

대안적 분쟁해결 및 주민참여형
갈등조정 제도 도입을 위한
싱가포르 공무국외 출장결과
보고

1. 연수개요

- 기 간 : 2019. 11. 24. ~ 11. 28.(3박 5일)
- 방문국가 : 싱가포르
- 연수인원 : 3명(충남연구원 3)

2. 연수 목적

- 충청남도 내에서 비선호시설의 입지, 환경오염, 정주여건 파괴 등 일반적 공공갈등과 함께 공공정책 추진을 둘러싼 주민간 갈등발생이 증가중임
- 최근 발생하고 있는 공공갈등은 현행 제도들로 조정, 해결이 어려운 복잡화다양화 되는 사례들이 지속적으로 증가하고 있어 새로운 충남형 갈등조정 모델의 구축 필요성이 대두됨
- 싱가포르는 이웃간 갈등조정을 통한 공동체 실현의 수범지역으로서 거시적 관점의 갈등조정(인종, 종교, 이념 등)을 통한 사회통합에 노력하고 있음
- 본 연수에서는 싱가포르의 갈등해결방법과 제도 관련된 사례의 조사와 함께 주민참여와 지역공동체를 활용한 사회통합 및 갈등해소 방안을 조사하고자 함
- 이를 통하여 전통적 방식(법, 제도적)에서 한걸음 더 나아가 충청남도에 적합한 주민참여형 공공갈등 해결(조정) 모델 구축과 충청남도 적용 방안을 도출하고자 함

3. 주요 연수 내용

- 충청남도 내에서 비선호시설의 입지, 환경오염, 정주여건 파괴 등
- 충청남도 내에서 비선호시설의 입지, 환경오염, 정주여건 파괴 등
- 충청남도 내에서 비선호시설의 입지, 환경오염, 정주여건 파괴 등

○ 방문기관 및 주요내용

대상기관	특징	조사내용
CMC	<ul style="list-style-type: none"> - 법무부 산하의 갈등조정 중재 센터 - 대안적 분쟁해결 관점에서 갈등 중대 진행 	<ul style="list-style-type: none"> - 갈등조정 프로그램 운영 - 갈등관리 프로세스
EMCC	<ul style="list-style-type: none"> - 갈등조정을 위한 인증 민간단체 - 법에서 규정하지 않은 갈등에 대한 중재 진행 	<ul style="list-style-type: none"> - 갈등조정 프로그램 운영 - 갈등관리 프로세스 - 효과성
HDB	<ul style="list-style-type: none"> - 싱가포르의 공공주택의 보급과 관리를 담당하는 공공기관 	<ul style="list-style-type: none"> - 공동체 구성원간 상호작용을 통한 사회통합 활동
PA	<ul style="list-style-type: none"> - 싱가포르 인민협회 - 지역 시민단체를 지원하는 정부조직 	<ul style="list-style-type: none"> - 싱가포르내의 다양한 민족들의 조화와 상생 모색을 위한 활동
OTH	<ul style="list-style-type: none"> - 대형 커뮤니티 센터 - 다양한 사회서비스를 원스톱으로 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 공공서비스 제공 프로그램 및 운영 방안 - 사회통합을 위한 활동 내용

4. 연수자 역할

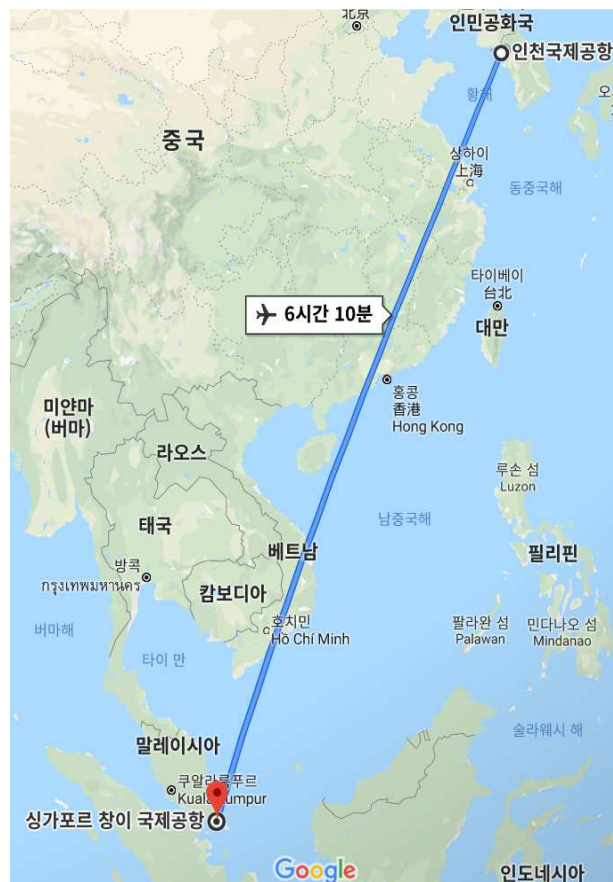
성명	부서 및 직책	역 할
장창석	사회통합연구실 전문연구원	<ul style="list-style-type: none"> - 기관방문 및 사례 조사 총괄 - 대안적 분쟁해결, 주민참여 갈등조정 제도 조사 - 충청남도 공공갈등 예방 적용가능 사례 조사
전지훈	사회통합연구실 초빙책임연구원	<ul style="list-style-type: none"> - 방문기관 담당자 섭외 및 인터뷰 진행 - 사회통합을 위한 공동체활용과 참여방안 조사 - 주민참여기반의 갈등조정 모델 조사
임다정	사회통합연구실 연구원	<ul style="list-style-type: none"> - 사례 조사 및 방문기관 자료 수집 - 인터뷰 자료 준비

5. 연수 일정

일자	시간	활 동	비 고
11월 25일 (일)	19:05-00:25(+1)	·입국	- 인천국제공항 → 싱가포르 창이 국제공항
	00:25-02:00	· 숙소 이동	- 공항 근처
11월 26일 (월)	09:30-10:30	· 조식 및 이동	
	10:30-12:30	· 숙소 이동	- 싱가포르 시내
	12:30-14:00	· 중식	
	14:00-17:00	· CMC(Community Mediation Centre) 방문	- 갈등조정 및 운영사례 조사
	17:00-19:00	· 이동 및 석식	
	19:00	· 숙소 이동	
11월 27일 (화)	07:30-08:30	· 조식	
	08:30-09:00	· 이동	
	09:00-12:00	· EMCC(Eagles Mediation & Counseling Centre) 방문	- 민간운영 갈등조정 및 운영사례 조사
	12:00-13:00	· 중식	
	13:00-14:00	· 이동	
	14:00-17:00	· OTH(Our Tempamies Hub) 방문	- 지역주민 커뮤니티 시설 운영 및 사례 조사
	17:00-19:00	· 이동 및 석식	
	19:00	· 숙소 이동	
11월 28일 (수)	07:30-08:30	· 조식	
	08:30-09:00	· 이동	
	09:00-12:00	· HDB(Housing & Development Board) 방문	- 공동체 교류공간 운영 사례 조사
	12:00-13:00	· 중식	
	13:00-14:00	· 이동	
	14:00-17:00	· P A (P e o p l e s Association: 주민위원회) 방문	- 지역 시민단체 지원을 통한 사회통합 사례 조사
	17:00-23:10	·석식 및 공항이동	
	23:10-06:35(+1)	·출국	- 싱가포르 창이 국제공항 → 인천국제공항

1. 방문지역 개요

- 위 치 : 동남아시아, 말레이시아와 인도네시아 사이의 섬
- 경위도 : 동경 103° 48', 북위 1° 22'
- 면 적 : 697km²
- 수 도 : 싱가포르(Singapore)
- 종족구성 : 중국인(76.8%), 말레이인(13.9%), 인도인(7.9%), 기타(1.4%)
- 공용어 : 중국어, 영어, 말레이어, 타밀어
- 정 체 : 공화제
- 위 치 :



2. 주요 방문기관

1) CMC(Community Mediation Centre)

① CMC(Community Mediation Centre) 개요

○ 기관 개요

- 싱가포르 법무부 산하의 기관이며, 1996년 대체 분쟁 해결에 관한 위원회가 설립, 1998년 법 제정을 통해 운영 시작됨
- 싱가폴은 다민족이 모여사는 다문화 사회로 구성원들간 소송이 빈번한 사회를 방지하고, 사회적 갈등을 우호적으로 해결하고 시민들이 조화롭게 살아갈 수 있는 대안으로 설립된 기관임
- 분쟁해결위원회를 구성하고 있으며 위원회는 법무부, 지역 사회 개발부, 내무부, 법원, 법무부 장관, 싱가포르 법무원, 싱가포르 국립 대학교, 싱가포르 국제 중재 센터, 법률 협회의 대표들로 구성되어 있음
- CMC에서 다루어지는 갈등의 유형은 법으로 지정되어 있음

② 주요사업

○ 갈등 중재

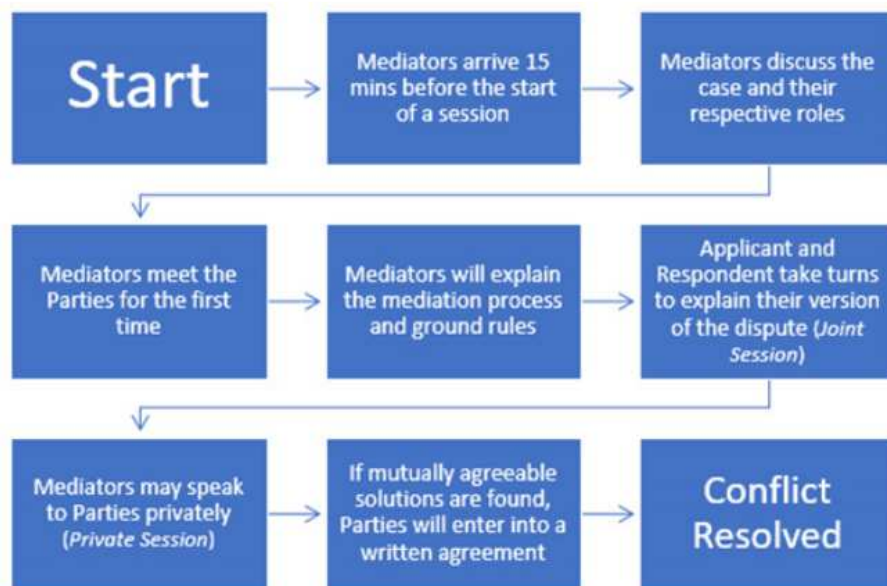
- 주로 사회, 지역사회, 분쟁을 다루고 있으며, 최근에는 이웃, 가족구성원, 친구 동료, 집주인 또는 임차인, 다른 종류의 대인관계간 분쟁까지 그 영역을 확대함
- 중재내용은 법적, 계약적, 상업적 분쟁보다는 사회 구성원들간의 크고 작은 분쟁으로 한정함
- 그 예는 다음과 같음
 - 동물관련 불만
 - 재산 피해
 - 허용되지 않는 행동 또는 표시
 - 쓰레기
 - 소음불만
 - 말다툼

○ 갈등조정 시행 프로세스

- 이해당사자의 요청, 법원의 판단에 의한 갈등조정 프로세스 시행
- 갈등조정을 위하여 소량의 등록비(S\$ 5) 필요
- 의사소통과 이해를 전제로 상호 수용가능한 해결책을 제시하기 위하여, 중재자가 있으며, 조정을 촉진하기 위한 토론을 개최함
- 싱가포르 법원에서 자격을 인정한 다양한 연령 및 인종의 분쟁 조정사 145명이 위촉되어 있으며, 무보수로 봉사함

○ 갈등조정 추진체계

- 중재전 갈등당사자간 동의서를 받고 있으며, 조정 완료후 합의문 작성
- ADR로써 CMC의 조정내용은 법원에서도 효력을 발휘함
- 재판시 CMC의 조정을 받지 않은 경우, 법원에서는 ADR로써 CMC의 조정을 명령함



○ 갈등조정 효과

- 소송전 조정으로 인한 시간과 비용 절약
- 토론을 통한 유연한 조정 실시
- 윈-윈 솔루션 제공
- 사후 갈등당사자간 관계 유지에 도움

2) EMCC(Eagles Mediation & Counseling Centre)

① EMCC 기관 개요

○ 기관 개요

- 싱가포르 법에 의한 자선단체, 사회봉사협의회로써, 사회서비스 국가위원회(NSSS)의 승인 기관임
- 갈등 중재 및 심리 치료 등 통합 서비스 제공
- 효과적인 개인, 조직간 갈등을 관리할 목적으로 설립된 단체로써 커뮤니티 단위의 중재, 조정과 이를 주제로 한 워크숍 프로그램 운영중임
- CMC와는 다르게 EMCC의 중재 내용은 법적으로 효력을 가지고 있지는 않으나, 중재프로그램을 통하여 중립적인 제3자 중재자가 당사자간의 대화를 촉진시켜 상호수용 가능한 결정을 내릴 수 있도록 돕는 프로그램들을 운영중임

② 주요사업

○ 주요 사업

- 갈등조정을 위한 프로그램은 크게 몇 개의 카테고리로 나누어짐
- 조정
 - 직장 분쟁
 - 노인케어 등 가족 분쟁
 - 지역사회, 가족 및 기타 관계 분쟁
- 상담
 - 가족치료
 - 직원 지원 프로그램
- 훈련 및 교육
 - 중재과정
 - 동료 중재과정
 - 갈등관리 워크숍

○ 갈등조정 시행 프로세스

- 주요 갈등조정 사안은 개인, 부부, 가족, 조직간의 갈등에 대한 조정임
- 법원의 요청, 개인의 신청에 의한 갈등조정 프로세스 시행중이며, 사회복지협회의 회원 기관으로 타 갈등조정기관과의 협업이 이루어지고 있음
- 대화형 워크샵을 통한 갈등 조정을 시행

○ 갈등조정 추진체계

- 갈등의 중재를 위한 전문 교육을 실시함
- 심리학자, 카운슬러, 사회복지사, 보호관찰관등 다양한 분야의 중재 상담사들이 있음
- 중재자 2인이 참여하여 토론을 주도하며, 중재 내용은 이해당사자간의 대화형 워크샵을 통해 도출

○ 갈등조정 효과

- 누군가 자신의 이야기를 듣고 있다는 점에서 갈등당사자의 심리적 안정 확보
- 카운슬링을 겸하는 중재회의를 진행중이며, 이를 통한 극한 갈등도 중재의 결론 도출

○ 기타 참고사항

- 학생을 대상으로 학교에서 갈등교육 및 모의 중재회의를 개최하여, 사회초기단계에서부터 배려와 갈등 해결에 관한 인식 고취
- 정부의 보조를 일정부분 받고 있어, 교육프로그램을 신청하는 경우 신청자의 부담 최소화
- 사회 각층의 자원봉사자를 확보하여, 중재에 대한 신뢰성 증대

3) HDB(Housing & Development Board)

① HDB 기관 및 사업 개요

- HDB는 싱가포르의 공공주택의 보급과 관리를 담당하는 공공기관으로 단순한 주택뿐만 아니라 주민들의 거주환경의 질과 마을 공간구조의 변화와 같은 근린단위의 물리적 계획도 담당함
- HDB는 주민들의 사회, 경제, 문화적 편의를 위한 다양한 어메니티들을 제공하며 주민 삶의 질 향상을 주목적으로 하고 있음
- HDB는 1960년 2월 1일에 설립되었으며 국가적 건립과 어려움 속에서 위생, 빈민가 문제 대체와 근린문제 해결을 목적으로 출범하였음
- 이후 3년내 21,000채의 아파트를 건축하고 주민입주를 마쳤으며, 1965년까지 54,000채의 아파트를 성공적으로 건축하였음
- 이러한 HDB의 노력으로 싱가포르의 공공주택은 전국적으로 확산되어 주민의 거주와 삶을 책임지고 있으며 주민들은 주택구매 및 임대로 인한 경제적 노력을 강구하지 않아도 되는 공공의 목적을 달성하고 있음
- 현재, 싱가포르 섬 전체 23개의 도심지역에 백만채 이상의 아파트가 완공되어 주민들이 거주하고 있으며 현재 싱가포르 인구의 80%가 HDB에서 공급한 아파트에서 거주하고 있음. 그리고 입주자의 90%가 HDB에서 공급한 아파트에 거주하는 것에 대해 자랑스러워하는 것으로 만족도를 보이고 있음
- HDB의 미션은 다음과 같은 4가지로 구성됨
 - － HDB는 저렴한 가격과 높은 품질 및 가치의 주택을 제공한다.
 - － HDB는 활기차고 지속가능한 도시를 만든다.
 - － HDB는 적극적이고 사회통합적인 공동체 건설을 지향한다.
 - － HDB는 주민들에게 최선을 다하고 삶의 질의 가치를 지향한다.

② 주요사업

○ HDB주택의 공동체 교류공간 제공

- HDB는 단순히 주택을 건설하는 것에서 나아가 공동체의 근린단위에서 커뮤니티 카페와 커뮤니티 가든과 같은 주민들간의 상호작용이 가능한 공간의 설립을 추진함
- 이와 같은 시도는 커뮤니티 내에서 이웃들간에 더 많은 상호작용을 할 수 있는 기회를 제공하고 주민들이 커뮤니티에 더욱 강한 소속감을 구축할 수 있도록 하는 것이며 이와 같은 커뮤니티 시설들의 통합 허브를 본 연구원이 방문한 Tampines에 ‘소셜 링크’로 구현하였음
- 구체적으로 싱가포르의 커뮤니티 단위마다 구축되어 있는 ‘VOID DECK’는 커뮤니티 거주자들이 서로 이야기를 나누고 교류행위를 할 수 있도록 좌석 공간이 있는 공간을 제공하고 있으며 유휴공간을 활용하여 주민의 사회적 요구에 부응하고 있음

○ HDB주택내 커뮤니티 가든 운영

- 다음으로 커뮤니티 가든은 공동체의 거주자들이 원예활동을 통해 공동의 활동을 수행하고 공동체성을 함양하기 위한 기회를 제공하는 장소를 의미함
- 커뮤니티 가든은 주택들이 건립된 구역에 별도로 가든구역을 필수로 지정하게 하였고 실제 운영은 National Parks Board 's Community in Bloom 프로그램의 도움으로 지역의 사회정원을 설립하고 성장시킬 수 있음
- HDB에서 공급한 주택에 거주하는 주민들은 공동텃밭의 개념으로 세대별로 텃밭을 공급받아 작물을 재배할 수 있으며 개인 뿐만 아니라 아파트의 단지별로 구성된 공동정원의 공간을 통해 공동의 정원을 가꾸는 행위를 할 수 있음
- 커뮤니티 가든조성과 관리를 위한 인건비 및 운영비용은 National Parks Board 's Community in Bloom에서 지출되며 차양막 설치, 배수로 등의 기반시설 구축과 이를 관리하는 인력 서비스를 주로 제공함
- 그리고 매년 분기별 1회씩 커뮤니티 가든 파티를 개최하여 함께 공동체 구성원들이 참여할 수 있는 행사를 진행함



○ HDB주택내 커뮤니티 플레이가든 운영

- 싱가포르 HDB주택은 별도의 HDB에서 관리하는 플레이그라운드를 운영하는데 단순히 우리의 어린이 놀이터를 넘어 아이들의 창의적 욕구를 충족시키고 세대간 통합을 위한 기능을 수행하고 있음
- 이를 위해 HDB산하에 별도의 플레이그라운드TF가 운영중이며 최근에는 어린이 뿐만 아니라 노인, 성인, 오린이의 3세대의 운동 사회적 요구를 충족시키고 세대간 통합을 위한 기능을 강조하고 있음
- 특히 차세대 테마 플레이그라운드는 어린이들의 상상력있는 놀이와 탐험을 장려하고 가족과 세대간의 통합활동을 가능하도록 구성하는데 중점을 두고 있음
- 또한 독립된 플레이그라운드가 아니라 지역사회와 커뮤니티의 특성이 반영되어 지역정체성을 함께 배워갈 수 있는 놀이경험과 지역 소속감을 향상시키는데 주목함



○ 공동체 및 지역기관 협력체계 구축

- 2013년부터 HDB는 싱가포르 국립대학교와 협력체계를 구축하여 공동체내 지역 사회통합과 유대감 형성의 설계를 고민하고 연구해왔음
- 우선 첫번째 결과물은 Social Linkway인데 이는 커뮤니티간의 상호작용과 교류를 촉진하고자 인접한 공동체와의 공동공간의 활용에 관련된 것이며, 이 커뮤니티간 공동공간을 통해 다른 지역간 주민들의 교류의 장을 마련하고 지역통합계획 워크숍과 같은 활동 참여의 허브공간으로 기능하고 있음
- 대표적으로 Tampines의 주민들은 자신들의 공동체에 부합하는 Social Linkway 수립과 공동체 인큐베이터 구축을 위해 지역주민워크숍을 개최하였고 팝업부스, 디자인 워크숍, 인터랙티브 보드 등의 활동을 수행하였음
- 이와 같은 싱가포르내 대학등 지역협력체계를 통해 구축한 대표적인 사업은 Siglap East의 영감의 벽(Walls of Inspiration)과 음식축제(Food Fiesta)를 거론할 수 있음
- 영감의 벽 프로젝트는 2015년 Siglap East의 거주자들이 모여서 자신의 주택 벽에 6개의 벽화를 디자인하고 공동으로 페인팅을 하는 것으로 시작하였음
- 이 프로젝트는 주민간에 연결되어 있는 주택 담장을 이웃간 공유된 관심으로 교류하고 상호작용을 할 수 있는 대화의 공간을 변화시킨다는 것이며 각 벽에는 이웃간의 이슈와 커뮤니티간의 주제와 관련된 정보를 공유하고 의견을 교환할 수 있는 대화식 보드를 마련하였다는 점이 특징적임



- 이와 같은 프로젝트는 다음의 지역기관과 주민기관이 서로 협력하여 수행하였음
 - National University of Singapore
 - National Arts Council Singapore
 - Tampines Town Council
 - People's Association
 - Tampines Ville Residents' Committee
 - Tampines Palmwalk Residents' Committee
 - Tampines Parkview Residents' Committee
- 다른 협력프로젝트인 ‘푸드 피에스타’ 는 Siglap East의 거주자들이 인근 망고나무에서 수확한 망고를 공유하고 관련된 음식을 함께 만들어서 나누어 먹는 행사로 공동체의 교류활동을 시작하였음
- 푸드 피에스타는 이러한 활동을 확장하여 2015년 10월 ‘영감의 벽’ 을 음식주제로 하여 Siglap East에 벽화를 완성하였고 작품 완성을 기반으로 하여 지역주민들간의 음식을 주제로 소통하는 자리를 상시적으로 마련하게 되었다는 의의를 두고 있음

③ HDB의 노인대상 주거정책의 사례

- HDB는 싱가포르의 국민들에게 생애주기에 따라 원룸(Studio Apartment)에서부터 5실형(5-rooms type)까지 넓은 주택을 옮겨갈 수 있도록 차등적으로 지원하고 있음
- HDB가 특히 집중적으로 주목하고 있는 것은 고령화에 따른 노인주거 정책인데 이는 4가지 특징으로 구분할 수 있음
 - 공공주택의 개발 시 평면도에 3세대 이상이 함께 살 수 있는 공간을 반영하고 고령자들을 위한 무장애 디자인 등을 적용하고 있음
 - 해당 가족이 구성원인 노인을 케어할 수 있도록 3세대 이상의 가구가 공공주택의 매입 시 관련된 혜택을 제공함
 - 면적이 큰 주택을 소유한 1-2인 노인가구를 대상으로는 역모기지론을 도입하거나 소규모의 주택으로 교환하게 되면 차익을 연금으로 제공하는 제도를 운영하고 있음
 - 주택 내에 고령자를 위한 다양한 서비스 시설을 결합한 복합적 형태의 주택을 지속적으로 개발하고 있음

- 이러한 노인대상의 주택으로 캄푹 어드미럴티는 싱가포르의 첫 번째 고령자 전용 공공복합주택으로 Woodland town의 중심가에 위치하고 있으며, 2017년 완공되었음
- 캄푹 어드미럴티는 1-2층에는 Active Ageing Hub라는 공간이 위치하여 노인자원봉사, 주간보호센터, 재활센터, 건강검진센터, 제가돌봄시설 등 다양한 고령자 위주의 서비스 복합시설이 위치하여 입주자들의 건강과 생활을 종합적으로 지원함
- 또한 Hub에는 고령자 시설 뿐만 아니라 지역어린이집도 위치하여 세대간 사회통합의 교류의 공간을 제공하고 있음



4) PA(People' s Association)

① PA(People' s Association) 개요

- 싱가포르 인민협회(PA)는 주민들의 자치조직인 주민위원회, 커뮤니티 위원회와 함께 풀뿌리 조직, 인종별 위원회 등 약 1,800개의 지역 시민단체를 지원하는 정부조직을 의미함
- PA는 1960년 7월 싱가포르에 거주하는 다양한 민족들의 조화와 상생을 모색하고 사회적 응집력을 도모하기 위해 설립된 기구로 총리를 위원장으로 하고 있음
- 싱가포르는 27개의 민족이 다양한 언어와 종교가 분포하는 융광로 같은 도시이며 이들간의 갈등을 해결하고 하나의 싱가포르 국민으로서 정체성 형성이 매우 중요한 과업임
- PA는 시민을 중심으로 시민간의 상호교류, 시민과 공공기관간 네트워크, 시민과 풀뿌리 시민단체와의 상호교류를 기반으로 다양한 조직화와 프로그램이 운영되고 있는 네트워크형태의 공공기관임
- PA는 싱가포르내 1,800개의 풀뿌리 조직과 연계되어 있으며 시내 곳곳에 100개가 넘는 커뮤니티 클럽(CCs), 5개의 커뮤니티 개발위원회, 전국 커뮤니티 리더십 연구소, 총리 벤처 네트워크의 하위기관들로 구성되어 있음

② PA(People' s Association)의 주요 프로그램

- PA의 프로그램은 싱가포르의 전 세대에 걸쳐 함께 수행할 수 있는 공동체 기반의 광범위한 영역을 다루고 있으며 이는 지역마다 설치되어 있는 커뮤니티 클럽들을 중심으로 실행되고 있음
- PA의 프로그램은 커뮤니티 리더십연구소를 통해 공동체 기반의 프로그램들이 개발되며 이를 진행할 리더들을 양성하고 있으며, 커뮤니티 개발위원회에서 개발된 프로그램들의 실행과 평가 및 심의 활동을 수행하는 구조로 구성됨

- PA에서 현재 수행하고 있는 프로그램은 총 13개이며 그중 주요하게 추진하고 있는 프로그램은 다음의 9개임
 - Active Ageing : 싱가포르 고령자들을 위한 운동 및 취미활동 증진 프로그램
 - Community Arts : 공동체 중심의 예술활동을 통해 상호교류와 공동체성 증진 프로그램
 - Racial Harmony : 다른 인종, 종교, 민족과 사회경제적 배경을 가진 시민들간 상호교류활동을 통해 이해의 지평을 확장하는 행위
 - Family Life : 가족간 유대를 강화하고 보다 응집력 있는 공동체를 구성하기 위한 가족친화 중심의 프로그램
 - Community Sports : 공동체 구성원들과 함께 할 수 있는 스포츠 종목들의 활동(구기종목 및 카누 등 집단 중심의 스포츠 종목)
 - Community Interaction : 싱가포르의 공동체에 진입한 사람들을 위해 구성원들과 함께 상호교류할 수 있는 프로그램 제공
 - CC Courses : 공동체 안에서 요리, 춤, 음악, 미술, 스포츠 등 다양한 기술 및 취미활동을 습득할 수 있는 프로그램
 - Women' s Programmes : 싱가포르에서 여성이 안전하고 활발하게 활동하고 지역사회에 기여하는 활동을 수행할 수 있기 위한 프로그램
 - Emergency Preparedness : 싱가포르내 시민안전을 담보로 공동체 중심의 심장충격기 활용법, 방독면 착용법 등의 안전교육 실시 프로그램

③ PA(People' s Association) 운영을 위한 자원봉사자

- PA의 활동과 프로그램들은 주로 1,800여개의 풀뿌리 시민단체에 소속된 자원봉사자들의 활동으로 수행된다는 점에서 봉사자들의 역할이 크다고 할 수 있음
- 자원봉사자들의 역할은 실제 소속지역의 주민들과 공동체 조직들을 방문하여 대면활동을 수행하며 프로그램들의 홍보 및 참여독려와 정부 정책의 피드백 제공 및 주민들의 문제해결과 지역사회 수요 충족 등에 대한 활동을 수행함

- 자원봉사자의 기능과 역할은 커뮤니티 리더쉽연구소와 총리 벤처 네트워크를 통해 주요한 방향과 활동 내용들이 규정되며 커뮤니티 개발위원회에서 자원봉사자들의 활동 지침 및 매뉴얼을 구성하고 봉사자들을 관리하고 있음



5) OTH(Our Tempanies Hub)

① OTH(Our Tempanies Hub) 개요

- 싱가포르의 대표적인 랜드마크인 OTH는 단순한 쇼핑몰이 아니라 주민들을 위한 대형 커뮤니티 센터를 표방하는 시설로 시민들이 도시에서 접할 수 있는 대부분의 시설들이 집적되어 있음
- OTH는 지역사회 주민들이 활용하는 다양한 서비스들을 원스톱으로 해결할 수 있도록 커뮤니티센터를 비롯한 다양한 공공서비스 기관을 비롯해 24시간 대형 슈퍼마켓, 식당과 영화관, 키즈파크, 스포츠 시설, 도서관 등 대부분의 편의시설들이 운영되고 있음
- OTH는 2016년 11월 1단계 오픈을 시적하여 2017년 8월 구 탬피니스 스타디움과 스포츠홀이 있던 구역에 싱가포르 최초의 종합 커뮤니티 허브로 개관했으며 3년간 한화 약 5,400억원을 들여 건축하였음
- OTH는 ‘라이프스타일센터’를 캐치프레이드로 삼아 공공, 민간의 다양한 시설들을 묶어놓은 허브기능을 수행하고 일일 평균 5만명의 시민들이 찾고 있고 만족도가 매우 높음

② OTH(Our Tempanies Hub)의 운영과 시설

- OTH는 싱가포르인민협회(PA)가 주도하여 시민들의 복지, 주택, 문화, 노동 등을 담당하는 13개의 공공기관이 함께 개발에 참여하였음
- 2010년부터 5년이 넘는 시간동안 15,000명에 달하는 싱가포르 주민들의 아이디어를 반영하여 공간을 기획하였고 HDB, 커뮤니티센터, 웰니스 센터 등 시민중심의 공공서비스 기관들을 포함하여 스포츠 및 오락과 쇼핑공간으로 구분하여 공간을 구축하였음
- 지하1층 시설
 - 지하1층에는 페스티브 마켓(Festive Market)이라고 하여 시민들의 편의를 위해 8,431평 규모에 레저, 라이프스타일 및 F&B로 구성된 130개 이상의 점포를 운영하고 있으며 OTH 회원들은 회원카드로 구매의 30%할인을 적용받을 수 있음

- 이와 함께 첨단볼링 시스템을 갖춘 동부지구 최대규모의 볼링센터와 함께 어린이들의 실내놀이터, 환경친화적 쓰레기 처리장이 위치하고 있음

○ 1층 시설

- 1층에는 다양한 이벤트를 개최할 수 있는 오픈스페이스 형태의 페스티벌 플라자가 위치하고 있으며 영화 상영, 공연, 스포츠경기 중계, 주민참여 프로그램 등 매일 다른 프로그램이 운영되고 있음
- 이와 함께 게이트1(GATE1)이라는 공간은 스포츠 애호가 및 피트니스 참여자들을 위한 전용공간으로 다양한 계층과 인종이 모두 참여가능하도록 하여 스포츠 활동을 통한 주민들의 사회통합을 도모하고 있음
- 그리고 호커센터(Hawker Centre)가 위치하는데 40여개의 다국가 음식들로 구성된 식당과 800여개의 좌석을 갖춘 푸드코트는 싱가포르 환경청 (NEA)에서 관리하고 싱가포르 최대 식품회사인 Kopitiam에서 운영하는데 싱가포르에 거주하는 다양한 국가들의 음식들을 모두 취급하는 다문화적 공간으로 기능하고 있음

○ 2층 시설

- 2층에는 OTH의 방문자센터와 함께 사용자들이 자유롭게 취미 중심의 활동을 수행할 수 있는 커뮤니티클럽 룸이 위치함
- 이와 함께 템피니스 지역도서관이 공간속에 위치해 있는데 총 50,60평 규모로 5층이 걸쳐 구성되어 있으며 기존 도서관보다 60% 확장된 규모로 구성되어 40만권의 장서보관이 가능한 맞춤형 도서대출 시스템을 갖추고 있음
- 추가적으로는 웰니스 센터 및 헬스케어 센터가 위치하여 의료서비스를 진행하며 주민들이 자유롭게 창작이 가능한 메이커스 문화확대를 위한 메이커 스페이스가 위치하고 있음
- 이외에도 주민들을 위한 아트시어터, 암벽등반 및 스카이 테라스 템피니스 갤러리와 같은 공간들이 함께 위치하고 있음

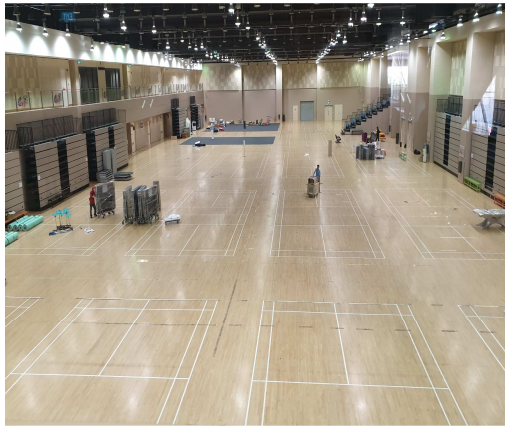
○ 3층 시설

- 3층에는 주로 스포츠 관련 시설들이 존재하는데 주민들의 건강상태에 따른 운동방법과 건강유지법을 관리해주는 헬스 랩과 창이 종합병원에서 관리하는 가정의학클리닉, 커뮤니티 보건센터, 그리고 싱가포르에서 가장 큰 배드민턴시설이 위치한 커뮤니티 강당이 존재



③ OTH에서 PA중심의 커뮤니티 서비스

- OTH는 싱가포르 인민협회(PA)가 중심이 되어 건축 운영하는 시설이며 대규모의 공간에서 PA의 사회통합과 공동체기반 공공서비스의 활동을 수행하는 기능들이 존재하고 있음
- 웰니스 센터
 - 첫째는 PA가 관리하는 웰니스 센터로 지역사회의 고령자들이 음식과 요리활동을 통해 공동체 안에서 상호교류를 할 수 있는 플랫폼을 제공함
 - 자원봉사자가 관리하는 웰니스 센터는 NSS(싱가포르 사회봉사 위원회)의 커뮤니티 키친 프로그램, 와인 시음회 등과 같은 다양한 프로그램을 제공하고 있음
 - 그리고 타 종교와 민족 문화 이해를 위한 종교 및 민족별 요리활동 클래스를 운영하고 있으며 세대간의 사회통합을 위해 3세대 이상의 쿠킹클래스 및 레크레이션 프로그램들이 함께 진행되고 있음



○ 공공 서비스 센터

- OTH에서 주요한 시민 서비스중 하나는 커뮤니티 공공 통합서비스 체계를 거론할 수 있으며 싱가포르 인민협회(PA)가 관리하는 공간에서 수행되고 있음
- OTH의 공공서비스센터(Public Service Centre)는 싱가포르 최초로 한 공간에 HDB를 비롯하여 7개의 공공기관이 입주해 있는 시스템으로 시민들이 통합 창구를 통해 문의 및 민원사항에 대한 직접적인 연결을 통해 요구를 해결하는 기능을 수행함
- 공공서비스센터는 시민과 7개의 공공기관간의 네트워크 역할을 주로 수행하며 각 기관별 콜센터의 기능과 함께 각 부서의 파견근로자를 통해 보다 전문적인 내용의 서비스를 제공함
- 공공서비스센터 자체는 PA에서 민간형태로 운영되는 체계이며 3단계의 형태로 시민들에게 통합공공서비스를 제공하고 있음
 - 키오스크 형태의 온라인 접속을 통해 해당 공공기관 관련 서비스를 이용
 - 보다 복잡한 업무는 창구를 통해 담당 직원을 통해 공공서비스를 이용
 - 상담 및 보안유지의 경우는 별도의 독립된 룸에서 담당직원을 통해 공공 서비스를 이용
- 공공서비스센터는 평균적으로 한달에 13,000명 이상의 시민들에게 공공 서비스를 제공하고 있으며 연간 363일(국경일제외) 서비스 이용이 가능함

-



- OTH의 옥상에는 대규모의 커뮤니티 가든이 구축되어 있으며 지역주민이면 누구나 공간을 신청하여 식물을 가꾸는 가드닝 활동을 수행할 수 있음
- 공동으로 가든을 관리하는 정원사가 배치되어 있으나 개인, 가족, 지역 공동체에서 함께 작물을 기르고 수확물을 나누는 행위를 통해 공동 관리의 체제가 핵심임
- 태양광 발전 및 빗물정수시설 등의 친환경 설비를 구축하여 에코 커뮤니티 가든의 명칭으로 운영하고 있음
- 매년 9월초에는 커뮤니티 가든의 수확물을 기초로 하여 음식축제도 개최하고 있음



1. 시사점

1) 공공갈등 해결 방법의 다양화

- 싱가포르의 다양한 법과 제도, 기관들은 갈등의 해결을 위하여 도입됨
- 비효율적인 소송(소송지연, 소송비용, 관료주의 부작용)을 대신하여 대안적 분쟁해결방안으로 정부산하의 단체, 민간단체에서 갈등해결을 위한 중재에 노력하고 있음
- 중재의 대상 또한 공공갈등, 민민갈등 등 다양한 갈등을 포괄적으로 다루고 있음
- 갈등관리의 가장 큰 요소는 갈등의 대상보다는 갈등조정과 중재를 위하여 중립을 지키며 공정하게 조정하고 중재를 하는 전문가의 활용이 중요함
- 싱가포르는 정부 기관 뿐만 아니라 민간에도 이러한 역할 부여하여 민관협업으로 갈등해결을 위한 노력을 기울이고 있음
- 이에 충청남도에서도 민간전문가 육성과 활용을 위한 네트워크 구축에 많은 노력이 필요한 것으로 판단됨

2) 규제 이외의 갈등관리방안 마련 필요

- 싱가포르는 대안적 분쟁해결 방식(ADR) 방식을 갈등해결에 적용하고 있으며, 이외에도 사회적 인프라 확장을 통한 갈등관리 방안을 도입중임
- 또한 갈등의 확산과 사회적 비용 절감을 위하여 주민공동체를 활용하여, 생활단계에서부터 갈등에 대한 인식전환과 주민참여를 자연스럽게 이끌어 내고 있음
- 이러한 점들은 갈등의 예방과 해결을 법, 제도, 규제로 해결하고자 하는 우리의 방식과는 다르며, 일반 주민이 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 다양한 대안들을 주민들과 함께 고민하고자 하는 행정의 인식변화가 요구됨을 보여주고 있음

2. 정책제언

1) 주민참여형 갈등관리 모델 개발

- 싱가포르의 갈등해결을 위하여 법과 제도 마련에 주력하는 우리나라와 달리 자율적 합의도출에 더 큰 정책적 의미를 두고 있음
- 갈등을 해결하는 단계별 프로세스를 운영중이며, 이해관계자의 참여 확대를 위한 절차를 운영중임
- 이 과정에서 시민들의 참여가 자발적이며, 소규모 커뮤니티가 활성화 되어 있었음
- 주제와 사안별로 다양한 시민단체가 전문성을 가지고 조직되면서, 우리나라의 시민단체가 가지고 있는 가장 큰 문제점인 전문성 문제가 개선된 형태로 운영되고 있음을 확인할 수 있음
- 최근 도내에서는 민·민 갈등이 새로운 화두로 떠오르면서 이에 대한 새로운 계획과 참여가 요구되고 있음
- 이번 사례조사를 통하여 충청남도 갈등 양상에 대한 진단과 자성이 필요할 것이며, 주민간 대화를 통한 갈등해결의 단초를 제공할 수 있는 갈등관리 모델 개발이 필요함

2) 공공갈등 관리대상의 확대

- 충청남도 공공갈등 조례는 충청남도의 정책결정 권한이 있는 공공 정책 추진 사업에 대한 갈등의 예방과 해결에 초점을 두고 있음
- 이러한 규정은 갈등관리 대상의 명확화에는 기여할 수 있으나, 규정 되지 않은 갈등에 대한 활동력을 저해하고 지역주민의 오해를 불러올 수 있음
- 이에 공공갈등 대상을 확대하고 이를 지원할 수 있는 조직과 인력의 증대, 제도의 마련이 필요함

3) 지역공동체 활성화

- 아무리 좋은 제도의 마련과 도입도 지역주민의 참여없이는 갈등관리의 긍정적 효과를 내기는 어려움
- 지역주민의 참여와 인식 개선을 위하여 싱가포르 사례조사에서 나타난 지역공동체 활성화 사업에 집중이 필요함
- 지역공동체를 활용하여 이해관계자간의 유대관계를 강화한다면, 민민 갈등의 사전예방 효과를 극대화 할 수 있음
- 또한 이러한 지역공동체의 활성화는 갈등을 긍정적으로 인식하는 문화로의 전환이 이루어질 수 있음