security system for her house.

It is also possible that Kate and George may not be able to decide on a way to resolve their dispute. As they both want to be able to get along in the future, they will probably agree on a way to keep discussing the matter.

If the two parties do reach an agreement, the mediators will write it down and provide Kate and George with their own copy.

Where to find further information or seek legal advice

If your issue relates to noise, buildings or pools contact your local council or visit their website to find out what the relevant laws are.

You can receive legal information by contacting:

- **Legal Aid Queensland.** Call 1300 65 11 88 or visit www.legalaid.qld.gov.au. You can also ask them for the contact details of your local community legal centre. Community legal centres are non-profit organisations that work in partnership with Legal Aid Queensland to provide a range of general and specialist legal services to the people of Queensland.
- **A private solicitor.** Call the Queensland Law Society on 07 3842 5842 or visit their website www.qls.com.au for names of solicitors who can help.

For information or advice about the mediation process please contact any **Dispute Resolution Centre**, Department of Justice and Attorney General.

Dispute Resolution Branch

Address: Level 1, Brisbane Magistrates Court
363 George Street, Brisbane QLD 4000

Postal address: GPO Box 149, Brisbane QLD 4001

Phone: 07 3239 6007 or 1800 017 288
(toll free outside Brisbane)

Fax: 07 3239 6284

South Queensland Dispute Resolution Centre

Phone: 07 3239 6007 or 1800 017 288
(toll free outside Brisbane)

Fax: 07 3239 6284

Email: drc.sq@justice.qld.gov.au

North Queensland Dispute Resolution Centre

Phone: 07 4799 7870 or 1800 809 605
(toll free outside Townsville)

Fax: 07 4799 7871

Email: drc.nq@justice.qld.gov.au

Far North Queensland Dispute Resolution Centre

Phone: 07 4039 8742 or 1800 671 680
(toll free outside Cairns)

Fax: 07 4039 8743

Email: drc.fnq@justice.qld.gov.au

Central Queensland Dispute Resolution Centre

Phone: 07 4938 4249 or 1800 817 927
(toll free outside Rockhampton)

Fax: 07 4938 4294

Email: drc.central@justice.qld.gov.au

Mackay-Whitsundays Dispute Resolution Centre

Phone: 07 4967 4404 or 1800 501 576
(toll free outside Mackay)

Fax: 07 4967 4402

Email: drc.mkywhit@justice.qld.gov.au

Wide Bay Dispute Resolution Centre

Phone: 07 4125 9225 or 1800 681 109
(toll free outside Hervey Bay)

Fax: 07 4125 9227

Email: drc.wb@justice.qld.gov.au



Neighbourhood Mediation Kit

Workbook: preparing for your mediation

How this workbook can help you

This workbook will help you to organise your thoughts for your mediation session. It will help you plan what you will say and how you will say it. Bring the workbook to your mediation to ensure you cover all the important issues.

Your workbook is:

- confidential and is not given to the mediators or to your neighbour
- not to be used instead of talking to your neighbour during the mediation.

The Dispute Resolution Centre (DRC) will post or email you the time and date of your mediation.

To prepare for your mediation, read and complete the following activities.

Before the mediation

It's important to be clear in your own mind about the facts of the dispute and to think about some possible solutions that may help to resolve it.

If you need to seek legal advice about your situation, read the information on page 10 (where to find out further information or receive legal advice).

What is your dispute with your neighbour about?

Briefly outline what your dispute is about.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

How would you like to resolve the dispute?

Briefly write here what you would like to happen.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

How would you like to resolve the dispute? (continued)

If you and your neighbour cannot agree, there may be other options to resolve the situation.

For the mediation to be as effective as possible, it will be helpful for you to think about the dispute a bit more and separate **what** you want to happen from **why** you want it to happen. Also, think about any underlying concerns or interests you have.

In the table below, write down each issue, thinking about what you want to happen and why. Then write down what your main concerns are:

Issue	What I want	Why I want it	Underlying concerns

Your neighbour's point of view

Now try to think about the dispute from your neighbour's point of view. Do you have an idea of what his or her concerns and interests may be?

In the table below, write down the issues you feel your neighbour may raise, thinking about what your neighbour wants and why. Also try to think of any underlying concerns he or she may have.

Issue	What your neighbour wants	Why your neighbour wants it	Underlying concerns your neighbour might have

Generating options

Now that you have identified interests and concerns try to think about potential ways to resolve the conflict in light of **why** you want issues resolved rather than **what** you want.

Remember that the main aim of mediation is to seek an outcome that is beneficial to everyone. If you are not prepared to consider the other parties' interests, then you will not be able to reach a resolution.

It helps to take a few minutes to brainstorm different options that may be acceptable to both of you.

Issue	Options that may be proposed at mediation

Reality testing these options

It can help to go through the different options that you have brainstormed, to see which ones are practical and realistic and may provide a positive outcome for you both.

It may also help to think about long-term goals to put your current dispute into some perspective.

Your issue	Solutions that may be proposed at mediation	Reality testing (longer term goals)

What are your goals for the mediation session?

Briefly write down your goals for your mediation.

.....

.....

.....

.....

.....

Is your future relationship with your neighbour a concern?

Write down your thoughts about a future relationship with your neighbour. Is it important to you that you and your neighbour can get along and talk to each other in the future?

.....

.....

.....

.....

.....

What is the worst possible outcome for you if you can't reach agreement?

.....

.....

.....

.....

.....

What to bring to mediation

Sometimes it can help discussions if you have spent some time finding out information and organising relevant documents.

What documents do you need to bring to mediation to progress discussions?

Documents that *may* be relevant, depending on the particular situation, are:

- quotes
- notes
- plans
- formal documents, for example, noise complaints
- invoices
- photographs.

Remember that the mediators will not need to see these documents, as it is not their role to make any decisions for you. However, your neighbour may want to see the documents and the documents might help to progress your discussions.

It can also help to think about what you will say during your mediation.

Your role in the mediation session

Preparing your opening statement

List your key concerns and issues to give yourself some notes to refer to when you are making your opening statement. Keep the points short and to the point. Try to write objectively, without using negative words.

It is also helpful to think about how you will talk to your neighbour during the mediation.

Tips on how to communicate effectively

- Listen carefully to what everyone is saying.
- Try to speak clearly and calmly.
- Take turns when speaking, don't interrupt the other party or speak over them.
- If there is something you need to respond to, write it down.
- Make sure that you understand exactly what is being said.
- Ask questions if you don't understand something.
- Maintain appropriate eye contact with the person you are addressing.
- Stay positive.
- Before talking with your neighbour read the **tips on how to manage conflict**. These are available under the mediation section of the Department of Justice and Attorney-General website www.justice.qld.gov.au/mediation.

It is important to write down any agreement you may reach.

After mediation

At the end of the meeting, you may or may not have reached agreement. If you have, the mediators will write up the agreement for you.

If you don't reach an agreement, the mediators will either end the session, or they may make a time for another mediation session.

Conclusion

By reading the *Neighbourhood Mediation Kit* and completing this workbook, you have ensured that you are fully prepared for your mediation. This will help your discussions with your neighbour and provide a greater chance of resolving some or all of the issues in dispute.

Congratulations and all the best!

