仲裁硏究, 第 19 卷 第 2 號
2009년 8월 1일 발행, pp. 155-178

논문접수일 2009. 7. 6
게재확정일 2009. 7. 24

의사소통 정보기술과 ODR발전전략 : 실무적 관점을 중심으로

Communicative Information Technologies and Development Strategies of ODR from the Practitional Perspective

정 용 균*
Yong-kyun Chung

〈목 차〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 의사소통 정보기술에 따른 ODR유형
Ⅲ. ODR유형별 장단점 분석
Ⅳ. ODR의 한계와 발전전략
Ⅴ. 결론 및 향후 전망

주제어 : 의사소통 정보기술(IT), ADR, ODR, MRT이론

* 강원대학교 춘천캠퍼스 경영대학 경제무역학부 부교수, 중재인

Ⅰ. 서 론

정보통신혁명의 도래와 더불어, 소송 외 분쟁해결수단인 ADR(Alternative Dispute Resolution)은 ODR(Online Dispute Resolution)로 진화하고 있다. ODR이 출현하게 된 데는 비약적으로 커지고 있는 전자상거래 거래규모와 함께 전자상거래 분쟁건수도 크게 늘고 있기 때문이다. 대부분 소액사건인 전자상거래분쟁의 경우, ODR이 ADR보다 경제성 측면에서 유리하다.[1] 최근 ODR영역은 도메인 네임 분쟁과 같은 온라인분쟁을 벗어나 가족문제, 고용분쟁, 국제상사분쟁과 같은 오프라인 분쟁으로 확대되고 있다. Tamberlin (2004)에 의하면, 소송을 다루는 법정에서도 ODR적용을 검토하고 있다.[2] Raines(2005)가 지적한 바와 같이 지리적으로 떨어져있는 분쟁당사자 간 국제분쟁의 경우 서로 만나지 않고도 분쟁을 해결하는 ODR의 활용가치는 더욱 커지고 있다.[3]

ODR에 대해서는 이미 국내에서 여러 학자들이 연구해오고 있다. 첫째, ODR 일반에 관한 연구로는 이경옥(2003)과 홍성규(2001)의 연구가 있다. 둘째, 전자상거래 관련 분쟁해결에 대해서는 이충렬·이덕무(2002)가 온라인 조정에 대하여 연구하였다. 셋째, 국제상사분쟁에 관해서는 김선광·김종락·홍성규(2005)가 온라인 ADR모형 구축을 시도하였으며, 오승희(2005)의 연구가 있다. 넷째, 법학적 관점에서는 우광명(2003)의 온라인 중재 연구와 이용우(2003)의 ADR연구가 있다. ODR에 관한 기존의 연구들은 ODR현황을 소개하거나, ODR의 문제점과 함축성을 연구해 왔다.

그러나 의사소통 정보기술의 관점에서 ODR 실행상의 문제점에 대한 검토는 충분하지 않았다. ODR이란 그자체가 서로 지리적으로 격리되어 있는 당사자 간 원격으로 분쟁을 해결하는 방법이기 때문에 판정결과가 의사소통 정보기술에 영향을 받을 수밖에 없다. Rifkin(2004)은 ODR에 있어서 의사소통을 위한 정보기술은 분쟁당사자, 조정인 및 중재인 등의 제3자와는 별도의 제4자로서, 정보기술자체가 중요한 역할을 수행한다고 주장한다.[4] ODR을 실행하는데 있어서 의사소통 정보기술이 중요한 것은 ODR의 모태라고할 수 있는

1) 이러한 소액분쟁에서 ADR은 중재인이나 조정인 선임 비용 등으로 인하여, 소비자입장에서는 비용이 많이 드는 분쟁해결방법이다. Hornle, Julia and 최승원, "분쟁해결수단으로서 ODR-Online Dispute Resolution," 「공법연구」, 한국공법학회, 제30권 제5호, 2002, pp.407-418. 참조. ICC를 통한 국제상사중재는 중재신청서 제출시 미화 2500달러를 내야 하는 만큼 비용이 적지 않다. 윤병철, "국제중재의 현황과 실무,"「중재」, 대한상사중재원, 제328호, 2009년, 여름호, p.10. 참조.

2) Tamberlin, Brian, "Online Dispute Resolution and the Courts,"http://www.odr.info/unforum2004.

3) Tyler(2005)에 의하면, ODR서비스를 제공하는 사이트들은 우후죽순같이 증가하고 있다. 이미 전 세계적으로 100여개가 넘는 ODR 서비스 제공업체들이 생겨났으며 이들은 수십만 건의 분쟁을 처리하고 있다. 현재 ODR이 제공하는 서비스는 1위가 조정, 2위가 중재, 3위가 고충처리이다. Tyler, Melissa, "115 and Counting: The State of ODR 2004," in Conley Tyler, E. Katsh, and D. Choi(eds), *Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, International Conflict Resolution Centre, 2005, pp.1-81. 참조.

4) Rifkin, J. "Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol 19(1), 2001, p.117. 참조.

ADR이 관습법전통을 따르는 것과 관련이 있다.[5]

관습법(common law)체계와 대륙법(continental law)체계는 분쟁해결절차에 있어서 근본적인 차이가 있다.[6] Emmett(2003)에 의하면, 관습법체계에서는 판사보다는 배심원의 기능이 중요하다. 그러나 배심원들은 법적 전문성이 결여된 일반시민이기 때문에 배심원제도의 결함을 보완하기 위하여 증거제일주의원칙을 견지하게 되었다.[7] 현대 관습법에 있어서, 증인의 입을 통한 구두증언이 사실 확인과정에서 가장 중요한 증거로 간주된다.[8] 관습법체계에서는 증언의 사실성 여부를 확인하기 위해, 증인의 법정출두, 증인의 맹세, 반대심문, 증인의 태도관찰 등을 요청한다.[9] 그러나 ODR은 온라인상에서 분쟁관계자들이 서로 직접대면하지 않고, 이메일, 화상회의 등 컴퓨터 정보기술을 활용하여 의사소통을 하기 때문에 분쟁당사자 및 증인 진술의 신뢰성 확보 및 사실 확인이 쉽지 않다.

의사소통수단의 효과를 설명하는 매체표현충실도이론(Media Richness Theory: MRT)은 ODR 실행에 불가피한 의사소통 정보기술이 ODR에 어떠한 영향을 미치는 지 보여준다. ODR이 취급하는 사건이란 사건마다 전개양상이 다르고 분쟁해결도 상대방의 반응에 의하여 영향을 받기 때문에 모호한 특성이 있다고 볼 수 있다.[10] Daft, Lengel and Trevino(1987)에

---

5) 국제상사중재의 경우는 관습법전통의 상인법(Lex Mercatoria)을 준거법으로 하고 있다. 석광현(2007)에 의하면 상인법이란 국제상거래에 통용되는 통일적인 법규를 의미한다. 이는 국제상거래에서 자생적으로 발생하여 발전하고 특정 국내법과 관련이 없는 일반 원칙과 관행을 의미한다. 상인법의 대표적 예로는 정형거래조건(Incoterms), 신용장통일규칙(UCP), UN국제물품매매통일규칙(CISG) 등을 들 수 있다. 석광현, "국제상사중재에서 분쟁의 실체에 적용할 준거법," 「국제상사중재연구」,제1권, 박영사, 2007, pp.140-173. 조정의 경우에도 대부분 그 공동체가 갖고 있는 가치나 관습이 판단기준이 될 가능성이 크기 때문에 조정 역시 관습법적 성격이 있다고 보인다. 예를 들어 광범위하게 조정이 행해지고 있는 중국에서는 사법기관을 통한 분쟁해결보다는 공동체의 원로가 조정인 역할을 수행하는 전통이 있다. Ma, R., "The Role of Unofficial Intermediaries in Interpersonal Conflicts in China," Communication Quarterly, Vol.40, No.3, 1992, pp.269-278. 참조. 중국의 경우 유교전통에 따라서, 대립보다는 조화와 협동을 강조해왔다. 이러한 관습에 따라서 명대에는 가족관련 분쟁은 대부분 공동체의 원로가 해결하였으며 19세기에 들어서도 공식적 자격을 갖추지 못한 조정인이 대부분 분쟁을 해결하였다. 현대에 와서도 조정이 분쟁해결의 가장 효과적인 수단이다. James Wall Jr and Michael Blum, Community Mediation in the People's Republic of China, Journal of Conflict Resolution, Vol.35, No.1, 1991, pp.4-5. 참조. 미국은 영미법전통을 따르는 국가이기 때문에 이 또한 관습법 전통 하에 있다.

6) 대륙법(continental law)은 로마법 체계에서 기원한 반면, 관습법(common law)은 게르만법에서 기원을 갖고 있다. 로마법은 로마제국이 유럽대륙의 상당부분을 점령하면서 정복지에 확산되기 시작한 반면, 대륙에서 섬으로 분리되어 있던 영국에서는 기존의 토착적인 게르만법체계가 유지되었다. 대륙법체계에서는 국가공무원인 판사가 법정을 주도하는 반면, 관습법체계에서는 일반시민으로 구성된 배심원단이 변호사와 협의하여 법정을 주도하며, 판사는 배심원과 변호사를 도와주는 기능을 수행한다. 대륙법에서는 판사가 증인을 심문하나 관습법에서는 변호사가 증인을 심문한다. Emmett, Arthur, "Towards the Civil Law?: The Loss of Orality in Civil Litigation in Australia," *UNSW Law Journal*, Vol.26, No.2, 2003, pp.447-448. 참조.

7) Emmett, Arthur, "Towards the Civil Law?: The Loss of Orality in Civil Litigation in Australia," *UNSW Law Journal*, Vol.26, No.2, 2003, p.450. 참조.

8) Emmett, Arthur, "Towards the Civil Law?: The Loss of Orality in Civil Litigation in Australia," *UNSW Law Journal*, Vol.26, No.2, 2003, p.450. 참조.

9) John, Thomas, "Gourmet Procedural Fairness at Fast-Food Prices: Suggesting a Menu for Online Arbitration,"http://www.odr.info/unforum. 참조.

10) ODR 사건은 소송보다도 복잡한 면이 있다. 사법적 관점에서는 법의 정의가 판결에 가장 중요한 기준이 되나, ODR에서는 정의뿐 만 아니라, 분쟁당사자들의 기대수준에도 영향을 받게 되고 분쟁당사자들의 기대수준은 다시 외부환경변화에 의하여 영향을 받는다는 점에서 소송보다 복잡한 측면이 있다. 따라서 ODR은 소송보다도 더 모호한 상황이라고 할 수 있다. 이러한 상황은 비즈니스세계의 회사임원들이 직면한 상황과

의하면, 컴퓨터를 통한 의사소통기술로는 모호한 상황을 타개하기 어렵다. 왜냐하면 컴퓨터를 통한 정보전달은 객관적인 정보를 전달하는 데, 객관적 정보는 매체표현충실도 관점에서 보면 정보의 양과 질이 적기 때문이다.[11] 모호한 상황에서는 매체표현충실도가 높은 직접대면방식이 모호성을 감소시키는 데 효과적이다. Otondo, Van Scotter, Allen, and Palvia(2008)에 의하면 감정적인 주관적 메시지는 풍부한 상징(rich symbol)을 포함하고 있기 때문에, 메시지수신자 입장에서는 객관적 메시지보다 주관적 메시지에 대한 신뢰도가 크다. Kishi(2008)는 한걸음 더 나아가, 의사소통 정보기술들의 매체표현충실도 차이를 비교하였다. 그녀의 연구에 의하면, 정보기술 중에서도 대면회의, 화상회의 등이 높은 정도의 매체표현충실도를 가지고 있다. 이와는 대조적으로 이메일과 팩스는 낮은 정도의 매체표현충실도를 보여준다.[12] 본고는 첫째 의사소통 정보기술의 관점에서 ODR 유형을 분류한다. 둘째, 의사소통 정보기술에 따라서 ODR이 실무적 차원에서 어떠한 장단점이 있는지 분석한다. 셋째, ODR의 공통적 한계와 ODR의 향후 발전전략에 대하여 살펴보고자 한다.

Ⅱ. 의사소통 정보기술에 따른 ODR유형

1. ODR의 의사소통 정보기술

ODR유형을 의사소통 정보기술차원에서살펴보기 위하여 먼저 의사소통 정보기술을 분류해보기로 한다. 의사소통 정보기술은 분쟁관계자간 정보전달의 연속성 차원에서 동시적 방법과 비동시적 방법으로 나눌 수 있다. 또한 MRT이론이 보여주듯이, 전달수단 자체가 풍부한 정보를 전달하는 지 여부에 따라서 의사소통 정보기술을 상대방의 태도를 알 수 있는 방법과 상대방의 태도를 알 수 없는 방법으로 분류해볼 수 있다.

유사하다. 임원들은 충분하지 못한 정보 하에서 의사결정을 해야 하고, 다양한 목표를 달성해야 하며, 어떤 정보가 타당한 정보인지 결정해야하고, 시간적 압력을 받고 있다. 증재인이나 조정인도 분쟁당사자들이 제시하는 진술의 진위를 가려야 하고, 어느 정도 양 분쟁당사자를 만족시켜야 한다. 그리고 분쟁해결 마감시간의 압력을 받고 있다. 이러한 모호한 비즈니스 환경에서 회사임원들은 객관적 정보를 전달하는 컴퓨터 통신수단보다는 media richness가 높은 직접대면을 선호한다.

11) 컴퓨터를 통한 의사소통기술은 계량화가 가능한 추가정보의 유입을 통하여 불확실성을 감소시키기 때문에 불확실성 해소에 효과적이라고 보았다. 그러나 모호한 상황이란 반복해서 일어나지 않는 매우 주관적인 상황이기 때문에 객관적 자료만으로는 모호한 상황을 타개해 나가기 어렵다고 보았다. Daft, Richard, Lengel R. H., and L. Trevino, "Message Equivocality Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, 1987, p.357. 참조.

12) Kishi, Mariko, "Perceptions and Use of Electronic Media: Testing the Relationship between Organizational Interpretation Differences and Media Richness," *Information and Management*, Vol 45, 2008, pp.281-287. 참조.

(1) 동시적 의사소통방법

분쟁처리속도의 관점에서 보면, ODR유형은 동시적 의사소통방법과 비동시적 의사소통방법으로 분류할 수 있다. 분쟁해결절차를 수행하는 데 있어서 사실을 확인하는 속도는 접근성 및 경제성 관점에서 뿐 만 아니라, 진술의 신뢰성 면에서도 중요하다. 동시적(synchronous)이라는 것은 동일 시간대나 동일한 단계에 놓이게 되는 것을 의미한다. 사실확인관점에서는 증인에게 질문이 던져졌을 때, 증인이 같은 시간대에 또는 동시에 진술하게 만드는 절차를 의미한다. 동시적 의사소통방법의 예로는 직접대면방식, 전화회의 등을 들 수 있다. 조정이나 중재에서 증인에게 신속하게 연속적으로 질문하는 방법은 상대방의 즉각적인 반응을 가져오기 때문에 매체표현충실도 정도가 높다. 따라서 증인의 신뢰성이나 정보의 신뢰성을 평가하는 데 유리하다.[13]

(2) 비동시적 의사소통방법

비동시적(asynchronous) 의사소통방법이란 분쟁당사자간 의사소통이 동일한 시간이나 동일한 기간 내에 발생하지 않는 것으로 정의할 수 있다. 즉 질문과 답변사이에 시간적 지체가 존재한다. 비동시적 의사소통 방법으로는 질문과 대답을 이메일을 사용하여 전자문서를 작성, 교환하는 것이나, 진술이 들어있는 음성녹취록 등을 예로 들 수 있다. 실무적으로 ODR을 다년간 실행해온 Rule(2000)에 의하면, 비동시적 의사소통방법은 심사숙고하여 질문을 구성하고 답변함으로써 절차의 효율성을 제고시키는 면도 있다.[14]

(3) 태도를 알 수 있는 의사소통방법

관습법 전통에 속하는 ADR 및 ODR에서는 사실 확인절차에서 구두진술이 중요하다.[15] 그리고 Emmett(2003)이 설명하듯이, 구두진술의 신뢰성을 파악하는 데 진술자의 태도가 중요하다. John(2004)에 의하면, 법적 관점에서 분쟁관계자의 태도는 풍채, 행동, 언어구사에 있어서의 어조 및 억양 등을 포함한다. 태도를 알 수 있는 의사소통방법(demeanour method)의 전형적 예로는 전통적인 직접 대면방식이나 화상회의 등 비디오 기반방식을 들 수 있다.[16] ADR에서는 Daft, Lengel and Trevino(1987)와 Otondo, Van Scotter, Allen, and Palvia(2008)가 설명하듯이 매체표현충실도정도가 높은 직접대면방식을 사용하므로, 상대방의 태도를 쉽게 알게 된다.[17] 이와는 대조적으로 ODR에서는 컴퓨터를 통한 의사소통

13) Daft, Lengel and Trevino(1987)은 질문에 대한 즉각적 답변을 media richness의 한 요소로 보았다. Daft, Richard, Lengel R. H., and L. Trevino, "Message Equivocality Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, 1987, p.358. 참조.

14) Rule, Colin, "New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution," 2000, 참조.

15) 물론 사법부의 업무량 폭주로 인하여 구두진술이 문서로 작성되는 경우로 바뀌고 있다.

16) 부분적으로는 전화를 통한 방법도 이러한 범주에 들어갈 수 있는 데 왜냐하면 이는 증인의 목소리에 안절부절함 등과 같은 행동적 측면을 나타낼 수 있기 때문이다.

17) 서로 직접대면하면, 고개 끄덕임, 미소, 눈 맞춤, 목소리 톤, 기타 비언어적 행동들이 의사소통을 돕게 된다.

을 하게 되므로 모호한 상황을 타개하기 어렵다. 따라서 증인의 태도를 평가하는 온라인 수단은 기술적으로 한계가 있다.

(4) 태도를 알 수없는 의사소통방법

태도를 알 수 있는 방법과는 대조적으로 태도를 알 수 없는 의사소통방법(non-demeanour Method)으로는 순수하게 메시지 내용에 기반을 둔 방법이다. 태도를 알 수 없는 의사소통 방법은 어떤 사람의 태도를 나타낼 수 있는 추가정보가 포함되어 있지 않다. 특히 태도를 알 수 없는 방법은 시각적 정보가 전달되지 않는 한계가 있다. 태도를 알 수 없는 방법의 전형적인 예로는 이메일형태의 문서형태거나 사전에 녹화된 오디오 기록물을 들 수 있다. MRT이론을 통하여 보면, 태도를 알 수 없는 방법은 주관적, 감정적 정보는 전달되지 못하고 사실 위주의 객관적 정보가 전달된다. Galbraith(1973)에 의하면 계량화가 가능한 객관적 정보가 축적되면 불확실성이 감소하나 모호성은 감소시키지 못한다. Kishi(2008)의 연구에서도 문서형태인 이메일과 팩스는 낮은 정도의 매체표현충실도를 보여준다.

2. 의사소통 정보기술에 따른 ODR유형

(1) 비동시적이며 태도를 알 수 없는 유형

현재 소개된 ODR모형 중, 비용 면에서 가장 효과적인 모형은 비동시적이며 상대방 태도를 알 수 없는 방법이다. 실무적 차원에서 ODR에서 가장 많이 사용하는 방법은 분쟁관계자 간 전자문서를 통하여 진술을 교환되는 것이다. 이러한 전자문서의 교환은 주로 이메일을 통하여 교환된다. 이 전자문서들은 저장되거나 전달될 수 있다. 그리고 내용이 긴 경우는 첨부파일의 형태로 전달된다. 비동시적이며 상대방 태도를 알 수 없는 방법은 다양한 장점들도 가지고 있다. 첫째, 문서를 통해 의견을 교환하면, 분쟁당사자들이 직접 대면하는 경우 보다 격앙된 감정을 다스릴 수 있어서 보다 합리적인 의사결정이 내려질 가능성이 있다. 둘째, 비동시적 정보 전달로 인하여 분쟁관계자간 교환되는 진술의 재구성(reframing)이 용이해져서 이 역시 분쟁당사자들의 감정을 완화시켜 분쟁해결 가능성이 커진다. 셋째, 의사소통내용이 보존할 수 있어서, 분쟁당사자들이 책임을 갖고 ODR에 임하게 된다.

그러나 문서를 사용하여 의사소통하는 온라인 중재의 경우, 진술의 신뢰성 문제가 존재한다. John(2004)에 의하면, 이미 1853년부터 "법정에서는 조사, 심문, 반대심문 등의 방법으로 증인의 태도를 관찰할 수 있다. 그러나 문서에 의한 방법은 이러한 수단들이 결핍되

따라서 의사소통의 모호성이 매우 줄어들게 된다. Daft, Richard, Lengel R. H., and L. Trevino, "Message Equivocality Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, 1987, p.359. 참조.

어 있다."는 지적이 제기되고 있으며 이러한 문제들은 오늘날에도 여전히 유효하다. 왜냐하면, 사실 확인에 있어 중요한 근거로 활용하는 증인의 진술이 자신의 진술이 아니고 변호사가 준비한 진술일 수도 있기 때문이다.[18] 따라서 문서화된 진술에만 의존하는 것은 신뢰성이 취약하다. Daft, Lengel and Trevino(1987)에 의하면 의사소통수단의 매체표현충실도를 분류한 결과 직접대면방식의 매체표현충실도가 가장 높게 나타났다. 이와는 대조적으로, 공식보고서의 매체표현충실도가 가장 낮게 나타났다.[19] Kishi(2008)의 연구에서도 대면회의, 화상회의에 비하여 이메일과 팩스의 매체표현충실도 정도가 낮게 나타나고 있다. 결론적으로, 이메일 방식은 분쟁관계자에게 주는 신뢰도가 낮다는 한계가 존재한다.

〈표 1〉 ODR실행유형과 의사소통 정보기술

	비동시적 방법	동시적 방법
태도를 알 수없는 방법	· 이메일 교환	· 일반전화를 통한 전화회의 · 웹기반 대화방 · 휴대폰을 통한 메시지전달
태도를 알 수 있는 방법	· 시각적 기록물	· 화상회의

(2) 비동시적이나 태도를 알 수 있는 방법

비동시적이나 태도를 알 수 있는 예로는 시각적 기록물이 있다. 시각적 기록물의 경우, 정보전달에 있어서 비동시성으로 인한 단점이 있다. 그러나 상대방 태도를 알 수 있다는 점에서 장점도 있다. Feldman and March(1981)에 의하면, 당사자들이 물리적으로 직접 맞대면하는 대면접촉이 메시지 내용과 상관없이 신뢰와 호의를 전달하는 데 효과적이다. 시각적 기록물의 경우 상대방 태도를 어느 정도 파악할 수 있으므로 대면접촉에 준하는 신뢰성이 있다고 할 수 있다. Syme(2006)에 의하면, 시각적 기록물은 메시지를 전달하는 데 있어서 이메일보다 더 효과적이다. 특히 시각적 이미지를 통해서 감정을 전달할 수 있다. 즉, 시각적 기록물이기 때문에, 분쟁당사자의 표정이나 태도를 알 수 있는 장점이 있다. 그러나 질의에 즉시 답변할 수 없는 비동시적 측면때문에, 정보 수신자가 시각적 기록물 제출자의 진심을 알기 어려운 단점이 있다. 현재 이 방법은 분쟁해결에서 많이 사용되고 있지 않다.[20]

18) John, Thomas, "Gourmet Procedural Fairness at Fast-Food Prices: Suggesting a Menu for Online Arbitration," http://www.odr.info/unforum2004. 참조.

19) Daft, Richard, Lengel R. H., and L. Trevino, "Message Equivocality Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, 1987, p.358. 참조.

20) Syme, David, "Keeping Pace: On-line Technology and ADR Services,"*Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, p.352. 참조.

(3) 동시적이나, 태도를 알 수 없는 방법

동시적이나 태도를 알 수없는 방법은 조정인이나 중재인과 실시간으로 의사소통이 이루어진다는 점에서는 장점이 있다. 그러나 시각적 수단이 결핍되어 있으므로 상대방의 태도를 알 수 없다는 문제점을 지니고 있다. 이러한 유형에 속하는 ODR유형으로는 첫째, 전화회의, 둘째, 인터넷을 통한 대화방을 들 수 있다. SchWeber(1989)에 의하면 조정이나 기타 ADR실행에 있어서 전화를 통한 사례가 늘고 있다.[21] 직접대면 조정에서는 조정인이나 관련 당사자들은 서로간의 비언어적 메시지에 의하여 강한 영향을 받는다. Mehrabian(1968)은 표정이나 기타 비언어적 표현이 메시지의 55%를 점유한다고 주장한 바 있다. 전화를 통한 조정에서는 이러한 비언어적 수단은 활용되지 않는다.[22] 그러나, Daft, Lengel and Trevino(1987)에 의하면 전화는 직접대면방식 다음으로 매체표현충실도정도가 높은 의사소통수단이다. 이러한 전화조정의 장점은 분쟁당사자들이 서로 볼 수 없기 때문에 서로간 음성을 낮추어서 얘기하게 된다. 분쟁당사자들은 언어를 단순화하는 경향을 보이게 되고, 말하는 속도도 느려지게 된다.[23]

인터넷을 통한 대화방의 예로는 전자상거래 분쟁조정위원회의 온라인 조정을 예로 들 수 있다. 이 경우 관계당사자들은 각자의 장소에서 정해진 조정기일 및 시간에 전자거래 분쟁조정위원회의 홈페이지 대화방을 이용한다.[24] 이 방법은 문자를 사용하기 때문에 Raines(2006)가 지적한 바와 같이 분쟁당사자들이 상대방을 비난하는 등 감정적인 태도를 보일 가능성을 배제할 수 없다. Hattotuwa(2006)에 의하면, 휴대폰이 개발도상국까지 확대됨에 따라서, 휴대폰을 활용한 ODR개발가능성을 제시한다.[25] 휴대폰은 1970년대 선진국 일부에서 사용되기 시작한 이래, 생산비 하락과 기술적 정교함의 개선 등으로 인하여 이동통신 휴대폰 네트워크는 전 세계적으로 신속히 확산되고 있다. 필리핀에서는 휴대폰 메시지기술을 사용하여 ODR서비스가 제공되기 시작하였다.

---

21) 이러한 사례가 증가하고 있는 이유로는 교통비를 줄이고 중재인이나 조정인의 사물실로부터 떨어져있음으로 인한 시간을 줄이려는 데서 출발한다.

22) 그러나 SchWeber(1989)에 의하면, 전화조정에서는 실제의 단어 자체보다 음성 정보와 언어정보에 의존한다는 측면에서 일부 상대방의 태도를 알 수 있는 면이 있다. 이 경우 실제단어 자체는 그 중요성이 감소하게 된다.

23) Merit System Protection Board(MSPB)나 Early Complaint Resolution Process (ECRP), Council of Better Business Bureau(CBBB)의 Autoline의 조정인들은 분쟁해결에 있어서 전화를 사용한다.연방피고용인들의 고용문제를 다루는 MSPB는 사전 청취 단계를 포함하는 데 1988년 4천개 사건이 adjucated 되었는데 사전청취는 전화를 사용하였다. 보건 및 인적서비스성은 ECRP는 과거에 불만이 접수된 이후, 해결되는데 약 700일이나 걸렸는데, 1986년 이래 3인으로 구성된 스텝이 약 200건을 처리하였고 이중에서 15%는 전화를 통하여 해결되었다. CBBB의 Autoline은 전국규모의 자동차 관련 분쟁해결 프로그램인데 이들은 1988년 12만7천건을 처리하였고 이중에서 2만5천건은 전화나 사람에 의하여 처리되었다. SchWeber, Claudine, "Your Telephone May Be a Party Line: Mediation by Telephone," *Mediation Quarterly*, 1989, p.192. 참조.

24) Hornle, Julia and 최승원, "분쟁해결수단으로서 ODR-Online Dispute Resolution," 「공법연구」, 한국공법학회, 제30권 제5호, 2002, p.411.

25) 예를 들어 스리랑카만 하더라도 휴대폰 가입자수는 매 분기마다 수 만명씩 증가하고 있다. Hattotuwa, Sanjana, "Transforming Landscapes: Forging New ODR Systems With a Human Face," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, p.375. 참조.

(4) 동시적이며 태도를 알 수 있는 방법

동시적 의사소통이 가능하고 상대방의 태도를 알 수 있는 분쟁해결수단으로 가장 대표적인 것은 화상회의를 들 수 있다. 이 ODR유형은 음성 및 시각적 의사소통이 가능하다는 측면에서 직접대면 방식에 가장 가까운 방식이다. 화상회의에 수반되는 기술은 컴퓨터, TV 세트, 비디오 카메라 등이 포함된다. 이 방법은 분쟁관계자들과 중재인이 서로 멀리 떨어진 장소에 있을 때 사용될 가능성이 높은 유형이다. 따라서 각 사람이 상대방을 원격으로 볼 수 있는 화상회의 소프트웨어가 필요하다. Syme(2006)에 의하면, 화상회의를 사용하면 신체적 폭력과 같은 직접대면방식의 부정적 측면을 감소시키는 면도 있다.[26] 특히 MRT이론에 따르면 직접대면 다음으로 화상회의의 매체표현충실도정도는 크다. Kishi(2008)에 의하면, 직접대면회의, 화상회의 등이 정보전달에 있어서 높은 정도의 매체표현충실도를 보여준다. 매체표현충실도 정도가 커지면 정보수신자의 신뢰도는 커지게 된다. 그러나 아직까지 ODR이 주로 소액사건에 활용되고 있는 점에서 장비구입에 드는 비용이 적지 않은 단점이 있다.

Ⅲ. ODR유형별 장단점 분석

1. 비동시적이며 태도를 알 수 없는 유형

(1) 시간적 여유

Nadler(2001)가 지적한 바와 같이 ODR은 부정적 감정이나 비난, 냉소적 태도 등이 첨예화하여 통제 불가능한 상황으로 발전할 가능성이 크다.[27] 이러한 통제 불가능한 상황에서 직접대면방식을 사용하는 ADR은 상황변화에 즉각적으로 대응책을 마련해야 한다. Rule(2000)과 Raines(2006)에 의하면, 이메일을 주로 사용하는 비동시적 상호작용에서는 각 분쟁당사자들은 대응책을 즉시 제안할 필요가 없다. 분쟁당사자들은 타인들과 협의하고 이 사안에 대하여 분석한다. 즉 상황을 심사숙고할 수 있는 시간을 가진 뒤에 대응책을 내도 무방하다. Rule(2000)에 의하면 비동시적 의사소통은 특히 조정인이나 중재인에게 유리하게 작용한다. 직접 대면하는 상황에서는 분쟁당사자들이 새로운 상황발전에 감정적으로 대응할 때, 중재인이나 조정인도 감정의 함정에 빠지기 쉽다. 그러나 비동시적 의사소통방법을 사용하는 경우 중재인이나 조정인은 감정적으로 흔들리지 않게 된다.

---

26) 물론 화상회의 역시 언어폭력은 발생가능하다. Syme David, "Keeping Pace: On-line Technology and ADR Services,"*Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, p.351. 참조.

27) Nadler, Janice, "Electronically-Mediated Dispute Resolution and E-Commerce," *Negotiation Journal*, Vol.17, No.4, 2001, pp.333-347.

ODR은 ADR에 비하여 요약문을 많이 사용하는 경향이 있다. Raines(2005)에 의하면, 상대방의 공격적인 이메일에 대하여, 단어를 주의 깊게 선택하고 감정을 진정시킬 시간적 여유가 생기기 때문에 ODR 실행에 있어서 매우 유익하다.

(2) 진술재구성의 이점

진술재구성(reframing)은 분쟁해결에 있어서 효과적인 기술이다. McCorkle and Reese(2005)에 의하면, 중재인이나 조정인은 분쟁당사자의 진술을 서로 이해할 수 있도록 재구성함으로써 분쟁이 해결되는 방향으로 나아가게 한다. 직접대면의 경우는 감정폭발의 위험이 있다. Katsh, Rifkin, and Gaitenby(2000)가 보여주듯이, 직접 대면할 때, 서로 이름을 부르거나 상대방에 대한 비난이 시작되면, 상황은 되돌릴 수는 없게 된다.[28] Rule(2000)은 ODR이 비동시적 방법을 사용하므로 ADR에 비하여 더 유리하다고 주장한다. 만약 분쟁당사자 중 일방이 온라인상에서 상대방을 모욕하는 글을 게시하면, 조정인은 상대방이 그 게시물을 보기 전에 내용을 재구성할 수 있는 여지를 가진다. 조정인은 온라인 사이트에서 이러한 게시물을 삭제하고, 재구성된 게시물을 게시하기 전에 게시물의 저자와 개별회의에서 얘기해볼 수 있다.[29] 따라서 진술재구성기술을 통하면, 분쟁초기의 비생산적인 감정 폭발과 재구성에 대한 저항을 장막 뒤에서 처리할 수 있다. 이는 분쟁해결로 다가가는 이점으로 작용한다.

(3) 동시적 개별회의

ADR의 경우, 보통 셔틀외교라 불리는 개별회의는 분쟁 당사자 어느 일방과 별도로 관련 문제점을 토론할 수 있어서 분쟁을 해결하는 데 핵심적인 수단이다.[30] 오프라인 ADR에서는 중재인이나 조정인은 분쟁 당사자 중에서 일방과 회의하고 있는 동안, 다른 일방은 기다려야 한다. 그러나 ODR의 경우, 중재인이나 조정인은 양 분쟁당사자들과 동시에 토의를 진행시킬 수 있게 된다. 이러한 3가지 상이한 유형, 즉 전체회의, A당사자와의 개별회의, B당사자와의 개별회의는 분쟁해결에 상당히 효과적이다.[31]

(4) 의사소통 내용 및 전문용어 저장 및 활용

ADR의 직접 대면방식에서는 분쟁당사자 일방이 일단 말을 하면, 이는 곧 사라진다. 나

---

28) Katsh, Ethian, Janet Rifkin, and Alan Gaitenby, "E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "EBay Law", *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, 2000, pp. 705-734. 참조.

29) Rule, Colin, "New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution," 2000. http://www.meidate.com/articles/rule.cfm,

30) 전체회의에서는 절대 나타내어지지 않는 당사자들의 이해관계와 동기들이 개별회의에서는 나올 수 있다. 만일 중재인 및 조정인들이 당사자들의 이해관계와 동기들을 파악할 수 있다면 분쟁의 깊숙한 문제점들에 대하여 더 잘 이해할 수 있게 되기 때문이다.

31) Rule, Colin, "New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution," 2000. http://www.meidate.com/articles/rule.cfm,

중에 그 당사자가 자신이 행한 진술 자체를 거부하거나 다른 의미로 말하거나 그 의미를 재해석할 수도 있다. 온라인상에서의 게시물은 보통의 경우 조정기간동안 보관되거나 혹은 조정이 완료된 이후에도 파일형태로 보관된다.[32] 의사소통기록이 보관되면 분쟁관계자들은 일방이 게시한 단어들을 복사하고, 거기에 표현되어있는 감정을 기억할 수 있게 된다.[33] 따라서 분쟁당사자가 주장을 번복할 가능성이 줄어든다. 한편 온라인 조정인의 경우 저장되어 있는 전자문서 보관소에서 분쟁해결에 유익한 특정 용어를 추출하여 활용할 수 있다. Rule(2000)에 의하면, 온라인 분쟁사이트에는 오직 조정인만이 접근 가능한 폴더들이 있어서 분쟁해결전문가가 개발한 조정절차 단계별 전문 용어들이 갖추어져 있어서 훈련교재의 도움을 얻을 수 있다.[34]

2. 비동시적이며 태도를 알 수 있는 유형

시각적 기록물의 경우, 판정부 중재인이 분쟁당사자와 즉각적으로 반응하지는 않는다. Syme(2006)에 의하면, 시각적 기록물은 메시지를 전달하는 데 있어서 이메일보다 더 효과적이다. 특히 감정을 전달하는 데 있어서, 시각적 이미지를 통해서 감정을 전달할 수 있다. 즉, 시각적 기록물이기 때문에, 분쟁당사자의 표정이나 태도를 알 수 있는 장점이 있다. 그러나 비동시적 방법이기 때문에, 분쟁당사자간이나 조정인 및 중재인과 즉각적인 의사소통이 어렵다는 단점이 있다. 그러한 이유로 인하여 분쟁해결에는 많이 사용되고 있지 않다.[35]

3. 동시적이나, 태도를 알 수 없는 유형

전화회의나 인터넷 대화방을 통한 분쟁해결방식은 ODR접근성을 증가시킨다. 즉 분쟁당사자들은 심리에 참여하는 것을 제외하고는 일상생활을 해치지 않고 일을 처리할 수 있는 장점이 있다. 또한 분쟁당사자나 조정인의 입장에서는 시간손실로 인한 간접비용과 여행비용과 같은 직접비용을 절감할 수 있는 장점이 있다. 그러나 세 가지 측면에서 유의해야 한다.

---

32) 만약 당사자들이 조정이 종료한 후에 그들이 논의한 것을 기록물로 남기려하지 않은 경우 전자문서 파일은 삭제되거나 더 이상 존재하지 않게 된다.

33) 물론 의사소통의 보관은 분쟁해결초기에 행해진 상대방에 대한 모욕이나 비난을 다시 들을 경우, 부정적 효과도 가져온다. 이러한 경우 해결이 되기는 어렵게 된다.

34) Rule, "New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution," 2000, http://www.meidate.com/articles/rule.cfm, 참조.

35) Syme David, "Keeping Pace: On-line Technology and ADR Services,"*Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, pp.352. 참조.

(1) 고숙련 의사소통자의 필요성

전화를 통하여 분쟁해결을 하게 되면, 시각적인 상호작용을 할 수 없기 때문에 직접대면에 비해서 대화에 있어서 보다 세밀한 기술이 필요하다. SchWeber(1989)에 의하면, 전화회의의 경우, 조정인은 대화상에 있어서의 목소리의 어조에 유의해야만 한다. 특히 분쟁당사자와 의사소통할 때, 조정인의 어조에 자신의 의견이나 자신의 가치판단이 포함될 위험에 유의해야만 한다. 또한 실무적 차원에서 대부분 사람들은 대화할 때, 문장의 끝 부분을 흐리거나 분명하지 않게 말하는 경향이 있다. 전화회의 방법을 사용할 경우, 상대방이 하는 말을 다 듣지 못했을 경우 즉시 이를 확인하여야 한다.[36]

(2) 진행절차의 관리

전화회의방법을 사용할 경우 서로 상대방을 볼 수 없기 때문에, 언제 자기가 말할 차례인지 알기가 어렵다. 이러한 상황에서 관련 당사자들은 서로 동시에 말하거나 주장하게 되어 전체 분쟁해결과정을 훼방하게 된다. 조정인이나 중재인은 이러한 경우 처음부터 진행절차를 명확하게 해야 한다. 그리고 모든 사람들에게 공평한 발언기회를 갖도록 회의를 진행시켜야 한다.

(3) 교육수준, 성격, 문화적 차이에 대한 고려

전화회의나 인터넷 대화방을 통한 분쟁해결방식은 상대적으로 다혈질이거나 언어구사가 서투르거나, 교육수준이 낮은 경우, 불리하다. 이러한 측면에서의 세련도는 분쟁관계자 간 권력균형에 커다란 영향을 미치게 되어서 분쟁해결에 상당한 영향을 줄 수 있다. 또한 전화를 통한 의사소통을 좋아하거나 기피하는 문화적 특성도 고려해야 한다. 예를 들어서, 정용균(2007)에 의하면, 독일문화는 문서를 통한 의사소통을 신뢰하는 반면 전화를 통한 의사소통에 대한 신뢰가 낮은 편이다. 따라서 조정인이나 중재인은 분쟁당사자들의 교육수준과 성격, 의사소통방식에 대한 문화적 선호 등을 고려해서 분쟁해결절차를 진행시켜야 한다.

4. 동시적이며, 태도를 알 수 있는 유형

(1) 이문화간 의사소통

세계화에 따른 국제교류가 활발해짐에 따라서 국제분쟁 역시 늘어나는 것이 불가피하다. 그 결과, 문화적으로 차이가 있는 국가 간 분쟁에서 이문화간 의사소통문제는 절실해

36) SchWeber, Claudine, "Your Telephone May Be a Party Line: Mediation by Telephone," *Mediation Quarterly*, 1989, p.192. 참조.

지고 있다. 이문화간 의사소통에 있어서는 직접대면이 이해증진에 효과적이다. 그러나 직접대면이 불가능한 ODR의 경우 이문화간 의사소통의 경우, 화상회의가 직접대면의 대안으로 볼 수 있다. 왜냐하면 원격 화상에 나타난 상대방의 비언어적 태도를 통하여 정보왜곡 현상을 일부 막을 수 있기 때문이다. Tamberlin(2004)에 의하면, 호주의 연방법원은 호주 변방지역에 거주하는 원주민 청문회의 경우에는 화상회의를 포함한 가상법정을 제공하고 있다.

(2) 정보기술 평가

화상회의는 아직 기술적으로 완벽하지 않다. Syme(2006)에 의하면, 화상회의는 관련 당사자 간 눈 맞춤 2차원 이미지, 시간지체 등으로 직접대면보다는 현실감이 떨어지는 단점이 있다. 예를 들어 화상회의의 경우, 분쟁당사자들은 서로 상대방 행동을 관찰할 수 있는 데 있어서 제한적이다. 또한 화상회의는 아직까지는 냄새나 취향과 같은 감각적인 자료는 제공할 수 없다.[37] 화상회의는 단지 당사자들이 의사소통하는 정적인 화면만 제시될 뿐이다.

(3) 경제성

화상회의를 통한 분쟁해결 방법들은 가장 비용이 많이 드는 방법이다. John(2004)은 해당 증거가 사건에 매우 결정적인 증거여서, 증거의 신뢰성을 가장 정교한 수단에 의하여 검증할 필요성이 있는 경우 사용할 것을 제안하고 있다.[38] 그러나 이러한 방법은 공평한 심리를 보장하지 않는다. 분쟁당사자간 기술적 불균형이 존재할 경우, 이 방식은 오히려 절차적 공정성을 위배하는 결과를 초래할 수 있다.[39] 그러므로 이러한 값비싼 방법을 사용하기 전에 분쟁관계자들은 각자에게 돌아올 이익과 비용을 고려해야 한다.

---

37) Syme David, "Keeping Pace: On-line Technology and ADR Services,"*Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, p.351. 참조.

38) John, Thomas, "Gourmet Procedural Fairness at Fast-Food Prices: Suggesting a Menu for Online Arbitration," 2004, http://www.odr.info/unforum2004. 참조.

39) Hattotuwa(2006)는 선진국과 개발도상국 간 기술차이, PC 보급률의 차이 등으로 인한 분쟁해결의 불공정성을 언급한 바 있다. 특히 화상회의와 같은 고비용, 하이테크 기술은 선진국과 개발도상국간 차이를 더욱 확대될 가능성이 크다. Hattotuwa, Sanjana, "Transforming Landscapes: Forging New ODR Systems With a Human Face," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol 23, No 3, 2006, p.372. 참조.

Ⅳ. ODR의 한계와 발전전략

1. ODR의 한계

(1) 인간적 요소의 결핍

ODR은 주로 서류를 통해서 분쟁이 해결되다 보니 분쟁당사자들은 중재인, 조정인들이 자신들의 의견을 충분히 들었다고 느끼지 않을 가능성이 크다. 따라서 분쟁당사자들은 오히려 분쟁해결과정에서 소외되었다고 느낄 가능성이 크다. 왜냐하면 Tamberlin(2004)이 제시하듯이, ODR에는 보디랭귀지, 눈 접촉과 같은 인간적 요소가 결핍되어 있기 때문이다. 비언어적 의사소통방식에는 얼굴표정, 사람간의 거리, 눈의 움직임 및 눈 맞춤, 신체적 접촉, 목소리의 어조, 의상 등이 있다. ODR에서는 이러한 비언어적 의사소통방식은 결핍되어 있다. Nadler(2001)에 의하면, 의사소통 정보기술은 그 자체가 분쟁관계자들이 서로 의심하게 만드는 면이 있다. 전자적 정보전달수단을 사용하면 서로 친밀하게 만드는 비언어적 의사소통수단들이 결핍되어 있기 때문에, 분쟁관계자들은 서로 간 사회적 거리를 느끼게 된다. 이러한 경우, 상대방이 나에게 좋지 않은 의도를 가지고 있다고 생각하는 경향이 발생한다.[40] 이 결과 Sourdin(2004)이 지적한 바와 같이, 서로 간 극단적이고 대립적인 남성주의적인 의사소통이 나타나기 쉽다.[41] 최종적으로는 상호 비방 속에서 상황은 통제불가능한 상태로 들어간다. 요약하면 컴퓨터를 통한 의사소통은 인간적 요소의 결핍으로 인하여 제한된 정보만이 교환될 위험이 크다. 이는 상호불신을 초래하여 결국 분쟁해결이 어렵게 된다.

(2) 중립성

ADR이나 ODR은 중재인 또는 조정자의 중립성과 공정성을 근본명제로 하고 있다. Hornle · 최승원(2002)에 의하면, 중립성을 포괄하는 독립성과 불편부당성은 사법적 정의의 핵심이다. 유럽에서는 소송 외 분쟁해결 시 가장 큰 원칙으로 독립성과 불편부당성을 제시하고 있다. 즉 ADR서비스 제공자와 중재인이나 조정인은 어떤 관계 이익들로부터도 독립적이고 불편부당해야 하고 또한 그렇게 인식되어야 한다.[42] 김경배(2008)에 의하면, 런

40) Nadler, Janice, "Electronically-Mediated Dispute Resolution and E-Commerce," *Negotiation Journal*, Vol.17, No.4, 2001, p.338. 참조.

41) 인터넷 대화방에서는 서로 얼굴을 보지 않고, 서로 이름을 모르는 상태에서 대화함에 따라서 매우 공격적이고 원초적인 감정을 드러내는 경우가 많다.

42) Principle 1 of the Recommendation on the Principle Applicable to the Bodies Responsible for Out of Court Settlement of Consumer Dispute(98/257/EC). Hornle, Julia and 최승원, "분쟁해결수단으로서 ODR-Online

던중재법원(LCIA)이나 미국중재협회(AAA) 중재규칙은 중재인이 분쟁당사자에 대하여 중립적이고 공정해야 하며 어느 일방 당사자를 옹호해서는 안된다고 규정하고 있다.[43] 조정의 경우에도 조정인의 중립성은 지켜져야 하는 것으로 나타나고 있다. Levition and Greenstone(1997)은 조정인들은 자기관리를 통하여 자신의 가치나 신념이 분쟁당사자들에게 영향을 주지 않도록 노력할 것을 제시하고 있다.

이처럼 ADR은 중립성을 기본 명제로 하고 있다. 그러나 실제 실행에 있어서는 중립성 문제는 간과할 수 없는 문제로 대두되고 있다. 특히 ODR은 의사소통이 상당한 부분 정보기술에 의존하고 있다. 그리고 조정인이나 중재인이 분쟁당사자들 보다 정보기술상에서 우위를 점하고 있다는 점에서 더욱 중립성 유지가 중요하다. Rao(2004)가 제시하듯이, 직접대면 방식은 분쟁당사자들이 상대방의 표현이나 행동을 보고 있다. 즉, 분쟁당사자간 의사소통에 대한 조정인의 통제력이 약하다고 볼 수 있다. 그러나 실제의 경우, 직접대면방식에 가장 가까운 화상회의의 경우에서 조차도, 분쟁당사자들은 서로 상대방 행동을 완벽하게 관찰할 수는 없다.[44] 그러므로 정보기술이 중요한 역할을 하는 ODR에서 중립성은 더욱 더 중요한 문제라고 할 것이다. 더구나 현실세계에서 ODR을 운영하는 민간회사의 경우, 결과에 대한 영향력이 크다는 지적이 나오고 있다. Square Trade의 경우, 세계최대의 경매회사인 eBay의 분쟁을 처리해주고 있다. 오승희(2005)는 현실적으로 회사의 영향력을 배제할 수는 없다는 점에서 분쟁해결기관의 중립성이 지키기 어렵다고 주장한다.

(3) 신뢰 구축의 어려움

ODR실행에 있어서 근본적인 한계는 ODR에 대한 신뢰문제라고 할 것이다. 온라인 기술이 적용되는 분야라면 모두 온라인 신뢰(Online Trust) 문제와 직면하게 된다. 특히 전자상거래 관련 ODR사이트에서는 신뢰문제가 첨예하게 드러난다. Katsh, Rifkin and Gaitenby(2000)와 Raines(2006)가 제시하듯이 e-Bay의 구매자와 판매자는 거래가 일 회에 그칠 가능성이 크다. 그들은 나중에 다시 거래를 할 가능성이 적다고 볼 수 있다. 이처럼 구매자와 공급자가 서로에 대한 정보부재 상태에서 화가 난 채로, ODR에 회부되면, 조정인은 이들로부터 공감대를 끌어내기가 어렵게 된다.

한편 ODR에서는 분쟁당사자가 직접 출두하지 않으므로, 조정인이나 중재인은 직접대면 방식에서 사용되는 표정, 어조, 보디랭귀지와 같은 비언어적 의사소통을 구사할 수 없게 된다.[45] 이러한 경우 특히 주관적 신뢰가 결핍될 가능성이 크다. Otondo, Van Scotter,

---

Dispute Resolution," 「공법연구」, 한국공법학회, 제30권 제5호, 2002, p.414.

43) LCIA 중재규칙, 제5조 제2항. UNCITRAL 중재규칙 역시 중재인을 선정함에 있어서 독립적으로 중재인 선정을 보장하기 위한 적적한 고려를 해야한다고 규정하고 있다. 김경배, "중재인의 공정성과 독립성에 관한 연구, 「중재연구」, 한국중재학회, 제18권 제1호, 2008, p.34. 참조.

44) 단지 당사자들이 의사소통하는 정적인 화면만 제시될 뿐이다.

45) Katsh, Ethian, Janet Rifkin, and Alan Gaitenby, "E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the

Allen, and Palvia(2008)에 의하면 감정적인 주관적 메시지는 풍부한 상징(rich symbol)을 포함하고 있기 때문에, 메시지수신자 입장에서는 객관적 메시지보다 주관적 메시지에 대한 신뢰도가 크다. 정용균(2009)의 연구에서도 온라인 신뢰를 객관적 신뢰와 주관적 신뢰로 나누어서 각각의 신뢰가 인터넷 쇼핑몰 구매의도에 미치는 영향을 분석해본 결과, 주관적 신뢰가 객관적 신뢰보다 인터넷 쇼핑몰 구매의도에 영향력이 더 큰 것으로 나타났다.[46] 결론적으로 ODR은 고객의 신뢰구축에 한계가 있음을 알 수 있다.

(4) 정보격차

ODR은 처음부터 정보기술을 토대로 발전하고 있는 분쟁해결방법이기 때문에, 정보기술 자체가 갖고 있는 취약점을 그대로 안고 있다. 그러한 정보기술의 적용상의 대표적인 약점이 정보격차(Digital Divide)문제이다. Sourdin(2004)에 의하면, 전 세계 온라인인구의 41%는 북미지역에 집중되어 있고 유럽, 중동, 아프리카지역에 온라인인구의 27%가 거주하고 있다. 아시아태평양지역에는 전 세계 온라인 인구의 20%가 살고 있고, 남미지역에는 전 세계 온라인 인구의 4%만이 존재하고 있어서 지역적 불균형이 크다. 컴퓨터문맹과 컴퓨터 시설에 대한 접근성 여부 등이 ODR을 확산하는 데 장애요인이다. NADRAC에 의하면 소득이 낮을수록, 문맹률이 높을수록 그리고 고령인구일수록 ODR에 대한 접근성이 약하였다.[47] Sourdin(2004)에 의하면, 특히 연령대별로 정보격차가 심한 것으로 나타나고 있다. 40세미만의 연령 대와 40세 이상의 연령 대에서 차이가 크게 나타났다. 40세 미만 연령층은 컴퓨터기술에 익숙한 세대이며 40세 이상 세대는 컴퓨터기반 기술을 습득할 가능성이 적은 집단이다. 이는 ODR에 대한 근접성에 격차가 존재함을 의미한다.

(5) 이문화간 의사소통 문제

이메일과 같이 비동시적이며 태도를 알 수 없는 의사소통기술을 사용할 경우, 이문화간 의사소통은 서류의 표면에 나타난 의미에만 국한되는 오류를 범하거나 잘못 해석할 수도 있다.[48] John(2004)에 의하면, 이문화간 의사소통문제는 법률언어의 복잡성에 의하여 더욱 복잡해진다. 그리고 이는 단순히 통역자의 도움으로 해결되지 않는 경우가 대다수이다. 통역자는 직역을 할 수는 있으나 법정에서 요구하는 번역은 서로 상이한 문화 간에 번역과정이 필요하다. 따라서 통역자의 능력을 넘어선다. 한편, ODR이 지리적 경계를 넘어서

Shadow of "EBay Law", *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, 2000, pp.709. 참조.

46) 정용균, "인터넷 쇼핑몰에서의 주관적 신뢰와 객관적 신뢰의 결정요인에 관한 연구," 「e-비즈니스연구」,국제e-비즈니학회, 제10권 제1호, 2009년, pp.105-131. 참조.

47) Sourdin, Tania, "ODR: An Australian Perspective on the Digital Divide," 2004, http://www.odr.info//unforum2004. 참조.

48) John, Thomas, "Gourmet Procedural Fairness at Fast-Food Prices: Suggesting a Menu for Online Arbitration," 2004, http://www.odr.info/unforum2004. 참조.

행해질 가능성이 커지고 있기 때문에 더욱 더 이문화간 의사소통문제는 중요해지고 있다. Rao(2004)는 근본적으로 분쟁당사자들과 중립인이 서로 다른 문화적 배경을 가진 경우, 분쟁해결이 쉽지 않음을 제시하고 있다. 예를 들어, 미국인과 같이 저맥락(low context) 문화에 속한 사람들은 모든 것을 투명하게 나타내는 특성이 있다. 그러나 일본인들과 같이 고맥락(high context)문화에 속한 사람들은 상대방이 알아서 해주기를 기대한다. 이처럼, 맥락에 차이가 있는 문화권 사람 간 의사소통은 소통불능상태에 빠질 것이다. 미국인이 일본인과 분쟁상태에 있는 경우, ODR을 시행할 경우, 미국인은 좌절 속에서 상황을 이해하기 위한 추가적 정보를 기다리고 있을 것이다. 한편 일본인은 미국인이 상황을 이해하고 알고 있을 것이라고 예상할 것이다.[49]

2. ODR 발전전략

(1) ODR 고유의 기술적 숙련성 확보

직접대면방식과 온라인방식이 서로 성격이 다른 만큼, ODR은 ADR과 분쟁해결기술에 있어 차이가 있어야 한다. ADR의 경우에는 분쟁관계자들이 직접 대면하여 의사소통하므로, 조정인 등은 분쟁당사자로부터 진술을 청취(listening)하고 이를 재구성(reframing)하고 질문(asking)하는 차원에서 의사소통을 원활하게 하는 언어적 능력이 분쟁해결에 있어서 중요한 기술이라고 할 수 있다.[50] 그러나 ODR에서 중요한 기술은 ADR에 적용되는 기술과는 성격이 다르다. ODR에서는, 분쟁관계자들이 주로 이메일 등 전자문서를 통하여 의사소통한다. 그러한 경우, 문서기반 의사소통기술과 타이핑 속도가 언어적 의사소통기술이나 보디랭귀지보다 중요하게 된다. 결론적으로 ODR에 종사하는 실무자들은 ODR에 적합한 의사소통 정보기술 훈련을 받아야 하며, 이러한 정보기술을 능숙하게 다룰 줄 알아야 한다.

최근에는 이메일 뿐 만 아니라 화상회의를 비롯하여 다양한 온라인 기술이 등장하고 있다. 이러한 기술발전에 맞추어 ODR실무자들은 이메일 뿐 만 아니라 화상회의와 같은 온라인 하드웨어 기술 활용법도 숙지해야한다.[51] 향후 ODR이 활성화되려면 단순히 새로

49) Rao, Sharanya, "The Cultural Vacuum in Online Dispute Resolution," http://www.odr.info/unforum2004.

50) 청취(listening)도 분쟁당사자의 진술을 이해하기 위한 청취, 분쟁당사자의 감정과 문제를 공감하고 분쟁당사자를 도와주는 공감적 청취, 분쟁당사자의 진술을 평가하는 비판적 청취등으로 세분화한다. 유능한 조정인은 이 세가지 차원의 청취에 능해야 한다. McCorkle, Suzanne and Melanie Reese, *Mediation Theory and Practice,* Pearson Education Inc, 2005. p.38. 참조.

51) 뿐 만 아니라 ODR 실행윤리에 대한 지식도 갖추어야 한다고 제안한다. 이들은 ODR 실무자 교육과 인증을 실시할 것을 제안한다. Tyler, Melissa and J. Bornstein, "Accreditation of On-line Dispute Resolution Practitioners," *Conflict Resolution Quarterly,* Vol 23, No3, 2006, p.401. 참조. 국내외 ADR 훈련프로그램은 아직 ODR분야에 대한 훈련과목은 충분하지 않다. 이강빈, "ADR 제도 활성화를 위한 효율적인 교육프로그램에 관한 연구," 「중재연구」, 제18권 제1호, 2008년 3월, pp.3-30. 참조.

운 정보기술만 습득하는 차원을 벗어나야 한다. 새로운 정보기술을 분쟁해결절차에 내재화하기 위해서는, 첫째, 온라인 기술을 사용한 협상방법을 개발하고, 둘째, 온라인상에서 적용될 법을 법학 등 인접학문에서 도입하고, 셋째, 정보기술이 모든 분쟁해결에 효과가 있지는 않기 때문에, ODR분쟁 각각에 적합한 온라인 기술의 선택과 같은 고차원적인 지식을 개발해야 한다.

(2) 감정표현 기술의 보완 및 감정해소기술개발

사람들은 일반적으로 직접 대면하여 의사소통하는 경우에도 상대방이 전달하는 메시지의 의미를 파악하는 데 어려움을 느끼고 있다. 상대방의 표정을 읽을 수없는 온라인상에서는 상대방의 의중 파악은 훨씬 어려운 문제가 된다.[52] 전자문서를 통하여 의사소통을 하는 경우, 분쟁당사자 양측 공히 문서상의 글자 뒤에 숨어있는 의미가 제대로 전달받지 못할 가능성이 크다. 이러한 현상은 중재자와 분쟁당사자 일방 혹은 분쟁당사자간에 발생한다. 이러한 문제를 극복하기 위해서는 '비언어적 감정'을 온라인으로 표현하기 위한 방법들을 모색하기 위한 노력을 경주해야한다. 온라인상에서 전자문서에 대문자를 사용하면 오프라인 상에서 크게 외치는 효과가 있고, 전자문서에서 웃는 얼굴 등을 첨가하면 적어도 동일한 문화권이나 같은 국가내의 분쟁의 경우에는 동일한 의미를 공유할 수 있다고 본다.[53] 한편, 전자상거래 분쟁의 경우 구매자는 환불받을 때까지는 물품을 돌려주려고 하지 않고, 판매자는 물품을 돌려받을 때까지는 환불하려 하지 않는다. 이러한 상황에서 구매자와 판매자 양측은 상대방에게 대하여 불신감을 갖고 있다. 이러한 상호간 불신감을 해소하기 위해서는 분쟁당사자들이 서로 상대방 입장에서 문제를 보게 만드는 인정단계 진입기술을 개발해야 한다.[54]

(3) 이문화간 의사소통 교육 강화

세계화속에서 국제분쟁이 증가함에 따라서 외국과의 분쟁은 불가피하다. 이문화간 분쟁해결을 위해서는 단순히 법적 전문성만 갖출 것이 아니라, 다양한 문화에 대한 이해가 필요하다. 한편 국제분쟁의 경우에는 분쟁해결에 있어서 더욱 더 인간적 요소가 중요해진다. 왜냐하면 문화권마다 비언어적 의사표시를 통하여 문자로 표현할 수 없는 정보를 전달하기 때문이다. 예를 들어 문화권마다 의사소통 시 심리적으로 편안함을 느끼는 거리가 다르다. 이문화간 의사소통 연구에 의하면, 서로 대화를 나눌 때, 독일이나 스위스인은 1m

52) Rifkin, J. "Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.19, No.1, 2001, pp.122.참조.

53) Raines, Susan, "Mediating in Your Pajamas: The Benefits and Challenges for ODR Practitioners," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, p.367. 참조.

54) Raines, Susan, "Can Online Mediation Be Transformative? Tales from the Front," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.22, No.4, 2005, p7. 참조.

이상 떨어져서 대화할 때 편안함을 느낀다. 이와는 대조적으로 브라질이나 멕시코 등 중남미지역의 경우는 매우 가깝게 앉아 대화를 나누어야 편안하게 느낀다고 한다.[55] 직접대면의 경우에는 이처럼 비언어적 의사표시를 통하여 상대방과 당사자간 신뢰도를 추측할 수 있다. 그러나 비언어적 의사소통이 결핍되어 있는 ODR의 경우에는 상대방에 대한 충분한 정보를 얻을 수 없다. 세계화에 따라서 향후 국제간 분쟁이 급증할 것으로 예상할 수 있다. 따라서 조정인 및 중재인에 대한 이문화간 의사소통에 대한 훈련이 시급히 요청된다.

(4) ADR과 ODR 통합모형 개발

ODR 환경에서 전자문서로 전달되는 메시지는 그 자체가 모호하기 쉽다. 따라서 전자문서로 전달되는 메시지의 모호성을 보완하기 위하여 여러 가지 의사소통 정보기술을 보완할 필요가 제기된다. 예를 들어 이메일이나 화상회의 등 하나의 기술만을 사용할 것이 아니라 이들을 병행하여 사용할 것이 요청된다. 더 나아가서 ADR과 ODR을 통합하는 모형을 고려할 수 있다. 즉, 분쟁을 해결하는 데 있어서, 이메일과 기타 정보기술을 사용하는 동시에 직접대면회의도 아울러 개최하는 것이다. 이렇게 하면, 온라인상에서 해결할 수 없는 문제들에 대해서는 직접대면회의를 통해서 분쟁해결의 효율성을 높일 수 있게 된다. ODR은 근본적으로 비언어적 의사소통이 결핍되어 있으므로 이를 완벽하게 대체할 수 있는 정보기술개발은 불가능해보인다. 따라서 ADR의 장점과 ODR의 장점을 결합할 수 있는 통합모형의 개발이 미래 과제로 보인다.

Ⅴ. 결론 및 향후 전망

인터넷의 활성화에 따른 전자상거래 시장의 확대와 기업들의 해외시장 진출 확대에 따라 ODR은 분쟁해결수단으로 각광받을 것으로 보인다. ODR의 가장 큰 장점은 서비스 제공자 입장에서나 서비스 수요자 입장에서나 ADR에 비하여 편리하다는 점이다. ODR은 서비스제공의 시간과 장소를 구애받지 않는다는 측면에서 특히 ODR서비스제공자에게는 이점이 있다. 현재 해외에서 ODR을 실행하는 조정인이나 중재인 상당수는 은퇴자이거나 재택근무자 또는 파트타임 종사자인 점에 비추어 볼 때, ODR의 편리성 측면은 ODR을 활성화하는 데 중요한 요소이다.[56] ODR서비스 수요자입장에서 보면, 세계화에 따른 국제

55) 멕시코인은 45-55cm 거리에서 대화를 하며 브라질인은 이보다도 짧은 15-30cm 거리에서 대화를 한다. 이와는 대조적으로 독일인들은 신체접촉을 조심하여 서로 간 1.2m 떨어져서 대화를 나눈다. 정용균, "수출마케팅 협상과 문화: Hofstede와 Hall의 이문화경영론을 중심으로,"「국제지역연구」, 한국외국어대학교 외국학종합연구센터, 제11권 제1호, 2007년, pp.277-279.

교역의 증가로 인해 격지 간 분쟁이 발생할 가능성이 커지고 있다. 만일 격지 간 분쟁을 전통적인 ADR로만 해결하려 한다면, 분쟁당사자들은 중재재판소에 출두해야하는 번거로움을 감내해야할 것이다. 그러나 ODR에서는 분쟁당사자들이 직접 출두할 필요가 없기 때문에 수요자 입장에서는 편리하다고 할 수 있다.

본 연구는 의사소통 정보기술의 관점에서 ODR유형을 수립하고 분석하였다. 본 연구에서는 의사소통정보기술에 따라서 ODR을 비동시적이며 태도를 알 수 없는 유형, 동시적이면 태도를 알 수 없는 유형, 비동시적이며 태도를 알 수 있는 유형, 동시적이며 태도를 알 수 있는 유형, 네 가지 유형으로 분류하였다. 현재 가장 많이 사용되는 ODR유형은 이메일과 같은 비동시적이며 태도를 알 수 없는 유형이다. 이 ODR유형은 상대방의 태도를 알 수 없는 근본적 한계를 지니고 있다. 그러나 직접대면방식에 가장 가까운 화상회의는 아직 기술의 취약점을 가지고 있다. 따라서 현재 가장 많이 사용하는 이메일 방법에 감정표현을 보완하는 노력이 필요하다. 한편 국제분쟁에 대비하여 조정인 및 중재인에 대한 이문화간 의사소통 교육이 절실하다. 비즈니스 환경은 급속하게 ODR에 긍정적인 환경으로 전환되고 있다. 최근 20대 청년들의 인터넷 쇼핑몰 활용 정도를 살펴보면 온라인 환경에 익숙함을 알 수 있다.[57] 또한 10대 청소년들은 수업시간에 구글을 활용하는 등 이미 온라인상에서 의사소통하는 데 익숙해 있기 때문에 미래에는 분쟁해결에 있어서 ODR이 대세를 이룰 것으로 전망된다. 더구나 미래에는 전자상거래시장에서 거래되는 상품이 매우 다양화되고 대부분의 표준품은 온라인 시장에서 거래되는 시대가 온다고 볼 때, ODR은 향후 확산될 것으로 전망된다.

56) 기존의 ADR서비스는 ADR서비스 제공자의 사무실에서 이루어지고 있다. Raines, Susan, "Mediating in Your Pajamas: The Benefits and Challenges for ODR Practitioners," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol 23, No 3, 2006, p.366. 참조.

57) 대학생 표본의 경우, 전체 304명 중 절반이상인 157명이 인터넷을 통한 구매경험이 4년 이상인 것으로 나타났다. 정용균, "인터넷 쇼핑몰에서의 주관적 신뢰와 객관적 신뢰의 결정요인에 관한 연구," 「e-비즈니스연구」,국제e-비즈니스학회, 제10권, 제1호, 2009, pp.105-131.

참 고 문 헌

김경배, "중재인의 공정성과 독립성에 관한 연구,"「중재연구」, 한국중재학회, 제18권, 제1호, 2008, pp.31-47.

김선광 · 김종락 · 홍성규, "국제상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델 구축 방안,"「중재연구」, 한국중재학회, 제15권, 제2호, 2005, pp.3-35.

석광현, "국제상사중재에서 분쟁의 실체에 적용할 준거법,"「국제상사중재연구」, 제1권 박영사, 2007, pp.140-173.

오승희,「온라인 분쟁해결(ODR)의 문제점 및 활성화방안에 관한 연구」, 중앙대학교 석사학위 논문. 2005.

우광명,"온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰,"「통상정보연구」, 한국통상정보학회, 제5권, 제1호, 2003, pp.137-158.

윤병철,"국제중재의 현황과 실무,"「중재」, 대한상사중재원, 제328호, 2009, 여름호, pp.7-20.

이강빈,"ADR제도 활성화를 위한 효율적인 교육프로그램에 관한 연구,"「중재연구」, 한국중재학회, 제18권, 제1호 2008, pp.3-30.

이경옥,"대안적 분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인 분쟁해결시스템(ODR)의 평가,"「소비자학연구」, 한국소비자학회, 제14권, 제2호, 2003, pp.179-196.

이용우, "행정사건에 대한 ADR적용에 관한 법리론적 고찰,「중재연구」, 한국중재학회, 제13권, 제2호, 2003, pp.459-488.

이충렬 · 이덕무,"전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정의 요건과 과제,"「무역학회지」, 한국무역학회, 제27권, 제4호, 2002, pp.43-62.

정용균, "수출마케팅 협상과 문화: Hofstede와 Hall의 이문화경영론을 중심으로,"「국제지역연구」, 한국외국어대학교 외국학종합연구센터, 제11권, 제1호, 2007, pp.253-290.

정용균, "인터넷 쇼핑몰에서의 주관적 신뢰와 객관적 신뢰의 결정요인에 관한 연구,"「e-비즈니스연구」, 국제e-비즈니학회, 제10권, 제1호, 2009, pp.105-131.

홍성규,"인터넷을 통한 온라인 ADR의 특성과 실현과제,"「국제상학」, 한국국제상학회, 제16권, 제2호, 2001, pp.403-426.

Daft, Richard, Lengel R. H., and L. Trevino,"Message Equivocality, Media Selection and Manager Performance: Implications for Information Systems," *MIS Quarterly*, 1987, pp.355-386.

Emmett, Arthur,"Towards the Civil Law?: The Loss of Orality in Civil Litigation in Australia," *UNSW Law Journal*, Vol.2, No.2, 2003, pp.24-45.

Feldman, M.S. and J. S. March,"Information in Organizations as Signal and Symbol,"

Administrative Science Quarterly, Vol.26, 1981, pp.171-186.

Galbraith, J., *Strategies of Organizational Design*, Addison-Wesley, 1973.

Hattotuwa, Sanjana, "Transforming Landscapes: Forging New ODR Systems With a Human Face," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, pp.371-382.

Hornle, Julia and 최승원, "분쟁해결수단으로서 ODR-Online Dispute Resolution," 「공법연구」, 한국공법학회, 제30권 제5호, 2002, pp.407-418.

John, Thomas,"Gourmet Procedural Fairness at Fast-Food Prices: Suggesting a Menu for Online Arbitration,"http://www.odr.info/unforum 2004.

Katsh, Ethian, Janet Rifkin, and Alan Gaitenby,"E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "EBay Law", *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, 2000, pp. 705-734.

Keisler, S., Siegel J. and T. W. McGuire,"Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication," *American Psychologist*, Vol.39, 1984, pp.1123-1134.

Kishi, Mariko,"Perceptions and Use of Electronic Media: Testing the Relationship between Organizational Interpretation Differences and Media Richness," *Information and Management*, Vol.45, 2008, pp.281-287.

Larson, David,"Online Dispute Resolution: Technology Takes a Place at the Table," *Negotiation Journal*, 2004, pp.129-135.

Ma, R.,"The Role of Unofficial Intermediaries in Interpersonal Conflicts in China," *Communication Quarterly*, Vol.40, No.3, 1992, pp.269-278.

Nadler, Janice,"Electronically-Mediated Dispute Resolution and E-Commerce,"*Negotiation Journal*, Vol.17, No.4, 2001, pp.333-347. Mehrabian, A.,"Communication Without Words," *Psychology Today*, September, 1968, pp.53-55.

McCorkle, Suzanne and Melanie Reese, *Mediation Theory and Practice*, Pearson Education Inc, 2005.

Otondo, Robert, James R. Van Scotter, David G. Allen, and Prashant Palvia, "The Complexity of Richness: Media Message and Communication Outcomes," *Information and Management*, Vol.45, 2008, pp.21-30.

Raines, Susan,"Can Online Mediation Be Transformative? Tales from the Front," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.22, No.4, 2005, pp.437-451.

Raines, Susan,"Mediating in Your Pajamas: The Benefits and Challenges for ODR Practitioners," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, pp.359-369.

Rao, Sharanya,"The Cultural Vacuum in Online Dispute Resolution," http://www.odr.

info/unforum2004.

Rifkin, Janet."Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.19, No.1, 2001, pp.117-124.

Rule, Colin,"New Mediator Capabilities in Online Dispute Resolution," 2000 http://www.meidate.com/articles/rule.cfm

SchWeber, Claudine,"Your Telephone May Be a Party Line: Mediation by Telephone," *Mediation Quarterly*, 1989, pp.191-196.

Sourdin, Tania,"ODR: An Australian Perspective on the Digital Divide," http://www.odr.info/unforum2004.

Syme, David,"Keeping Pace: On-line Technology and ADR Services," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.23, No.3, 2006, pp.343-357.

Tamberlin, Brian,"Online Dispute Resolution and the Courts," http://www.odr.info/unforum2004.

Tyler, Melissa,"115 and Counting: The State of ODR 2004," in Conley Tyler, E. Katsh, and D. Choi(eds), *Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, International Conflict Resolution Centre, 2005, pp. 1-81.

Tyler, Melissa and J. Bornstein, "Accreditation of On-line Dispute Resolution Practitioners," *Conflict Resolution Quarterly,* Vol.23, No.3, 2006, pp.383-404.

Wall, James and Michael Blum,"Community Mediation in the People's Republic of China, *Journal of Conflict Resolution*," Vol.35, No.1, 1991, pp.3-20.

ABSTRACT

Communicative Information Technologies and Development Strategies of ODR from Practitional Perspective

Yong-Kyun Chung

The ODR can be categorized into four distinctive types. First type is the asynchronous non-demeanour method. Second type is the asynchronous demeanour method. Third type is the synchronous demeanour method. Fourth type is the synchronous demeanour method. A typical example of the asynchronous and non-demeanour method is e-mail. The example of the synchronous and non-demeanour method is tele conference. The example of the asynchronous demeanour method is video recordings. The example of synchronous and demeanour method is video conference.

The primary benefit of e-mail is to avoid the physical violence. But the costs of email is the lack of emotional aspects of disputants. The benefits of tele conference is ease of use, and reduces the negative aspects of face to face communication. but the costs are limitation of the exchange of written information. The benefits of video conference is the approximation of face to face communication by providing oral as well as visual communication. but it is insufficient to represent eye contact.

The common limitations of ODR are as follows. First is the lack of human face. Second is the neutrality of arbitrators and mediators. Third is the authenticity of electronic document. Fourth is the digital divide across South and North and generations. Fifth is the cross-cultural communication. The development strategy of ODR is the training and education of arbitrators and mediators in the area of writing skill. Furthermore, it is necessary to supplement the weakness of email via diverse kinds of expressions to show emotions. Finally, it is necessary to train neutrals in the area of cross-cultural communication.

Key Words : Communicative Information Technology(IT), ADR, ODR, MRT Theory