# 제7강 층간소음 갈등조정

강사 신 명 철

# 강의계획안

| 성명 | 신 명 철 | 소속 | 세연교육연구소 |
|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **교육주제** | 층간소음 갈등 조정(7강) |
| **교육대상/인원** | 층간소음 상담가 양성과정 / 000명 |
| **교육장소** | 온라인 동영상 |
| **교육목표** | 층간소음 갈등 당사자의 심리적변화와 층간소음 갈등의 변화와 특징에 대하여 설명하고, 갈등해소 접근 방법을 갈등 현장에서 이해 당사자에게 적용할 수 있다. |

| 개발 및 실행 | 진행순서 | 교수매체 | 교수방법 | 시간배분 |
|---|---|---|---|---|
| **① 도입**<br>**. 주의집중, 동기부여 학습목표, 선수지식 등** | ■ 강사소개<br>■ 학습목표 소개<br>■ 강의목차(진행순서) 소개 | ppt | 강의식 | 2 분 |
| **② 전개**<br>**. 주요내용** | 1.층간소음 민원인에 대한 이해<br>- 민원인과 피민원인의 심리상태<br>- 민원인과 피민원인을 바라보는 시선<br><br>2. 층간소음 갈등의 이해<br>- 층간소음 갈등 경향의 변화<br>- 최근 민원의 특징<br>- 층간소음 민원과 일반 민원과의 관계<br>- 기타 민원<br><br>3. 층간소음의 물리적현상과 감정적대립<br><br>4. 층간소음 갈등의 해소<br>- 신뢰를 바탕으로한 접근(라포형성)<br>- 정보의 수집과 문제의 확인<br>- 권고와 실천(물리적 변화의 모색)<br>- 최우선과제(심리적 변화의 유도)<br>- 사후관리와 물리적 충돌의 방지<br>- 보복소음과 허용된 항의 행위 | ppt<br>동영상 | 강의식 | 45 분 |
| **③ 심화(발전)**<br>**. 실습&피드백** | | ppt | 강의식 | 0 분 |
| **④ 정리**<br>**. 학습자질문, 강사응답, 마무리&연결** | 선입견을 가지지 말고 있는 사실대로 민원인을 대하고, 물리적현상과 감정적 대립을 같이 다루어야 함을 상기한다. | ppt | 강의식 | 3 분 |

## 차 례


### 1. 층간소음 민원인 에 대한 이해

- 층간소음 민원인과 피민원인의 심리상태
- 층간소음 민원인과 피민원인을 바라보는 시선

### 2. 층간소음 갈등의 이해

- 층간소음 갈등 경향의 변화
- 층간소음 민원과 일반민원의 관계
- 최근 민원의 특징
- 기타 민원

### 3. 층간소음의 물리적 현상과 감정적 대립

### 4. 층간소음 갈등의 해소

- 신뢰를 바탕으로한 접근(라포형성)
- 권고와 실천(물리적 변화의 모색)
- 사후관리와 물리적 충돌의 방지
- 정보의 수집과 문제의 확인
- 최우선과제 (심리적 변화의 모색)
- 보복소음과 허용된 항의 행위

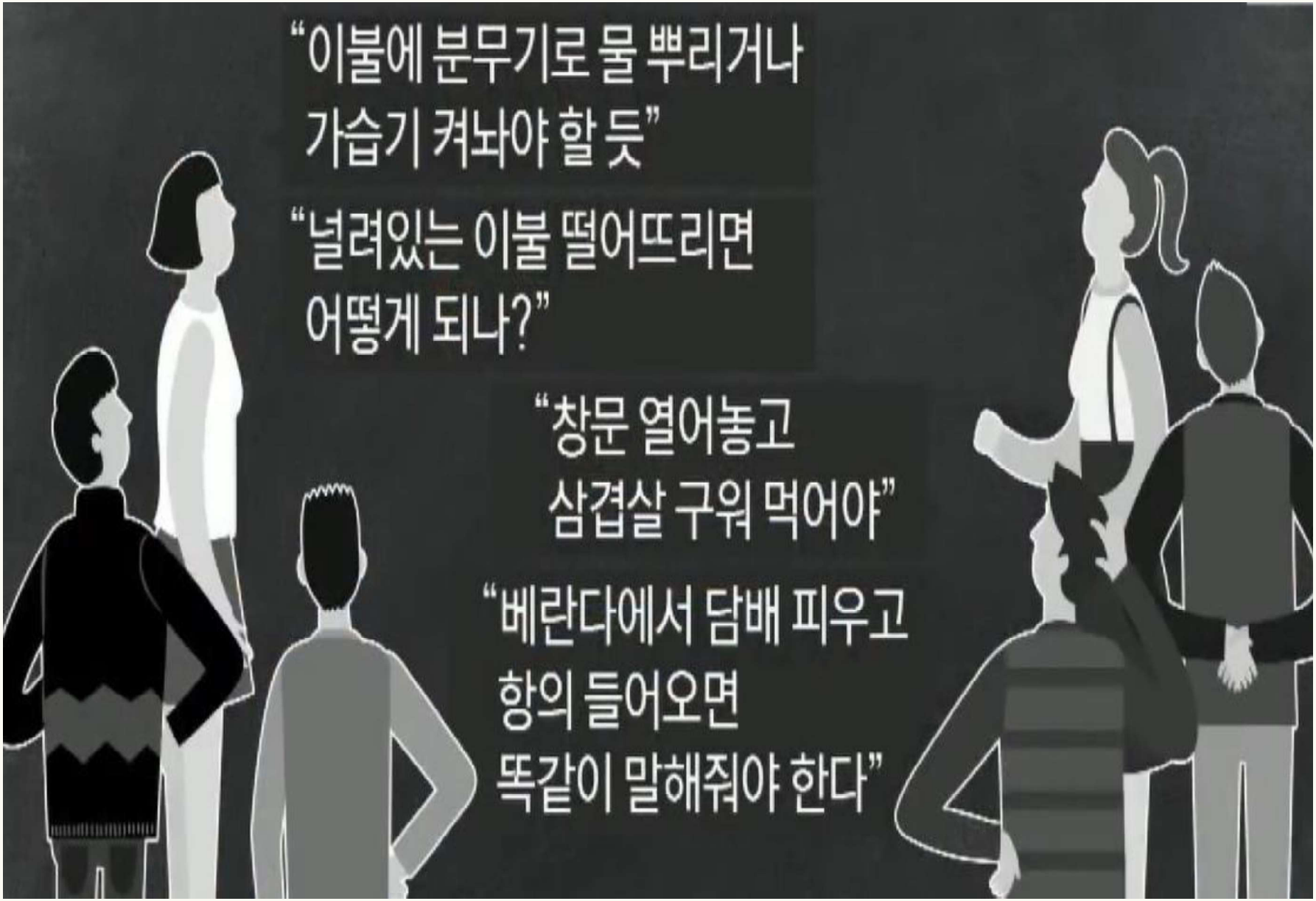
## 민원인의 심리상태

1. 위층 당사자의 심리

2. 아래층 당사자의 심리

3. 제3자의 생각

## 제3자의 시선


"이불에 분무기로 물 뿌리거나
가습기 켜놔야 할 듯"
"널려있는 이불 떨어뜨리면
어떻게 되나?"
"창문 열어놓고
삼겹살 구워 먹어야"
"베란다에서 담배 피우고
항의 들어오면
똑같이 말해줘야 한다"

## 제3자의 시선

24% 오전 3:57
< 유쾌엽기유머천하
앱으로보기 CAFE
-지식인 펌
존나 불쾌할듯 - DCW
물새 2015.05.22 08:23
고기구워먹는거 진짜 개꿀인듯. 담배 피워도 되겠다
ㅇㅇ | 211.34.**.** 2015.05.22 08:24
말릴때마다딜애서 담배불붙야두면 냄새배임 ㅋ
뭐인마 2015.05.22 08:25
담배피면됨ㅎㅎ
ㅇㅇ | 221.152.**.** 2015.05.22 08:27
대가리 존나 좋네 어케 바로 고기 구워 먹으면 된다는 생각이 드냐? ㅋㅋㅋ
ㄱㄴㄷ | 113.216.**.** 2015.05.22 08:28
고기 담배 좋네 ㅋㅋ
ㅇㅇ | 175.223.**.** 2015.05.22 08:31
제일간단한건 생선 기름을 분무기에 넣고 칙칙뿌리면 됩니다
ㅇㅇ | 101.235.**.** 2015.05.22 11:13
담배빵으로 북두칠성 만들면 해결된다
ㅇㅇ | 39.7.**.** 2015.05.22 11:13
제가 제 집에서 고기구워먹는데 왜 지랄?ㅎㅎ
dsa | 116.127.**.** 2015.05.22 11:15
생선이 개꿀임
dd | 119.193.**.** 2015.05.22 11:16

## 민원인과 피민원인을 바라보는 시선

1. 아래층 당사자를 바라보는 시선

    피해자, 예민함, …..

2. 위층 당사자를 바라보는 시선

    가해자, 거짓말, …..

3. 민원인에 대한 고정관념과 선입견을 버려라

## 갈등 경향의 변화

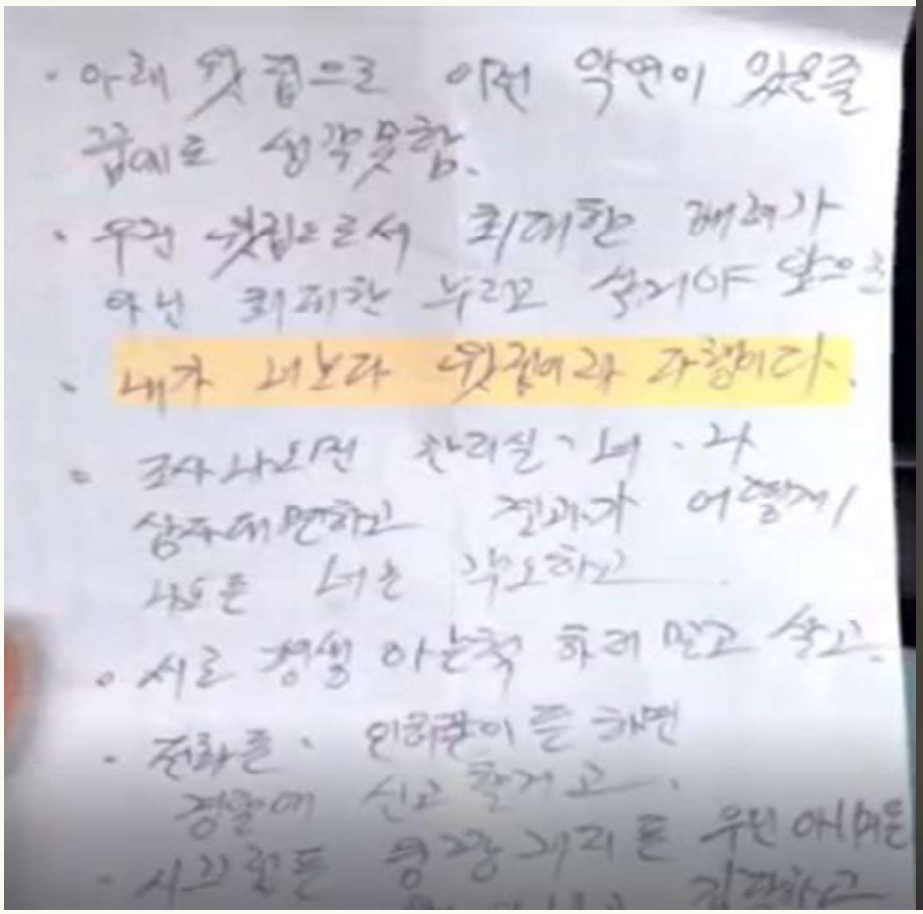
2017년 3월 층간소음 갈등으로

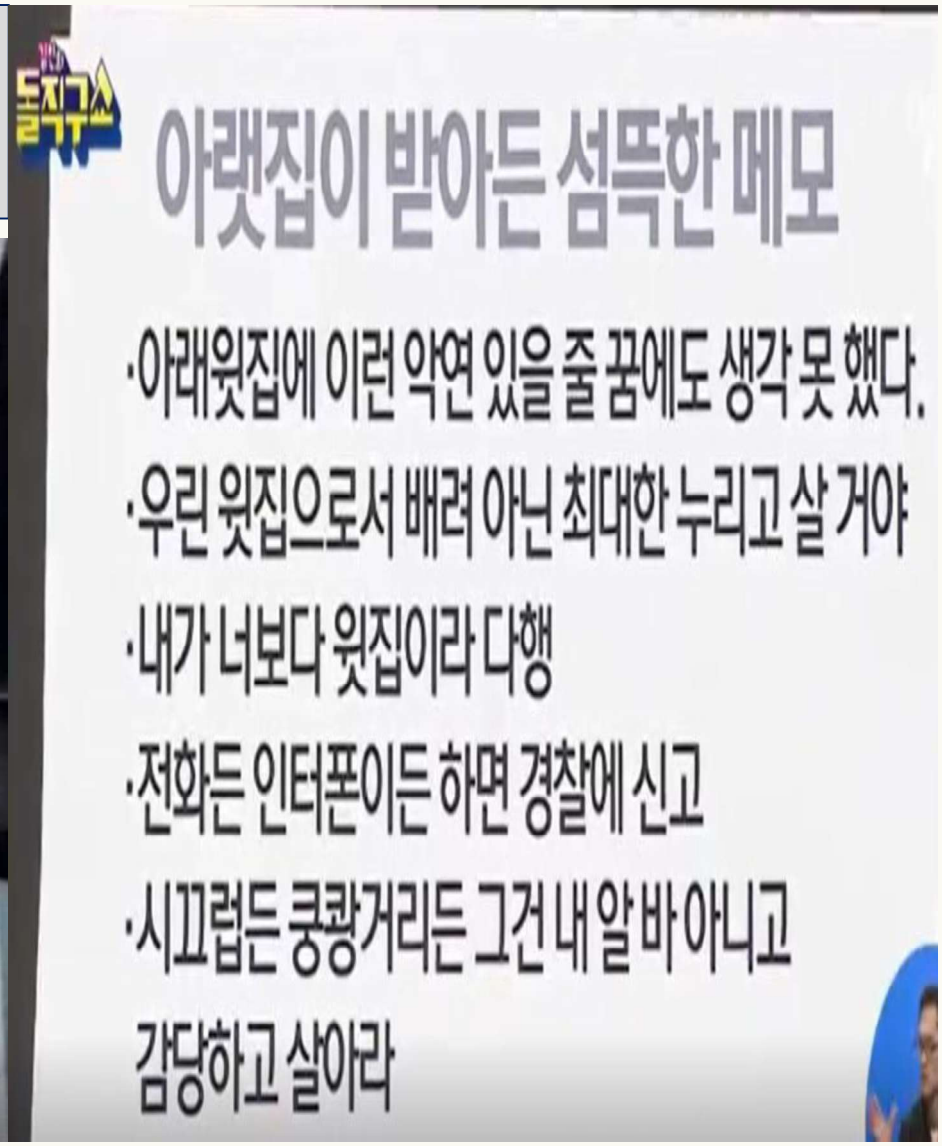
윗집 이웃이 아랫집을 찾아가 출입문과 주차돼 있는 차량을 부순 사건

사진/뉴시스

## 위층 민원의 증가

**최근 아래층의 민원에
위층이 적극 대처하거나
무시해 버리는 태도가 늘어남**





## 최근의 민원의 특징

1. 생활소음  민원  (복합민원)의 증가

2. 위층 민원제기의 증가

3. 담배냄새  민원의 증가

4. 강아지 소음 민원의 증가

❖ 층간소음의 범주에 포함 되지 않는 일반 민원의 증가가 두드러짐.

## 층간소음 민원과 일반 민원의 관계

다른 갈등이 층간소음 갈등으로

① **구조변경이 층간소음의 갈등으로**

- 구조변경으로 생긴 복도, 테라스, ….
- 구조변경이 원상복구 민원으로 발전

② **냄새가 층간소음 갈등으로**

- 청소용 락스, 담배 냄새, ….

③ **층간소음 갈등이 또 다른 갈등으로**

- 구조변경이 원상복구 민원으로 발전

## 기타 민원

다수의 가구가 한가구에 민원을

① 조현병, 정신지체, ….

② 다수의 가구가 한 가구에 피해를

공동체활성화(공동체 생활)이 한 가구의 피해로

## 물리적 현상에서 감정적 대립으로의 전개

**물리적 현상**

발 걸음, 발 망치
아이 뛰는 소리
가구 끄는 소리
피아노, 바이올린 등
안마기, 런닝머신 등
청소기, 세탁기 등
설거지,
화장실 물 내리는 소리 등

**감정적 대립**

위층 XX가 나를 무시해
위층 xx는 입만열면 거짓말 ~~
X (흉기) 들고 올라가고 싶어
(배려가 없어)

아래층 사람은 정말 예민해
아래층사람은 틀림없이 정신적으로 문제가 있어
아래층 사람은 예의도 없고 ~~

## 신뢰를 바탕으로한 접근(라포형성)

1. 상담의 진행과정 설명
2. 조정 시 중립적인 태도에 대한 설명
3. 경청과 공감으로 라포 형성
4. 층간소음에서 신청인 또는 피 신청인이 놓치고 있는 부분을 가능한 건조하게 설명

   (일반적인 사항의 예) 위층의 소음이 100%가 아닐 수도 있음 등)
5. 신청인에게는 피 신청인에게 권고할 내용 설명 후 신청인에게 권고

   피 신청인에게는 신청인에게 권고한 내용 설명 후 피 신청인에게 권고

   (중립성과 신뢰성을 동시에 확보)

## 민원인에 대한 기본 정보의 수집

1. 거주기간의 확인

   (누가 먼저 거주 했는가, 이전 이웃과의 분쟁 여부와

   민원제기 전 참은 정도 등의 확인)

2. 가족구성원의 확인 (구성원의 변화와 연령대, 남녀구분 확인)

   재택구성원 여부 확인 (건강상의 이유, 작가, 실업 등)

3. 출퇴근 시간 확인 (민원의 당사자를 중심으로, 아이들의 어린이집,

   유치원, 학원 등 귀가시간)

4. 취침시간 확인

5. 기타 생활 패턴의 확인

   세탁시간 , 청소시간 , 산책시간 , 운동시간 , 기 타

## 소음발생과 항의방법 확인(정보의 수집)

1. 소음의 종류
2. 소음 발생 시간 대
3. 소음노출 기간
4. 주요 소음 발생 장소
5. 피해의 범위
6. 항의의 방법 또는 항의에 대한 응대 방법

↓

**민원인에 대한 감정적 갈등 상태의 확인**

↓

**문제의 확인 및 규정**

## 문제의 확인

1. 문제는 개선해야 할 대상
2. 신청인의 진술을 토대로 문제를 규정
3. 신청인의 다양한 진술속에서 현재 시점의 문제만 필터링
4. 문제의 규정 후 신청인과 문제에 대한 합의과정 필요

## 권고와 실천(물리적 변화의 모색)

### 가구 등 위치의 이동 가능성 모색

1. 잠자리하는 방  재 배정 가능성 모색
2. TV 위치 이동 가능성 모색

### 도구의 활용한 소음저감 가능성 모색

1. 매트,  슬리퍼,  의자다리 소음방지 패드  등
2. 방문,  현관문,  거실 미닫이 문,  싱크대 문,  서랍장 등에 소음방지패드 설치 가능성 확인
3. 기타  다른 행위를 통한 소음저감 활동 가능성 확인
   - TV볼륨 키우기,  라디오나 오디오 듣기,  창문열기  등

## 최우선과제

### 최우선과제의 활용 (과제중심기법)

- **오해로 만들어진 응어리를 풀어라**

최우선과제를 활용한 과제의 부여

- 과제는 **최대한 간단하게 실행이 가능**하도록
  (여러가지 소음 중 가장 심각한 소음 또는 시간대를 아래층과 합의)

- 과제의 수행과정에서 **일부 소음이 저감됨을 아래층이 인지할 정도**의 과제 부여

- 일부 소음의 저감은 단순한 소음의 저감이 아니라 **위층의 노력임**을 아래층이 인지하도록

- 아래층의 소음저감 인지로 **항의가 줄어드는 것을 위층이 체감**하여 소음 저감에 더 적극적으로 노력할 수 있도록 동기부여

## 최우선과제의 선정과 권고(중재안의 제시)

다양한 소음의 종류와 시간대 등을 고려하여 **가장 피해가 심각한 소음 또는 시간대**를 선정한다.

선정된 소음 또는 시간대를 위층에 알리고 소음저감에 **협조를 권고**할 것임을 알려 줌. (위층이 소음을 저감할 수 있도록 시간을 가질 것을 권고함)

소음은 100% 사라지지 않으며, 조금이라도 소음이 저감됨을 느낀다면 성공적이라는 것과, **위층의 노력을 인정**해 줄 것을 확인. (감정적 대립 자제를 권고)

직접 항의하거나 **접촉을 자제**하고 제3기관을 활용 할 것을 권고

## 최우선과제의 실행 권고(중재안의 제시)

최우선 과제로 선정된 선정된 소음 또는 시간대를 알려 주고 소음 저감에 노력해 줄 것을 권고 (민원인의 스트레스를 고려)

↓

소음저감을 아래층에서 느낄 때 아래층이 위층의 노력을 인정해 줄 것임을 알려 줌. (감정적 대립 자제를 권고)

↓

아래층에서도 소음 극복을 위한 여러 가지 노력을 병행 하기로 하였음을 알려 줌. (함께 노력하기로 하였음을 독려)

↓

아래층에 직접 항의하거나 **접촉을 자제**하고 제3기관을 활용 할 것을 권고하였음을 알려 주고, 제3기관에서의 전달을 수용할 것을 권고함.

## 사후관리와  물리적 충돌의 방지

1. 세대간 중재안을 제시 후 중재기간(통상 1 ~ 2 개월)동안 상황을 소통하고 개선 여부를 파악
2. 개선의 노력 여부를 확인하고 과제의 실천을 독려
3. 개선의 노력을 하고 있음을 전달하고 계속 인내를 가지고 지켜 볼 것을 독려
4. 권고의 내용과 같이 직접 접촉을 자제하도록 하여 물리적 충돌 가능성을 최소화

## 하지 말아야 할 보복소음

1. 천정 두드리기 — 선풍기 (x)
2. 우퍼설치 — 불경 (x)
3. 뛰기 — 아령, 하이힐 등 (x)

## 인정되지 않는 층간소음 항의 행위

형사처벌 및 민사상 손해배상 책임 가능

1. 윗집에 찾아가 문을 두드리거나 벨을 누르는 행위
   (사생활침해)

2. 윗집 허락 없이 윗집 현관에 들어설 경우
   (주거침입)

3. 층간소음 항의시 소리를 지르거나 욕설, 협박을 할 경우
   (모욕죄, 협박죄)

서울중앙지법원 2013.4.9 선고 2013카합67결정
(층간소음항의 방식에 대한  법원의 판결)

## 허용된 층간소음 항의 행위

1. 전화걸기

2. 문자메세지(면담요청)

3. 천정두드리기 (소음이 남을 알려 주는 수준)

서울중앙지법원(층간소음항의 방식에 대한  법원의 판결)

## 되새김

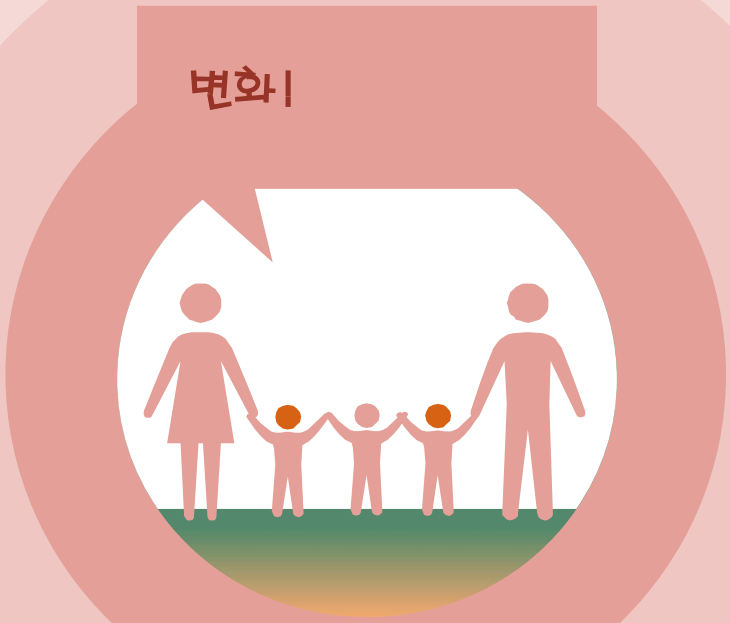
결국 층간소음의 저감은

상대방에 대한 배려와 이해가 먼저 입니다.

처음부터 거짓을 말하는 사람은 없습니다.

상대방의 **작은 노력이 나에 대한 배려**라는 것을

인정하는 것에서 **변화**는 시작됩니다.




**변화는 지금 바로**
**우리의 작은 의지에서 시작됩니다**