사회발전의 산물인 사회갈등에 대응하려면 서울시, 갈등관리 시정거버넌스 구축 필요

사회갈등에 관심·연구 필요성이 제기되는 상황에서 코로나19 사태 직면

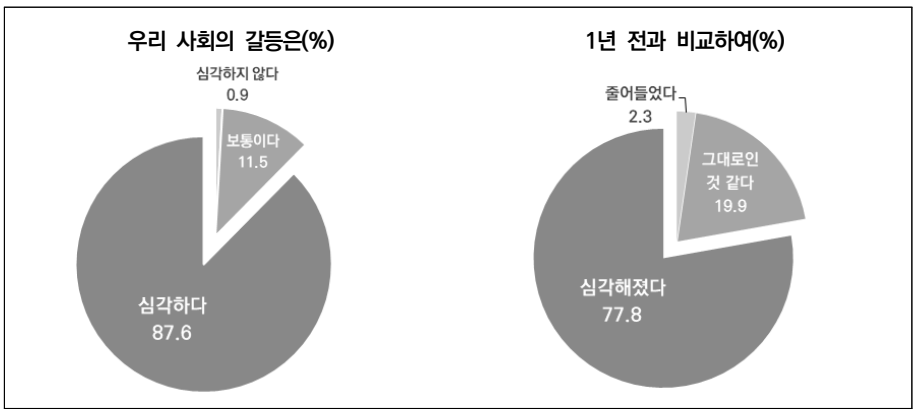
한국 사회, 특히 서울의 동향에 주목하는 여러 학자가 사회갈등 연구의 필요성을 제기하고 있다. 기존의 방식으로 설명하기 어려운 갈등 현상이나 장래 사회갈등으로 표출될 것이 예상되는 사회적 문제 상황, 새로운 문화적 현상, 가치관의 충돌 등을 포함하여 사회갈등을 전반적으로 파악할 것을 요구했다.

2020년 서울 도시사회는 급격한 변화의 한 가운데 놓였다. COVID-19 또는 코로나 바이러스 감염병이 시작되어 전 세계적인 감염병 사태에 직면하게 되었다. 감염병 사태 확산에 따라 사회적 거리두기 방역책이 시행되면서 새로운 사회갈등 이슈가 등장했다. 이 연구는 시민들의 갈등 인식과 함께 코로나 사태가 가져온 갈등 지형과 일상의 변화, 그리고 새로운 사회적 갈등의 양상에 주목하였다.

서울의 사회갈등 이슈를 진단하고 정책방향을 제안할 목적으로 사회갈등에 포괄적으로 접근하면서 현장 밀착적인 접근을 시도하였다. 포괄적 접근에서는 문헌 연구와 전문가 세미나로 갈등 이슈를 점검하였고, 서울시민 1,000명을 대상으로 서울시민의 갈등 인식과 태도를 묻는 온라인 조사를 실시하였다. 현장 밀착적 접근에서는 코로나 시대의 사회갈등이라는 주제로 3가지 사례연구를 시도하였다.

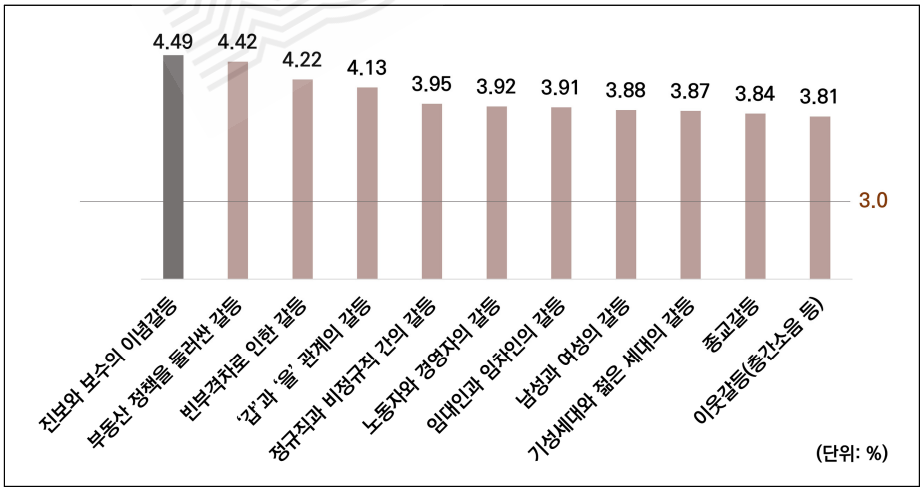
서울시민 88% “현재 우리사회 갈등이 심각” … 진보·보수 갈등이 1위

설문조사 결과, 서울시민 10명 중 약 9명이 현재 우리사회의 갈등이 심각하다고 인식하고 있었다. 그중 매우 심각하다고 응답한 비율도 26.5%나 차지하고 있어 서울시민의 전반적인 갈등체감도가 매우 높다.



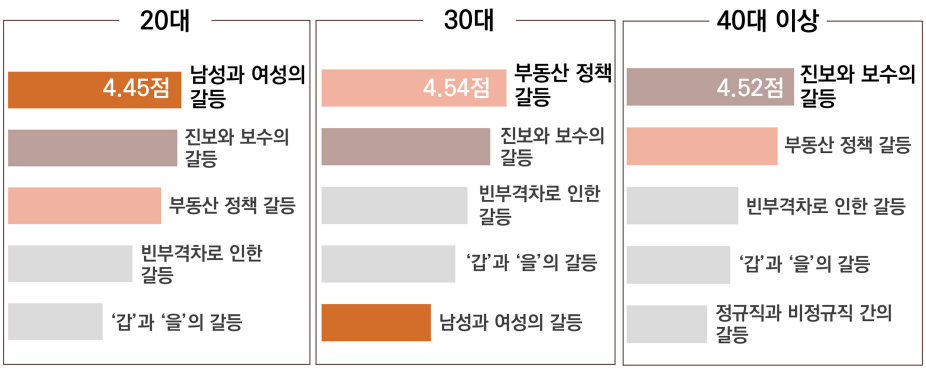
[그림 1] 서울시민의 갈등 심각성 인식

여러 갈등 중에서 시민이 꼽은 가장 심각한 갈등은 진보와 보수의 이념갈등, 부동산 정책을 둘러싼 갈등, 빈부격차에 따른 갈등, '갑'과 '을' 관계의 갈등 순이었다. 모든 갈등분야를 전반적으로 심각하다고 인식하는 가운데, 진보와 보수의 갈등이 심각하다는 인식이 5점 척도 기준 평균 4.49점(매우 심각+심각 91.2%)으로 가장 높다. 남성과 여성의 인식 차이는 그리 크지 않은 데 비해 연령대에 따른 차이는 나타난다. 20대는 남성과 여성의 갈등(4.45점)이 가장 심각하다고 보는 반면, 다른 연령대에서는 다소 낮게 나타나고 있다. 30대는 부동산 정책을 둘러싼 갈등(4.54점), 40대 이상은 진보와 보수의 이념 갈등(4.52점)이 가장 심각하다고 보는 특성이 나타난다.



[그림 2] 서울시민의 갈등분야별 심각성 인식

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

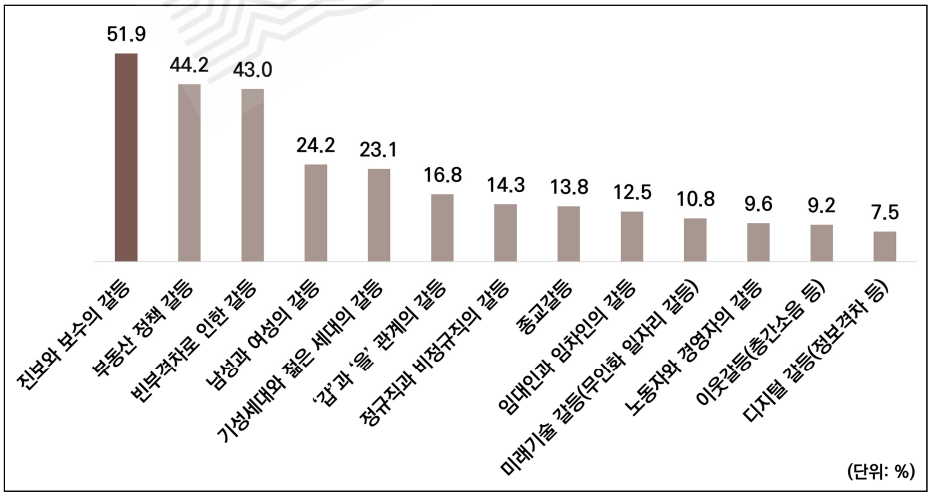


[그림 3] 연령별 갈등분야 심각성 인식 차이

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

앞으로 더욱 심해질 갈등은 이념·부동산정책·빈부격차 갈등 등의 순서

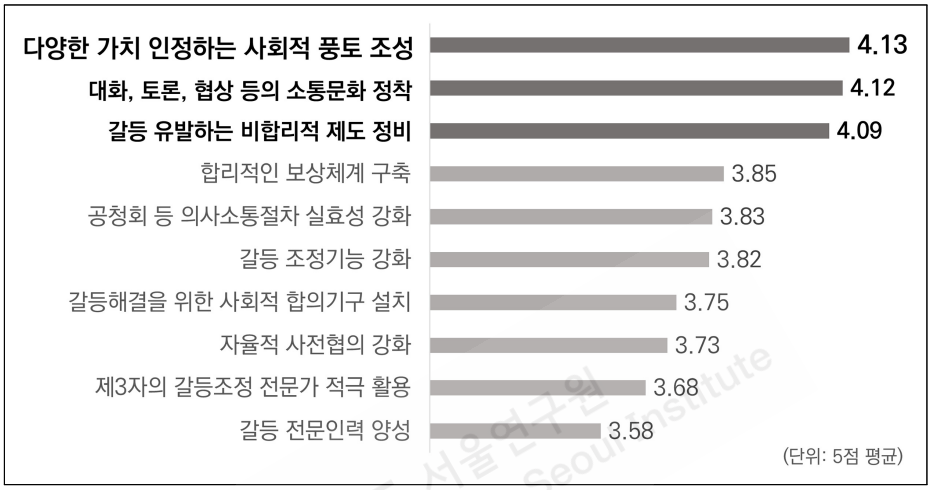
현재와 비교하여 앞으로 더욱 심해질 갈등도 진보와 보수의 이념갈등, 부동산 정책을 둘러싼 갈등, 빈부격차에 따른 갈등 순으로 확인돼 현재 심각하다고 인식하는 갈등과 크게 다르지 않다. 미래에 등장할 갈등으로 주목받고 있는 미래기술 갈등(무인화에 따른 일자리 갈등)이나 디지털 갈등(정보 격차, 디지털 소외 등)이 앞으로 더 심각해질 것이라는 응답은 각각 10.8%, 7.5%로 조사됐다.



[그림 4] 서울시민이 응답한 앞으로 심해질 것으로 보이는 갈등

갈등관리 방법은 다양한 가치 인정하는 사회적 풍토·소통문화가 효과적

효과적인 갈등관리 방법으로 다양한 가치를 인정하는 사회적 풍토(4.13점)나 대화, 토론, 협상 등의 소통문화 정착(4.12점), 갈등을 유발하는 비합리적 제도 정비(4.09점) 등 사회 전반의 변화가 필요하다는 응답이 가장 많았다. 갈등관리 방법은 사후 대처보다 사전 예방의 필요성이 더 크다고 인식한다.

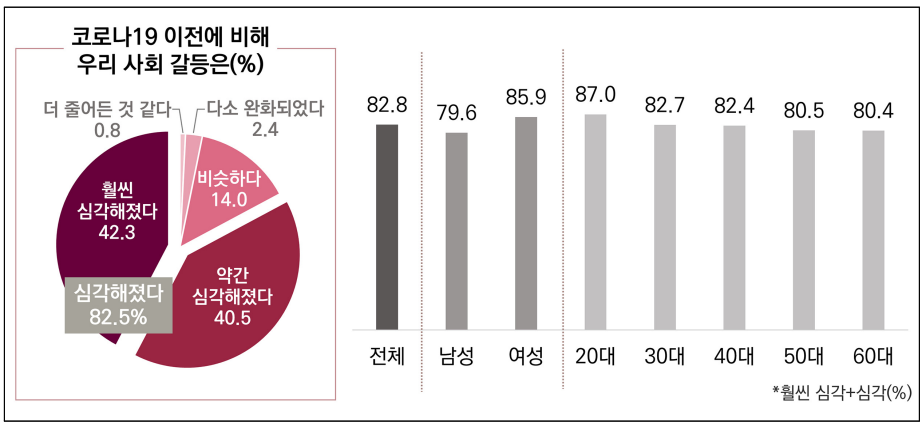


[그림 5] 서울시민이 응답한 효과적인 갈등관리 방법

주: ① 전혀 필요하지 않다 ↔ ⑤ 매우 필요하다 5점 척도

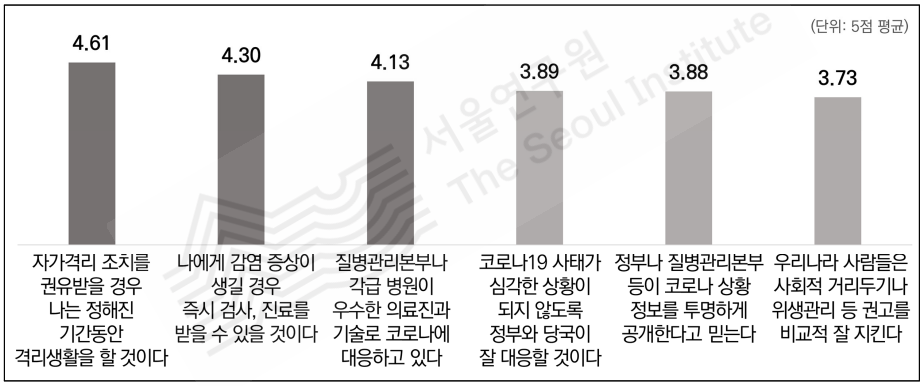
서울시민 10명 중 8명 “코로나19 사태로 우리사회 갈등이 더 심각해졌다”

서울시민 10명 중 8명이 코로나19 이전보다 우리사회의 갈등이 더 심각해졌다고 응답했다. 훨씬 심각해졌다는 응답이 42.3%로, 약간 심각해졌다는 응답(40.5%)보다 더 많았다. 집단별로 살펴보면 남성보다 여성이, 그리고 저연령층일수록 코로나19 이전보다 갈등이 심각해졌다고 보고 있다.



[그림 6] 코로나19 이전 대비 갈등인식의 변화

코로나19 사회의 신뢰도를 살펴보면, 본인 신뢰와 의료진 대응 신뢰도는 높은 반면, 정부의 방역대응, 정보공개의 투명성, 타인에 대한 신뢰는 상대적으로 낮다.



[그림 7] 코로나19 상황에서 사회 각 영역에 대한 서울시민의 신뢰

주: ① 전혀 그렇지 않다 ↔ ⑤ 매우 그렇다 5점 척도

코로나19의 영향으로 개인의 심리 수준에서는 나와 내 가족의 감염에 대한 두려움이 발생하고, 타인에 대한 경계심이 강화된다. 일상생활 속에서는 감염 불안, 외출·여행의 어려움, 소득·지출 감소, 사회적 관계 단절, 일상생활의 불편함 같은 변화를 겪게 된다. 이러한 변화가 개인의 불안과 우울감의 증가로 이어진다. 동시에 사회적 영역 속에서 느끼고 있는 갈등 경험, 특히 가정 속에서 느끼는 갈등, 이웃과 직장에서 느끼는 갈등, 대중교통과 공공장소에서의 갈등 경험과 정부의 방역대응, 정보, 의료체계, 타인에 대한 신뢰 변화 속에서 거부감, 혐오, 차별 등이 발생하게 된다.

코로나19 사회갈등 1: 잃어버린 일상, 돌봄 공백, 층간소음 갈등 증가

코로나19로 고용시장이 악화되고, 지역아동센터, 학원 등 지역사회시설이 일시 또는 장기 휴관되었으며, 초등학교는 개학이 연기되다가 온라인수업으로 전환되면서 아이들은 간헐적으로 등교하게 되었다. 코로나19에 따른 경제 위기, 돌봄 공백 상황이 지속되면서 워킹맘들은 실직 또는 휴직을 하게 됐다.

코로나19가 가져온 불안한 상황은 결국 보호자들이 가족 돌봄에 의존하게 만든다. 지역사회 감염에 대한 우려와 불안감 때문에 어린이집 이용과 요양보호사의 가정 방문을 중단하는 사례도 늘어났다. 조부모, 형제자매 등 가족 도움을 받기도 어려워 돌봄은 온전히 가족의 몫이 되고, 결국 대부분 여성이 담당하게 되었다. 사회적 돌봄이 주춤하고, 가족 돌봄으로의 회귀 현상이 벌어졌다.

또한 코로나19의 영향으로 재택근무가 증가하고, 아이들의 학교 개학이 연기되거나 온라인 수업으로 학습을 대체하면서 집에서 생활하는 시간이 늘어나고 있다. 이에 따라 층간소음 갈등이 증가한 것으로 확인됐다. 일정 소음 이상의 층간소음이 아니어도 민원을 제기하거나 이웃 간 감정싸움으로 번지게 되는 경우가 많았다. 실내에서 생활하는 시간이 길어지고, 우울감·외로움 등이 커지면서 층간소음에 따른 이웃 갈등 횟수도 늘어났다.

서울연구원 The Seoul Institute

코로나19 사회갈등 2: 비대면시대 학교·직장에서 공정성·신뢰문제 제기

코로나19 사태로 비대면(언택트) 시대가 급속하게 앞당겨지면서 산업현장과 학교에서 재택·원격근무, 비대면 수업이 대대적으로 도입되었다. 준비되지 않은 상태에서 기업은 재택근무를, 학교는 온라인 수업을 불가피하게 시행해야 했고 이 과정에서 운영 시스템의 구축 정도, 비대면 환경 적응도에 따라 구성원 간 이해 차이, 갈등 같은 새로운 문제가 발생했다.

현재 대학을 다니는 청년세대의 '공정성'에 대한 민감도가 코로나19에 따른 등록금 반환 갈등에 반영되고 있다. 학생들은 수업의 질 저하, 공정하지 못한 성적평가, 기대했던 학교생활이 충족되지 못한 것에 대한 좌절감 등을 보상받기 위한 방안으로 '등록금 반환'을 주장했다. 비대면 근무에 따른 직장 내 갈등도 비대면 환경에서의 근태·업무성과에 대한 상호 불신에서 비롯된 바가 큰 것으로 조사됐다. 비대면 근무환경에서

직원은 고용 안정성에 불안을 느끼고 있으며, 회사측은 생산성에 불안을 가지고 있다. 코로나19로 드러난 비대면 근무, 비대면 교육상의 갈등은 '비대면 환경' 자체에 대한 과도기적 어려움에서 비롯된 것도 있지만 구성원 간의 불신에 기인한 바가 크다.

코로나19 사회갈등 3: '문화·배경 다른' 다문화가족 겨냥한 불신·불만

코로나19로 민주적 시민성이 증가하는 반면, 낯선 사람에 대한 불신도 커지고 있다. 즉, 신뢰와 불신이 공존하는 지역사회의 양면성이 곳곳에서 나타나고 있다. 코로나19가 시작되기 이전까지 서로 다른 문화와 배경을 가진 사람들이 한 공간에서 살아가면서 나타난 일상적인 갈등이 있었다. 그러나 코로나19 발원지가 '우한'이라는 언론보도와 더불어 코로나19 확진자 수가 증가하면서 혐오와 편견이 겹쳐 갈등이 점차 표출됐다. 특히 이러한 갈등은 학교와 직장에서 두드러졌다. 학교에서는 선주민의 아이들과 부모들이 중국동포와 교실, 강당, 식당에 함께 있는 것에 우려와 함께 불만을 드러냈다. 직장에서는 중국동포라는 이유로 해고되는 사례가 증가하였다. 특히, 간병인, 가정도우미, 음식점에서 일하던 사람 등이 하루아침에 해고당하는 일이 발생하였다. 또한 이주민들은 정책에서 배제되는 것에 불만의 목소리를 높였다.

서울시, 사회갈등 관심제고·모니터링체계 구축 등 종합적 해법 마련해야

최근의 사회갈등을 돌아보면서 시정 거버넌스를 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 사회갈등에 대한 관심을 높일 필요가 있다. 둘째, 코로나 사태에 따른 사회갈등 인식이 필요하다. 코로나 사태는 2020년에 발생하고 지속된 제한적인 현상이 아니라 기후 환경 변화 시기에 지구촌화 물결에서 점증하는 글로벌 위기에 기원을 두고 있다. 셋째, 생활세계 갈등의 인식은 현장의 목소리에 관심이 필요함을 제기한다. 넷째, 사회갈등 사례를 중심으로 한 접근이 필요하다. 사회갈등은 기원과 유형, 과정 등이 각각의 사례에서 복합적이면서 고유한 특성을 갖는다. 지속적인 사례의 축적과 관리 경험이 갈등 해소 역량을 강화할 수 있다. 다섯째, 시민사회의 자율성이 중요하다. 갈등 거버넌스에서 중요한 것은 갈등발생의 주체가 시민이면서 갈등 해결의 주체도 시민이라는 사실이다. 사회갈등에서 공공 개입은 시민이 스스로 문제 해결을 나설 수 있도록

지원하는 영역에서 시작된다. 마지막으로 사회갈등 모니터링체계의 필요성이다. 현장과 사례의 강조 그리고 시민사회의 갈등 해소 능력의 확충에는 사회갈등과 관련된 정보의 축적과 체계적인 관리가 중요하다.

바람직한 사회는 사회갈등을 해소하려는 노력과 사회의 갈등 해결의 역량을 확충하는 데서 이루어질 수 있다. 사회통합은 항상적인 것이 아니라 계속 변화하는 사회에서 동적 균형을 전제하고 있다. 사회 변화의 힘을 부여하는 것이 사회갈등이고, 사회갈등을 해소하려는 노력이 사회통합으로 나아가는 것이다. 포용적인 문화 환경에서 사회갈등은 새로운 사회통합을 예비하고 있다.

서울연구원
The Seoul Institute