

---

# 목차

<b>01 연구개요</b>	<b>2</b>
1_연구배경과 목적	2
2_연구방법과 내용	5
<b>02 사회갈등을 둘러싼 주요 이슈와 특성</b>	<b>12</b>
1_사회갈등의 인식	12
2_사회갈등 지형에 대한 접근	15
3_사회갈등의 사례와 지형	18
<b>03 서울시민의 사회갈등 인식과 태도</b>	<b>26</b>
1_조사개요	26
2_우리 사회 갈등의 인식	29
3_갈등의 경험과 대응	45
4_코로나 시대 갈등의 변화	48
<b>04 코로나 시대의 사회갈등 사례 1: 일상생활 갈등</b>	<b>58</b>
1_조사개요	58
2_코로나 이후 잃어버린 일상	62
3_돌봄의 변화	64
4_층간소음 갈등	75
5_소결과 정책적 시사점	78

<b>05 코로나 시대의 사회갈등 사례 2: 비대면 사회 도래로 인한 직장내 학교 내 갈등</b>	<b>82</b>
1_조사개요	82
2_비대면 근무 시행으로 인한 직장 내 세대 갈등	85
3_대학교 등록금 반환을 둘러싼 갈등	93
4_소결과 정책적 시사점	101
<b>06 코로나 시대의 사회갈등 사례 3: 다문화 포용</b>	<b>106</b>
1_조사개요	106
2_이주민과 선주민의 일상갈등	108
3_다문화 사회의 교육 갈등	117
4_코로나19 이후 일어난 갈등	122
5_소결과 정책적 시사점	128
<b>07 사회갈등 관리의 필요성과 사례</b>	<b>132</b>
1_갈등관리의 필요성	132
2_시민과 지역사회의 문제해결 역량 강화 사례	133
3_공공의 갈등조정기능 체계화 사례	143
4_소통과 이해, 배려하는 문화 형성 사례	147
<b>08 사회갈등 관리 거버넌스 제언</b>	<b>152</b>
1_서울의 갈등관리 정책과 새로운 도전	152
2_사회갈등과 사회통합	155
<b>참고문헌</b>	<b>157</b>
<b>Abstract</b>	<b>163</b>

---

# 표 목차

[표 1-1] 전문가 세미나 내용	6
[표 3-1] 조사설계	26
[표 3-2] 조사내용	27
[표 3-3] 응답자 특성	28
[표 3-4] 성별·연령별·정치성향별 갈등 심각성 인식 차이	30
[표 3-5] 성별·연령별 우리 사회 갈등 체감 상황 차이	32
[표 3-6] 성별·연령별·정치성향별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)	34
[표 3-7] 서울시민의 우리 사회에 대한 인식	35
[표 3-8] 성별·연령별 갈등분야 심각성 인식 차이	37
[표 3-9] 성별·연령별 향후 갈등분야 심각성 증가 인식 차이(중복응답)	39
[표 3-10] 주요 갈등분야 심각성 인식 차이	40
[표 3-11] 성별·연령별·정치성향별 갈등을 바라보는 시각 차이	42
[표 3-12] 성별·연령별 갈등의 원인 차이(중복응답)	43
[표 3-13] 서울시민이 응답한 사회갈등의 책임주체와 노력 정도	44
[표 3-14] 성별·연령별 의견 대립이나 갈등 경험의 대상 차이(중복응답)	45
[표 3-15] 서울시민의 갈등 대상별 대처방법	47
[표 3-16] 집단별 코로나19 사태로 가장 힘든 점(1순위)	51
[표 3-17] 서울시민의 감염에 대한 두려움 경험	52
[표 3-18] 성별·연령별·학력수준별 코로나 불안과 우울의 원인(1순위)	53
[표 4-1] 2020년 서울시 총간소음상담실에 접수된 총간소음 관련 민원 건수	59
[표 4-2] 조사대상	60
[표 4-3] 조사내용	61

[표 5-1] 조사대상	84
[표 5-2] 조사내용	84
[표 5-3] 재택근무 관련 긍정적인 여론 동향	87
[표 5-4] 재택근무 관련 부정적인 여론 동향	88
[표 5-5] 등록금 반환 운동 진행경과	94
[표 6-1] 조사대상	107
[표 7-1] 우리 동네 주민자율조정이 양성 사업의 주요 내용	140
[표 7-2] 공해등조정위원회의 알선, 조정, 중재 및 재정 기능	145
[표 7-3] 도쿄도 치요다구 환경마을만들기부 환경정책과 공해지도계의 주민고충처리 흐름도	146
[표 7-4] 도쿄도 공해심사회의 구성과 운영 사례	147



---

# 그림 목차

[그림 1-1] 현지조사 사례연구 과정	7
[그림 1-2] 서울의 사회갈등과 전망 포럼	8
[그림 2-1] 주요 갈등이슈의 지형	18
[그림 3-1] 서울시민의 갈등 심각성 인식	29
[그림 3-2] 성별·연령별·정치성향별 갈등 심각성 인식 차이	30
[그림 3-3] 서울시민의 우리 사회 갈등 체감 상황	31
[그림 3-4] 성별·연령별 우리 사회 갈등 체감 상황 차이	32
[그림 3-5] 서울시민의 갈등 관련 정보 획득(중복응답)	33
[그림 3-6] 성별·연령별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)	34
[그림 3-7] 서울시민의 갈등분야별 심각성 인식	36
[그림 3-8] 연령별 갈등분야 심각성 인식 차이	37
[그림 3-9] 서울시민이 응답한 앞으로 심해질 것으로 보이는 갈등(중복응답)	38
[그림 3-10] 연령별 향후 갈등분야 심각성 증가 인식 차이(1순위)	39
[그림 3-11] 서울시민의 갈등에 대한 긍정적·부정적 시각	41
[그림 3-12] 서울시민의 갈등을 바라보는 시각	41
[그림 3-13] 서울시민이 응답한 갈등의 원인(중복응답)	43
[그림 3-14] 서울시민이 응답한 사회갈등의 책임주체	44
[그림 3-15] 서울시민이 응답한 갈등해소를 위한 노력 정도	44
[그림 3-16] 서울시민의 의견 대립이나 갈등 경험의 대상(중복응답)	45
[그림 3-17] 서울시민의 갈등 대상에 따른 심각성 정도	46
[그림 3-18] 서울시민의 갈등 대상별 대처방법	46
[그림 3-19] 서울시민이 응답한 효과적인 갈등관리 방법	47

[그림 3-20] 서울시 갈등관리제도에 대한 평가	48
[그림 3-21] 코로나19 이전 대비 갈등인식의 변화	49
[그림 3-22] 코로나19 상황에서 사회 각 영역에 대한 서울시민의 신뢰	49
[그림 3-23] 코로나19로 주변에서 목격·경험한 갈등	50
[그림 3-24] 서울시민이 응답한 코로나19 사태로 가장 힘든 점(1순위)	50
[그림 3-25] 서울시민의 코로나 불안과 우울의 원인(1순위)	52
[그림 3-26] 코로나19 이후 서울시민의 거부감 경험	54
[그림 3-27] 코로나19 이후 서울시민의 혐오나 차별표현 경험	54
[그림 3-28] 코로나 시대 갈등인식 형성 과정	55
[그림 7-1] 영국 정부 홈페이지 내 이웃분쟁 관련 콘텐츠	135
[그림 7-2] CMC 중재절차 흐름도	138
[그림 7-3] 아오야마의 미래를 생각하는 모임 홈페이지	143
[그림 7-4] 러셀빌리지 모습	149

