서울시 사회갈등 이슈 진단과 정책 시사점

조권중

서울연구원
The Seoul Institute

서울시 사회갈등 이슈 진단과 정책 시사점

서울연구원
The Seoul Institute

연구책임

조권중 서울연구원 도시사회연구실 선임연구위원

연구진

백선혜 서울연구원 도시사회연구실 선임연구위원
김승연 서울연구원 도시사회연구실 연구위원
윤민석 서울연구원 도시사회연구실 연구위원
김진하 서울연구원 시민경제연구실 부연구위원
임현정 서울연구원 도시경영연구실 부연구위원
홍상연 서울연구원 교통시스템연구실 부연구위원

김정아 서울연구원 도시사회연구실 연구원
문진영 서울연구원 도시사회연구실 연구원
박민진 서울연구원 도시사회연구실 연구원
이영주 서울연구원 도시사회연구실 연구원
이정현 서울연구원 도시사회연구실 연구원
이혜림 서울연구원 도시사회연구실 연구원
조윤정 서울연구원 도시사회연구실 연구원
최지원 서울연구원 도시사회연구실 연구원

서울연구원
The Seoul Institute

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

사회발전의 산물인 사회갈등에 대응하려면 서울시, 갈등관리 시정거버넌스 구축 필요

사회갈등에 관심·연구 필요성이 제기되는 상황에서 코로나19 사태 직면

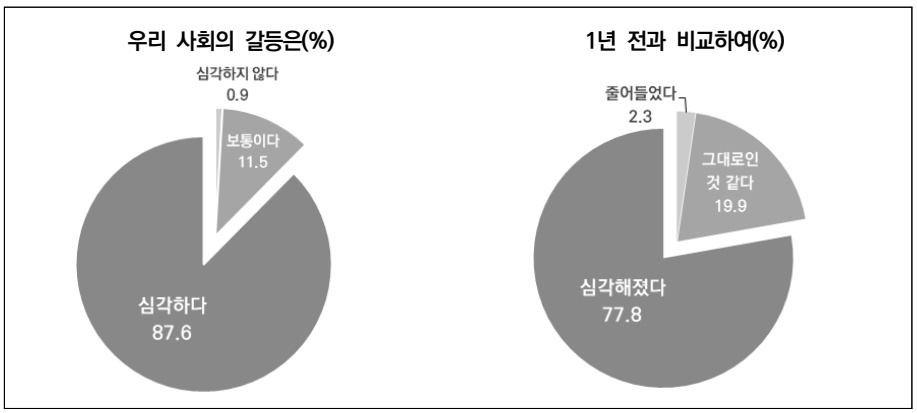
한국 사회, 특히 서울의 동향에 주목하는 여러 학자가 사회갈등 연구의 필요성을 제기하고 있다. 기존의 방식으로 설명하기 어려운 갈등 현상이나 장래 사회갈등으로 표출될 것이 예상되는 사회적 문제 상황, 새로운 문화적 현상, 가치관의 충돌 등을 포함하여 사회갈등을 전반적으로 파악할 것을 요구했다.

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.

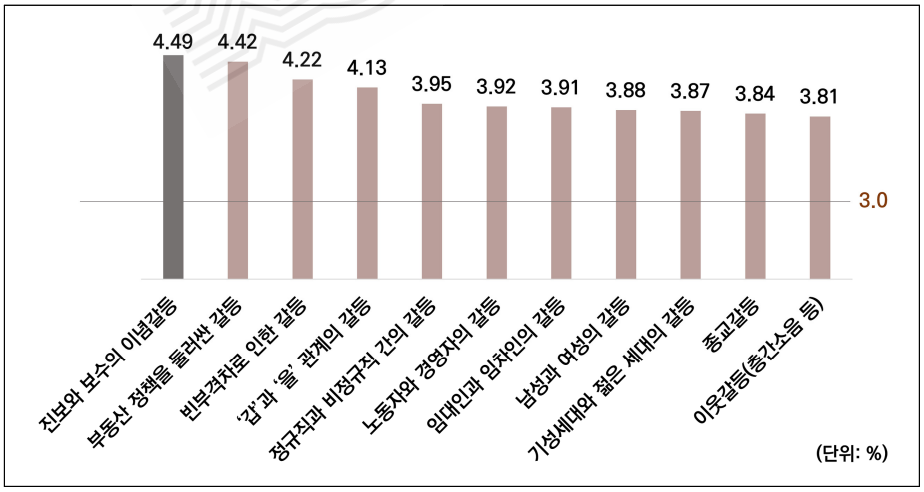
서울시민 88% “현재 우리사회 갈등이 심각” … 진보·보수 갈등이 1위

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.



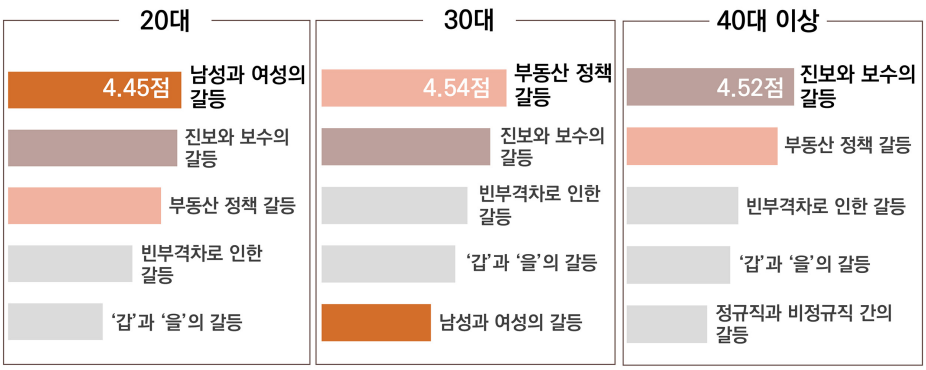
[그림 1] 서울시민의 갈등 심각성 인식

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

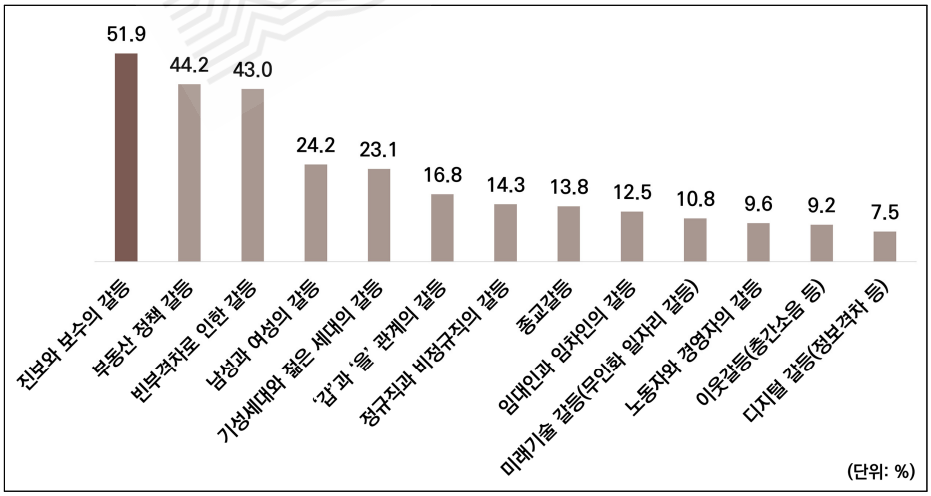


[그림 3] 연령별 갈등분야 심각성 인식 차이

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

앞으로 더욱 심해질 갈등은 이념·부동산정책·빈부격차 갈등 등의 순서

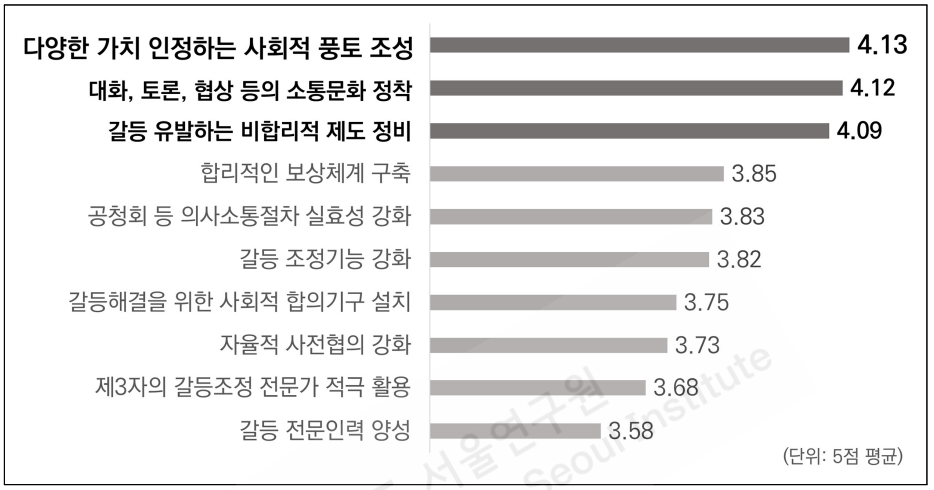
현재와 비교하여 앞으로 더욱 심해질 갈등도 진보와 보수의 이념갈등, 부동산 정책을 둘러싼 갈등, 빈부격차에 따른 갈등 순으로 확인돼 현재 심각하다고 인식하는 갈등과 크게 다르지 않다. 미래에 등장할 갈등으로 주목받고 있는 미래기술 갈등(무인화에 따른 일자리 갈등)이나 디지털 갈등(정보 격차, 디지털 소외 등)이 앞으로 더 심각해질 것이라는 응답은 각각 10.8%, 7.5%로 조사됐다.



[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.

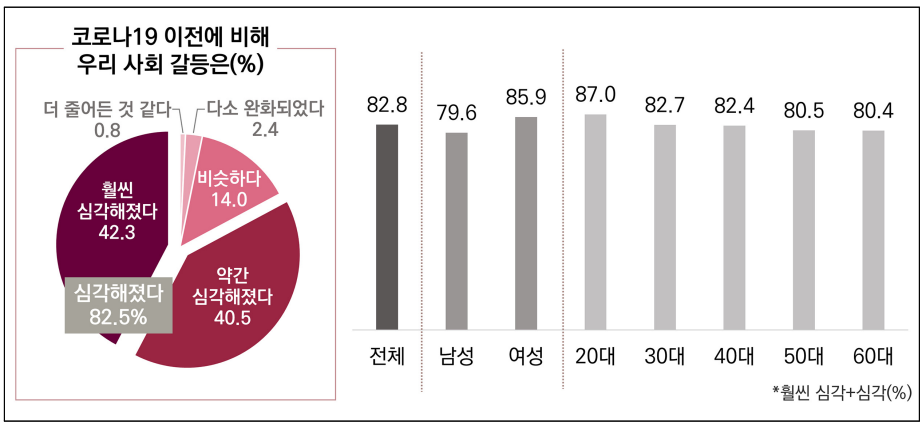


[그림 5] 서울시민이 응답한 효과적인 갈등관리 방법

주: ① 전혀 필요하지 않다 ↔ ⑤ 매우 필요하다 5점 척도

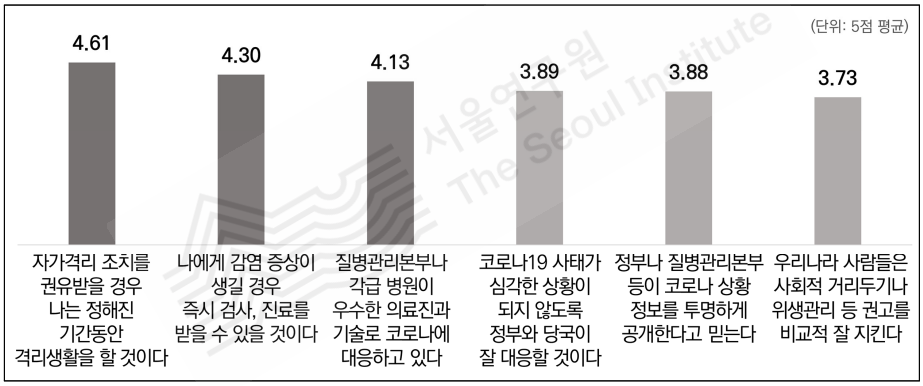
서울시민 10명 중 8명 “코로나19 사태로 우리사회 갈등이 더 심각해졌다”

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

목차

01 연구개요 — **2**
1_연구배경과 목적 2
2_연구방법과 내용 5

02 사회갈등을 둘러싼 주요 이슈와 특성 — **12**
1_사회갈등의 인식 12
2_사회갈등 지형에 대한 접근 15
3_사회갈등의 사례와 지형 18

03 서울시민의 사회갈등 인식과 태도 — **26**
1_조사개요 26
2_우리 사회 갈등의 인식 29
3_갈등의 경험과 대응 45
4_코로나 시대 갈등의 변화 48

04 코로나 시대의 사회갈등 사례 1: 일상생활 갈등 — **58**
1_조사개요 58
2_코로나 이후 잃어버린 일상 62
3_돌봄의 변화 64
4_층간소음 갈등 75
5_소결과 정책적 시사점 78

서울연구원
The Seoul Institute

05 코로나 시대의 사회갈등 사례 2: 비대면 사회 도래로 인한 직장과 학교 내 갈등 — 82

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

06 코로나 시대의 사회갈등 사례 3: 다문화 포용 — 106

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

07 사회갈등 관리의 필요성과 사례 — 132

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

08 사회갈등 관리 거버넌스 제언 — 152

1_서울의 갈등관리 정책과 새로운 도전 152

2_사회갈등과 사회통합 155

참고문헌 — 157

Abstract — 163

서울연구원 The Seoul Institute

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 층간소음상담실에 접수된 층간소음 관련 민원 건수 59
[표 4-2] 조사대상 60
[표 4-3] 조사내용 61

서울연구원 The Seoul Institute

[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 주민자율조정가 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

서울연구원
The Seoul Institute

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

서울연구원 The Seoul Institute

[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

서울연구원
The Seoul Institute

01

연구개요

서울연구원
The Seoul Institute

1_연구배경과 목적
2_연구방법과 내용

01. 연구개요

1_연구배경과 목적

1) 21세기 서울의 트렌드와 새로운 사회갈등

20세기 변화에서 한국사회는 지난한 과정을 겪었다. 20세기 '극단의 시대'에서 국권 박탈과 식민지 경험, 전쟁과 분단으로 침윤된 역사는 산업화와 민주화의 과정에서 다양하게 사회적 갈등이 표출되었다. 20세기 말에 이르러 민주화가 정착되는 시기에 지구촌화, 정보화의 물결에서 외환위기로 초래된 경제위기를 겪었다. 이러한 거대 물결에서 사회적 불평등의 계층구조에서 기원하는 사회적 갈등은 한국 사회의 자본주의 역사에서 관리되고 제도화됐다.

그런데 이제 21세기 들어 한국 사회는 지구촌화와 새로운 정보화 기술의 확산, 인구구조의 변화에서 갈등은 새로운 사회적 균열의 각 영역에 따라 편재되고, 국지적이면서 또는 전 사회적으로 확산하고 다양한 양상을 나타내고 있다. 인구의 고령화, 저출산에 따라 인구 감소의 우려, 디지털 기술의 혁신에 따른 제4차 산업혁명의 전개, 기후변화의 위기, 경제의 저성장체제 지속, 사회양극화와 함께 사회불평등의 확대, 지역불균형 심화, 세계경제에서의 경쟁체제 심화, 감염병 시대의 도래 등 다양한 사회 트렌드에 직면하고 있다.

사회갈등이 항상 있었음에도 새롭게 제기되는 것은 그 이전과 다른 새로운 현상으로서 다가서기 때문이다. 2019년에 들어 한국 사회와 특히 서울의 동향에 주목하는 여러 학자가 사회갈등 연구 필요성을 제기했다. 기존의 방식대로는 설명하기 어려운 갈등 현상 또는 장래 사회갈등으로 표출될 것이 예상되는 사회적 문제의 상황, 새로운 문화적 현상과 함께 가치관의 충돌 등을 포함하여 사회갈등을 전반적으로 들여다 볼 것을 제시하였다. 그리고 더 나아가 새로운 시각에서 사회통합을 위해서는 사회갈등을

서울연구원 The Seoul Institute

해결하는 제도와 정책적 역량을 강조하고 있다.

2) 사회갈등의 문제의식과 연구의 필요성

서울연구원은 새롭게 분출하고 있는 사회갈등 실태와 구조를 파악하고 갈등해소방안을 모색하기 위해 관련 연구를 담당하는 '사회갈등연구센터'를 만들어 다양한 전공을 배경으로 하는 연구자들이 관심을 갖고 학제적인 연구를 준비하였다. '사회갈등연구센터'는 '서울시 사회갈등 이슈 진단과 정책방향'을 연구과제로 설정하여 갈등 연구의 초석을 다지고자 하였다.

정책과 관련된 연구의 대부분은 명시적이든 암묵적이든 갈등의 문제를 인지하고 이를 해소하는 대안과 방안을 찾고 있다. 사회적 이슈와 관련된 대부분의 연구가 사회갈등과 함께 공공갈등의 이슈를 다룬다. 실제적이고 더 구체적인 연구는 각 이슈와 주제를 다루는 개별 연구에서 찾을 수 있다.

이 연구는 다양한 사회 분야에서 새롭게 발생하고 있는 새로운 갈등 현상과 구조를 갈등의 지형과 역학관계를 이슈별로 논의하고 사회통합적 접근에서 해결방안을 모색하고자 하였다. 첫째로 서울시민의 갈등 지형도를 파악하고자 하였다. 서울시민이 인식하는 갈등의 종류와 양상, 갈등문제 발생 시 해결방식, 갈등해소를 위한 방법 등 서울시민의 갈등 인식 지형도라고 할 수 있다. 둘째로 사회갈등의 원인을 고찰하고자 하였다. 갈등의 원인으로 지목되던 전통적이고 구조적 해석부터 정보 확산, 현대사회 구성원의 가치관 변화 등을 포함하는 종합적 관점에서 구조적이고 본질적인 요인을 검토하면서 갈등 대응과 사회적 통합의 방법을 모색하고자 하였다. 다양한 사회갈등 이슈를 관통하는 핵심적 사회가치를 보고 개인적, 사회적, 행정적 차원의 갈등관리 문제를 제시하고자 하였다.

이 과제에 참여하는 연구진의 문제의식과 질문은 다음과 같았다.

- 현재 한국 사회 그리고 서울 도시사회가 직면한 새로운 갈등은 어떠한 양상을 띠는가?
- 서울 도시사회에서 사회적 균열은 어떠한 지형을 띠고 있으며 도시와 사회 각 영역에서 발생하는 사회갈등의 특성과 파급 효과는 어떠한가?
- 사회문제에서 인지된 잠재적 갈등의 소재와 집합적 또는 정책적 갈등으로

의 전환 가능성은 어떠한가?

- 갈등 관련 공공적 가치의 변화와 프레임 형성은 어떠한 특성을 보여주는가?
  - 이해(Interest)에 기인한 갈등과 가치(Value)에 기반한 갈등이 집합적 갈등에서 어떻게 작용하는가?
  - 사회적 불평등은 새로운 갈등에서 어떻게 영향을 미치고 있는가?
- 사회갈등의 제도화와 관련 사회적 통합의 기제를 어떻게 운영하여야 하는가?
  - 갈등 해소의 메커니즘 특성과 효과적 도입방안은?
  - 민주적 공론장, 사이버 공론장의 효과는 어떠한가?
  - 갈등 이해 당사자 중재모델은 적절한가?

이러한 질문들은 사회갈등 연구의 프레임으로 간주할 수 있다. 새로운 갈등 현상에 대한 질문에서 시작하여 갈등의 원인에 대한 고찰과 갈등 해소의 모색, 사회통합의 전망 등이 포함된다.

서울연구원 The Seoul Institute

3) 감염병 사태와 사회갈등

그런데 2020년의 서울 도시사회는 급격한 변화의 한 가운데 놓이게 되었다. COVID-19 또는 코로나바이러스 감염병이 시작되어 전 세계적인 감염병 사태에 직면하게 되었다. 이전의 감염병 대응에 비추어 효과적인 감염병 대응책으로 단기적으로 상황을 극복할 수 있다는 기대감은 감염병 사태가 확산되고 이에 대한 사회적 거리두기 방역책의 지속적인 실시에 따라 점점 멀어지게 되었다.

많은 연구에서 이제 감염병 시대는 상당히 지속될 수 있다는 전망을 하고 있다. 이러한 상황에서 이 연구의 기획을 수정하게 되었다. 사회갈등 연구의 필요성에 대한 문제의식에서 현재 이루어지고 있는 감염병 사태의 영향이 사회갈등에 어떠한 새로운 지형을 부여하게 되었는가에 대한 질문이 전면에 나서게 되었다. 신종 코로나 감염병에서 더 새롭게 제기되는 갈등의 양상에 더욱 집중하게 되었다. 코로나 사태는 기존에 강조되었던 사회갈등의 모습을 여론의 영역에서 사라지게 하고 있다. 하지만 코로나가 초래하는 사회갈등에 대한 관심은 더 커졌다. 새로운 현상 파악과 이에 대한 설명, 정책적 해소의 노력이 이 연구의 주된 영역이 되었다. 특히 코로나 사태와 함께 시민이 경험하는 일상 영역에서 벌어지는 사회갈등이 이 연구에서 주요 주제가 되었다.

코로나 사태에 따른 연구기획의 수정에 따라 사회갈등의 문제의식은 견지하면서 코로나 사태에 따른 사회갈등의 지형에 집중하게 되었다. 시민들의 갈등 지형과 함께 코로나 사태로 인한 갈등 지형의 변화, 일상 생활영역에서 침투된 사회적 트렌드에 따라 변화하는 사회갈등이 코로나 사태에 직면하여 변화된 모습과 코로나 사태로 인한 새로운 사회적 갈등의 양상, 이를 해소하기 위한 정책에 대한 모색 등이 이 연구의 주된 과제가 되었다. 이 연구는 사회갈등의 이슈 진단과 정책방향을 모색하면서 2020년의 현 상황에서 코로나 사태에 따른 사회갈등 양상에 집중하고자 한다.

2_연구방법과 내용

서울의 사회갈등 이슈진단과 정책방향의 연구주제 아래에 이 과제를 수행하는 연구진은 사회갈등에 대해 포괄적으로 접근하면서 더 현장 밀착적인 접근을 시도하였다. 포괄적인 접근에서는 문헌 연구와 전문가 세미나로 갈등 이슈를 점검하였고, 서울시민의 갈등 인식과 태도를 조사하고자 하였다. 그리고 현장 밀착적인 접근에서는 3가지 주제를 선정하여 사례연구를 시도하였다. 간략히 정리하면 아래와 같다.

- [문헌연구] 국내외 사회갈등 관련 연구 성과와 시정 대응 현황
  - 갈등의 원인과 대응에 대한 선행연구 검토
  - 해외사례 조사: 갈등이슈에 대한 접근방식과 해외도시의 갈등관리정책 등

- [전문가 세미나] 서울시민이 경험하는 갈등의 주요 양상과 갈등의 근본 원인 도출
  - 사회갈등 분야 전문가를 중심으로 7~9월, 총 2회 운영
  - 서울시민이 경험하는 갈등의 양상과 근본 원인, 해소를 위한 접근방법 등 핵심이슈 논의

[표 1-1] 전문가 세미나 내용

구분	일시와 장소	주제	주요 내용
1차	2020. 7. 7. 서울연구원 중회의실	2020년 서울에서 다뤄야 할 중요한 갈등은?	- 한국사회의 갈등 관련 3개의 키워드는 권리, 정체성, 감정 - 개인과 개인 간 갈등이 심화되고, SNS로 집단화 - 2020년 서울에서 가장 다뤄야 할 갈등은 결국 코로나. 비대면 사회, 디지털 소외 안에서 계층 간 격차 가시화
2차	2020. 9. 1. 사회적 거리두기 2.5단계 실시로 인한 서면검토 진행	코로나發 갈등의 원인과 정책적 함의 도출	- 감염병 등의 미래 위험 상황과 기술 발전으로 인한 고용구조 변화 등의 사회경제 변화에 대해 거시적 고찰 필요 - 서울시 포스트 코로나 대응 관련 정책과 그로 인해 예상되는 사회적 갈등을 파악하고 정책방향 모색 필요

○ [시민 실태조사] 서울시민의 도시사회갈등 인식과 갈등지형 조사

- 서울시민이 느끼는 사회갈등의 실체 분석을 위한 서울시민 대상 온라인 설문조사 실시
  - · 조사표본: 서울시 거주 19세 이상 지역 할당 1,000명
  - · 조사기간: 2020년 9월 16일 ~ 2020년 9월 24일
  - · 조사방법: 구조화된 설문지를 이용한 온라인조사
  - · 조사내용: 주요 갈등의 인식, 갈등에 대한 태도, 갈등의 원인과 책임, 갈등 경험과 해소방안, 코로나 사태에 따른 갈등으로 갈등인식, 갈등 경험, 대응에 대한 신뢰 등

○ [사례연구] 서울시민 갈등에 대한 현장밀착형 조사

- 도시사회연구실 연구원이 참여하여 '사회갈등현지조사단'을 구성
- 주요 사회갈등의 현장을 방문하여 갈등 당사자와 이해관계자의 의견을 수렴하고, 해결방안을 모색하며 서울시민의 사회갈등을 둘러싼 주제별 탐구, 갈등 표출의 구체적 행태와 해소방안 등 탐색
- 주제선정: 서울의 새로운 갈등 현상으로 코로나 사회에 집중. 코로나19로 새롭게 드러난 갈등의 분화가 매우 다양하며 개인의 상황과 경험, 특성에 따라 입장 차이와 갈등 지점도 다양할 것으로 보고, 코로나 시대 서

서울연구원 The Seoul Institute

울에서 나타나는 갈등을 주제로 다양한 갈등이슈를 살펴본 후 갈등 사례를 선정

· 코로나 시대의 일상생활 갈등: 팬데믹 사회에서 시민들의 일상생활 변화와 그 속의 갈등은 어떠한 모습일까?

· 비대면 사회 도래로 인한 직장과 학교 내 갈등: 언택트 사회를 살아가는 시민들의 직장과 학교에서 나타나는 다양한 갈등 양상은 무엇일까?

· 코로나 시대의 다문화 포용: 코로나19 이후 다문화를 향한 배제와 차별, 이로 인한 갈등은 더욱 증폭되었을까?

- 운영개요

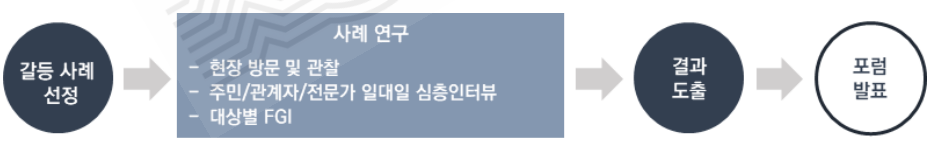
· 운영기간: 7~9월

· 구성: 도시사회연구실 연구원(총 8명)

· 운영방식: 3주제 3조로 구성

· 활동내용: 문헌조사와 전문가 자문을 거쳐 갈등 사례를 선정함. 해당 갈등 현장 관찰과 주민, 관계자, 전문가 심층인터뷰를 실시해 갈등 양상을 분석하고 해소방안을 도출

· 조사결과 활용: 현장조사로 얻은 서울시의 갈등 사례를 종합포럼에서 발표하고 공유



[그림 1-1] 현지조사 사례연구 과정

○ [공개 포럼] 사회갈등 관리 거버넌스 심층 논의와 해결방안 모색을 위한 『사회갈등 포럼』 개최

- 11월 3일(화) 서울연구원 대회의실에서 온라인 공개회의 개최

- 설문조사와 사례연구로 수렴된 사회갈등의 주요 이슈를 중심으로 공론화하고 해결방안을 모색하는 토론회

- 주제토론에서 논의된 사항을 재정리하여 정책적 함의에 반영

[그림 1-2] 서울의 사회갈등과 전망 포럼

이 보고서의 내용은 이러한 연구 과정을 거쳐 이루어진 결과를 제시하고자 하였다. 보고서의 구성은 2장의 사회갈등에 대한 이론적 논의에서 시작한다. 문헌 연구와 토의를 통해 이루어진 논의를 사회갈등을 둘러싼 주요 이슈와 특성으로 정리하였다. 추후 연구의 일반적인 가이드라인을 보여준다.

3장에서는 서울시민의 사회갈등 인식과 태도의 설문조사 결과를 제시한다. 시민이 인식하는 현재의 사회갈등의 지형을 보며, 특히 코로나 사태로 초래된 갈등의 인식과 경험의 양상을 검토하고자 한다.

4~6장에서는 현장조사로 정리된 세 개의 사회갈등 사례연구의 결과를 제시한다. 공개 포럼에서 일차적으로 발표를 하고, 토의를 거쳐 재정리하여 이 보고서에 담는다.

7장에서는 일상화되고 가시화된 갈등 속에서 이를 해소해 줄 갈등관리의 필요성을 인지하고, 국내외 정부의 갈등관리 사례를 살펴본다. 갈등이슈가 다양해지고 복잡해지는 추세 속에서 사회갈등을 예방·해소하려면 무엇보다 시민과 지역사회의 문제해결 역량 강화, 공공의 갈등조정기능의 체계화, 소통과 이해에 기반을 둔 문화 형성이 뒷받침되어야 한다.

사회갈등 연구는 서울연구원에서 새로운 사회갈등을 적극적으로 수용하고 해소하는 장을 제공하는 동시에, 서울연구원이 주도적으로 사회 의제를 선도하려는 의도하에 이루어졌다. 이 보고서에서 그 일부의 결과를 제시하면서 추후 갈등 해결을 위한 정책적 연구의 밑거름이 되기를 기대한다.

서울연구원
The Seoul Institute

서울연구원
The Seoul Institute

02

사회갈등을 둘러싼 주요 이슈와 특성

서울연구원
The Seoul Institute

1_사회갈등의 인식
2_사회갈등 지형에 대한 접근
3_사회갈등의 사례와 지형

02. 사회갈등을 둘러싼 주요 이슈와 특성

1_사회갈등의 인식

1) 사회갈등의 정의

사회갈등은 언제나 어디에나 있을 수 있다. 갈등은 사회적 관계에 내재하고 있다. 사회 행위자들이 관계에 들어가면 행위자의 이해에 따라 다른 행위자와 조화롭지 못한 상황이 되면 갈등이 내재하게 된다. 일반적으로 사회갈등은 이해에 따른 사회 집단 간의 관계에서 나타나는 상호작용의 한 유형이라고 할 수 있다. 앤서니 기든즈(Anthony Giddens)와 필립 서튼(Philip W. Sutton)은 갈등의 기본적인 정의를 다음과 같이 기술하고 있다. 사회학에서 의미 있는 갈등(Conflict)은 "사회집단 간에 우위를 넣고 벌인 투쟁으로서 갈등, 분열, 이해관계의 경쟁을 포함한다."[1] 이러한 정의에서 중요한 것은 사회집단이고 사회적 관계에서 상호작용하는 갈등, 분열, 이해 경쟁의 양상을 지적하고 있다.

사회에서 개인들은 사회화 과정 또는 환경에의 적응 과정에서 심리적 갈등을 겪는다. 그러한 심리적 갈등은 내적으로는 우울감이나 무력감으로 나타낼 수 있고 외적으로는 울분이나 분노로 표출되기도 한다. 개인의 이해와 감정적인 상태가 사회적으로 집단화되면 집합적 문제의식으로 표출되고 이는 여러 사회적 기제로 사회운동이 되거나 정치 갈등으로 전이되기도 한다. 정치 갈등은 정당 간 경쟁, 입법 제도화를 통한 문제해결, 또는 정책적인 해결의 모색을 통해 즉 정치적 과정을 통해 완화되거나 해소되거나 더 증폭될 수도 있다. 이러한 과정을 갈등의 정치사회적 과정이라고 할 수 있다. 그런데 갈등은 사회 구조에 배태된 사회적 과정에서 표출되기에 사회의 여러 영역에

---

1) 앤서니 기든즈, 필립 W. 서튼, 김봉석 옮김, 2015,「사회학의 핵심개념」, 동녘 p.412. 참조.

서 다양한 이슈로 제기된다. 일상생활 영역에서 시작하여 개인 간의 관계, 가족 간의 갈등, 이웃 간의 관계에서의 갈등, 지역사회의 여러 이해집단 간 갈등, 주거를 둘러싼 임차인과 임대인과의 갈등, 주민요구에 대응하는 공공 기관과의 갈등, 정부정책을 둘러싼 정부와의 갈등, 일반적인 남녀 간의 갈등, 종교 간의 갈등, 이주민과 선주민의 갈등, 환경문제와 관련된 갈등, 공공적인 사업으로 초래된 갈등, 기술의 수용과 관련된 갈등 등 사회의 모든 영역에서 갈등 현상이 목격된다.

2) 사회적 균열과 현대사회의 특성

사회갈등연구에서는 사회적 균열로 초래된 갈등을 중요시하게 생각했다. 여러 나라에서 사회적 균열을 나타내는 층을 사회구성원의 귀속적인 지위에 해당하는 인종, 종교와 아울러 사회적 불평등을 내재하는 계급계층에서 찾았다. 사회적 관계에서 뚜렷이 구분되는 인종이 만들어내는 정체성의 차이, 종교가 만들어내는 가치관의 차이와 함께 계급 계층이 추구하는 이해에서 갈등 관계를 주로 다루었다.

공공갈등 분야의 연구에서는 정부나 공공기관이 추구하는 정책이나 사업에서 이를 만들어내는 배경과 함께 과정과 그것들이 초래하는 사회적 결과에서 영향을 받는 다양한 사회집단과 또는 사회집단 간의 갈등을 주목했다. 이러한 관점에서 갈등도 관리가 필요하고 관리될 수 있다는 인식을 하게 되었다. 정부는 사회적 균열에서 발생한 사회갈등의 만연 속에서 공공적 영역에서의 갈등 관리의 필요성에 대해 인식하게 되었다.

다른 한편 여론의 영역에서는 지속해서 사회의 문제를 지적하고, 갈등의 영역을 찾고 있다. 시민들이 접하는 사회는 신문과 인터넷, 소셜 네트워크 서비스 등 사람들의 관심이 머무르고 퍼지는 여론에서 구체화된다. 여론이 갈등에 관심을 두고, 갈등을 촉발하며, 갈등을 확산하는 데 따라 사회는 '갈등사회'가 되고 있다.

사람들은 사회적 과정에서 갈등이 만연하다는 인식에도 불구하고 갈등은 좋지 않다는 인식을 하고 있다. 갈등으로 초래되는 사회적 불안과 경제적 비용을 넘어서 갈등은 그 자체로 부정적으로 보고 있다. 그로 인해 갈등 문제가 제기되면 갈등이 해소되어야 한다는 것을 강조한다. 사회갈등을 해소하여 사회구성원들이 사회에서 이해하고 어우러져 잘 살 수 있는 사회통합이 바람직하다고 한다.

이론적 관점에서 구조기능주의는 사회 과정에서 합의와 동조를 강조하며 안정된 사회질서를 강조하기에 갈등에 대해 부정적인 시각을 견지한다. 반면, 이에 비판적인 갈등이론은 갈등이 초래하는 불평등 구조와 이해관계의 경쟁과 권력작용 및 지배의 문제

를 제기한다. 갈등은 사회적 과정의 기본적인 특성으로 갈등을 통해 사회가 변화한다고 지적하고 있다.

이러한 일반적인 사회갈등의 인식에서 더 나아가 사회갈등의 변화에 주목하게 된다. 사회의 변화에 따라 사회갈등의 모습이 변화하게 되는데, 사회의 변화를 만들어내는 과정이 갈등의 지형을 변화하게 하고 있다. 산업화 도시화의 과정에서 도시와 농촌 간의 갈등이 주목받았다면 경제적 자원 집중과 정치적 권력의 배경이 되는 지역 간 갈등이 새로운 모습으로 등장하기도 한다. 또는 수도권과 비수도권의 갈등 등으로 나타나기도 한다.

현대사회가 대중사회가 되었다고 하는 이론은 예술문화와 대중적인 문화산업의 갈등을 지적하기도 한다. 소비사회의 트렌드에서는 소비문화의 격차에 따른 갈등을 지적한다. 최근에 탈근대사회의 논의에서는 기존의 대중문화에 대한 갈등적인 특성의 문제를 제기하기도 한다.

21세기에 들어와 지구촌 사회를 만들어 낸 세계화의 흐름은 전 지구적 자본주의 경제체제로의 전환과 아울러 기후변화 위기에 대한 갈등을 전면화하였고, 정보기술 혁명으로 초래된 정보화·디지털화는 기술지체에 의한 양극화와 함께 미래 사회의 갈등의 새로운 축을 만들어내고 있다. 경제구조의 재편과 일자리 구조의 변화, 교통수단의 혁신에 따른 갈등, 극단주의와 포퓰리즘의 재등장과 민주주의의 위기, 사회적 양극화. 지속가능한 발전과 환경 위기 그리고 새로운 감염병 시대의 도래 등 사회의 위험과 위기적 측면이 드러나고 있다.

현대사회의 또 다른 측면을 지칭하는 '위험사회'가 개인의 안전과 안녕과 함께 사회의 위기적 상황을 지적하고 있다. 이러한 사회적 변화에서 사회갈등은 도처에서 국지적으로 발생하기도 하고 전 사회적으로 퍼지기도 하며, 전 세계적으로 위기 상황으로 나타나기도 하며 다시 이것이 국내사회로 전이되어 증폭되기도 한다. 21세기에서의 개인이 겪는 갈등은 단순히 개인적인 갈등이 아니라 전 세계적인 갈등의 내면화된 형태라고 할 수 있다. 개인의 실존적 불안은 개인의 문제가 아니라 사회의, 더 나아가 세계 갈등의 현재화라고 할 수 있다.

2_사회갈등 지형에 대한 접근

1) 가치관과 이해관계

사회갈등의 지형은 사회적 균열에서 이루어진다. 사회적 균열은 사회적 행위자들이 가치와 이해관계에서 차이를 보이는 지점이고, 정체성을 갖고 집합적 행동이 일어나는 단층이다. 일반적으로 사회구조에서 균열의 축은 불평등 상황에서 만들어지는데 불평등 구조는 사회 변화의 트렌드에서 변화함으로써 갈등의 양상도 새롭게 표출된다.

오늘날 우리 사회는 세계화, 기후변화 위기, 새로운 디지털 기술의 확산, 저성장 경제체제의 지속, 저출산 고령화로 나타나는 인구구조의 변화 등 여러 메가트렌드가 동시적이며 중첩적으로 진행되면서 사회 패러다임이 변화하는 상황에 직면하고 있다. 이러한 패러다임의 전환기에 각 사회 영역에서 집단 간 차이와 이해와 가치관의 대립으로 갈등의 문제가 다양하게 분출하고 있다. 사회갈등은 사회적 균열에 따라 편재되고, 국지적, 또는 전 사회적으로 확산하며 다양한 양상을 보여주고 있다.

이러한 변화에 서울 도시사회에서는 거대 도시에서의 삶의 형태를 반영한 갈등이 증폭되고 있다. 도시화·개인화로 삶의 양식이 다양해지고 그에 따른 경험과 인식의 차이가 벌어지면서 갈등의 지점이 다극화되고 있다. 개인과 개인 간 갈등이 표출되고 서울시민이 일상에서 마주하는 미시적 개인적 갈등 상황이 문제시되고 있다. 시민에게 다가서는 젠더 갈등, 세대 갈등, 강남·북 지역 갈등 등 새로운 갈등 이슈가 부상하고, 지역사회, 노동시장, 교통체계, 환경 등 다양한 영역에서 사회갈등 문제가 발생하고 있다. 서울의 도시사회는 인구집단이 밀집되어 다양한 가치와 이해관계에 따라 갈등 문제가 더욱 다양하고 심각하게 분출되는 특성을 보인다.

사회갈등을 지형적으로 이해하기 위해서 사회갈등의 근원에 대한 논의에서 시작하고자 한다. 사회갈등은 차이에 의해 발생하는데, 대체로 두 영역으로 크게 나뉜다. 하나는 가치(Value)에 의한 차이고 다른 하나는 이해(Interest)에 의한 차이이다. 사회구성원의 가치 형성은 사회화 과정을 통해 개인에게 내면화되고 윤리적인 측면에서 옳고 그름의 기준이 형성되는데 주요 사회화 기관인 가정, 학교, 종교와 교회나 학습과정, 그리고 더 나아가 여론 형성에서도 영향을 받는다. 사회화의 과정에서 개인은 가치와 관련하여 일상생활에서 당연하게 받아들이는데, 다른 사회화의 배경을 갖는 구

성원과의 소통과정에서 가치의 차이를 경험하게 되고 더 나아가 대립하게 될 수도 있다. 이러한 과정에서 사회적 행위자의 정체성이 구성된다. 자기 자산에 대한 인식은 타인과의 관계에서 정립되는데 가치관의 형성과 정체성은 밀접한 관련을 갖게 된다. 가치의 변화는 사회의 변화에 지체되는 경향이 있다. 가치 형성의 시기는 성장기에 이루어지는데 새롭게 변화된 사회의 물결에서 새로운 가치의 수용은 사회구성원들에게 지체될 수밖에 없다. 새로운 세상을 과거의 세계관으로 해석하고 가치관을 형성하기 때문이다.

반면, 이해 또는 이익과 관련된 차이는 사회구성원이 사회적 지위 또는 사회적 위치에서 추구하는 행위양식에 수반된다. 예를 들어 취업 전선에 나가는 청년에게 있어 취업은 그들의 이해관계를 설정한다. 같은 이해를 두고 경쟁할 수도 있고 협력할 수도 있지만, 이해는 사회적 상황에 따라 변하기도 한다. 안정된 직장 생활을 영위하는 사람들에게 대입제도나 취업과 관련된 갈등은 직접적인 이해관계에 놓여 있지 않게 된다. 사회 변동은 항상 새로운 이해관계를 만들어낸다. 구질서에서 형성된 기득권은 새로운 사회변화에 저항하고, 새로운 물결에서 만들어진 이해관계는 구질서를 대체하려고 한다.

이론적으로 '이해에 의한 갈등'과 '가치에 기반한 갈등'은 구별되지만, 현실적으로 이러한 것은 중첩되어 나타나기도 한다. 그리고 갈등의 표출방식은 감정적 상황과 결합하여 더 치열한 갈등으로 보이기도 한다. 최근 젊은 청년에게 나타나는 젠더 갈등은 경쟁적인 취업 시장에서 이해관계를 전제로 하고 있지만 젠더와 관련된 정체성과 가치관 형성의 배경 차이로 감정적인 혐오나 울분으로 표출되기도 한다.

서울연구원 The Seoul Institute

2) 갈등의 수준과 범위

가치와 이해의 차이가 사회갈등 양상에서 갈등의 내용을 규정한다면, 갈등의 수준과 갈등의 범위는 사회갈등 지형의 영역을 표시한다. 갈등의 수준은 잠재적 갈등과 표출적 또는 현재적 갈등으로 크게 나뉜다. 우리는 이 두 차원의 갈등을 구별 짓는 기준을 집단화에서 찾을 수 있다. 사회갈등은 정체성을 기반으로 같이 의견을 공유하고 같은 이해관계를 갖는 사람이 모이고, 집단화되어 행동을 시작할 때 현재화된다. 정치사회학적으로 집단행동은 일시적으로 표출될 수도 있고, 구성원과 자원을 조직화하여 사회운동으로 발전할 수 있다. 또한 사회운동은 이익단체로 지속적인 활동을 추구할 수 있고, 정치적 영향력 확대를 위해 정당활동을 지원하거나 일부가 될 수도 있다. 갈등의

이슈는 사회운동과 이익단체를 통해 제도화의 길을 찾을 수 있다.

우리는 이러한 단계에서 갈등이 제도화되었다고 하고 제도화된 영역에서 갈등 해결이 나올 수도 있고 갈등이 더 증폭될 수도 있다. 정당 간 경쟁, 입법화의 노력, 정책적 해결의 과정은 사회갈등의 제도화 과정이라고 할 수 있다. 민주주의 사회에서는 사회갈등을 제도화하는 역량을 갖추어야 한다. 사회갈등을 제도화하지 못하면 폭력적으로 갈등이 분출될 수 있다. 역사적으로 구질서의 기득권층은 갈등을 제도화하지 못하여 권력의 충돌과 폭력적 양상으로 정치 혁명 더 나아가 사회혁명으로 나아가는 길을 만들기도 한다.

반면에 잠재적 갈등의 영역은 사회구성원 개개인의 문제 상황의 인지에서 시작된다. 개인적으로 이해관계에서 좌절의 경험이 있을 수 있고, 기존의 가치관에서 이해할 수 없는 상황에 직면하여 부정적인 인식이 시작될 수 있다. 개인적으로 울분에 머무르거나 불평과 불만을 표출할 수 있다. 때로는 감정적으로 혐오의 표현이 분출되기도 하거나 합리적으로 비판적 태도를 개진할 수도 있다. 잠재적 갈등은 개개인이 접하는 일상생활 영역에서 씨앗을 잉태한다. 사회 변화의 물결에서 나타나는 문제 상황은 대부분 잠재적 갈등의 영역에서 찾아진다.

사회갈등의 범위는 갈등이 일어나는 소재지와 함께 갈등이 미치는 공간적 영향에서 찾을 수 있다. 개개인의 불평불만의 상황을 맞이하는 일상생활에서 시작된다. 사회적 관계는 의식적이건 아니건 간에 조직화 되는데 가족에서 시작하여, 학교, 직장, 교회, 단체 등 조직의 차원이 있다. 그다음 영역이 확대되어 이웃이 어우러지는 지역사회로 확장되고 있다. 그리고 더 나아가 전국적 규모로 나타날 수 있고 세계적 차원으로 확장될 수도 있다.

갈등의 이슈가 공간적으로 특정한 범위에 제한되는 것은 아니다. 예를 들어 기후변화 위기로 나타난 갈등은 전 세계적인 차원에서 갈등이 벌어지지만, 일상생활 영역에서 환경과 관련된 소비행태에서 시작되기도 한다. 그러나 특정한 갈등은 범위가 제한될 수 있다. 서울의 강남·북 지역 갈등은 서울이라는 도시의 개발 과정의 특수성에서 나타나고 있다. 한국의 경제 영향에서 서울 강남의 문제는 서울의 문제일 뿐만 아니라 전국적인 경제적 부의 집중문제와 긴밀히 연관되기도 하지만 우선은 지역적인 범위에서 볼 수가 있다.

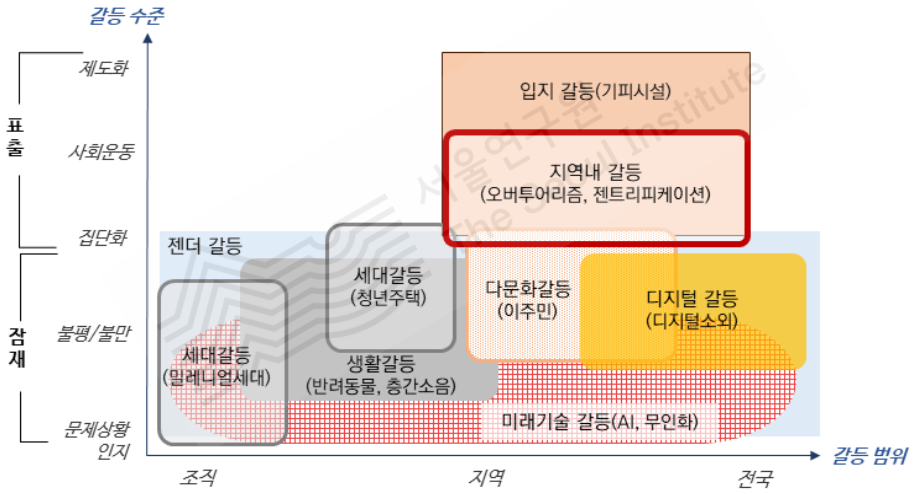
서울연구원 The Seoul Institute

3_사회갈등의 사례와 지형

1) 갈등 지형의 사례들

우리는 서울의 갈등 이슈의 지형을 생각해 볼 수 있다. 서울 도시사회는 갈등이슈의 발현 수준과 영역의 범위에 따라 다양한 갈등에 직면하고 있다. 현재 수많은 갈등에서 갈등 수준과 갈등 범위 그리고 각 갈등 영역의 중첩적인 특성을 고려하여 이슈 영역을 예시적으로 설정해 볼 수 있다.

다음에 제시된 그림은 현재 서울에서 나타나고 있는 주요 사회갈등의 예시라고 할 수 있다. 최근에 주요 관심 영역으로 드러나 구체적 갈등 문제를 설명하는 연구와 정책적 해결의 모색이 요청되는 분야들이다.



[그림 2-1] 주요 갈등이슈의 지형

첫 번째로 세대 갈등의 영역이다. 세대는 인구학적으로 구분되지만, 역사적 경험과 사회적 경험을 공유하는 사람들 간에 다른 이들과의 정체성을 구분하고 다른 가치관을 표출할 때 특정 세대가 사회적 이슈와 관련하여 갈등 관계에 놓일 수 있다. 한국 사회를 가로질러, 더 좁은 범위에서 서울의 도시사회에서는 청년세대를 중심으로 한 갈등이 주목된다.

경제, 사회, 문화, 정치 등 다양한 영역에서 세대 갈등이 포착되고 있다. 세대 갈등은

과거에도 존재했으며 정치적 프레임이나 언론에 의해 확대되고 재생산되어왔다는 비판이 많으나, 오늘날 저성장사회는 세대갈등을 현실로 만들고 있다. 특히 조직적 영역의 대표적인 장소인 직장 내에서 드러나는 밀레니얼 세대와 기성세대의 갈등은 조직문화에 대한 개인적인 적응의 문제를 넘어 일하는 방식, 직장 내의 위계관계, 성과와 평가, 직위와 보수 등 다양한 이슈에 대한 문제를 제기한다. 이제 세대 간의 갈등 해결을 모색하는 과제가 드러나고 있다.

서울의 밀집한 인구와 주거 상황에서 청년들의 주거 안정성은 청년들의 주요한 이해가 되었다. 정부가 추진하는 청년들의 지원과 이에 따른 청년주택 추진 현황은 세대 간 갈등을 불러일으키고 있다. 청년주택을 향한 기성세대의 반발과 기득권을 형성하고 있는 기성세대에 대한 청년들의 불만은 지역사회에서 표출되기 시작하여 여론과 정책적인 관심의 주 대상이 되고 있다.

두 번째로 젠더갈등이다. 특히 밀레니얼 세대의 젠더갈등이 주목받고 있다. 젠더갈등은 정체성과 가치의 결합이 두드러진다. 남녀평등과 인권의 보편적 이념은 사회적으로 널리 수용되어 확산되고 있지만, 가부장제 이데올로기와 차별적인 사회화의 과정에서 대립하는 양상을 보여준다.

한국사회는 세대 가치관의 차이가 남녀 간의 가치관의 차이와 중첩되는 20~30대에서 심화 현상이 나타나고 있다. 밀레니얼 세대의 젠더갈등은 일상생활 영역에서는 물론이고 온라인 커뮤니티와 사회관계망 서비스(Social Network Service) 등을 통해 확대 증폭되고 변형되고 있다. 혐오의 표출로 상대방을 적대적으로 간주하면서 남성에게는 상대적 박탈감, 여성에게는 일상적인 불안과 공포의 확산이 일상화된다. 온라인상에서는 가치관의 갈등으로 인한 상대방에 대한 무차별 공격과 혐오가 두드러진다면, 일상생활 영역, 공공 영역, 직장 영역에서는 남녀차별의 관행, 성적 표현과 남녀관계 문화에서 갈등 등이 표출되고 있다.

밀레니얼 세대가 제기하는 젠더갈등은 세대 간의 문제에 국한된 것이 아니라 사회 전 영역으로 젠더와 관련된 이슈가 확산되고 있다. 젠더갈등의 이슈에서 언론의 갈등 조장, 정치권의 이슈 확산, 공정성과 관련된 공공적 가치 논란 등은 우리 사회가 지닌 남녀 간의 사회구조적인 문제에서 유래되고 있다. 구조화된 불평등에서 차별적 이데올로기적 기제는 지배와 억압을 재생산하고 있다. 젠더갈등의 이슈는 단기간에 해소될 거라는 전망을 하기는 어렵다. 갈등 과정에서 사회의 다양한 구성원들의 해결 노력이 사회의 구조적 변화를 불러일으키는 대표적인 영역이다.

서울연구원 The Seoul Institute

세 번째로 일상생활에서 경험하는 불편과 갈등이다. 앞에서도 언급하였지만 다시 강조하면 도시화, 개인화로 인해 사람들의 삶의 양식이 다양해지고, 그에 따른 경험과 인식의 차이가 커지면서 우리사회의 갈등지점이 다극화 되는 상황을 보게 된다. 서울의 경우는 서울시민이 일상에서 마주하는 미시적·개인적 갈등의 양상과 그 처리 과정에 대해 관심을 가질 필요가 있게 된다. 최근 사회적으로 이슈화 되는 노키즈존, 임산부 배려석을 둘러싼 갈등, 이웃갈등(층간소음, 주차문제, 반려동물) 등 다양한 이슈가 지역사회에서, 그리고 잠재적 갈등 영역에서 나타나고 있다. 잠재적 갈등의 영역은 사회적 과정에서 사회구성원들의 자발적인 노력으로 해소될 수도 있지만, 공공적 영역으로 확장되어 주요 민원의 주제가 되기도 한다.

네 번째로 개방화에 따른 다문화 갈등 영역이다. 사회집단 간에 문화적 정체성이 두드러지고 서로 다른 가치관의 배경에서 사회 활동을 하는 이들이 어우러져 사는 지역사회에서 주요 갈등의 문제 영역이 되고 있다. 선주민과 이주민으로 정체성이 규정되는 상황에서 갈등양상은 기존 일자리 문제뿐만 아니라 일상생활, 주거환경이나 자녀교육 문제로까지 다차원적으로 변해가고 있다. 이전과 달리 이주민이 장기 거주하거나 한국사회에 정주하려는 경향에서 갈등의 변화를 지적하기도 한다. 사회통합을 위해서도 '동화'가 아닌 '공존'이라는 상호수용성이 강조될 필요가 있다.

서울 서남권 지역(영등포·구로·금천)은 중국동포가 밀집된 대표 지역으로 일부 특정 지역은 우범지역으로 인식되고 지나친 상업화 등에 대한 부정적 인식과 중국동포에 대한 혐오, 인종차별, 선주민의 비자발적 이주 등이 겹쳐져 게토화되는 경향을 보인다. 이러한 과정에서 갈등 해결의 노력을 볼 수 있다. 서남권 지역의 공존을 위한 노력은 일종의 '시험무대'로서도 의미가 있다. 이에 선주민과 이주민 간 갈등 양상과 수준, 전개과정은 주요 관심 분야로 볼 수 있다.

다섯 번째, 지역사회의 상업화에 따른 갈등이 주목된다. 도시를 소비하는 양식에 따라 지역 내에서 다양한 형태의 갈등이 나타나고 있다. 특히 지역관광의 일상화로 인한 '오버투어리즘 현상'이나 '젠트리피케이션'으로 인한 임대차 갈등은 지속해서 표출되고 있는 갈등 양상이다. 오버투어리즘은 전국적인 양상으로 나타나지만, 서울의 특정 지역에서 드러나고 있다. 서울의 북촌마을, 혜화동, 삼청동 등 관광지화되는 지역에서 지역의 소비문화와 삶의 공간을 누리는 이들 간에 갈등으로 표출된다. 이러한 상황은 지역주민과 관광객은 어떻게 상생 공존할 수 있을까에 대한 문제를 제기한다. 또한 젠트리피케이션 현상 역시 지역사회의 문제이면서 전국적으로 갈등이 현재화되는 현

상이다. 상업적으로 '뜨는 동네'에서 벌어지는 건물주와 임차인 간의 임대료를 둘러싼 첨예한 갈등에서 지역사회의 구성이 변하게 된다. 지역사회의 개발을 주도하는 거주민들이 번영의 이익에서 배제되고 이익의 열매는 건물주에게 배분된다. 갈등의 쟁점은 단순히 지역사회의 문제가 아니라 제도적 법적 해결의 필요성을 제기하고 있다.

여섯 번째, 디지털 변화에 초래된 사이버 담론 갈등과 정보 소외현상이다. 디지털 기술의 발전으로 플랫폼이 다양해지면서 사람들은 온라인 공간에서 항상 연결되어 있고, 소통하고 있다. 비대면 소통의 증가로 정보를 편향적으로 습득하고 끼리끼리 소통함에 따라 다른 의견을 가진 상대를 적대시하거나 아예 대화 자체를 피하는 현상이 발생하고 이것이 디지털 갈등으로 이어지고 있다. 특히 사이버 폭력이나 디지털 젠더 갈등은 온라인상에서의 혐오를 넘어 오프라인으로 확대되고 있다.

인터넷의 각종 커뮤니티 사이트에서 분출되는 정체성, 가치관의 차이, 이해관계의 표출은 이제 한국 사회의 일상이 되었다. 더 나아가 정치화되어 청와대 국민청원 게시판 등의 온라인 공론장 활성화를 통해 나타나는 민주주의의 긍정적 측면과 동시에 혐오와 갈등이 심화되는 부정적 측면은 현재 한국 사회를 '디지털 갈등사회'로 규정짓게 한다.

디지털 확산에 따른 적응과 활용의 문제는 기술지체에 의한 갈등 양상이 표출되기도 한다. 빨라지는 디지털 전환 속에서 무인화의 증가는 디지털 소외 계층인 노인, 장애인들에게 생활의 불편함을 초래하고 있다. 서울의 한 햄버거 판매장에서 노인이 전광판을 보지 못하고 직원에게 항의해 싸움으로 이어지는 사례 발생을 보게 되는데, 이것은 단순한 일회적 사건이 아니라 디지털 정보격차에 따른 새로운 불평등 구조의 등장을 상징하고 있다.

일곱 번째, 기술 혁신의 사회적 문제로 초래되는 갈등이다. 기술의 혁신은 우리 삶을 편리하게 만들며, 과학기술계에서는 사회문제 해결을 위한 과학기술을 강조하고 있다. 그러나 기술로 인해 일부는 일자리를 잃고 직업과 소득양극화가 점차 심화하고 있으며, 기술을 도입하고 활용하는 과정에서 사회적 갈등 또한 발생하고 있다. 이러한 갈등은 광범위하게 발생하며 전 세계적으로 확산하고 있다. 단순한 문제 인식, 불평과 불만 수준을 넘어 이미 예상되고 더 나아가 현재화하고 있는 갈등에서 사회적 변화의 전망을 가늠하게 한다.

최근에 주목되는 것은 일자리와 관련된 갈등이다. 민간영역에서 유통업계의 무인계산대 확대와 키오스크(무인정보단말기) 설치 확대에 따른 일자리 갈등과 공공영역에서

서울연구원 The Seoul Institute

서울교통공사 지하철 8호선의 전자동 운전시험 운행에 따른 일자리 갈등은 제4차 혁명시기에 노동갈등의 서막을 보여주고 있다. 또한 공유차량 갈등도 기술혁신과 새로운 사업방식의 진출에 따른 기술 갈등의 한 예이다. 카카오와 기존 택시업계('불법 카풀 관련 비상대책위원회') 간에 불거진 공유차량에 대한 갈등은 기득권을 수호하려는 업계를 중심으로 집단화되어 사회갈등으로 주목받았다. 이용자의 이용 편의를 고려하지 않고 갈등은 제도적 영역에서 정치화되어 정책적 해결을 모색하였지만, 갈등의 씨앗은 여전히 남아 있게 되었다.

마지막으로 공공갈등의 영역이다. 공공분야에서 일부 사회복지 시설이나 환경과 관련된 시설의 건립 추진에서 지역사회에서는 기피시설로 규정하고 사회갈등을 야기하고 있다. 지역사회의 부동산 가치에 민감한 지역 이기주의가 입지 갈등을 만들어내고 있다. 서울의 경우 산업화 과정에서 기피 시설과 관련된 갈등은 여러 시행착오를 겪으면서 관리되어 왔다. 그러나 최근에 보이는 것은 공공적 가치에 대한 민간 부문에서의 비판과 해소되지 않는 집단적인 저항으로 인해 시설 추진에 따른 입지갈등은 더욱 현재화되고 있다.

서울연구원 The Seoul Institute

2) 갈등의 해소와 거버넌스

서울 도시사회에서 표출되는 갈등의 지형은 새로운 갈등관리와 갈등 해결을 위한 거버넌스가 요청된다. 기존의 서울시 갈등관리 역량은 공공 영역에서 일어나는 입지 갈등에서 이루어졌다. 그러나 앞에서 예시한 바와 같이 갈등의 지형은 갈등의 수준에 따라 잠재적인 갈등에서 표출된 갈등까지 다양한 수준에 걸쳐 있으며, 지역사회의 갈등은 미시적 개인적 갈등에서 시작하여 거시적으로 전국적이며 더 나아가 세계적 범위가 연관되어 있다. 사회갈등의 양상을 모니터링하면서 갈등의 수준에 따라 적절한 갈등관리의 역량을 배양하면서 갈등 해소의 효과적인 정책적 노력이 요청된다. 서울의 다양한 갈등의 양상과 함께 갈등 지형의 인식은 서울의 새로운 갈등 거버넌스를 고려하게 된다.

이론적으로 갈등의 내용을 규정하는 가치와 이해는 다른 방식의 관리 기제가 필요하다. 이해와 이익에 관련된 갈등은 집단화가 쉬울 뿐만 아니라 동시에 갈등 해결의 방법도 관리될 수 있다. 상이한 이해와 이익을 명료화하고, 공동의 이익으로 설득하는 경우 보상 기제를 통해 타협의 가능성을 찾을 수 있다. 그러나 가치에 기반한 갈등은 쉽게 관리되기가 어렵다. 다른 가치에 대한 다원주의적 수용과 지배적 집단에 의한

포용성이 대화와 상호 이해에서 시작되어야 하기에 집단 당사자 간의 해결이 아니라 전 사회적 노력이 요청된다.

더 나아가 특정한 사회적 지향에 대한 가치가 포함된 이념적 갈등은 사회에서 사회적 상호작용에서 더욱 강화된다. 이념적 갈등이 갈등 과정에서 사회구성원들에게 정체성을 부여하면 예를 들어 보수집단, 진보집단 등 정치적 정체성이 형성되는 경우는 갈등을 넘어 투쟁으로 나타난다. 이념적 갈등의 문제는 정치적 지배의 문제로 전이된다. 여기에서는 민주주의적 정치과정에 대한 상호 신뢰가 전제될 때 갈등 해소의 전망을 찾을 수 있다.

현실적으로 가치와 이해의 관계는 명료하지 않을 수 있다. 특정한 가치에 기반하여 이익이나 이해관계가 나타나는 경우 이해의 대립과 갈등은 실제 가치의 대립과 갈등을 위장하기도 한다. 가치는 사람들의 감성적, 정서적 영역과 밀접하게 관련되기에 울분이나 좌절 또는 혐오의 감정으로 표출되기도 한다. 예를 들어 공정성의 사회적 가치는 사회 집단 간에 다른 방식으로 받아들이는 경우가 있는데 공정성 가치가 훼손되는 경우로 인지될 때는 감정적 표현으로 분출된다. 집합행동의 경우 이익과 관련된 집합행동은 조직화되어 통제되는 경우가 있지만, 이념적 지향이나 특정 가치에 지향되는 경우 감정적인 표출로 나타나 제어되지 않는 폭력적 상황으로 나타나기도 한다.

사회갈등의 변화와 다양한 양상에 대한 인식에서 사회통합을 위한 갈등 거버넌스에 새로운 모색이 요구된다. 사회갈등에 대한 설명은 일반적으로 접근할 수 있지만, 각각의 갈등은 갈등 사례로써 더 구체적으로 접근하여야 한다. 사회갈등은 구체적인 사례에서 해결을 모색하여야 한다. 갈등과 해결의 맥락은 사례마다 고유한 특성이 있고 갈등 해결의 역량은 사례에 대한 경험에서 축적된다.

서울연구원
The Seoul Institute

03

서울시민의 사회갈등 인식과 태도

서울연구원
The Seoul Institute

1_조사개요
2_우리 사회 갈등의 인식
3_갈등의 경험과 대응
4_코로나 시대 갈등의 변화

03. 서울시민의 사회갈등 인식과 태도

1_조사개요

서울시민의 사회갈등 인식 조사는 서울시민을 대상으로 현대 사회의 갈등 인식을 조사하였다. 기존 갈등조사와 달리 공공갈등이 아닌 사회적 가치와 관련된 갈등에 초점을 두고자 하였다.

기존의 갈등 관련 조사를 검토하고 전문가 자문을 받아 개발한 설문지를 토대로 2020년 9월 16일부터 9월 24일까지 9일 동안 만 19세 이상 서울시민 1,000명을 대상으로 온라인조사를 실시했다. 온라인조사의 특성상 고연령층의 유효표본이 적을 것으로 보고, 조사 대상의 상한연령을 65세 미만으로 설정했다.

[표 3-1] 조사설계

구 분	내 용
조사 대상	만 19세 이상 서울시민
표본설계	서울시 25개 자치구별·성별·연령별 인구 비례할당 (2020년 9월 주민등록인구통계기준)
표본 수	1,000명
표 집 틀	엠브레인퍼블릭 130만 패널
조사 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인조사
자료처리와 통계분석 방법	수집된 자료는 통계 프로그램인 SPSS를 이용해 분석
조사 기간	2020년 9월 16일 ~ 2020년 9월 24일
조사 기관	㈜엠브레인

조사 내용은 크게 2가지 영역으로 구성했다. 사회갈등의 인식과 태도, 경험과 해소방안 등 서울시민이 느끼는 사회갈등의 실체를 파악하고, 올해 코로나19로 인해 두드러진 갈등 상황을 제시하여 코로나19로 달라진 시민들의 갈등 인식의 정도와 변화를 살펴보았다. 조사 결과를 통해 다양한 사회분야의 갈등 현상과 구조를 파악하고 집단별 특성을 분석하여 갈등의 지형과 역학관계를 논의하기 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

[표 3-2] 조사내용

구 분	세부 항목
응답자 선정질문	- 성별 - 연령 - 거주 지역
사회갈등 인식	- 갈등의 인식 - 갈등이슈별 인식 - 갈등의 원인 - 갈등을 대하는 태도 - 갈등 해소방안
〈현안〉 코로나19로 인한 갈등	- 코로나19로 인한 갈등 변화 - 코로나19로 인한 두려움과 경계심 - 코로나19로 인한 갈등 경험 - 코로나19 사회의 신뢰 - 코로나19로 인한 경험
인구학적 특성	- 최종 학력 - 직업과 고용상태 - 월 평균 가계소득과 가구원 수 - 거주 중인 주택의 유형과 소유형태 - 종교 - 정치성향 - 본인의 사회경제적 지위 - 대상별 관계수용 인식

서울연구원 The Seoul Institute

[표 3-3] 응답자 특성

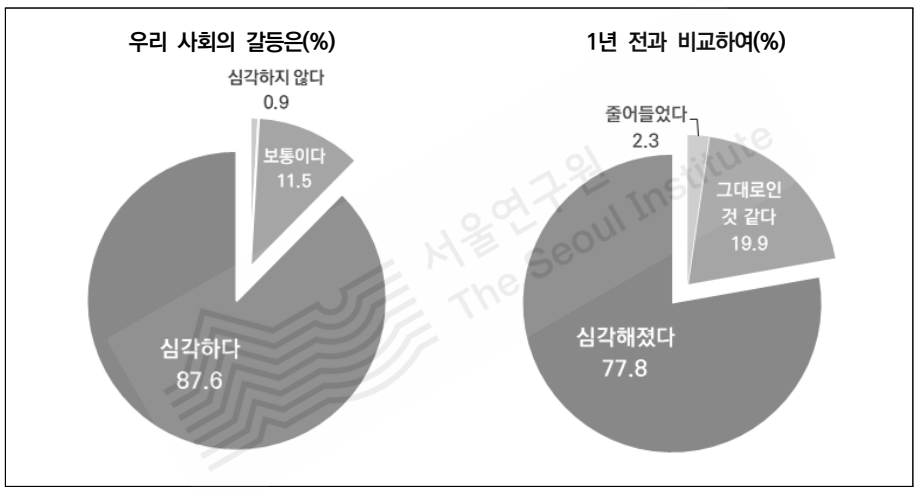
전 체		사례 수(명)	비율(%)
		1,000	100.0
성별	남성	491	49.1
	여성	509	50.9
연령대	20대	215	21.5
	30대	220	22.0
	40대	227	22.7
	50대	231	23.1
	60대	107	10.7
권역	도심권	55	5.5
	동북권	302	30.2
	서북권	123	12.3
	서남권	307	30.7
	동남권	213	21.3
학력	고졸	162	16.2
	대졸(재학포함)	719	71.9
	대학원(재학) 이상	119	11.9
직업	관리·전문·사무직	334	33.4
	판매·서비스직	202	20.2
	기능·조립·단순노무직	54	5.4
	학생	84	8.4
	주부	188	18.8
	무직·기타	138	13.8
고용상태	상용근로자	416	66.8
	임시·일용근로자	74	11.9
	자영업자	129	20.7
	무급가족종사자	4	0.6
월 가계소득	100만 원 미만	40	4.0
	100~200만 원 미만	58	5.8
	200~300만 원 미만	182	18.2
	300~400만 원 미만	153	15.3
	400~500만 원 미만	165	16.5
	500~600만 원 미만	108	10.8
	600~700만 원 미만	78	7.8
	700~800만 원 미만	75	7.5
	800~900만 원 미만	55	5.5
	900만 원 이상	86	8.6

서울연구원 The Seoul Institute

2_우리 사회 갈등의 인식

1) 우리 사회 갈등의 심각성 인식

우리 사회 전반의 갈등 정도를 서울시민이 어떻게 체감하고 있는지 조사하였다. 현재 우리 사회의 갈등이 얼마나 심각하다고 보는가에 대한 질문에 서울시민 10명 중 약 9명 정도가 현재 우리 사회 갈등이 심각하다고 인식하는 것으로 나타났다. 그중 매우 심각하다고 응답한 비율도 26.5%나 차지하고 있어 서울시민의 전반적인 갈등체감도가 매우 높다고 볼 수 있다. 1년 전과 비교하여 심각해졌다고 응답한 비율도 77.8%로 나타났다.



[그림 3-1] 서울시민의 갈등 심각성 인식

우리 사회 전반의 갈등이 심각하다고 보는 비율(매우 심각+심각)은 남성(85.7%)보다 여성(89.4%)이 좀 더 높게 나타났다. 연령대별로는 20대(85.6%)보다 60대(89.7)가 더 높게 나타났다. 여성과 고연령층이 사회 전반의 갈등에 대해 상대적으로 더 심각하게 인지하고 있음을 알 수 있다.

정치성향에 따른 차이도 나타나는데, 보수적인 성향일수록 우리 사회의 갈등이 더 심각하다고 인식하는 특성이 나타났다.

[그림 3-2] 성별·연령별·정치성향별 갈등 심각성 인식 차이

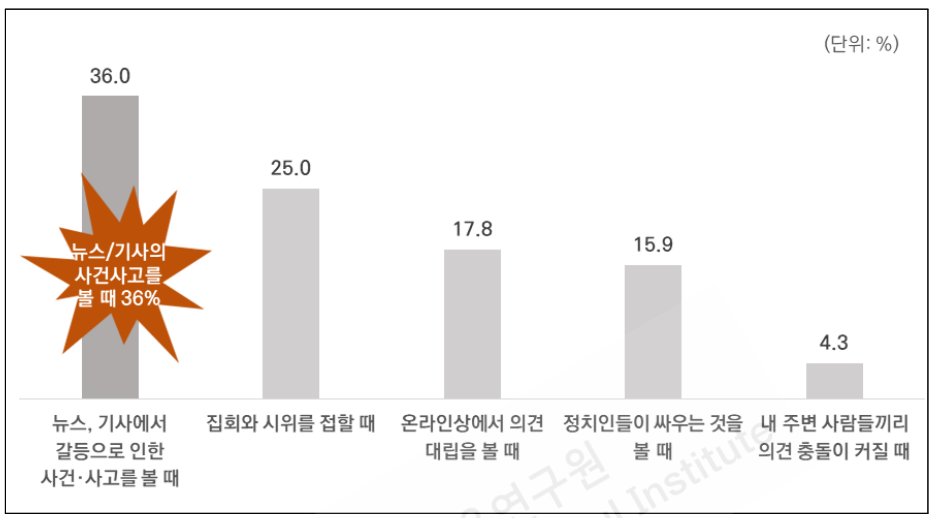
[표 3-4] 성별·연령별·정치성향별 갈등 심각성 인식 차이

(단위: %)

		심각하지 않다	보통이다	심각하다	매우 심각하다	전혀 심각하지 않음 + 심각하지 않음	보통	매우 심각함 + 심각함
전 체		0.9	11.5	61.1	26.5	0.9	11.5	87.6
성별	남성	0.8	13.4	56.2	29.5	0.8	13.4	85.7
	여성	1.0	9.6	65.8	23.6	1.0	9.6	89.4
연령대	20대	0.5	14.0	59.1	26.5	0.5	14.0	85.6
	30대	1.4	11.8	59.5	27.3	1.4	11.8	86.8
	40대	0.4	11.0	63.9	24.7	0.4	11.0	88.5
	50대	0.4	11.3	62.8	25.5	0.4	11.3	88.3
	60대	2.8	7.5	58.9	30.8	2.8	7.5	89.7
정치 성향	보수적	0.6	10.2	55.1	34.1	0.6	10.2	89.2
	중도적	0.6	11.8	62.4	25.2	0.6	11.8	87.6
	진보적	1.6	11.6	62.4	24.4	1.6	11.6	86.8

서울연구원 The Seoul Institute

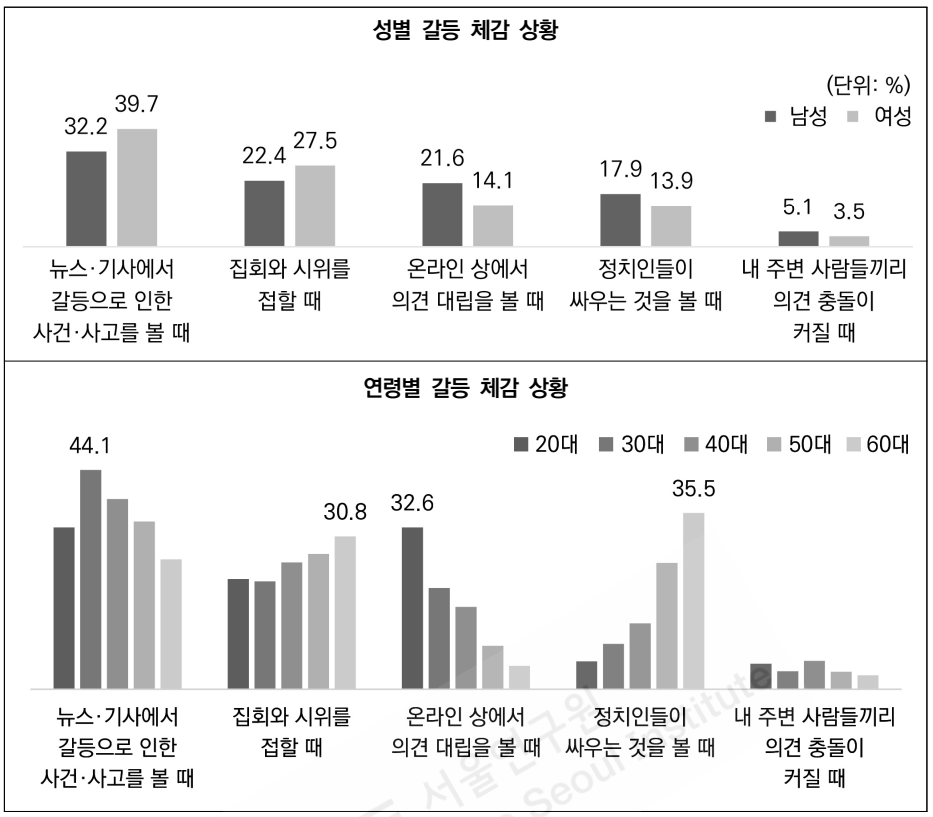
이러한 사회 갈등의 심각성을 시민들이 가장 크게 체감할 때는 뉴스나 기사 등 대중매체에서 갈등으로 인한 사건, 사고를 볼 때(36.0%)라고 응답했다. 그다음은 집회와 시위를 접할 때(25.0%), 온라인상에서 의견 대립을 볼 때(17.8%) 순으로 나타났다. 갈등을 체감하는 데 언론보도의 영향이 크다는 것을 알 수 있다.



[그림 3-3] 서울시민의 우리 사회 갈등 체감 상황

뉴스, 기사에서 갈등으로 인한 사건이나 사고를 보고 우리 사회의 갈등을 가장 크게 체감한다는 응답 비율은 여성(39.7%)이 남성(32.2%)보다 높게 나타난 반면, 남성은 온라인상에서 의견 대립을 볼 때 갈등을 가장 크게 체감한다고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

연령대별로도 갈등 체감에 있어서 다른 차이를 보이고 있는데, 온라인상에서 의견대립을 볼 때라고 응답한 비율은 20대, 뉴스 기사에서 갈등으로 인한 사건·사고를 볼 때라고 응답한 비율은 30대, 집회와 시위를 접할 때나 정치인들이 싸우는 것을 볼 때라고 응답한 비율은 60대에서 비교적 높게 나타났다.



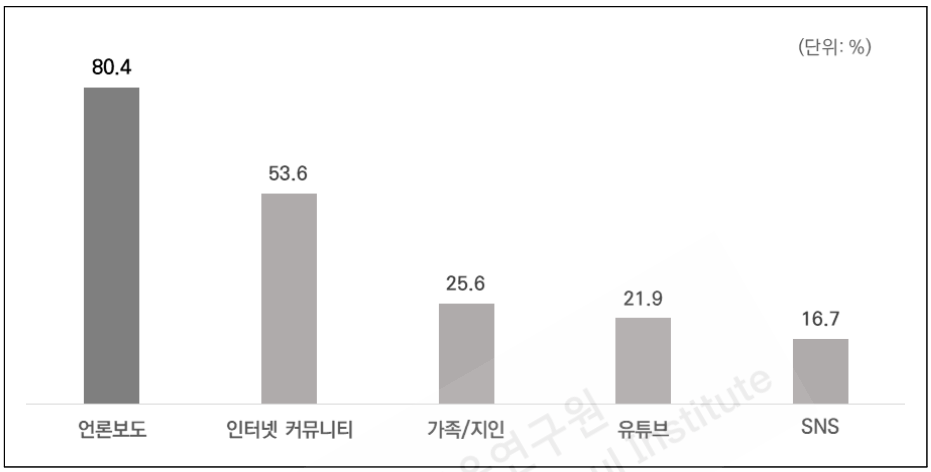
[그림 3-4] 성별·연령별 우리 사회 갈등 체감 상황 차이

[표 3-5] 성별·연령별 우리 사회 갈등 체감 상황 차이

(단위: %)

		뉴스·기사에서 갈등으로 인한 사건·사고를 볼 때	집회와 시위를 접할 때	온라인 상에서 의견 대립을 볼 때	정치인들이 싸우는 것을 볼 때	내 주변 사람들끼리 의견 충돌이 커질 때	기타	특별히 없다
전 체		36.0	25.0	17.8	15.9	4.3	0.9	0.1
성별	남성	32.2	22.4	21.6	17.9	5.1	0.6	0.2
	여성	39.7	27.5	14.1	13.9	3.5	1.2	0.0
연령대	20대	32.6	22.3	32.6	5.6	5.1	1.4	0.5
	30대	44.1	21.8	20.5	9.1	3.6	0.9	0.0
	40대	38.3	25.6	16.7	13.2	5.7	0.4	0.0
	50대	33.8	27.3	8.7	25.5	3.5	1.3	0.0
	60대	26.2	30.8	4.7	35.5	2.8	0.0	0.0

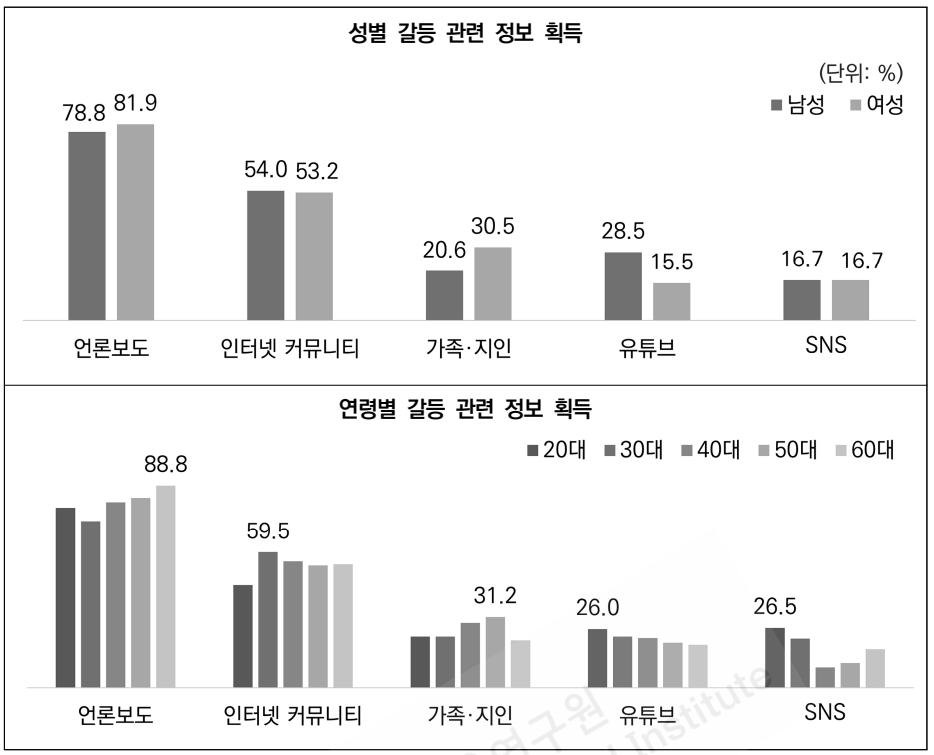
갈등 정보 획득과 관련하여 첨예한 문제에 대해 입장을 정할 때 시민들은 주로 언론보도를 통해(80.4%), 그다음은 인터넷 커뮤니티를 통해(53.6%) 정보를 얻는 것으로 나타났다. 여전히 언론보도가 갈등 관련 입장을 정할 때 주요 정보 획득수단이긴 하나, 인터넷 커뮤니티를 통해 입장을 정한다고 응답한 비율도 꽤 높은 편임을 알 수 있다.



[그림 3-5] 서울시민의 갈등 관련 정보 획득(중복응답)

성별 분포를 살펴보면, 언론보도나 인터넷 커뮤니티, SNS를 통해 갈등 관련 정보를 얻는 비율은 큰 차이가 없는 데 비해, 여성은 가족·지인, 남성은 유튜브를 통해 정보를 얻는 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

연령대가 높을수록 언론보도를 통해 정보를 얻는 비율이 높은 반면, 20대의 경우 유튜브나 페이스북, 트위터, 카카오톡 등의 SNS를 통해 정보를 얻는 비율이 다른 연령대에 비해 훨씬 높게 나타났다. 연령집단별 주요 정보획득 수단의 차이를 알 수 있다.



[그림 3-6] 성별·연령별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)

[표 3-6] 성별·연령별·정치성향별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)

(단위: %)

		언론보도	인터넷 커뮤니티	가족·지인	유튜브	페이스북·트위터·카카오톡 등 SNS	기타
전 체		80.4	53.6	25.6	21.9	16.7	1.8
성별	남성	78.8	54.0	20.6	28.5	16.7	1.4
	여성	81.9	53.2	30.5	15.5	16.7	2.2
연령대	20대	79.1	45.1	22.3	26.0	26.5	0.9
	30대	73.2	59.5	22.3	22.3	21.4	1.4
	40대	81.5	55.5	28.6	21.6	8.8	4.0
	50대	83.5	53.7	31.2	19.5	10.8	1.3
	60대	88.8	54.2	20.6	18.7	16.8	0.9
정치성향	보수적	79.6	48.5	26.9	28.7	16.2	0.0
	중도적	81.5	54.1	26.2	19.5	16.7	2.0
	진보적	78.7	54.3	22.9	24.4	17.1	2.7

서울연구원 The Seoul Institute

우리 사회 전반에 대한 인식을 살펴본 결과 시민들이 생각하는 우리 사회는 옳고 그름을 따지지 않고 자기와 같은 편을 지지하며(82.5%), 중도적인 의견은 무시되는 사회(71.4%), 정치적 의견이 다른 사람과 편하게 정치 얘기를 나눌 수 없는 사회(79.7%)로 인식하고 있었다. 여전히 우리 사회를 소통이 부족한 사회로 인식하고 있음을 알 수 있다.

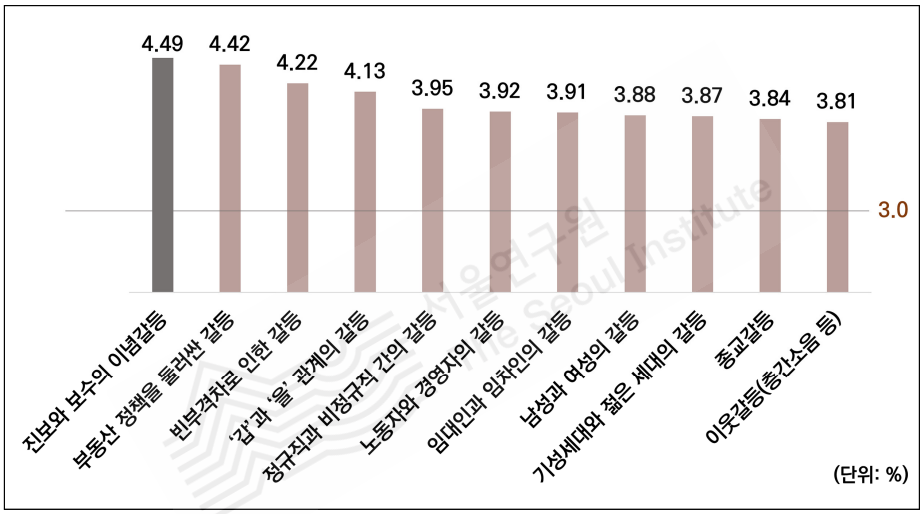
[표 3-7] 서울시민의 우리 사회에 대한 인식

(단위: %)

	구분		그렇다	아니다	모르겠다
한국에서 정치적 입장이 분명한 사람들은 중도적인 사람들의 의견을 무시한다	전 체		71.4	14.9	13.7
	성별	남성	73.3	14.5	12.2
		여성	69.5	15.3	15.1
	연령대	20대	68.8	14.9	16.3
		30대	70.5	15.0	14.5
		40대	66.5	18.9	14.5
		50대	74.5	11.7	13.9
		60대	82.2	13.1	4.7
사람들은 옳고 그름을 따지지 않고 자기와 같은 편을 지지한다	전 체		85.5	8.5	6.0
	성별	남성	86.4	8.6	5.1
		여성	84.7	8.4	6.9
	연령대	20대	84.2	7.4	8.4
		30대	81.4	11.8	6.8
		40대	82.4	9.3	8.4
		50대	89.2	7.8	3.0
		60대	95.3	3.7	0.9
우리나라는 정치적 의견이 다른 사람과 편하게 정치 얘기를 나눌 수 있는 사회다	전 체		14.8	79.7	5.5
	성별	남성	15.1	80.4	4.5
		여성	14.5	79.0	6.5
	연령대	20대	13.5	80.5	6.0
		30대	14.1	79.1	6.8
		40대	14.1	80.6	5.3
		50대	13.9	82.3	3.9
		60대	22.4	72.0	5.6

2) 서울시민의 분야별 갈등 인식

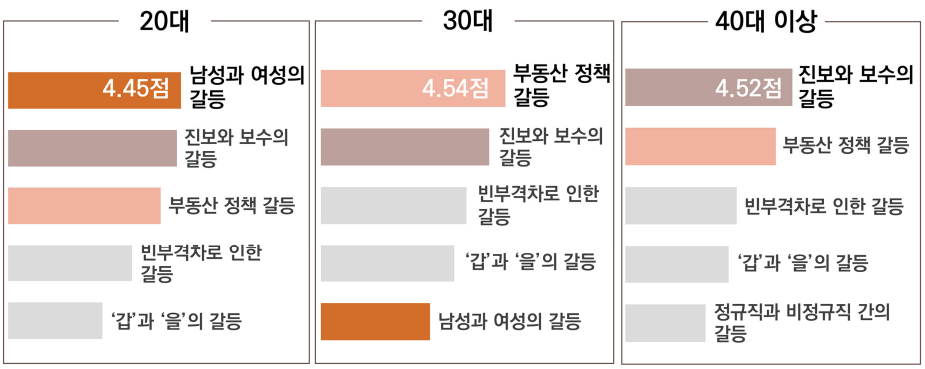
지금까지 서울시민의 전반적인 갈등 인식을 봤다면, 다양한 분야별 갈등에 대한 인식 정도를 살펴보려고 한다. 여러 갈등 중에서도 시민들이 꼽은 가장 심각한 갈등은 진보와 보수의 이념갈등, 부동산 정책을 둘러싼 갈등, 빈부격차로 인한 갈등, '갑'과 '을' 관계의 갈등 순으로 나타났다. 모든 갈등분야를 전반적으로 심각하다고 인식하는 가운데, 진보와 보수의 갈등이 심각하다는 인식은 5점 척도 기준 평균 4.49점(매우 심각+심각 91.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 부동산 정책 갈등이나 빈부격차 갈등, '갑'과 '을'의 갈등도 평균 4점을 웃돌아 심각성을 크게 인식하고 있는 것을 알 수 있다.



[그림 3-7] 서울시민의 갈등분야별 심각성 인식

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

집단별로 살펴보면 남성과 여성의 인식 차이는 그리 크지 않은 데 비해 연령대에 따른 차이는 두드러지게 나타난다. 연령별로 살펴보면 20대는 남성과 여성의 갈등(4.45점)이 가장 심각하다고 보는 반면, 30대는 부동산 정책을 둘러싼 갈등(4.54점), 40대 이상은 진보와 보수의 이념 갈등(4.52점)이 가장 심각하다고 보는 특성이 나타났다.



[그림 3-8] 연령별 갈등분야 심각성 인식 차이

[표 3-8] 성별·연령별 갈등분야 심각성 인식 차이

(단위: 5점 평균)

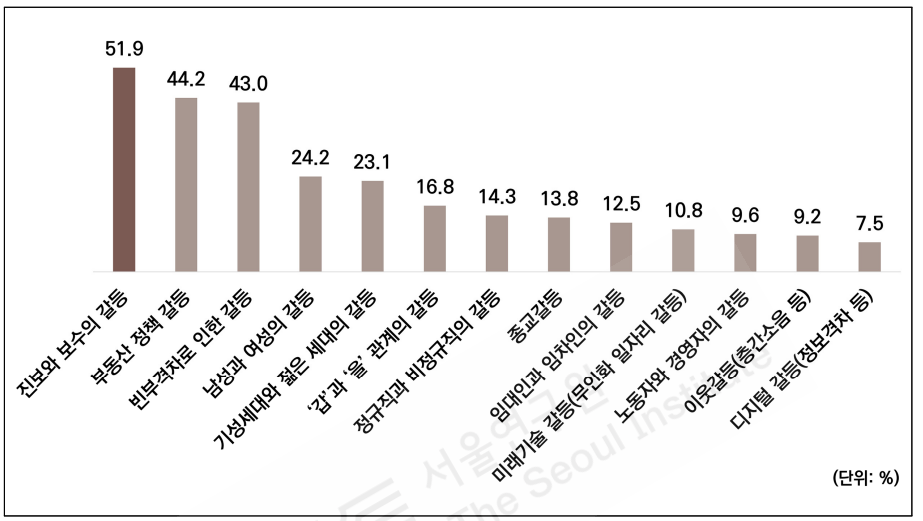
		빈부격차로 인한 갈등	진보와 보수의 이념갈등	기성세대와 젊은 세대의 갈등	노동자와 경영자의 갈등	남성과 여성의 갈등	다문화 갈등 (외국인 노동자, 결혼이주여성, 중국동포 등)	수도권과 지방의 지역갈등	개발입장과 보존입장의 환경갈등 (그린벨트 등)
전 체		4.22	4.49	3.87	3.92	3.88	3.57	3.61	3.60
성별	남성	4.18	4.50	3.84	3.91	3.86	3.48	3.53	3.53
	여성	4.26	4.47	3.90	3.94	3.90	3.66	3.69	3.67
연령대	20대	4.18	4.43	4.03	3.79	4.45	3.48	3.55	3.37
	30대	4.32	4.45	3.95	4.05	4.11	3.68	3.70	3.73
	40대	4.20	4.46	3.84	3.94	3.81	3.65	3.66	3.65
	50대	4.22	4.53	3.77	3.90	3.45	3.48	3.56	3.58
	60대	4.12	4.64	3.67	3.95	3.34	3.57	3.56	3.76

		이웃갈등 (층간소음 등)	종교갈등	'갑'과 '을' 관계의 갈등	정규직과 비정규직 간의 갈등	부동산 정책을 둘러싼 갈등	임대인과 임차인의 갈등	디지털 갈등 (정보격차, 디지털소외 등)	미래기술 갈등 (무인화에 따른 일자리 갈등)
전 체		3.81	3.84	4.13	3.95	4.42	3.91	3.41	3.44
성별	남성	3.71	3.77	4.07	3.92	4.38	3.89	3.29	3.25
	여성	3.91	3.91	4.19	3.98	4.45	3.92	3.52	3.63
연령대	20대	3.65	3.97	4.02	3.88	4.34	3.80	3.38	3.26
	30대	4.02	3.90	4.25	3.92	4.54	4.00	3.40	3.51
	40대	3.99	3.88	4.17	4.00	4.45	3.97	3.47	3.45
	50대	3.68	3.67	4.10	4.00	4.32	3.90	3.37	3.53
	60대	3.63	3.73	4.10	3.95	4.43	3.79	3.42	3.44

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

현재와 비교하여 앞으로 더욱 심해질 갈등 역시 진보와 보수의 이념갈등(51.9%), 부동산 정책을 둘러싼 갈등(44.2%), 빈부격차로 인한 갈등(43.0%) 순으로 나타나 현재 심각하다고 인식하는 갈등과 크게 다르지 않은 것을 알 수 있다.

미래에 등장할 갈등으로 주목받고 있는 미래기술 갈등(무인화에 따른 일자리 갈등)이나 디지털 갈등(정보 격차, 디지털 소외 등)이 향후 더 심각해질 것이라는 응답은 각각 10.8%, 7.5%로 나타났다.

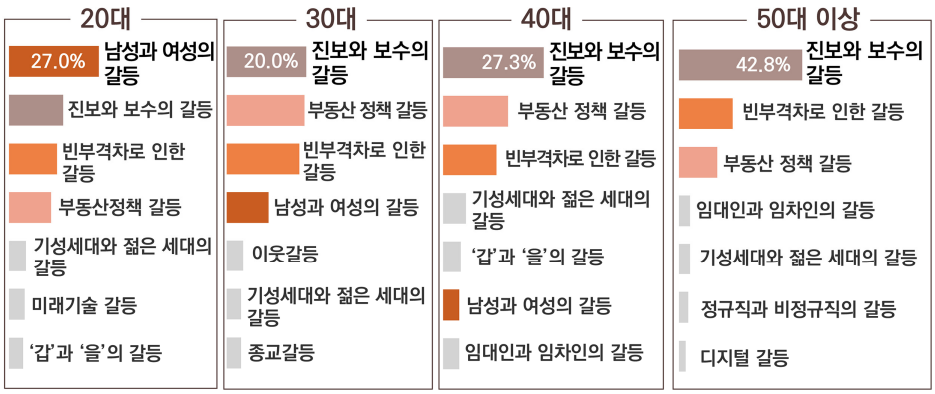


[그림 3-9] 서울시민이 응답한 앞으로 심해질 것으로 보이는 갈등(중복응답)

주: 1+2+3순위 중복응답

연령대별로 향후 심각성이 증가할 것이라고 보는 갈등 유형 역시 다르게 나타나고 있다. 앞으로 더욱 심해질 갈등 1순위로 20대는 남성과 여성의 갈등을, 30대 이상은 진보와 보수의 갈등을 꼽았다.

3순위까지 응답하게 하여 중복응답 결과를 살펴본 결과 연령별 차이가 두드러진 갈등 분야는 진보와 보수의 이념갈등, 기성세대와 젊은 세대의 갈등, 남성과 여성의 갈등, 부동산 정책 갈등을 들 수 있다. 이념갈등은 고연령층일수록, 세대갈등과 젠더갈등은 저연령층일수록 앞으로 더 심각해질 것이라고 응답했다. 부동산 정책 갈등은 30대, 60대에서 높게 조사됐다.



[그림 3-10] 연령별 향후 갈등분야 심각성 증가 인식 차이(1순위)

[표 3-9] 성별·연령별 향후 갈등분야 심각성 증가 인식 차이(중복응답)

(단위: %)

		빈부격차로 인한 갈등	진보와 보수의 이념갈등	기성세대와 젊은 세대의 갈등	노동자와 경영자의 갈등	남성과 여성의 갈등	다문화 갈등 (외국인 노동자, 결혼이주여성, 중국동포 등)	수도권과 지방의 지역갈등	개발입장과 보존입장의 환경갈등 (그린벨트 등)
전 체		43.0	51.9	23.1	9.6	24.2	5.8	7.4	5.9
성별	남성	42.2	54.4	24.2	11.8	27.9	6.1	6.1	5.9
	여성	43.8	49.5	22.0	7.5	20.6	5.5	8.6	5.9
연령대	20대	40.9	40.9	33.0	8.4	54.0	6.0	7.0	5.1
	30대	39.1	44.1	22.7	5.9	28.6	8.6	9.5	8.2
	40대	44.5	48.9	22.9	11.5	18.1	5.3	6.6	5.7
	50대	48.1	63.6	19.0	11.3	6.9	5.6	8.7	5.2
	60대	41.1	71.0	13.1	12.1	5.6	0.9	2.8	4.7

		이웃갈등 (층간소음 등)	종교갈등	'갑'과 '을' 관계의 갈등	정규직과 비정규직 간의 갈등	부동산 정책을 둘러싼 갈등	임대인과 임차인의 갈등	디지털 갈등 (정보격차, 디지털소외 등)	미래기술 갈등 (무인화에 따른 일자리 갈등)
전 체		9.2	13.8	16.8	14.3	44.2	12.5	7.5	10.8
성별	남성	8.1	14.3	16.7	12.4	42.6	14.1	5.5	7.7
	여성	10.2	13.4	16.9	16.1	45.8	11.0	9.4	13.8
연령대	20대	5.1	14.9	12.6	9.3	33.0	5.6	10.7	13.5
	30대	10.5	15.9	15.0	14.5	48.6	12.3	6.4	10.0
	40대	12.8	14.5	15.4	13.2	46.3	17.2	6.6	10.6
	50대	8.7	10.4	22.9	17.3	42.9	11.7	6.9	10.8
	60대	8.4	13.1	18.7	19.6	56.1	18.7	6.5	7.5

주: 1+2+3순위 중복응답

주요 갈등분야별 심각성 인식이 큰 집단을 살펴본 결과, 이념갈등은 60대 여성(4.68점), 부동산 정책 갈등과 '갑'과 '을'의 갈등은 30대 여성(각각 4.56점, 4.28점), 빈부격차 갈등은 30대 남성(4.35점), 정규직과 비정규직 갈등은 50대 여성(4.08점)이 다른 연령대에 비해 심각성을 더 체감하고 있다. 남성과 여성의 갈등은 20대 남성(4.46점), 20대 여성(4.45점)이 높아 20대의 남성, 여성 모두 동일하게 심각성을 인식하고 있다.[2] 기성세대와 젊은 세대의 갈등은 20대 여성(4.05점)에서 특히 높게 나타났다. 갈등분야별 인식 차이에서 볼 수 있듯이 젊을수록, 특히 20대에서 남성과 여성의 갈등을 크게 체감하고 있는 것을 알 수 있다. 20대는 현재 가장 심각한 갈등, 향후 더 심각해질 갈등 모두 성별 갈등으로 인식하는 모습을 보이고 있다. 나이가 들수록 성별 갈등의 심각성 인식은 크게 낮아지고 있어 갈등의 세대별 인식 차이와 더불어 오늘날 젊은 세대에서 나타나는 젠더갈등 심화 현상[3]을 확인할 수 있다.

[표 3-10] 주요 갈등분야 심각성 인식 차이

(단위: 5점 평균)

구분		진보와 보수의 이념갈등	부동산 정책을 둘러싼 갈등	빈부격차로 인한 갈등	'갑'과 '을' 관계의 갈등	정규직과 비정규직 간의 갈등	남성과 여성의 갈등	기성세대와 젊은 세대의 갈등
전체		4.49	4.42	4.22	4.13	3.95	3.88	3.87
20대	남성	4.50	4.41	4.04	3.91	3.85	4.46	4.00
	여성	4.35	4.27	4.32	4.12	3.91	4.45	4.05
30대	남성	4.45	4.51	4.35	4.22	3.92	4.18	3.96
	여성	4.44	4.56	4.28	4.28	3.93	4.05	3.93
40대	남성	4.46	4.41	4.19	4.14	4.01	3.81	3.84
	여성	4.46	4.50	4.21	4.19	3.99	3.80	3.84
50대	남성	4.53	4.21	4.20	4.05	3.92	3.35	3.70
	여성	4.53	4.43	4.24	4.14	4.08	3.54	3.85
60대	남성	4.59	4.31	3.98	3.98	3.88	3.18	3.57
	여성	4.68	4.54	4.25	4.21	4.02	3.48	3.77

주: ① 전혀 심각하지 않다 ↔ ⑤ 매우 심각하다 5점 척도

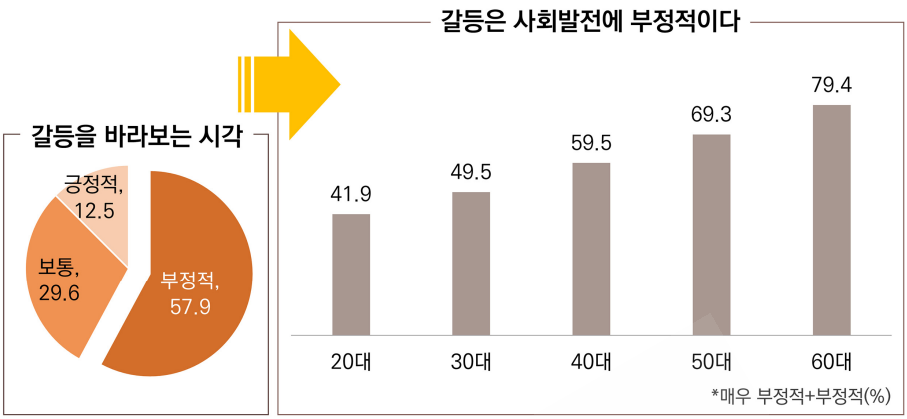
---

2) 20대 여성은 일상적 여성혐오와 젠더 불평등을 겪으며 디지털 성범죄, 독박육아, 경력단절 등의 이슈를 성차별로 인식하고 있으며, 기성세대와 달리 고용불안과 저임금으로 인해 스스로 기득권을 가지고 있다는 것을 받아들이기 어려운 20대 남성들은 오히려 상대적 박탈감을 느끼고 성차별 이슈에 반발하는 특성을 보이고 있다는 평가도 있음. 이러한 현상들은 디지털에 친숙한 세대의 특성상 온라인공간을 통해 더욱 확대, 재생산되고 있다고 봄(정성조, 2019).

3) 최근 일련의 사건들을 계기로 대학가와 온라인 공간을 중심으로 젠더갈등이 심화되고 있음(양성희, 2019. 1. 19., "대학가는 젠더전쟁 중", 중앙 SUNDAY; 천관율, 2019. 4. 15, "20대 남자, 그들은 누구인가", 시사인).

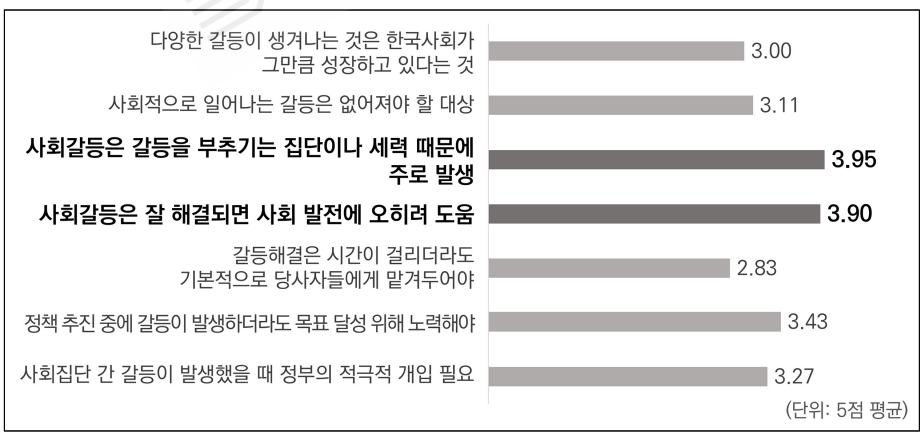
3) 갈등을 대하는 태도

갈등을 대하는 태도를 살펴보면, 서울시민 절반 이상(57.9%)이 갈등이 사회발전에 부정적이라고 보고 있다. 특히 고연령층일수록 사회적 갈등이 부정적이라는 인식이 높게 나타나고 있다.



[그림 3-11] 서울시민의 갈등에 대한 긍정적·부정적 시각

갈등을 바라보는 다양한 시각에 대한 동의 여부를 살펴본 결과, 사회갈등은 갈등을 부추기는 집단이나 세력 때문에 주로 발생한다(5점 척도 기준 평균 3.95점, 매우 동의+동의 77.3%)고 보고 있으며, 사회갈등이 잘 해결되면 사회 발전에 오히려 도움이 된다(5점 척도 기준 평균 3.90점, 매우 동의+동의 75.7%)는 의견에 동의하는 비율이 가장 높았다.



[그림 3-12] 서울시민의 갈등을 바라보는 시각

주: ① 전혀 동의하지 않는다 ↔ ⑤ 매우 동의한다 5점 척도

고연령층은 사회갈등이 갈등을 부추기는 집단이나 세력 때문에 주로 발생한다고 보고, 저연령층은 사회갈등이 잘 해결되면 사회발전에 오히려 도움이 된다고 보는 특성을 지니고 있다. 진보적 정치성향일수록 사회갈등의 긍정적 기능을 상대적으로 높게 평가하고 있으며, 정부의 적극적 개입 필요 등 중재역할의 중요성을 높게 인식하고 있었다.

[표 3-11] 성별·연령별·정치성향별 갈등을 바라보는 시각 차이

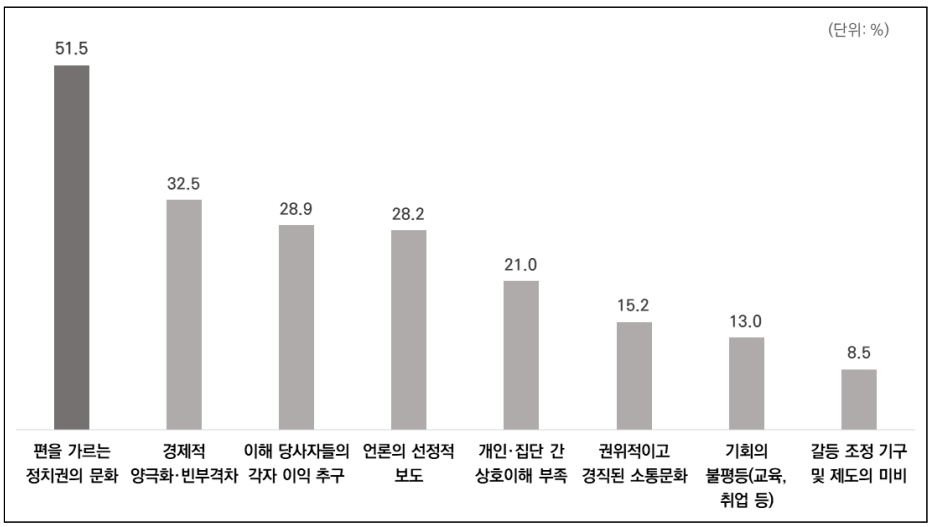
(단위: 5점 평균)

		다양한 갈등이 생겨나는 것은 한국사회가 그만큼 성장하고 있다는 것이다	사회적으로 일어나는 갈등은 없어져야 할 대상이다	사회갈등은 갈등을 부추기는 집단이나 세력 때문에 주로 발생한다	사회갈등은 잘 해결되면 사회 발전에 오히려 도움이 된다	갈등해결은 시간이 걸리더라도 기본적으로 당사자들에게 맡겨두어야 한다	정책 추진 중에 다소 갈등이 발생하더라도 목표 달성을 위해 노력해야 한다	사회집단 간 갈등이 발생했을 때 정부의 적극적 개입이 필요하다
전 체		3.00	3.11	3.95	3.90	2.83	3.43	3.27
성별	남성	2.87	3.21	4.07	3.86	2.85	3.42	3.31
	여성	3.13	3.00	3.83	3.93	2.82	3.44	3.24
연령대	20대	3.03	2.97	3.81	4.05	2.84	3.37	3.24
	30대	3.02	3.00	3.89	3.95	2.81	3.47	3.34
	40대	2.98	3.12	3.91	3.83	2.87	3.47	3.19
	50대	3.06	3.16	4.08	3.79	2.86	3.44	3.32
	60대	2.84	3.42	4.13	3.82	2.73	3.36	3.30
정치 성향	보수	2.80	3.15	3.90	3.76	2.98	3.22	3.02
	중도	2.99	3.12	3.94	3.88	2.87	3.40	3.19
	진보	3.15	3.05	4.01	4.02	2.66	3.64	3.58

주: ① 전혀 동의하지 않는다 ↔ ⑤ 매우 동의한다 5점 척도

현재 우리 사회의 갈등을 일으키는 가장 큰 원인으로 시민들은 '편을 가르는 정치권의 문화(51.5%)'를 1순위로 응답했다. 그다음은 '경제적 양극화와 빈부격차(32.5%)'를 갈등의 주요 원인으로 보았다.

편을 가르는 정치권의 문화를 갈등의 주요 원인으로 보는 비율은 여성보다는 남성(57.2%)에서 높게 나타나며, 고연령층 특히 50대(63.2%), 60대(77.6%)에서 높게 나타났다. 그 외에도 '가치관 차이 등의 개인·집단 간 상호이해 부족'을 원인으로 보는 비율은 저연령층에서 상대적으로 높은 특성을 보이고 있다.



[그림 3-13] 서울시민이 응답한 갈등의 원인(중복응답)

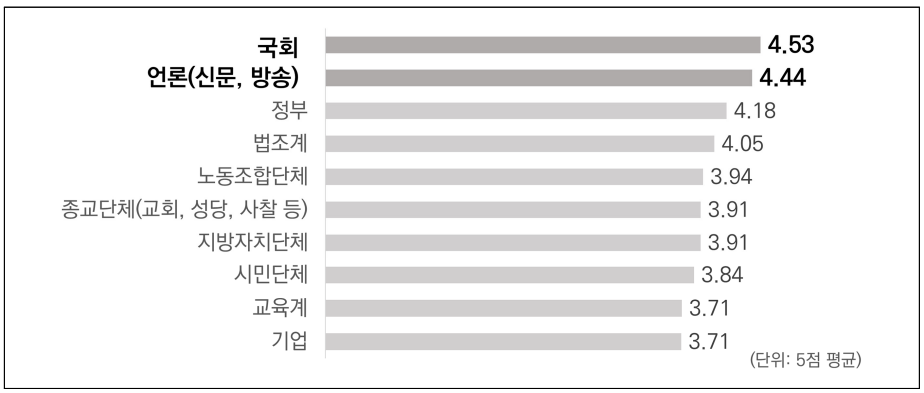
[표 3-12] 성별·연령별 갈등의 원인 차이(중복응답)

(단위: %)

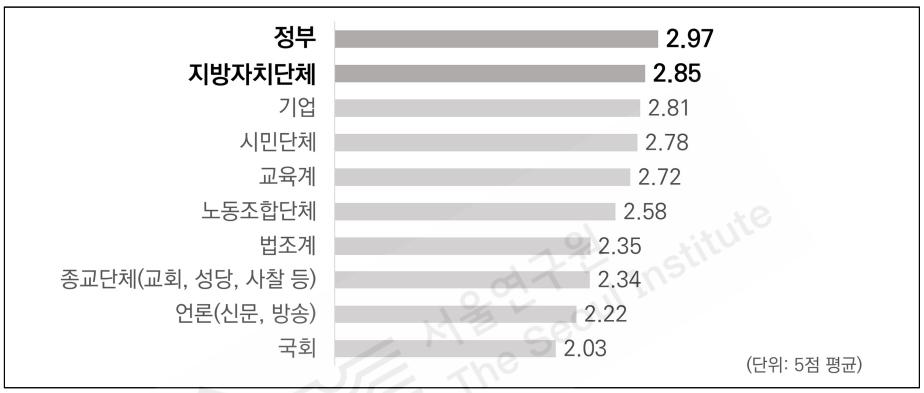
		편을 가르는 정치권의 문화	경제적 양극화·빈부격차	언론의 선정적 보도	이해 당사자들의 각자 이익 추구	개인·집단 간 상호이해 부족 (가치관 차이 등)	권위적이고 경직된 소통문화	기회의 불평등 (교육, 취업 등)	갈등 조정 기구 및 제도의 미비	기타
전 체		51.5	32.5	28.9	28.2	21.0	15.2	13.0	8.5	1.2
성별	남성	**57.2**	31.4	29.1	28.1	19.6	13.4	11.2	8.4	1.6
	여성	46.0	33.6	28.7	28.3	22.4	16.9	14.7	8.6	0.8
연령대	20대	38.1	27.0	27.4	31.6	**30.7**	16.3	16.3	8.4	4.2
	30대	46.8	40.5	28.6	24.5	21.4	14.5	11.8	11.4	0.5
	40대	44.5	32.2	31.7	30.0	21.1	17.6	11.9	11.0	0.0
	50대	**63.2**	35.1	27.3	29.4	14.3	13.4	10.8	5.6	0.9
	60대	**77.6**	22.4	29.9	22.4	15.0	13.1	15.9	3.7	0.0

주: 1+2순위 중복응답

현재 우리 사회에서 발생하고 있는 여러 사회갈등에 대해 시민들은 특히 국회(93.7%), 언론(89.6%), 정부(84.1%)의 책임이 크다고 인식하고 있다. 사회갈등 해소를 위해 정부와 지방자치단체의 노력은 높게 평가하는 반면, 상대적으로 언론과 국회에 대한 평가는 낮은 것을 알 수 있다.



[그림 3-14] 서울시민이 응답한 사회갈등의 책임주체



[그림 3-15] 서울시민이 응답한 갈등해소를 위한 노력 정도

[표 3-13] 서울시민이 응답한 사회갈등의 책임주체와 노력 정도

(단위: %, 점)

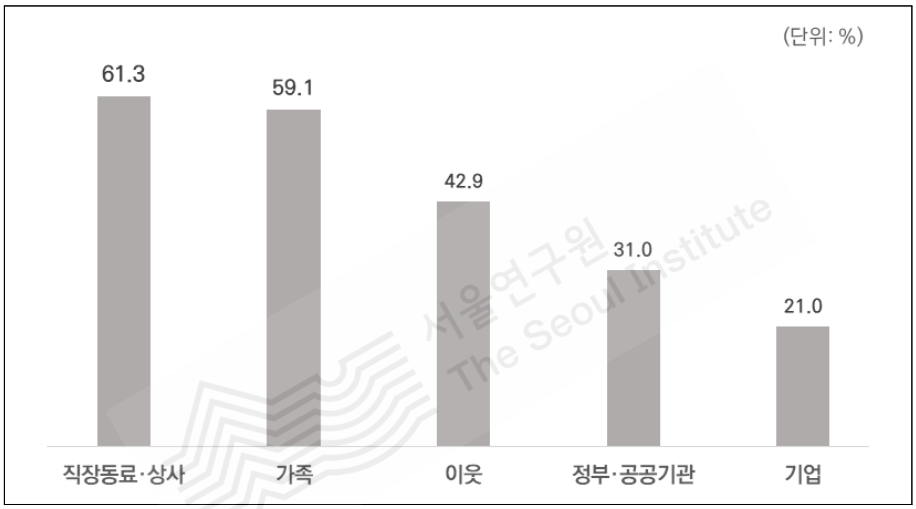
	책임이 거의 없음+ 없는 편	보통	책임이 매우 큼+큰 편	5점 평균	전혀 노력하지 않음+ 노력하지 않음	보통	매우 노력+ 노력	5점 평균
정부	1.5	14.4	84.1	4.18	34.6	23.7	41.7	2.97
지방자치단체	1.5	24.9	73.6	3.91	34.7	37.5	27.8	2.85
국회	0.4	5.9	93.7	4.53	70.0	21.2	8.8	2.03
기업	4.7	34.0	61.3	3.71	31.5	49.0	19.5	2.81
노동조합단체	1.6	27.1	71.3	3.94	44.1	40.3	15.6	2.58
법조계	2.9	22.1	75.0	4.05	53.1	39.0	7.9	2.35
교육계	4.2	37.0	58.8	3.71	33.4	52.5	14.1	2.72
시민단체	2.7	32.9	64.4	3.84	34.6	41.6	23.8	2.78
언론	0.9	9.5	89.6	4.45	59.7	29.8	10.5	2.22
종교단체	5.4	27.5	67.1	3.91	53.5	35.2	11.3	2.34

서울연구원 The Seoul Institute

3_갈등의 경험과 대응

1) 서울시민의 갈등 경험과 대처방법

서울시민의 갈등경험은 어떠했을까? 갈등을 경험한 대상을 살펴본 결과, 직장동료와 상사를 대상으로 의견 대립이나 갈등을 경험한 비율이 10명 중의 6명으로 나타났다. 남성은 직장동료나 상사(68.0%), 여성은 가족(66.6%)과의 갈등 경험이 특히 많았다. 연령대 차이를 보면 20대는 가족과의 갈등경험(72.6%)이 가장 많고, 30대는 주요 경제활동 연령층이다 보니 직장동료나 상사와의 갈등 경험(67.7%)이 가장 많이 나타났다.



[그림 3-16] 서울시민의 의견 대립이나 갈등 경험의 대상(중복응답)

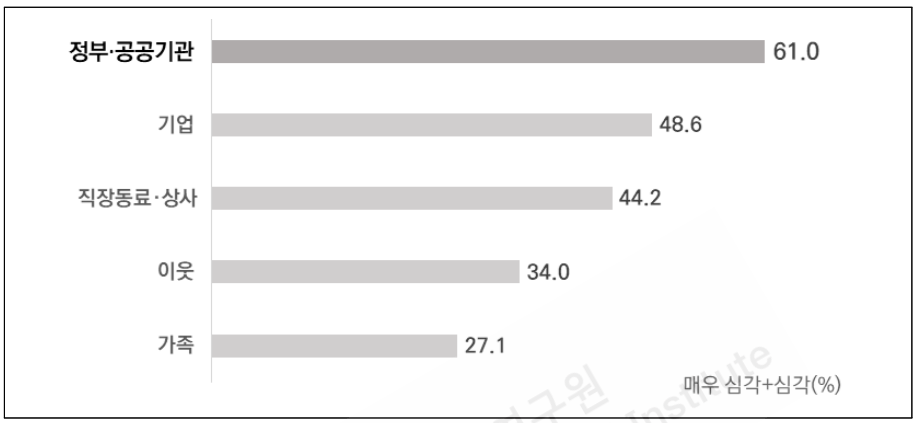
[표 3-14] 성별·연령별 의견 대립이나 갈등 경험의 대상 차이(중복응답)

(단위: %)

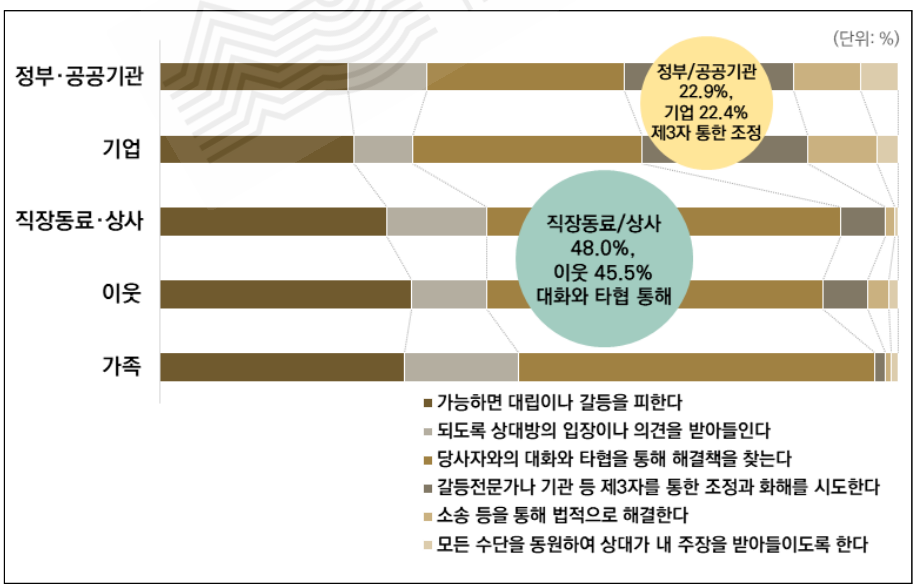
		직장동료/상사	가족	이웃	정부/공공기관	기업
전 체		61.3	59.1	42.9	31.0	21.0
성별	남성	**68.0**	51.3	40.9	35.0	25.7
	여성	54.8	**66.6**	44.8	27.1	16.5
연령대	20대	63.3	**72.6**	33.5	34.4	19.5
	30대	**67.7**	58.2	36.8	30.5	30.5
	40대	62.1	58.1	**50.2**	30.0	19.8
	50대	54.1	53.7	46.8	28.1	16.5
	60대	57.9	47.7	**50.5**	33.6	16.8

시민이 겪은 갈등의 경험이 얼마나 심각했고, 어떻게 대응했는지 살펴보았다. 정부나 공공기관과 갈등을 겪었던 경우 그 갈등 정도가 심각했다는 비율(매우 심각+심각)이 61.0%로 가장 높았다.

직장에서나 이웃과의 갈등은 주로 대화와 타협을 통해 해결책을 찾는 반면, 정부·공공기관이나 기업과 갈등이 발생하면 갈등전문가나 기관 등 제3자 통한 조정과 화해를 시도한다는 응답도 비교적 많았다.



[그림 3-17] 서울시민의 갈등 대상에 따른 심각성 정도



[그림 3-18] 서울시민의 갈등 대상별 대처방법

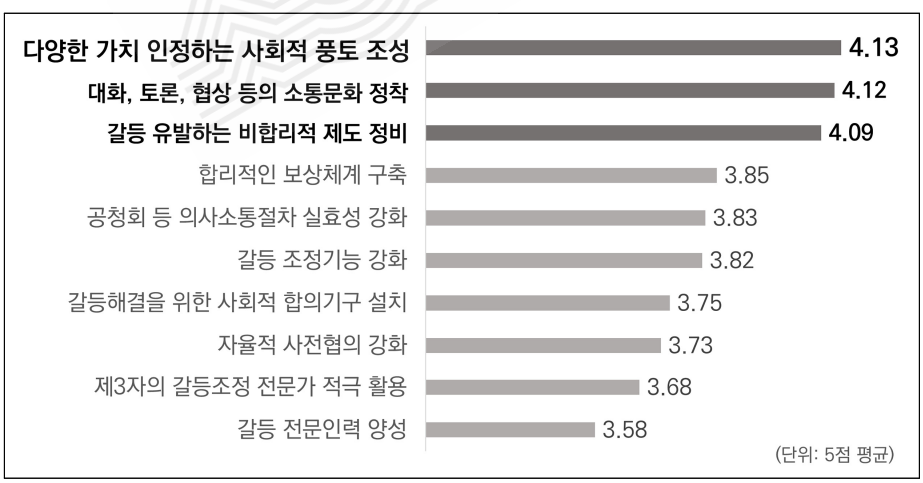
[표 3-15] 서울시민의 갈등 대상별 대처방법

(단위: %)

	가능하면 대립이나 갈등을 피한다	되도록 상대방의 입장이나 의견을 받아들인다	당사자와의 대화와 타협을 통해 해결책을 찾는다	갈등전문가나 기관 등 제3자를 통한 조정과 화해를 시도한다	소송 등을 통해 법적으로 해결한다	모든 수단을 동원하여 상대가 내 주장을 받아들이도록 한다
가족	33.2	15.4	48.2	1.4	0.8	1.0
이웃	34.0	10.3	45.5	6.1	2.8	1.4
직장동료·상사	30.7	13.5	48.0	6.0	1.3	0.5
기업	26.2	8.1	31.0	22.4	9.5	2.9
정부·공공기관	25.5	10.6	26.8	22.9	9.0	5.2

2) 효과적인 갈등관리 방법

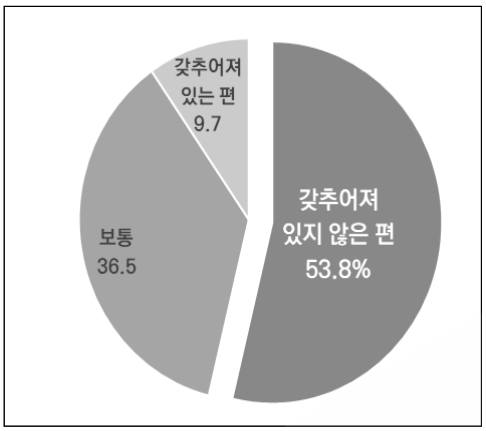
효과적인 갈등관리 방법으로 다양한 가치를 인정하는 사회적 풍토(5점 척도 기준 평균 4.13점)나 대화, 토론, 협상 등의 소통문화 정착(4.12점), 갈등을 유발하는 비합리적 제도 정비(4.09점) 등 사회 전반의 변화가 필요하다는 응답이 가장 많았다. 갈등관리 방법에 있어 사후 대처보다는 사전 예방적 대처의 필요성을 더 높게 인식하는 것을 알 수 있다.



[그림 3-19] 서울시민이 응답한 효과적인 갈등관리 방법

주: ① 전혀 필요하지 않다 ↔ ⑤ 매우 필요하다 5점 척도

서울시가 우리 사회의 갈등을 해결하고, 관리하기 위한 제도를 어느 정도 갖추고 있는지에 대해서는 갖추어져 있지 않은 편이라는 응답 비율이 53.8%로 절반 이상을 차지하고 있다. 이러한 결과는 서울시의 갈등관리제도의 한계와 더불어 정책에 대한 시민들의 정보나 인식도 아직 부족하다는 것으로 볼 수 있다.



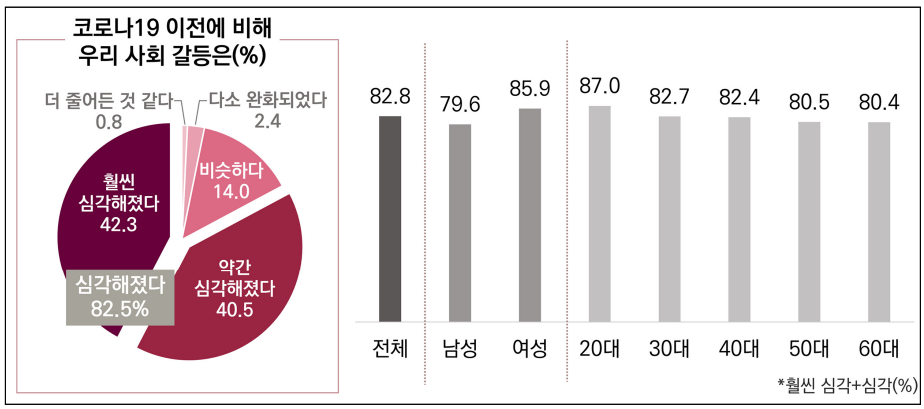
[그림 3-20] 서울시 갈등관리제도에 대한 평가

서울연구원
The Seoul Institute

4_코로나 시대 갈등의 변화

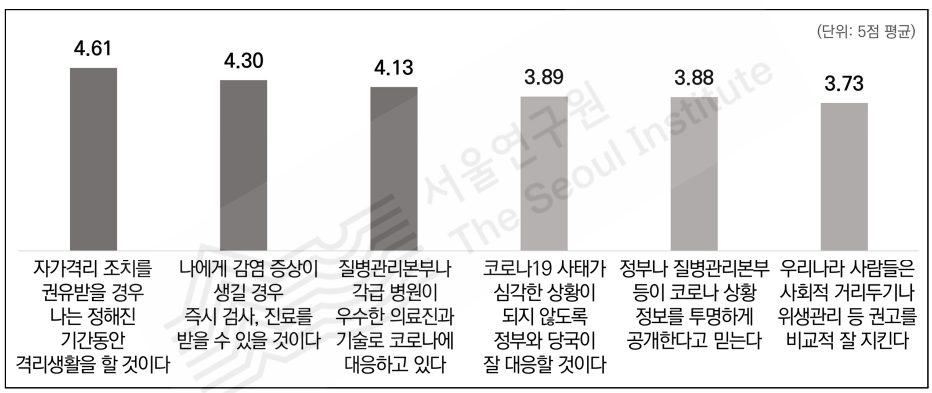
1) 코로나19 이후 갈등 인식

코로나19 이후 우리사회의 갈등에 대해 시민의 인식이 어떻게 변화했는지 살펴보았다. 서울시민 10명 중 8명이 코로나19 이전에 비해 우리 사회 갈등이 심각해졌다고 응답했다. 훨씬 심각해졌다는 응답도 42.3%로 약간 심각해졌다는 응답(40.5%)보다 더 높게 나타났다. 집단별로 살펴보면 남성보다 여성이, 그리고 저연령층일수록 코로나19 이전보다 갈등이 심각해졌다고 보고 있다.



[그림 3-21] 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.

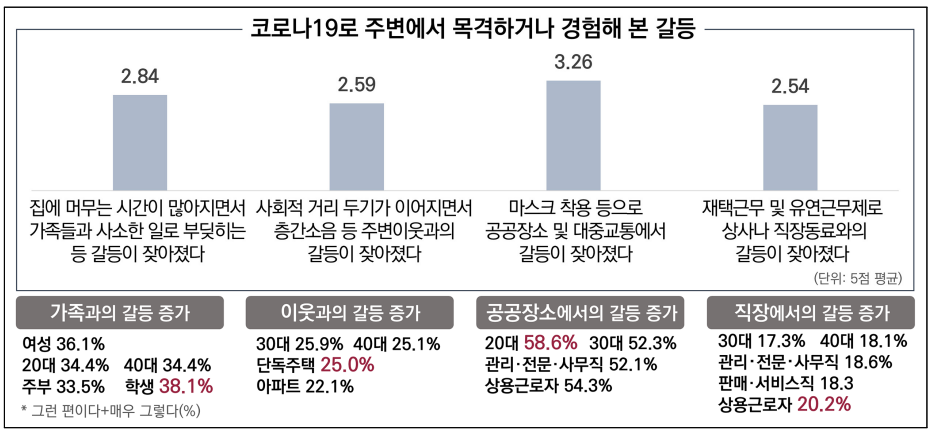


[그림 3-22] 코로나19 상황에서 사회 각 영역에 대한 서울시민의 신뢰

주: ① 전혀 그렇지 않다 ↔ ⑤ 매우 그렇다 5점 척도

2) 코로나19로 인한 갈등경험과 원인

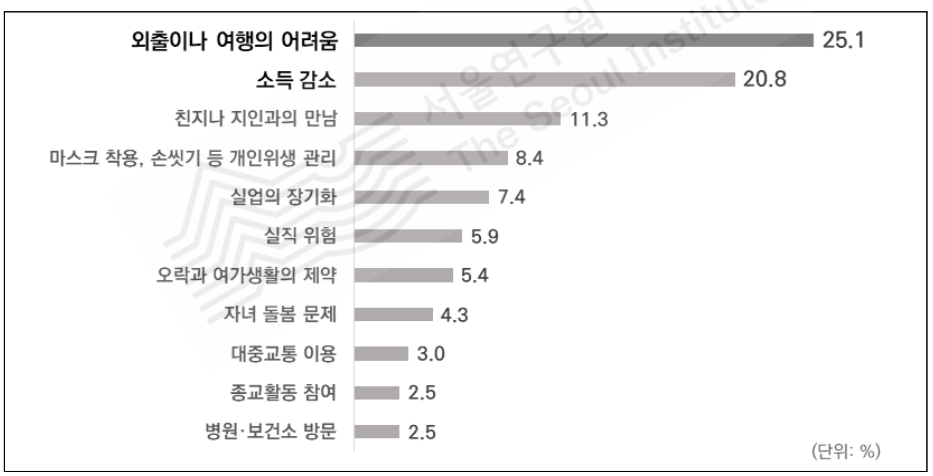
코로나19로 주변에서 목격하거나 경험해 본 갈등으로 '마스크 착용 등으로 공공장소와 대중교통에서의 갈등이 잦아졌다(5점 척도 기준 평균 3.26점)고 응답한 비율이 가장 높았다. 집에 머무는 시간이 많아진 주부나 학생은 가족과의 갈등이 증가했다는 비율이 비교적 높고, 20~30대 젊은층, 화이트칼라, 상용근로자들은 공공장소나 직장에서의 갈등이 증가했다고 인식하는 특성을 보인다.



[그림 3-23] 코로나19로 주변에서 목격·경험한 갈등

주: ① 전혀 그렇지 않다 ↔ ⑤ 매우 그렇다 5점 척도

시민들은 코로나19 사태로 가장 힘든 점으로 외출이나 여행의 어려움(25.1%)과 소득 감소(20.8%)를 1순위로 응답했다.



[그림 3-24] 서울시민이 응답한 코로나19 사태로 가장 힘든 점(1순위)

여성, 고학력자, 관리·전문·사무직, 상용근로자의 경우 외출이나 여행의 어려움을 1순위로 보는 비율이 높은 반면, 남성, 저학력자, 판매·서비스직은 소득감소를 1순위로 보는 비율이 높게 나타났다. 자영업자나 무급가족종사자, 임시근로자와 같이 코로나19로 인해 소득이나 고용상태에 영향을 많이 받는 종사자일수록 특히 소득감소를 가장 힘든 이유로 보고 있다.

[표 3-16] 집단별 코로나19 사태로 가장 힘든 점(1순위)

(단위: %)

		외출이나 여행의 어려움	소득 감소	친지나 지인과의 만남	마스크 착용, 손씻기 등 개인위생 관리	실업의 장기화	실직 위험	오락과 여가 생활의 제약	자녀 돌봄 문제
전 체		25.1	20.8	11.3	8.4	7.4	5.9	5.4	4.3
성별	남성	21.4	22.0	12.4	10.0	8.1	6.5	6.1	3.9
	여성	28.7	19.6	10.2	6.9	6.7	5.3	4.7	4.7
연령대	20대	20.9	16.3	10.7	12.6	13.5	6.0	8.4	0.0
	30대	25.9	19.1	7.3	7.3	9.1	8.2	5.0	5.9
	40대	26.9	19.8	11.0	6.2	3.1	5.7	7.5	10.6
	50대	24.2	27.7	13.4	7.4	6.1	5.6	2.2	2.2
	60대	29.9	20.6	16.8	9.3	3.7	1.9	2.8	0.9
학력	고졸	17.3	30.9	11.1	8.6	10.5	6.2	3.1	1.2
	대졸	26.4	19.9	10.2	7.9	7.2	5.7	5.7	5.1
	대학원 이상	27.7	12.6	18.5	10.9	4.2	6.7	6.7	3.4
직업	관리·전문·사무직	32.3	14.4	11.7	6.9	3.3	7.2	6.0	5.4
	판매·서비스직	14.9	33.2	11.4	8.9	7.4	6.9	4.5	2.5
	기능·조립·단순노무직	20.4	24.1	11.1	7.4	5.6	7.4	5.6	5.6
	학생	22.6	17.9	9.5	13.1	11.9	3.6	9.5	0.0
	주부	29.3	16.5	13.3	8.5	2.7	4.3	4.8	9.0
	무직·기타	20.3	24.6	8.7	8.7	21.7	4.3	3.6	0.0
고용 상태	상용근로자	29.6	13.7	12.7	8.7	3.4	7.2	6.5	4.8
	임시근로자	17.1	36.6	4.9	7.3	12.2	2.4	4.9	4.9
	일용근로자	18.2	21.2	9.1	3.0	9.1	15.2	6.1	0.0
	자영업자	15.5	47.3	11.6	4.7	6.2	5.4	1.6	3.1
	무급가족종사자	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

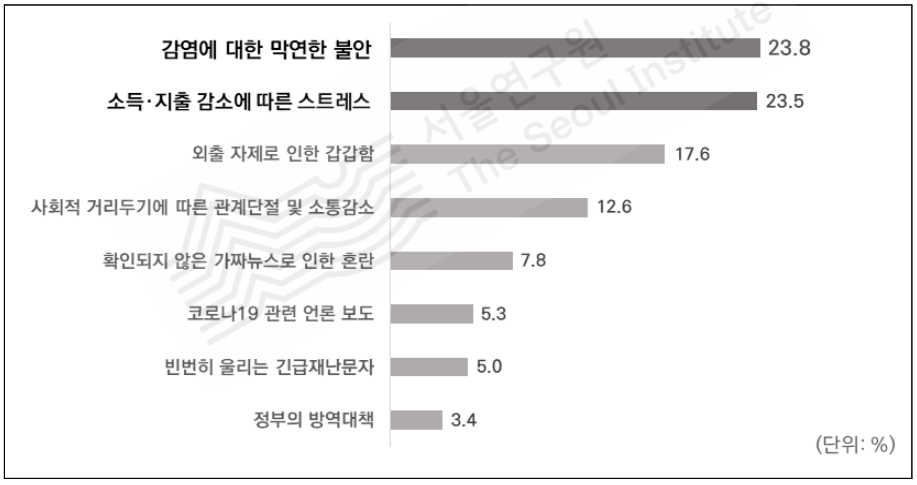
코로나19로 시민들의 감염에 대한 두려움과 막연한 불안이나 우울 감정에 대한 경험 정도를 살펴본 결과, 나와 내 가족, 친한 사람이 감염될지도 모른다는 두려움을 느낀 비율(매우 그렇다+그런 편이다)이 모두 70% 이상으로 나타났으며, 주변 사람들에 대한 두려움이나 경계심을 느끼는 비율도 72.3%나 차지했다. 코로나19 이후 일상생활 속에서 막연한 불안이나 우울한 감정을 느껴본 적 있냐는 질문에 우울한 상태를 10점, 전혀 우울하지 않았던 상태를 0점으로 하여 응답하게 한 결과 6.44점으로 나타나 대체로 보통 이상의 우울을 경험하고 있다.

[표 3-17] 서울시민의 감염에 대한 두려움 경험

(단위: %, 점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	5점 평균
내 자신이 감염될지도 모른다는 두려움을 느꼈다	1.4	4.8	15.7	52.3	25.8	3.96
내 가족이 감염될지도 모른다는 두려움을 느꼈다	0.6	3.7	12.1	50.9	32.7	4.11
나와 친한 사람이 감염될지도 모른다는 두려움을 느꼈다	0.8	4.9	17.9	51.0	25.4	3.95
주변사람들에 대한 두려움이나 경계심을 느끼는 경우가 많아졌다	1.3	7.1	19.3	46.7	25.6	3.88

코로나로 불안이나 우울을 느끼게 되는 주요 요인으로 감염에 대한 막연한 불안(23.8%)과 소득·지출 감소에 따른 스트레스(23.5%)가 높게 나타났다. 감염에 대한 막연한 불안은 여성과 고연령층, 고학력자에서 높고, 소득과 지출 감소 스트레스는 남성, 저연령층, 저학력자가 높은 특성을 보인다.



[그림 3-25] 서울시민의 코로나 불안과 우울의 원인(1순위)

[표 3-18] 성별·연령별·학력수준별 코로나 불안과 우울의 원인(1순위)

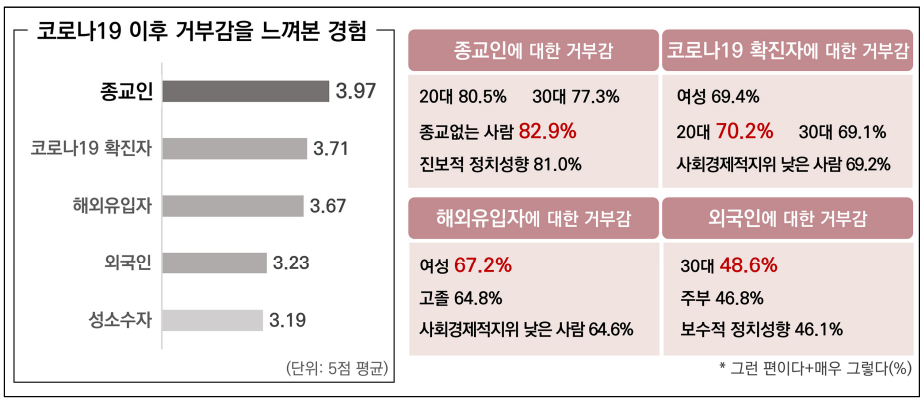
(단위: %)

		감염에 대한 막연한 불안	소득·지출 감소에 따른 스트레스	외출 자제로 인한 갑갑함	사회적 거리두기에 따른 관계단절·소통감소	확인되지 않은 가짜뉴스로 인한 혼란	코로나19 관련 언론 보도	빈번히 울리는 긴급재난문자	정부의 방역 대책
전 체		23.8	23.5	17.6	12.6	7.8	5.3	5.0	3.4
성별	남성	23.0	24.7	14.6	11.9	9.4	6.3	4.4	4.6
	여성	24.5	22.5	20.5	13.3	6.4	4.4	5.6	2.2
연령대	20대	20.6	27.3	23.4	11.0	6.2	3.3	1.9	3.3
	30대	18.1	27.3	20.8	12.0	7.4	5.6	6.9	0.9
	40대	24.1	18.8	18.3	12.5	11.6	4.9	4.9	4.5
	50대	27.5	24.5	11.8	14.4	7.0	6.1	4.4	4.4
	60대	33.0	16.5	10.7	13.6	5.8	7.8	8.7	3.9
학력	고졸	19.1	25.5	15.3	11.5	8.9	7.0	7.0	3.8
	대졸	24.4	24.3	18.2	12.9	7.3	5.1	4.1	3.1
	대학원 이상	25.9	16.4	17.2	12.9	9.5	4.3	7.8	4.3

서울연구원 The Seoul Institute

3) 코로나 시대 혐오와 차별 양상

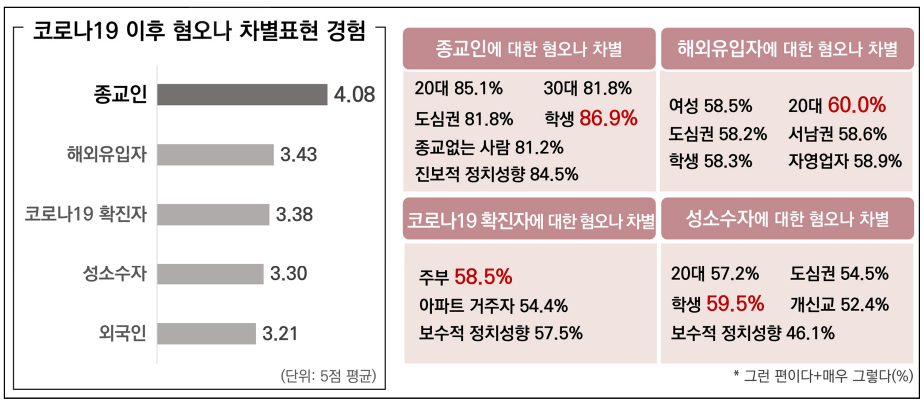
코로나19 감염과 관련하여 언론에 많이 보도되고 있는 집단들을 대상으로 코로나19 이후 특정 집단에 거부감을 느껴본 적 있느냐는 질문에 종교인에 대한 거부감이 5점 척도 기준 3.97점으로 가장 크게 나타났다. 최근 연이어 발생하고 있는 종교시설을 통한 코로나 감염 관련 언론보도의 영향으로 볼 수 있다. 그다음으로 코로나19 확진자(3.71점), 해외유입자(3.67점) 순으로 나타나고 있다. 특히 종교인에 대한 거부감은 20~30대 젊은층(각각 80.5%, 77.3%)에서 높게 나타나며, 종교가 없는 사람(82.9%)일수록 거부감이 큰 것을 알 수 있다. 코로나19 확진자는 20대(70.2%), 여성(69.4%), 주관적 사회경제적 지위가 낮은 사람(69.2%)의 거부감이 특히 높다. 해외유입자는 여성(67.2%), 고졸(64.8%)의 거부감이 가장 큰 것으로 조사됐다.



[그림 3-26] 코로나19 이후 서울시민의 거부감 경험

주: ① 전혀 그렇지 않다 ↔ ⑤ 매우 그렇다 5점 척도

또한 코로나19 이후 종교인, 해외유입자, 코로나19 확진자에 대한 혐오나 차별 표현을 들어본 적이 있다는 비율이 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 특히 종교인을 향한 혐오나 차별표현은 5점 척도 기준 평균 4.08점, 약 80% 이상이 경험해본 적 있다고 응답했다. 20~30대 저연령층, 학생(86.9%), 진보적 정치성향(84.5%)을 가진 집단이 특히 높다. 그다음 순으로 높게 나타난 해외유입자에 대한 혐오나 차별 경험은 20대(60.0%), 자영업자(58.9%) 가운데서 높으며, 권역분포에서는 서남권(58.6%)에서의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 코로나19 확진자에 대한 혐오나 차별 경험은 주부(58.5%), 보수적 정치성향을 가진 사람(57.5%), 아파트 거주자(54.4%)가 높고, 성소수자의 경우는 학생(59.5%), 개신교(52.4%)에서 높은 특성을 보이고 있다.



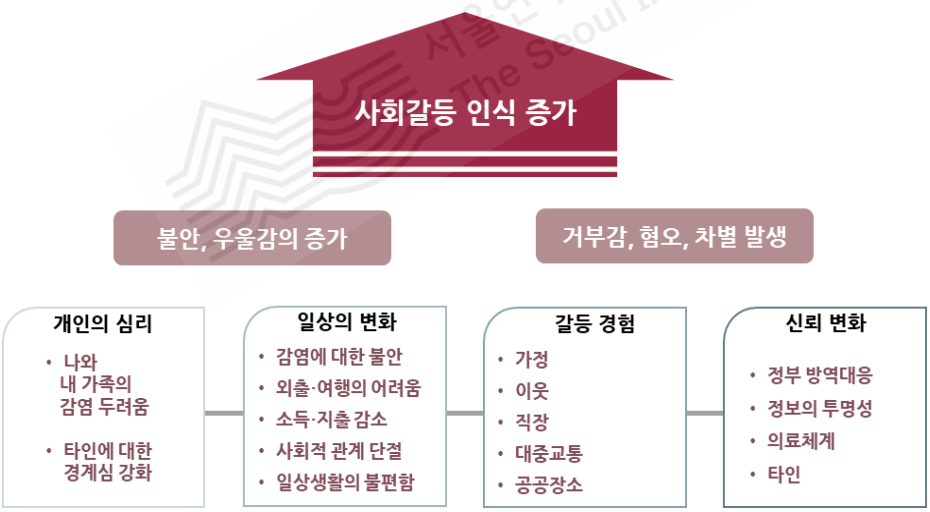
[그림 3-27] 코로나19 이후 서울시민의 혐오나 차별표현 경험

주: ① 전혀 그렇지 않다 ↔ ⑤ 매우 그렇다 5점 척도

4) 코로나 시대 시민의 갈등 인식 변화

지금까지 우리 사회에서, 특히 코로나19로 인해 갈등이 나타나고 있는 모습과 시민들이 이를 인식하는 양상을 살펴본 결과, 코로나 시대의 갈등인식 변화 과정은 [그림 3-28]과 같다.

코로나19로 인해 개인의 심리적 상태에서 나와 내 가족의 감염에 대한 두려움이 발생하고, 타인에 대한 경계심이 강화된다. 일상생활에서는 감염에 대한 불안, 외출 여행에 대한 어려움, 소득 지출에 대한 감소, 사회적 관계의 단절, 일상생활의 불편함과 같은 변화를 겪게 된다. 이러한 변화가 개인의 불안과 우울감의 증가로 나타난다. 동시에 사회적 영역 속에서 코로나19에 따른 갈등 경험, 특히 가정에서 느끼는 갈등, 이웃과 직장에서 느끼는 갈등, 대중교통, 공공장소에서의 갈등을 직접적 또는 간접적으로 경험하고 정부의 방역대응, 정보, 의료체계, 타인에 대한 신뢰의 변화를 겪으며 거부감, 혐오, 차별 등이 발생하기도 한다. 이러한 변화들이 결국 사회갈등 인식의 증가로 나타나고 있다고 볼 수 있다. 코로나 시대 서울에서 나타나는 사회갈등의 구체적인 사례는 다음 장의 현지조사 사례연구를 통해 살펴보고자 한다.



[그림 3-28] 코로나 시대 갈등인식 형성 과정

서울연구원 The Seoul Institute

서울연구원
The Seoul Institute

04

코로나 시대의 사회갈등 사례 1: 일상생활 갈등

서울연구원
The Seoul Institute

1_조사개요
2_코로나 이후 잃어버린 일상
3_돌봄의 변화
4_층간소음 갈등
5_소결과 정책적 시사점

04. 코로나 시대의 사회갈등 사례 1: 일상생활 갈등

1_조사개요

1) 조사배경과 목적

코로나19 확진자가 증가함에 따라 지난 3월부터 정부는 확진자 규모에 따라 단계별 '사회적 거리두기'를 시행하고 있다. '사회적 거리두기' 정부 지침에 따라 어린이집·유치원·학교 등의 개강이 연기되다가 단계적으로 온라인수업을 하거나 재택근무를 도입하는 회사가 증가했다. 외출이 줄어들고 집에 머무는 시간이 증가하면서 집을 둘러싼 일상생활 공간에서의 갈등이 더욱 다양해지고 증폭되고 있다.

맞벌이가구와 핵가족·1인가구 증가, 가구형태의 다양화 등으로 가족의 돌봄 기능이 약화되면서 정책적으로 국가의 돌봄 책임으로 전환되어가는 시점에서 사회적 거리두기 캠페인은 다시 가족의 양육과 부양의무를 강화하는 방향으로 작동하고 있다. 학교, 복지관 등 각종 교육기관과 이용시설 비상 운영으로 가족 돌봄 부담이 가중되었다. 특히 사회적 거리두기가 아동, 장애인, 노인 등 사회적 약자의 돌봄에 미치는 영향이 큰 것으로 파악되고 있다. 자발적·비자발적 격리로 전적으로 가족 돌봄에 의지하거나 개인 혼자서 감당해야 하기 때문이다.

경제상황 악화, 대면서비스 제한 등으로 가정 내 고립되고 사회와는 단절되기 쉬운 상황에서 방임, 학대, 폭력 등이 발생하더라도 조기 발견이 더 어렵기 때문에 아동학대나 가정폭력이 증가하리라는 사회적 우려도 증가하고 있다. 최근 보호자가 집을 비운 사이 초등학생 형제(10세, 8세)가 라면을 끓여 먹으려다 불이나 전신 화상과 중태에 빠지는 사건이 발생했다(헤럴드경제, 2020. 9. 19.). 가정 내 방치된 아동학대 사례로 코로나19 장기화로 커지는 아동돌봄 사각지대에 대한 경각심을 주며 정부도 대책 마련을 촉구하고 있다(YTN, 2020. 9. 22.). 한 설문조사에 따르면, 코로나가 길어

지면서 돌봄 공백을 막기 위해 맞벌이의 절반이 휴업이나 퇴사를 고려한다고 응답한 것으로 나타났다(한국일보, 2020. 9. 16.). 돌봄 공백이 아동과 가족에 전반적으로 미치는 영향을 고려할 때 사회적 관심과 지원대책이 필요한 시점이다.

또한 사회적 거리두기로 집에 머무는 시간이 길어짐에 따라 층간소음 갈등 발생 건수가 늘고, 갈등이 심화되었다. 환경부 산하 국가소음정보시스템 '층간소음 이웃사이센터' 조사에 따르면, 올해 1월 이 센터에 접수된 층간소음 분쟁 민원은 모두 1,896건이었으나, 대구·경북 지역을 비롯해 전국에서 코로나19 확진자가 급격히 늘어난 2월에는 2,630건으로 전월과 비교해 38%나 늘어난 것으로 나타났다. 이후 5월에 접수된 콜센터 상담 건수는 2,250건으로 지난해 동월(1,067건)과 비교하면 110% 늘어나 2배 이상 증가한 셈이다(신동아일보, 2020. 6. 16.). 서울시청 공동주택과에 설치된 층간소음상담실에 따르면 국내 코로나 확진자 수 증가폭이 컸던 올해 2월부터 사회적 거리두기가 시행된 3월과 4월에 층간소음으로 민원을 접수한 사례가 증가한 것으로 나타났다([표 4-1] 참고).

[표 4-1] 2020년 서울시 층간소음상담실에 접수된 층간소음 관련 민원 건수

(단위: 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월
층간소음 관련 민원 건수	52	76	96	79	65	65

출처: 서울시 공동주택과 내부자료

서울연구원 The Seoul Institute

서울 지역은 대도시로 주거공간이 밀집되어 있다는 특색이 있다. 2015년 서울시 아파트 거주 비율이 45.1%, 연립·다세대주택 비율은 21.2%로 대다수 시민이 공동주택에 거주하고 있는 반면(서울연구원, 2020), 서로 다른 가치관, 욕구, 생활습관을 가진 사람들이 물리적으로 동일한 공간 내 거주하면서 소통은 단절되다 보니 갈등이 분쟁 양상으로 번진다(김희경, 2017). 층간소음 갈등은 이웃 간 살인·폭력·방화 등 극단적인 사건으로 치닫는 문제가 발생하기도 하여 공공갈등 관리가 요구되어지고 있다. 최근 전주의 한 아파트에서 층간소음문제로 위·아래층 주민 간 시비 끝에 폭행사건이 발생하기도 했다(중앙일보, 2020. 9. 15.).

층간소음의 대표적인 소음 유형은 아이들이 뛰거나 걷는 소리이다. 코로나로 인해 재택근무, 온라인수업 등으로 일상생활이 전환되면서 아이들을 비롯한 가족 구성원이

집에 거주하는 시간이 길어지고, 층간소음이 늘어날 수밖에 없는 구조적 환경에 놓여 있게 된 셈이다.

이 장은 사회갈등 사례의 하나로 코로나로 인해 변화된 일상들을 들여다보고, 이러한 재난 상황이 일상화되면서 발생하는 새로운 생활 갈등과 그 안에서 미세한 관계균열 양상을 살펴보고자 한다.

2) 조사대상과 방법

돌봄, 층간소음 갈등 관련 이해당사자(서울 시민)와 조정 관계자 11명을 대상으로 조사했다. 구체적으로는 돌봄 공백을 겪은 초등학생 이하 아동, 노인과 함께 살고 있는 가구 세대원(주 돌봄 제공자) 또는 당사자(6명)와 관련 전문가(3명), 층간소음으로 인한 갈등 당사자와 조정관계자(2명)이다.

[표 4-2] 조사대상

구분			사례 수(명)	비고
돌봄 공백	아동돌봄	학부모	3	자녀 연령대, 모의 고용형태를 고려
		전문가	2	우리동네키움센터, 지역아동센터
	노인돌봄	당사자	2	70대 독거노인, 성별 고려
		돌봄 제공자	1	몸이 불편한 노인을 주로 돌보는 가족
		전문가	1	노인복지센터 사회복지사
층간소음 갈등		당사자	1	층간소음 갈등을 경험한 시민
		전문가	1	층간소음 갈등해결 지원기관 관계자

조사방법은 구조화된 질문지를 활용한 1대1 심층인터뷰를 실시했다. 조사대상은 맘카페, 층간소음 관련 카페를 통해 구인하거나, 주변 소개를 받아 당사자를 모집하였고, 관계기관 공무원과 담당자는 인터넷 검색으로 연락하고 기관 협조를 받아 진행했다. 조사는 2020년 7월 23일부터 8월 13일까지 진행되었다.

3) 조사내용

일상생활 공간에서 가족, 이웃, 공동체 간 발생하는 갈등 양상을 조사하였다. 가정 내 돌봄 공백 문제와 이웃 간 층간소음 문제로 구분하여 살펴보고자 했다([표 4-3] 참조).

[표 4-3] 조사내용

구분	조사항목	
	당사자(학부모, 당사자, 가족 등)	관계자(현장 전문가)
돌봄공백	▪ 가족 배경 ▪ 돌봄이 필요한 아동, 노인의 일과 ▪ 주로 돌보는 사람 ▪ 코로나 이후 돌봄 형태 변화 ▪ 코로나 이후 돌봄의 어려운 점 ▪ 코로나 이후 돌봄으로 인한 가족구성원 간 갈등·다툼 ▪ 코로나 장기화에 따른 돌봄의 지속가능성과 돌봄 계획 ▪ 코로나 이후 돌봄 수혜 지원정책·서비스 ▪ 돌봄 경감을 위해 향후 필요로 하는 서울시 지원정책 ▪ 돌봄서비스 인지와 이용경험 ▪ 비대면 시대의 사회적 돌봄 방향	▪ 기관 소개 ▪ 코로나 이후 돌봄 서비스 제공 변화, 서비스 제공의 어려움, 비대면 서비스 제공 시도 ▪ 코로나 이후 돌봄 서비스 이용 변화, 이용 수요 변화 ▪ 코로나 장기화에 따른 돌봄의 지속가능성과 돌봄 지원계획 ▪ 돌봄 사각지대 발굴 ▪ 코로나 이후 돌봄 지원정책·서비스 ▪ 돌봄 경감을 위한 서울시 지원정책 ▪ 비대면 시대의 사회적 돌봄 방향
층간소음	▪ 거주 배경 ▪ 코로나 이후 집에 있는 시간, 층간소음으로 인한 불편함 ▪ 과거 층간소음 갈등 상황, 대응방법, 갈등 해소 여부 ▪ 서울이웃분쟁센터 인지와 이용 여부, 이용 경험 ▪ 코로나 이후 층간소음 갈등 대응방식 변화, 서울시 지원 요구사항 ▪ 층간소음의 근본적 해소방법 ▪ 우리동네자율조정가 운영사업에 대한 생각 ▪ 이웃 갈등 대안 관련 서울시의 역할	▪ 층간소음 갈등해결지원단 소개 ▪ 서울이웃분쟁센터와 층간소음 갈등해결지원단과의 관계 ▪ 층간소음 관리대책 수립과 추진상황 ▪ 코로나 이후 층간소음 상담(신고) 사례 ▪ 코로나로 인해 대면 갈등 조정이 어려웠던 사례, 비대면 해결 시도 ▪ 층간소음 갈등관리 방안

서울연구원 The Seoul Institute

2_코로나 이후 잃어버린 일상

1) 경제활동의 변화

실직, 휴직, 고용난 등의 일자리 변동

코로나19로 인해 고용시장이 악화되고, 지역아동센터, 학원 등 지역사회시설이 일시 또는 장기 휴관되었으며, 초등학교는 개학이 연기되다가 온라인수업으로 전환되면서 아이들은 간헐적으로 등교하게 되었다. 코로나로 인한 경제 위기, 돌봄 공백 상황이 지속되면서 워킹맘들은 실직 또는 휴직을 하게 됐다. 2개월간 교육을 받고 공공일자리에 취업하기로 하였는데, 코로나 확산으로 일자리가 생성되지 못한 경우도 있었다.

> "작년부터 파트타임으로 아이들을 어린이집에 보내고 직업전문학교에서 일을 했어요. 방학하고 3월에 개강 예정이었는데 코로나 때문에 개강이 계속 연기되면서 개강을 한다, 안 한다 지지부진하게 연기되다가, 5월말에 최종적으로 폐점을 하게 되는 상황이 와서 저도 같이 퇴사를 하게 되었습니다."
>
> 안○○(30대)

> "직장 다니다가 지금 잠깐 아이들 돌봄 때문에 육아휴직을 하고 있는 상태입니다. 작은 애는 돌봄(초등돌봄교실)에서 케어가 어느 정도 됐었는데, 작은 애보다도 큰 애가 더 걱정이더라고요. 큰 애는 올해 5학년인데 겨울방학 때부터 계속 거의 집에 있는 거예요. 밖에 나가서 친구들하고 어울릴 수 있는 상황도 아니고, 학원을 갈수 있는 상황도 아니고, 그렇다고 학교가 아이들을 돌봐줄 수 있는 상황도 아니고. 그래서 겨울방학 때부터 코로나 사태 이후까지 계속 혼자 있는 시간이 길어지다 보니깐 큰 애가 심적으로 힘들어 하더라고요."
>
> 이○○(30대)

> "2월까지 두 달 동안 교육을 다 받고 너무 기대에 차있었어요. 3월달에 나가기로 했었는데, 갑자기 코로나 사회가 되는 바람에 이게 연장이 계속되는 거예요."
>
> 천○○(70대)

2) 생활양식의 변화

사회적 거리두기로 잠시 멈춤

지역사회 내 코로나 감염에 대한 우려가 커지면서 어린이집 등 다중이용시설 이용을 중단하고, 다른 실내 공간(백화점, 마트 등)으로의 외출도 삼가면서 '집콕(집에만 콕

박혀있는 일)' 생활이 두드러졌다. 또한, 평소 내원하던 의료기관 방문 횟수를 줄이고 택시 이용을 자제하게 되었다.

노인 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 기관은 휴관하지 않았으나, 비상운영체제로 전환하게 되어 기존에 하던 대면 서비스 사업은 코로나로 인해 일시 중단되었다. 코로나 상황에서도 계속 운영해야 했던 아동 돌봄기관에서는 기관 이용 아동들에게 실내에서도 계속 마스크를 착용하라고 안내하고, 열 체크 등을 빈번히 실시했다.

코로나가 장기화되면서 조금씩 일상으로 복귀하거나 변형된 움직임이 나타났다. 외부 활동을 최대한 자제하되 자치구나 서울시에서 운영하는 장소(방역이 잘 되어있는 장소)를 방문하거나, 이외 기관 내 외부 교육인력 출입을 제한하고 온라인수업 또는 비대면 방식의 방문서비스로 대체했다.

"지역감염이 계속 나오고 있는 상황에서, 그게 제 손을 떠나면 사실 어디서 감염되는지, 아무리 조심한들 길거리 가다가 뭐를 잘못 만진다든가 하는 그런 위험부담이 있어요. 최대한 조심하느라고 안 보내는 거죠. 그렇게 위험부담을 갖느니 내가 그냥 안고 가겠다 인거고. 그 후에는 어린이집에서 방역도 하고 마스크 쓰고 생활을 해요. 밥 먹을 때, 잘 때만 빼고. 선생님들은 당연히 쓰고. 3월부터는 긴급돌봄 하는 아이들도 마스크를 계속 쓰고 생활하더라고요. 그것도 부담스럽죠 사실. 어린애들이 마스크를 쓰고 있으면 실내에서 매우 답답하죠."

안○○(30대)

"어머니가 병원을 정기적으로 다니시거든요. 거동이 불편해지시면서 거의 약 처방 받아서 약으로 장복하시고 그러셨어요. 그래도 가끔 의사는 만나야 되거든요. 병원 갈 때는 애들 아빠하고 가는데, 코로나 때문에 그것도 조심스러워서 병원 가는 것도 불편하긴 하더라고요. 두 번 갈 걸 한 번 가게 되고. 예전에는 택시 타고 갈 수도 있는데, 택시도 또 타기 싫잖아요. 애들 아빠가 하루 휴가 내고 병원 진료받으러 가는 불편함이 있어요."

김○○(60대)

"저쪽에서 뭐가 있을지 내가 걸려 가지고 저 사람한테 불안하게 할지 그것도 모르니까 불안해지고. 그런데 지금 사람들 보면 많이 걱정들 없는 거 같은데도, 손소독제 세정제 있잖아요. 그거 쓰는 사람들은 하루 종일 세정제를 쓰더라고. 갖고 다니면서 쓰는 사람도 있고. 유별나게 더 하는 사람들도 많아.

백○○(70대)

"마스크를 계속 착용해야 되니까요. 1학년 같은 경우에는 자꾸 내려요. '올려라, 올려라' 선생님들이 계속 말하고요. 그리고 밀폐를 안 시키려고 에어컨 켜고 창문을 많이 열어놔요. 특히 애들 많이 있는 시간은요. 작은 기침이라던지 비염이 많잖아요, 그러면 어머님

한테 아이가 비염이라는 확인서 떼어갖고 오라고 해요. 왜냐하면 한 명이 걸리면 온 지역사회가 흔들리는 거니까요. 그리고 방역은 구청에서 방역기계를 사주셔서 그걸로 방역하고요. 8월부터 청소인력이 지원돼서 매일 소독도 해주시고 청소도 해주세요."

전○○(우리동네키움센터장)

"저희도 (외부활동이) 겁나긴 하죠. 사실 겁이 안날 수가 없어요. 모르는 사람을 만나는 거잖아요. 저희가 철저하게 아이들 마스크 씌우고, 소독하고, 가서도 항상 마스크를 벗지 않게 해요. 그래서 체험활동을 갈 때 주로 구에서 운영하는 또는 시에서 운영하는 그런 곳 위주로 가요. 철저하게 돼있어서 안심하고 갈 수 있는 거예요. 안 그러면 좀 어렵죠."

강○○(지역아동센터장)

3_돌봄의 변화

1) 코로나19 이후 돌봄 공백

돌봄 방식의 대안 여지가 많지 않아 가족 내 돌봄 부담 가중

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

"불안해서 안 보낸거죠. 왜냐하면 어린이집 휴원은 그 어린이집에서 확진자가 나왔을 때만 2주간 휴원을 합니다. 아예 폐쇄를 하죠. 그런데 그렇지 않은 경우에는 맞벌이들이 있고 또 나가야하는 엄마아빠들이 있으니깐 긴급 돌봄을 운영해요. 그래서 어린이집은 계속 운영되고 있습니다. 돌보느냐 마느냐 선택이죠. 저는 제가 서서히 올해에는 일을 못하겠다 싶기는 했어요. 아이들도 너무 어리고, 코로나가 언제 끝날지도 모르고, 가을 겨울에 또 유행이 온다하고. 제가 5~6시간 일하러 가면서 아이들을 불안하게 맡기느냐, 아니면 그걸 감안하고라도 경력을 연장하느냐의 기로였는데 그냥 아이들 돌보면서 올해는 안전하게 가는 걸 택하면서 그 3~4개월 동안 가정보육을 했습니다."

안○○(30대)

"요양보호사 오셨었어요. 오셨었는데 코로나 시작되면서 께름칙해서 오시지 마시라 했지. 왜냐하면 만에 하나 들락날락 하는 사람이 있다가 무슨 일 생기면 너무 후회하고 그럴 것 같아서 안 되겠더라고. 그래서 그냥 중단했죠. 중단한 게 3월인가 4월인가. 얼마 안 돼서 중단하고 여태까지 그대로 있어요."

김○○(60대)

"근처에 사는 언니한테 부탁하려고 하니 거기도 코로나 때문에 애들이랑 방에만 있는데 우리집 애들을 데려가줘 라는 말을 못 하겠는 거죠. 그때는 다 그렇게 도움을 요청할 수도 없는 상황이었고. 그렇다고 또 시골에 있는 조부모님께 '올라와서 애들을 봐주세요' 라고 하자니 서울에 확진자가 너무 많기 때문에 그것도 특히 시부모님들한테 말씀드리기 어려운 상황이었고. 온전히 그거는 저희 부부랑 아이들이 다 겪어야 했어요"

이○○(30대)

또한 돌봄제공자들은 장시간 아동을 돌보면서 체력 부진과 스트레스 심화로 신체적·정신적인 부담이 가중되었다.

"올해는 진짜 체력이 딸리더라고요. 외부적 요인으로 인해 차단된 거잖아요. 계획은 다 무산되고 어디 가지도 못하고 하니깐 심리적으로도 스트레스 많이 받고 피곤함도 있어요. 신랑이 회사원인데 저녁에 퇴근하고 오면 와이프는 녹초가 되어있지, 애들은 놀고 싶은 거 못 놀고 친구도 못 만나니깐 아빠랑 놀자 해서 신랑도 많이 힘들었을 거예요. 그러다가 신랑이 어느 날 열이 나더니 대상포진이 걸렸어요. 집에 오면 집에 오는 대로 체력적으로 감당하기 힘드니깐 스트레스가 있어서 그게 쌓였나 봐요."

안○○(30대)

"맞벌이 가정 같은 경우에는 원래 학원을 많이 보냈잖아요. 그런데 코로나 때문에 학원을 못 가게 된 거예요. 학원을 끊고 하다보니까 맞벌이 부모님들이 발을 동동 구르는 상황이 생겼고. 일반 가정도 마찬가지에요. 엄마가 아이들을 데리고 있다 보니 '엄마도 일을 못 본다' 이 얘기를 하시더라고요. 엄마들이 코로나 처음에는 되게 조심하시다가 이제는 이런데 1~2시간이라도 잠깐 맡기고 나갔다왔으면 좋겠다'고 말씀하세요. (긴급돌봄 수요가) 굉장히 많이 늘어나는 것 같아요."

전○○(우리동네키움센터장)

부부간, 부모와 자녀 간 함께 집에서 생활하는 시간이 증가하고 지속되다 보니 부모, 자녀 모두 감정적으로 예민해지고 말다툼이 잦아지게 되었다.

"막 뛰어다니기 시작하면서 저걸 내가 치워야 한다는 스트레스를 받으니까. '하지마, 하지마' 이런 소리를 하고, 애도 '알았어, 알았어' 하는데 엄마가 계속 잔소리 하니깐 애도 스트레스 받고. 초기에는 큰 애랑 굉장히 많이 싸웠어요. 서로 스트레스 받는 거예요.

'하지마' 한번 얘기하면 애는 '엄마 난 이거 아니면 할 게 없어', '그래? 그럼 너가 혼자 나가서 사람들 없는 데서 줄넘기를 하고 와' 하면서 혼자 내보냈었어요."

이○○(30대)

"진짜 이전하고 확실히 달라요. 둘 다 많이 예민해져 있어요. 어떻게 보면 신랑은 어린이집이 그래도 방역하고 하니까 보내라는 주의였고. 너도 살아야 하지 않냐, 자기도 살아야 하고. 보낼 때와 안 보낼 때의 와이프의 삶의 리듬과 심리적인 상태와 그런 것도 크기 때문에 본인이 감당하기에도 차라리 정신적으로 건강해지는 길을 택하려면 좀 보내라 했어요. 그런데 저는 왜 그러는지, 꼭 코로나 심할 때 있잖아요. 대구 심해지고 이태원 말 나오고 그럴 때는 보내는 게 사지에 애를 내모는 거 같은 거예요. (중략) 저도 사람인지라 삶이 피폐해져 가는 거죠. 아무도 못 만나고…. 사람이 한두 시간은 자기 삶이 있어야 숨이 트이는데, 낮잠 잔다고 해도 엄마 귀는 깨있거든요. 애가 언제 깨나, 깨면 또 뭘 주나. 정말 5월 쯤 됐을 때는 거의 녹초가 되었었죠."

안○○(30대)

맞벌이 가구에게 공적 돌봄서비스 이용은 불가피한 선택

맞벌이가구는 공적 돌봄 서비스를 이용하여 돌봄 공백을 채우는 중이다. 맞벌이 가구 역시 지역사회 감염에 대한 불안감을 갖고 있지만, 돌봄을 대신 맡아줄 수 있는 사람이 없어 공적 돌봄서비스(초등돌봄교실, 지역아동센터, 우리동네키움센터)를 이용할 수밖에 없다. 최근 코로나19가 장기화되고 기관·업체 내 방역 관리가 강화되면서 학습 등의 이유로 공적 돌봄 이용에 대한 수요는 늘고 있는 실정이다.

"(초등돌봄교실은) 소수정예제로 계속 운영됐었어요. 왜냐하면 그렇게 하지 않으면 맞벌이 부부들은 아이를 케어할 수 있는 방법이 없기 때문이에요. 코로나 이후로도 계속 소수정예로. 코로나 한참 심했을 때 초등돌봄을 보내도 한 반에 많이 오면 5명, 적게 오면 4명 이렇게 오는 것 같더라고요. 코로나가 좀 안정되고선 어떤지는 잘 모르겠어요. 지금은 인원이 조금 더 오는 것 같긴 한데."

이○○(30대)

"저희가 코로나 전에 36명까지였어요. 그랬다가 갑자기 코로나 확산되는 2월에는 가정에서 돌볼 수 있는 아이들은 최대한 가정(돌봄)으로 안내했더니 12명 딱 남더라고요. 그랬다가 장기화되면서 맞벌이 중에서도 애들을 어떻게든 친척 동원해서 케어하다가 더이상 못하시는 거죠. 점차 늘렸는데 구청에서 처음에는 12명만 받으라고 했다가, 점점 퍼센트를 늘려서 일단은 80%까지 늘리려고 했는데, 제가 너무 많다고 거부했어요. 저희도 32명까지 받아야 하는데, 이 공간에서 32명은 안 된다 해서 상시로 24명까지만 받겠다고 해서 지금 27명인데 왔다갔다하는 애들 있고, 일시(돌봄) 하고 하다 보니까 인원수가 자꾸 늘어나는 거죠. 일단 코로나 때문에 줄었다가 다시 늘어난 추세고, 대기도 8명 정도

있어요.”

전○○(우리동네키움센터장)

초등학생 고학년 자녀는 공적 돌봄서비스 이용조차 어려워 집에 홀로 있어야 하는 상황이 불가피하다. 초등학생 저학년은 초등돌봄교실을 이용할 수 있지만, 고학년은 연령상 공적 돌봄서비스 우선순위에서 밀려 긴급돌봄 서비스 이용이 사실상 불가능하다. 주로 가정 내에서 온라인 수업을 수강하고 있다. 보호자들이 초등학교 고학년, 중학교 1~2학년 아동청소년까지 아직 돌봄이 필요하다고 인식하는 데 반해 공적 돌봄 인프라 확충은 더뎌 초등학교 고학년과 중학교 1~2학년의 경우 여전히 공적 돌봄 지원대상에서 실질적으로 배제되고 있다.

“큰 애 같은 경우는 고학년이다 보니깐 그때 당시 초등돌봄 신청이 안됐던 상황이었어요. 그래서 오전 내내 큰 애는 방치라고 하긴 좀 그렇지만 방치했죠. 아무도 없고 혼자 있었죠. 이게 어쩔 수 없는 상황이었기 때문에 아이가 혼자서 많이 힘들어했죠. (중략) 큰 아이는 온라인 학습으로 대체를 하는데, 선생님께서 올려주신 온라인 강의를 자기가 보고 정리하고, 수업진도를 자기가 맞춰서 나가는 건데요. 사실 이게 어른들은 쉽게 할 수 있는 건데 아이들은 스스로 하기가 조금 버겁다는 생각이 들더라고요. 그렇게 하고 점심 먹고, 오전에는 지금 학원이 문을 여니깐 태권도 학원을 가거나 영어학원을 가거나 그렇게 하고 있죠. 그러니깐 제가 휴직을 하지 않았다면 아이들이 실질적으로 어른들과 함께 있고 케어를 받을 수 있는 시간은 학원 갔을 때 시간, 그 시간뿐이죠. 오전에는 거의 혼자 있다고 봐야하죠. (중략) 초등학생 고학년이나 중학교 1~2학년까지는 아직 어느 정도의 손길은 필요하거든요. 이런 부분이 조금 채워졌으면 좋겠다는. 유아초등기도 아니고 청소년기도 아닌 너무 붕 떠있는 중간아이들 있잖아요. 걔네들에 대한 돌봄이 없는 것 같아요.”

이○○(30대)

아이와 노인 당사자에게는 창살 없는 감옥

코로나 상황이 지속되면서 청소년 회관, 노인복지센터 등 지역사회 내 아동·노인돌봄 기관이 휴관하고 프로그램이 중단되어 아이들과 노인들의 놀이터, 배움터가 사라져버렸다. 불가피하게 모이더라도 개인 또는 소규모 활동만 가능하다보니 자연스럽게 같이 놀기 어려워졌다.

“청소년 회관에서 강사 구해서 하는 그림 그리면서 노는 프로그램을 했었는데요. 올해부터 했으니깐 1월, 2월 하다가 끊긴 거죠. 어린아이는 이유 없이 끊긴 거잖아요. 어느

날부터 코로나 때문에 안 된대, 바이러스 때문에 위험하대 하니깐 아이는 기다렸죠. 한 달 있으면 되지 않을까? 두 달 있으면 되지 않을까? 했던 게 안 끝나. 그리고 청소년회관이 구청에서 하는 거라 다른 사설학원같이 쉽게 열지를 않아요. 그냥 그렇게 계속 이월하다가 안 되겠다 해서 저번 달에는 환불로 해서 돌려주더라고요. (중략) 친구 엄마들한테 물어보니깐 놀이터에 파리 한 마리 없다고 하더라고요. 싹 들어갔대요."

안○○(30대)

"거리두기를 하라고 얘기는 하잖아요. 그런데 솔직히 거리두기 잘 안되거든요. 왜냐하면 아이들이 블록놀이를 해도 같이 노니까요. 저희도 밥 먹을 때는 철저하게 지켜요. 20명이 한 테이블에서 먹으면 안 되니까 반씩 나눠서 먹고 있거든요. 그리고 절대 말하지 않고 하긴 하는데, 놀 때는 그게 잘 안돼요. 선생님 입장에는 붙어서 놀지 마라 하면서 떼어내고 하는데, 그 부분이 아이들도 조금 스트레스 받았을 거예요. 장난감 한번 만지면 '소독해라, 손 닦아라, 선생님이 소독약 갖다 뿌려줄게' 하면서 심하게 했었거든요. 아이들이 되게 힘들어 했던 것 같아요."

전○○(우리동네키움센터장)

"(예전에는) 아이들이 단체로 하는 작업들을 많이 했어요. 그런데 지금은 같이 만들기가 안 돼요. 혼자 해야 돼요. 블록데이 같은 거, 그전에는 블록을 만들 때 같이 만들어서 작품을 만들었는데 지금은 한 아이씩, 같이 만질 수가 없어요. 혼자서 해야 되고. 혼자 할 수 있는 프로그램을 주로 배치하는 거예요. 저희가 밖에 나가면 좀 더 풍족하게 만들 수가 있어요. 비즈 같은 거, 전문적인 공간에서 하는 거랑 여기서 하는 거는 분위기가 다르잖아요. 선택의 폭도 좁고 그렇지만, 밖에 나가지는 않아요. 불특정 다수가 만질 수 있기 때문에 그런 거는 못하는 거고, 혼자 하게 되고, 놀이도 3명 이상 모여서 놀지 말라고 해요."

강○○(지역아동센터장)

거리두기는 인간관계(교우, 가족관계 등)의 축소로 이어진다. 코로나로 인해 모임과 외출이 어렵고, 집 안에 외부 사람이 왕래하기 어려워지면서 친구·친척과의 교류가 단절되고 있다.

"친구들은 지금도 거의 못 만나고 있어요. 큰 애는 어디서나 잘 어울리는데 작은 애 같은 경우는 약간 소심한 편이고 그래서 친구들하고 오래 봐야 친해지는 편인데 그게 지금 잘 안되니깐 어색한가 보더라고요."

이○○(30대)

"어려운 거는 다른 사람들도 안 오고…. 친척들도 가끔 왔었거든요. 명절이나 안부삼아…. 그런데 요즘 일부러 또 안 오잖아. 그런 것들이 좀 불편하지. 내가 못나가는 것도 불편하지만, 누가 안 와. 그러니깐 고립이 되는…. (중략) 지금은 아무도 안 와. 그러니

깐 더 외롭지. 나가지도 못하지만, 오지도 않으니깐.”

김○○(60대)

장기간 실내생활로 코로나 우울 증세를 보이기도 한다. 등교를 못하고, 노인복지관, 경로당 등 지역사회 내 기관 등을 이용하지 못하게 되면서 집에서 혼자 보내는 시간이 지속되고 있다. 코로나가 장기화되면서 장기간 실내생활로 인해 외로움, 우울함과 외부와의 소통 단절로 답답함, 고립감을 느끼는 사람들도 증가하고 있다.

“티비를 봐도 뭐라고 하는 사람도 없고 너무 좋았는데 두 달, 세 달, 네 달 되다보니깐 너무 힘들어하더라고요. ‘엄마, 나 너무 외로워’하면서 전화오고. 아침에 도시락을 싸주고 가도 이제 혼자 밥 먹고 하는 요즘 아이들은 이런 경우가 많지가 않잖아요. 큰아이가 좀 겸사겸사 힘들어해서... (중략) 큰 애가 너무 안쓰럽기도 하고.”

이○○(30대)

“사실은 아무리 요즘에 스마트폰이 잘 되어있다고 한들 얼굴보고 대화하는 거랑 다르죠. 그래서 어르신들이 어르신들끼리 전화 통화하면서 안부 확인을 하시기는 하세요. 근데 이제 그게 다가 아니니…. 답답해하시는 분들 되게 많았고 어려워하셨던 경우도 되게 많았던 것 같아요.”

이○○(사회복지사)

서울연구원 The Seoul Institute

돌봄은 일상생활 유지 위해 타인과 본인 스스로를 돌보는 삶의 기초

보호자나 지역사회 기관 담당자는 돌봄 시 어려운 지점으로 식사, 학습, 건강 및 방역 관리를 들었다. 코로나로 인해 생긴 아동·노인 돌봄과 관련된 공통 문제는 식사였다. 집에서 식사를 해결하다보니 식비가 많이 들고 3끼 식사를 챙기기가 어려우며, 이는 영양상 문제가 될 수 있다. 아동은 학교에 등교하지 않아 집에서 혼자 도시락을 먹고, 노인은 평소 이용하던 노인복지관 내 경로식당을 이용하지 못해 비대면 방식으로 대체식 완제품(햇반, 비비고 등)을 가정으로 전달받기도 한다.

한편, 노인 돌봄 시 어려운 지점은 기관 이용 노인(독거노인)이 방역물품(공적 마스크)을 구입하는 것이다. 특히, 독거노인은 코로나 초기에 가족만 대리구매가 가능하여 공적 마스크 구입이 더욱 어려웠으며, 이후에는 가족 이외 대리인 구매가 가능하여 기관 생활지원사가 대신 구매한다.

아동 돌봄 시 어려운 지점은 온라인 수업으로 인한 학생 간 학습 편차가 발생하기 쉽

다는 점이다. 학부모가 아이들 일정표를 관리해주고 학습 지원을 담당하기 때문에 가구상황 등에 따라 달라질 수밖에 없다. 외출 자제로 인한 신체활동량 감소, 아동 스스로 자기 관리(통제)가 어렵고 심심함 등을 달래기 위해 스마트폰 등 과도하게 인터넷에 노출되고 있어 이로 인해 아동 건강과 발달에 좋지 않은 영향을 미치리라는 우려가 있다.

"일단은 밥이죠. 밥도 어렵고, 그리고 애들 돌보면서 조금씩 봐주곤 하는데 학습적인 면도 약간 편차가 생기기 시작하는 것 같아요. 학교를 갈 때는 한 선생님이 여러 아이에게 동등한 기회를 주셨잖아요. 아이들이 선택하는 거잖아요. 학습을 할 건가, 안 할 건가는 아이들이 선택하는 건데. 지금은 솔직히 코로나로 학교 자체에 기능이 상실된 거죠. 그러니깐 부모님의 학습능력, 부모님의 배움 정도 등에 따라서 아이들이 학습할 수 있는, 받아들일 수 있는 게 달라진다, 편차가 생길 수 있다는 생각이 들더라고요."

이○○(30대)

"지금 가장 현실적으로 말씀드리면 일단 어르신들은 식사가 제일 어려우세요. 왜냐하면 경로식당이 보통 종합복지관에 있는데 복지관이 휴관을 하다 보니 경로식당에서 점심을 한 끼 드시고 하루를 버티던 어르신들이 굉장히 어려워졌어요. 물론 대체식이 나가긴해요. 햇반이라든가 비비고를 문 앞에 걸어놓고 가거나, 어르신들이 일단 컵밥 정도는 드실 수 있도록 하죠. (중략) 현실적으로 그런 식사 관리에 대해서 정말 얘기를 많이 들었고요."

이○○(사회복지사)

"한창 마스크 구매하는 게 굉장히 어려웠잖아요. 무슨 요일에 몇 개를 사야하는지 저도 어려운데 어르신들은 거동도 불편하지, 요일도 맞춰야 되지, 몇 개를 사야 되지. 본인이 정말 스스로 못하니 이것만큼은 너희가 도와줬으면 좋겠다고 말하신 분들도 많았고 저희도 그래서 이제 최대한 노력해서 어르신들 드릴 수 있도록 이렇게 꾸러미를 만들어서 손편지도 쓰고 어르신들 힘내자고 이렇게 해서 드린 적도 많고…."

이○○(사회복지사)

"저희는 아동 수 변화가 없어요. 휴관이 끝나고 다시 정상 운영하니까 아이들이 전혀 안 빠지고 여기 오는 거죠. 애들이 너무 오고 싶어 하죠. 여기 아니면 아이들이 체험할 수 있는 것도 없고, 공부할 수 있는 것도 없고, 집에서 학습이 거의 이루어지지 않고. 가장 중요하게 여기는 게 역시 학습이에요. 학습을 어느 정도 해야지 아이들이 자존감도 있고, 자신감도 있고, 학교생활도 잘 할 수 있고. 학교생활에서 뒤처지지 않도록, 적어도 평균 이하로 떨어지지 않게 학습을 해야 되고. 일반 가정, 넉넉한 가정의 아이들은 학원이다, 과외선생님 있잖아요. 그렇게 해서 아이들의 학습능력이 올라가거든요. 그게 갭이 엄청나요. 저희가 한 학기에 수학을 적어도 3번을 해요. 선행학습하고 원래학습하고 단원마스터해서. 지금 선행학습하고 중간 것을 할 수가 없으니까 아무래도 아이들의 학습

이…(중략)”

강○○(지역아동센터장)

코로나로 인해 기존 돌봄 공백이 다른 형태로 커져

지역사회 기관 담당자는 공적 돌봄 기관이 긴급돌봄 운영체계로 풀가동되고 있다고 응답했다. 지역사회 내 돌봄 기관에서는 학기와 방학 중 기관 이용시간 구분이 없어지고, 코로나로 인해 외부교육 인력과 자원봉사자의 출입 제한, 기관 내 방역까지 하게 되면서 기관 담당자들의 업무가 가중되고 있다. 주로 비대면 방문서비스 등을 제공하다가 사회적 거리두기 완화에 따라 현장에서는 소규모의 활동을 기획하는 등 시범사업을 진행하기도 한다.

“코로나 때문에 구청에서 휴관하라고 2월 말쯤에 공지가 내려와서 6월 말에 반짝 이틀 개관했다가 이태원 사건 때문에 다시 휴관해서 7월 말에 오픈을 했는데, 사실 돌봄기간 동안에 아이들 학교 온라인 학습하잖아요. 집에 와이파이, 인터넷 안 되는 아이들이 많아요. 그래서 센터에 꼭 와서 해야 되는 7~8명 아이들은 긴급돌봄으로 해서 휴관기간에도 여기 와서 학습을 다 진행했죠. (중략) 저희도 예전처럼 하지는 못하죠. 가능한 외부에서 1대1 학습 멘토링 하는 것도 조금 줄이고 저희 선생님들이 직접 가르치면서 해야죠. 될 수 있으면 외부강사 들어오는 것보다는 우리가 하는 게…. 저희가 너무 매여 있으니까 다른 행정 업무가 어렵기는 해요.”

강○○(지역아동센터장)

“학기 중에는 원래 11시부터 8시까지고, 방학이 8시부터 8시까지거든요. 저희가 이번에 학기가 없었잖아요. 다 계속 긴급돌봄이어서요. 저희가 1월 15일부터 아이들을 받았거든요. 그런데 그 때부터 계속 방학체제로 갔어요. 8시부터 8시까지 운영을 하다가 학기 중으로 가야 되는데, 아이들 맞벌이 가정이 온라인수업 자체가 안 되잖아요. 그래서 계속 방학체제로 8시부터 8시까지 하는데 아이들이 시간이 길고, 선생님도 힘들고 하니까 8시부터 7시까지 운영하고 있어요. (중략) 프로그램도 외부강사 없이 선생님들이 자체적으로 하고 있어요. 요일별로 우리 선생님들이 월화수목 활동주제 정해서 선생님 넷이서 돌아가면서, 그림책, 한국사나 사자성어, 요리활동이나 미술활동 등을 선생님별로 담당을 맡아 하고 있어요. 아무래도 아이들도 봐야하고 힘들죠.”

전○○(우리동네키움센터장)

“코로나 때문에 어쨌든 모임활동이라든지 외부활동이 어려워지고 있어서 저희가 지금 8월 기준으로 새로운 특별활동이 들어가요. 태블릿 pc를 활용해서 어르신들 집에서 본인이 여가 활동이라든지 건강체크 하시면서 줌이나 온라인상으로 어르신들 만나서 관계망을 조금 더 형성할 수 있는 약간 시범적 운영을 진행해볼까 하고 있거든요.”

이○○(사회복지사)

2) 돌봄 부담 해소를 위한 의견

중소기업, 중산층에게도 일·가정 양립 정책과 돌봄 정책이 시행될 수 있도록 제도적으로 지원이 필요하다. 코로나로 재택근무로 전환하는 기업이 많아졌지만, 현장조사 결과 중소기업은 재택근무로 전환하지 않는 경우가 많고, 유연근무제·가족돌봄 휴가 사용 등도 어렵다는 의견이 있었다. 재택근무, 유연근무제 등 일·가정 양립 정책 등이 중소기업에도 적용될 수 있도록 적극적으로 지원 방안이 필요하다.

> "맞벌이 부부 중 중소기업 다니시는 분들은 많은 혜택을 받을 수가 없거든요. 나라에서 하라고 하면 대기업 같은 경우에는 어쩔 수 없이 따라야 하지만, 중소기업은 약간 소외되어 있는 층이에요. 가족돌봄 휴가라던가, 눈치 보이죠. 재택근무도 마음대로 할 수 없고. 이런 걸 적극적으로 지원해주거나 시행하게끔 해줬으면 좋겠다는 생각이 많이 들었어요. 일단 중소기업도 그렇고, 차상위계층보다 조금 높은 중산층에 대한 것도 그렇고. 너무 정책 자체가 극과 극으로 갈라져있다 이런 생각이 이번에 더 들었죠."
>
> 이○○(30대)

> "(서울시나 공공차원에서 근로시간을 조금 조절해준다거나 근로 장소를 집에서 일할 수 있게 해준다면) 훨씬 아이들 케어하기에는 조금 더 수월해지지 않을까 생각이 들긴 해요. 실질적으로 재택근무가 가능한 부서들이 있었거든요. 거기서는 재택근무를 권하는 경우도 있었어요. 자녀 있으신 분들이 재택근무를 하는 부서는 재택근무를 하면서도 만족도가 굉장히 높았어요. 일에 집중할 수 있는 시간도 있고, 아이들에게 집중할 수 있는 시간도 자기가 자율적으로 조정할 수 있으니까 저는 되게 부러웠었거든요."
>
> 이○○(30대)

> "저희는 맞벌이가 1순위거든요. 맞벌이나 한부모가정에서 부모님이 일하실 경우요. 그런데 일반 가정 엄마가 며칠 전에 전화통화하는데 '대기 7번이세요' 그랬더니, 자기는 일반가정이라고 하시더라고요. '들어오기 어렵냐'고 그래서, '아무래도 계속 순위에서 밀리실 것 같다' 그랬더니, '왜 우리한테 혜택을 안주냐' 하세요. 초등학생 누구나 라고 했지만, 딱 들어가보면 우선순위가 있잖아요."
>
> 전○○(우리동네키움센터장)

코로나가 장기화되면서 실내 공간을 벗어나 이용자 간 거리 유지가 되는 야외 공간을 찾게 된다. 방역과 위생 관리가 철저히 되는 공공 야외 공간이 더욱 확충되었으면 하는 의견이 있었다.

"코로나 이전부터 있었던 곳이지만 지금 이슈가 되었죠. 난지캠핑장은 따닥따닥 돼있어서 애들 데리고 가기에는 부담스러웠는데 중랑캠핑장이나 과천캠핑장은 애기 데리고 가기에 잘 되어있어요. 거리두기 유지도 되고, 화장실도 깨끗하더라고요. 요새 또 코로나로 방역 관리하니깐 평일인데도 아주머니께서 쓸고 닦고 하시더라고요. 샤워장은 지금 이용 못 하게 폐쇄하고. 나름 알아서 안전하게 지키도록 해둔 게 고마운 거죠, 엄마로서는 놀 공간을 마련해준 게."

안○○(30대)

비대면 돌봄 지원을 포함하여 새로운 지원방식 모색이 필요하다. 향후 비대면 사회 안에서의 돌봄 서비스에 대한 의견으로는 1) 현재 코로나 상황에서 진행되는 온라인 수업 방식의 변화 필요, 2) 온라인 대화 상대 또는 놀이 서비스 제공을 요구, 3) IoT를 활용한 독거노인 대상의 돌봄 서비스 제공과 관계망 형성 등이 있다.

"비대면이라 한다면 지금 방식과 별반 다름이 없지 않을까요? (온라인 프로그램 등은) 아이한테 또 다른 부담을 줘야하지 않을까요? 지금도 할 게 많다고 애가 힘들어하는데…. 지금 되게 선생님들마다 다르신데, 큰 애 담임선생님은 온라인 학습이다 보니깐 동영상을 이만큼 올리는 거예요. 애들은 동영상을 다 보고 정리를 해야 하는 거예요. 재미없죠. 동영상은 한쪽 방향으로만 하는 거잖아요. 이것도 버거워하는데, 동영상으로 한다면 글쎄요. 뭔가에 흥미 있는 아이들은 좋아하겠지만, 동영상에서 하는 강의들의 대부분은 아이들이 흥미 없어하는 것들이 많거든요. 만약에 그러면 또 하나 '이거 해야 돼' 라는 부담감을 주는 느낌일 것 같아서 좀 생각을 해봐야 할 것 같아요."

이○○(30대)

"말벗도 좋죠. 우리 같은 경우(60대)는 배우는 것도, 배우는 것도 전화로라도 가르쳐주면 너무 재밌을 것 같아. 그러면 집에서 혼자 지루하지 않고 할 수 있고. 또 요즘 바뀌는 게 문화센터가 휴강되고 폐강되다 보니깐 온라인으로 많이 바뀌잖아요. 그런 서비스도 해주면 좋고. 막 놀아주는거. 그런 것도 좋을 것 같아요."

김○○(60대)

"IoT 사업이라고 해서 서울시와 같이 하고 있는 사업인데요. 고독사에 위험하신 독거 어르신들 기준으로 어르신 댁에 IoT 라는 기계를 설치해요. 여기에는 카메라가 달려있다든지 그런 건 아니고 온도나 습도, 조도, 움직임을 측정해서 어르신이 집에서 지금 활동을 하고 계실 때에는 선생님들 핸드폰으로 실시간 모니터링이 저렇게 떠요. 그래서 온도가 측정이 되고 활동하시는 게 모니터링을 했었을 때 확인이 되면 어르신이 집에서 안전하게 잘 계시는 거지만, 혹시 열두 시간 이상, 여덟 시간 이상 어르신들이 계속 집에 안 계신다든가 계신데 이동이나 활동이 없으실 때에는 저희가 어르신 댁으로 직접 안전 확인을 하고 있습니다."

이○○(사회복지사)

"코로나 때문에 안 왔으면 좋겠다는 민원인분들이 꽤 계셨어요. 신고는 하셨는데, 저희가 현장방문 가겠다고 날짜 잡아달라고 하면 조금 지나서 왔으면 좋겠다고 하시는 분들이 되게 많으셨어요. 다른 대안은 없었어요. (중략) 비대면이 전화상담까지는 가능하겠지만 현장방문은 대체가 안 될 것 같은데…. 그렇다고 화상으로 할 수도 없는 거고요. 화상으로 된다고 해도 민원인분들의 거주상황이 화상으로 파악이 전혀 안 되는 상황일 수도 있으니까…. 그거는 조금 고민을 해봐야 할 것 같아요."

홍○○(층간소음 관련 전문가)

관계지향적 돌봄의 성격으로 인해 기본적으로 대면과정이 필요한 경우도 있다. 돌봄이 필요한 사람은 비대면으로 돌볼 수밖에 없는 사람이기 때문에 돌봄기관 서비스를 이용하는 경우가 많다.

"솔직히 불가능하다고 생각하거든요. 학교는 지금 비대면이잖아요. 비대면으로 했을 때 집에서 누군가는 애들을 돌봐줘야 하잖아요. 저도 깜짝 놀랐는데 저희 아들이 온라인수업을 잘 하고 있는 줄 알았는데, 어느 날 방문 딱 열었더니 온라인 수업을 하면서 닌텐도를 하고 있더라고요. 5학년인데요. 그러니까 1학년부터 6학년까지 비대면의 단점 때문에 여기를 보내는 엄마들이기 때문에 여기서는 비대면이 안될 것 같은데요. 다른 돌봄도요. 돌봄이 필요한 사람은 비대면으로 할 수 없는 사람이기 때문에 돌봄이 필요하지 않을까요?"

전○○(우리동네키움센터장)

"아이들은 절대적으로 보여야 돼요. 항상 보고 있어야 돼요. 사실 집에서는 물론 부모가 있지만, 부모의 역할을 못 해주는 가정의 아이들이 오는 거거든요. 우리 눈앞에 있어야 되고. 비대면이라는 게 거의 지역아동센터, 아동돌봄에서는 불가능하지 않을까…. 될 수 있으면 와서 할 수 있는 방법을. 돌봄에서는 비대면은 좀 어렵지 않을까 제 생각이에요. 특히 초등학생이요. 중학생들도 마찬가지예요. 선생님 시야에서 벗어나면 그 아이들 노출이 되는 거죠. 그런 사건사고가 많잖아요. 그래서 조금 힘들어도 애들보고 다 나오라고 하는 거예요."

강○○(지역아동센터장)

"만약에 지금 코로나19가 종식이 되고 새로운 뭔가 대면이 어려워지는 상황이 있었을 때에 저희 어르신들을 위해서 이렇게 해주세요 라고 정부에 말할 수 있는 게 뭘까 계속 생각을 했는데, 사실 어르신들 가장 원하시는 건 대면이에요. 근데 그 대면을 최소한으로 한다 그러면은. 물론 코로나가 터지고 나서 가장 걱정했던 거도 저희 선생님들의 안위를 되게 많이 걱정이 됐었어요. 어쨌든 어르신들을 만나러 갈 때도 선생님들도 방역수칙을 굉장히 잘 지켜야하고 정말 여러 가지로 신경써야 될 일이 많이 생기고 이렇게 되게 고민이나 걱정도 많았었고…. 근데 어르신들은 사실 대면을 가장 원하고….

이○○(사회복지혜사)

4_층간소음 갈등

1) 코로나19 이후 층간소음의 변화

집에 머무는 시간이 늘어나니 층간소음 갈등 증가

코로나19로 인해 재택근무가 증가하고, 아이들의 학교 개학이 연기되거나 온라인 수업으로 학습을 대체하면서 집에서 생활하는 시간이 증가하고 있다. 이로 인한 층간소음과 이웃 간의 갈등이 증가한 것으로 나타났다.

> "5년 동안 이 집에서 살면서 4월쯤에 처음으로 경비아저씨한테 호출이 왔어요. 층간소음 신고가 잦다고. 역시 24시간 애들이 집에 있으니.. 아랫집도 아이를 키우는 집이에요. 아랫집도 아이들이 집에 있으니, 그 엄마도 예민한 거예요. 그 집도 계속 집에 있고. 우리도 계속 집에 있으니깐 하루종일인거잖아요. 그러니깐 쌓였나 보더라고요. 얼굴도 알 정도인데 그렇게 신고할 정도면…."
>
> 안○○(30대)

> "저희가 월마다 수치가 이렇게 있거든요. 올해는 사실 코로나 터지기 전만 해도 되게 적었어요. 원래 이렇게 많이 들어오다가 반 정도 줄어들었는데, 코로나가 1월 말쯤에 본격화 되었나요? 그때부터 조금씩 늘어나긴 했어요."
>
> 홍○○(층간소음 관련 전문가)

서울의 층간소음 문제와 지원대책

서울시내 층간소음 관련 민원이 증가하면서 '서울시'를 대상으로 한 층간소음 조정과정 관련 담당 업무와 지원단(층간소음 갈등해결지원단)이 생겼다. 층간소음 조정과정은 1) 전화로 층간소음 민원 접수 후 상대에게 민원을 전달, 2) 유선으로 조정 시 층간소음 문제가 해결되지 않을 경우 현장에 방문하여 소음 및 층간소음을 방지하기 위한 환경(층간소음 방지 매트, 슬리퍼 등)이 갖추어져 있는지 확인하는 것이다.

> "일단 전화로 2~3주정도 조정을 하는 것 같아요. 저희가 아래층을 바로 만날 수 없으니깐, 전화를 받으면 소음 유발하는 세대에 안내문을 보내요. 이런 민원이 들어왔으니깐 저희 상담실에 전화를 달라고 해서, 회신이 오면 그때 조정이 시작되는 거고. 오기까지 일주일정도 걸리고, 온 다음에 서로 상황을 전달해 주는 거죠. 직접적으로 부딪히면 아무래도 충돌할 수 있고, 언성 높아지고 이러니까. 저희가 제3자 입장에서 객관적으로 전달을 해드리는 역할을 하고 있어요. 전화로 2~3주 했는데도 소음이 전혀 줄어들지 않는다고

하면, 그때 현장 가서 직접 현장 확인도 하고, 얘기도 들어보고, 매트는 깔려있는지, 제대로 슬리퍼를 신고 있는지, 이런 것도 확인을 하고 현장지도 하고 그러고 있습니다."

홍○○(층간소음 관련 전문가)

"일단 우리가 층간소음관리위원을 의무화시킨 게, 제3자 없이 두 분이서 직접적으로 대면을 계속 하다보면 당연히 감정이 엄청나게 상할 수밖에 없거든요. 감정이 상한 상태에서 저희 상담실이라든지 분쟁조정센터를 가면 전혀 결론이 안나요. 감정이 없던 상태에서 조정을 하면 되게 쉬운데, 이미 감정의 골이 깊어질 대로 깊어진 상태에서는 어떤 걸 해도 안 되더라고요. 그래서 초기에 위원회에서 방지하는 게 중요하는 것 같아서 층간소음이 나더라도 관리사무소나 관리위원회나 저희 상담실 이런 데서 1차적으로 도움을 받은 다음에, 그다음에 안 되면 분쟁조정 가서 배상절차를 밟거나 그렇게 하는 게 나은 것 같아요.(중략) (현장 방문해서 소음 등을) 체크해서 '위층에 가봤는데 할거 다 했더라, 그 사람도 노력하고 있다'고 말씀드리면 좀 풀어지는 경우가 있어요. 아래층에서는 위에서 자기가 아예 안 듣고 있다고 생각하는데, 위층에서 노력을 하고 있다고 저희가 알려드리면 누그러지는 경우도 있고, 조용해진 것 같다고 하시는 분들도 있고요."

홍○○(층간소음 관련 전문가)

층간소음을 조정할 때 가장 먼저 이루어져야 하는 것은 상대방의 조정과정 참여 동의이다. 상대방이 참여 거부 의사를 밝히거나 회신하지 않을 경우 조정과정 시작 자체가 어렵다.

"저희도 회신이 안 오면 진행이 안 되고요. 번호를 모르니깐. 회신이 왔을 때에만 진행이 되고요. 사실 그 부분이 대처하기기 어렵더라고요. 왜 안 해주냐는 분들이 되게 많아가지고…. 통장 통해서도 연락을 하게끔 해보고 이러는데, 사실 본인 의사 없으면 안 되는 거거든요. 저희가 아무리 해줘도 본인이 안하겠다고 하면 어쩔 수 없는 거니까요."

홍○○(층간소음 관련 전문가)

"물론 건물 자체가 부실한 경우가 가장 첫 번째고, 그다음에 주민 분들이 예민한 시기랄까? 공동체 생활에서 살아가는데 있어서 주의해야할 점이 있잖아요. 요즘 워낙에 개인화되다 보니깐 옆집이 누군지도 모르고, 아래층이 애기가 사는지, 누가 사는지도 모르다보니깐 이해심이 서로서로 없어지는 것 같아요. 그럴 수 있을 거라 생각할 수 있는데, 나와 다른 걸 인정을 전혀 안하는 것 같아요. 그런데 그거를 저희가 바꾸기에는 되게 어렵더라고요. 홍보로만 보여주기에는 조금 어려운 것 같아요. 근본적으로 해소할 수 있는 방안…이게 있을까요? 사후확인제도를 아무리 도입한다 해도, 사실 지어진 이후에 검사를 한다하는데…. 그걸 해서 기준치 미달이 나왔어요. 나오면 그 이후에 또 재시공을 해야 되잖아요. 쉽지 않을 것 같아요."

홍○○(층간소음 관련 전문가)

서울연구원 The Seoul Institute

향후 층간소음을 조정하기 위한 지원대책으로 공동주택관리법상 의무관리단지(300세대 이상 또는 중앙난방이거나 엘리베이터가 있는 150세대 이상 단지) 대상으로 층간소음관리규약 준칙을 의무화할 예정이다.

> "공동주택관리법에 보시면, 일단 300세대 이상이면 의무관리단지라고 하고, 중앙난방이거나 엘리베이터가 있고 150세대 이상이면 의무관리단지거든요. 서울시는 2,200개 정도 있어요. 원래 '공동주택관리법에서 층간소음관리위원회를 구성할 수 있다'라고 되어있거든요. 이게 원래 의무사항은 아니었는데 저희가 이번에 준칙개정하면서 의무화시켜서 올해 말까지 의무관리단지는 다 의무로 만들어서 단지 내에서 운영할 수 있도록 만들려고 하고 있어요."
>
> 홍○○(층간소음 관련 전문가)

2) 층간소음 갈등 조정을 위한 의견

층간소음 갈등은 감정싸움으로 번지면 조정조차 어려워, 강력한 법적 규제와 소음을 줄일 수 있는 물질적 지원이 필요하다. 층간소음 갈등은 이웃 간 감정싸움으로 번지게 되는 경우가 많은데, 이에 층간소음 조정에서 필요한 상대방의 조정과정 참여 동의가 어려운 경우가 많다. 현장조사 결과 층간소음 갈등 해결 시 객관적인 근거에 기반에 강력한 법적 규제를 취할 수 있는 기관과 더불어 층간소음 방지 매트·슬리퍼 등 소음을 줄일 수 있는 물질적 지원이 필요하다는 의견이 있었다.

> "저는 조정으로 해결이 될 거면 아예 분쟁이 안 일어나지 않나 하는 생각이 있는 거예요. 층간소음문제는 일단 갈등이 쌓였다가 분쟁으로 센터까지 갈 정도면 감정이 이미 상하고, 누구 하나 죽어라 이런 상태이기 때문에 조정으로 가능한지 모르겠고. (중략) 정말 한쪽을 꼭 편들어주기보다는 뭐가 문제인지 팩트 근거에 의해서 문제점을 진단해서 없애는 것을 강력하게 명령할 수 있는 권한이 있는 기관이 있었으면 좋겠어요."
>
> 이○○(40대)

이웃 간 층간소음 갈등을 해결하는 데 있어서 법적 규제와 소음을 줄일 수 있는 물질적 지원도 중요하지만, 가장 중요한 것은 공동 거주인에 대한 기본적인 배려와 시민의식이라는 지적도 있었다.

> "갑자기 한꺼번에 바뀌기는 어려운 것 같아요. 일단 가장 중요한 건 시민의식이 가장 중요하고, 애초에 발생하는 원인 중에서 아이가 뛰는 건 어쩔 수 없잖아요. 이런 건 당사자 간에 이해가 필요하지 않을까…."
>
> 홍○○(층간소음 관련 전문가)

현장조사 결과, 일정 소음 이상의 층간소음이 아니어도 민원을 제기하는 경우가 있거나, 층간소음으로 인해 이웃 간 감정싸움으로 번지게 되는 경우가 많았다. 특히 코로나로 인해 실내에서 생활하는 시간이 길어지고, 우울감·외로움 등이 증가하여 층간소음으로 인한 이웃 갈등 횟수가 증가한 것으로 생각된다. 이에 공공 영역에서 일반 시민을 대상으로 무상 또는 소액 본인부담으로 심리정서서비스를 제공하는 방안을 고려해 볼 수 있다.

> "사실 요새 진짜 이상한 사람도 많잖아요. 심리센터를 이용해보세요. 치료하는 센터들이요. 사람들이 화가 많아지는 게 사실이에요. 그런데 풀 데가 없어서…. 진짜 예민한 사람들 있잖아요. 정말 말이 안 통하는 이웃이 있기도 하거든요. 저는 그냥 피해요. 조정이 안 된다면 심리센터에서 치료를 시켜주면 그래도 조금 완화가 되려나 생각이 들기는 하네요. 갈수록 아이들도 그렇고 어른들도 분노 많은 사람들이 정말 많아지는 것 같아요. 그걸 봤을 때 뭐가 필요할까 했을 때 아이들 심리센터도 많이 생기잖아요. 어른들 정신건강도, 정말 그거는 필요한 것 같아요. 내가 내 삶에서 고치지 못하는 거라면 전문가라도 찾아가고 아니면 나라에서 조금 저렴한 형태로…. 근본적 원인에서 생각해봤을 때 심리를 치료하는 프로그램을 지원해주면 좋겠어요."
>
> 안○○(30대)

서울연구원 The Seoul Institute

5_소결과 정책적 시사점

코로나19로 인해 학교에서 진행하는 기존 수업 방식이 집에서 진행하는 온라인 수업 방식으로 대체되었다. 학교나 지역사회 기관에 분산되었던 돌봄과 학습 기능이 온라인 수업과 간헐적 등교로 대체되면서 가정 의존도가 커졌고, 이에 돌봄 제공자(학부모)의 돌봄 부담이 가중되었으며 이러한 현상은 맞벌이 가구에서 더욱더 두드러진다. 한편, 코로나로 지역사회에 있는 돌봄 제공 기관(지역아동센터, 노인복지센터 등)이 휴관하거나 프로그램 진행을 일시중단하고, 요양보호사의 방문서비스 등을 취소하면서 기관을 이용하는 아동과 노인, 돌봄 제공자(가족)의 불편이 증가하였다. 돌봄 공백 해소를 위해 공공에서 긴급돌봄을 제공하고 있지만, 지역사회 감염에 대한 우려로 이용자 측에서 서비스 이용을 꺼려하는 경우도 있다.

돌봄 공백으로 인해 돌봄의 주체가 가정으로 회귀하게 되면서 가족 내 스트레스가 높게 나타나고 있다. 특히 맞벌이가구는 돌봄 공백을 대체할 수 없어 기관 돌봄을 이용

하거나, 결국 부모 중 누군가가 회사를 휴직 또는 퇴직하여 아이를 돌보는 극단적인 선택을 하기도 한다. 또한 그 과정에서 아이의 학습 편차와 건강(영양, 외로움 등 정신건강) 등에 대한 우려가 커지고 있다. 가족 내 돌봄 역할 분담이 잘 되지 않아 가족 간 갈등은 더욱 두드러지리라 생각했으나 이번 현장조사에서는 잘 드러나지 않았다. 코로나 상황 이후 공적 돌봄 제공 시 비대면으로 제공된 현금 또는 현물(수당, 식자재 꾸러미 등)과 더불어 우울감, 외로움, 고립감 등 정신건강 측면에서 관리해줄 수 있는 지원서비스가 필요하다.

지역사회 감염에 대한 우려로 돌봄서비스 이용을 꺼리는 경우도 있지만 반대로 코로나로 인한 고립감, 무료함 등을 감당하기가 더 어렵거나 특히 정말 어린 자녀를 맡길 수밖에 없는 환경에 처한 맞벌이 가구에서는 공적 돌봄 수요가 높게 나타나고 있다. 오히려 공적 돌봄 공급이 수요를 그만큼 충족시켜주지 못하는 실정이다. 공적 돌봄 확대와 더불어 돌봄기관과 기자재의 운영 원칙 등을 철저히 준수하도록 하는 등 더 철저한 방역관리가 필요해진 시점이다. 돌봄에 대한 직접적인 지원 이외에도, 코로나 지원 대책(재택근무, 긴급돌봄 등)이 중소기업, 중산층에게도 폭넓게 적용되어 보호자들이 아이를 직접 돌보거나 맡기는 것에 있어서 더 유연한 선택을 할 수 있도록 해야 한다.

서울연구원 The Seoul Institute

일상생활 갈등의 대표적 사례인 이웃간 층간소음 갈등은 현대사회에 들어와 더욱 두드러지게 나타난 갈등이라고 볼 수 있다. 도시에 살수록 더욱더 개인화되어가고 바쁜 삶을 영위하기에 옆집에 누가 사는지 알기 어려우며 이웃 간 교류가 거의 없는 실정이다. 타인에게는 배타적인 반면, 자신의 사생활 자유 등에 대한 권리의식은 강화된다. 또한 우리사회는 전반적으로 사소한 일에도 쉽게 분노하는 경향이 높아지고 타인에 대한 배려와 이해가 각박해지고 있다. 층간소음이 발생하는 경우에도 이웃 간 소통이 단절되어 있어 감정 상함으로 번지기 전의 개별적인 신속 대처 자체가 어려운 실정이다.

서울시는 인구밀도가 높고 다세대 주택이 밀집된 만큼, 층간소음 민원 사례가 다른 지역보다 많아, 환경부 산하 층간소음이웃조정센터와 별개로 이웃사이조정센터, 층간소음갈등해결지원단 등을 설립해 서울시의 층간소음 민원 사례에 대응하고 있다. 특히 코로나로 인해 재택근무 도입, 학교 개학이 연기되면서 가정에서 생활하는 시간이 증가함에 따라 층간소음 신고 사례가 함께 증가했다. 하지만, 층간소음 조정 과정에서

가장 먼저 이루어져야 하는 것은 상대방의 조정과정 참여 동의인데, 상대방이 참여 거부 의사를 밝히거나 회신하지 않을 경우 조정과정 시작 자체가 어렵다. 또한 일정 소음 이상의 층간소음이 아니어도 민원을 제기하는 경우도 있다. 이에 중재자 또는 중재센터 등의 개입이 이루어지지 못한 채 이웃 간 층간소음 갈등을 겪는 경우가 비일비재하다. 반면 중재가 이뤄지더라도 조정안의 강제성이 없다는 한계가 있다. 이웃사이조정센터, 층간소음갈등해결지원단은 중재 역할을 수행한다는 점에서 필요하나, 조정과정의 의무화, 정책의 실효성을 높이는 대책 마련이 필요하다.

층간소음 갈등은 물리적 환경 개선이 수반되어야 하나, 본질적으로는 시민 모두가 함께 사는 삶에 대한 이해와 배려에 기초할 필요가 있다. 코로나 상황이라고 해서 돌봄, 층간소음에 대한 조정 과정을 모두 비대면으로 전환하는 등 물리적 변화만으로는 근본적 원인 해결에 현실적인 어려움이 있다. 온라인수업 대체, 스마트기기를 보조적으로 활용하는 것은 가능하지만, 본질적으로 돌봄을 제공하고, 층간소음 문제와 환경을 확인하고 이웃 간 갈등을 중재하는 과정은 대면, 결국 소통으로 이루어져야하기 때문이다. 이는 돌봄과 층간소음 등 일상생활 속 갈등은 단순히 아동 보호나 노인 수발, 건축물 부실시공의 문제를 넘어서서 가족과 이웃, 공동체적 삶 내 '관계'적 속성에 기인하고 있기 때문이다.

서울연구원 The Seoul Institute

05

코로나 시대의 사회갈등 사례 2: 비대면 사회 도래로 인한 직장과 학교 내 갈등

서울연구원
The Seoul Institute

1_조사개요
2_비대면 근무 시행으로 인한 직장 내 세대 갈등
3_대학교 등록금 반환을 둘러싼 갈등
4_소결과 정책적 시사점

05. 코로나 시대의 사회갈등 사례 2: 비대면 사회 도래로 인한 직장과 학교 내 갈등

1_조사개요

1) 조사배경과 목적

코로나19 사태로 인해 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, 갈등과 같은 새로운 문제가 발생했다.

전통적인 대면 소통에서 디지털 매체를 활용한 온라인·비대면 소통으로의 변화가 가속화되면서 디지털 미디어 활용격차가 심화되고 있으며, 이는 비대면 소통을 둘러싼 세대 차이로 이어진다. 비대면 서비스는 편리하고 시간이 절약되는 측면에서 만족도가 높지만(배영임, 2020), 디지털 문해력이 떨어지고 새로운 인프라에 노출 경험이 적은 노인, 저소득층 등 취약계층의 디지털 소외는 또 다른 문제가 되고 있다.

1980년대 중반부터 2000년 출생자, 즉 천년이 끝나고 시작되는 전환점에 태어났다는 의미로 '밀레니얼(Millennials)'이라 불리는 세대는 컴퓨터와 인터넷, 소셜미디어, 스마트폰 등이 갖춰진 시대에 어린 시절을 보내 IT 기술이 일상인 세대이다(이은형, 2019). 검색으로 원하는 정보를 무엇이든 얻을 수 있고 수평적인 소통에 익숙하며 구체적인 보상과 효율성, 공정성이 주된 이슈인 이들과 기성세대는 살아온 환경의 차이가 커 비대면 사회의 적응 양상과 그에 따른 갈등이 심화될 것으로 본다.

한편 코로나19로 대학교의 1학기 강의가 전면 온라인으로 실시됨에 따라 등록금 반환을 요구하는 학생과 비대면 교육 서비스를 제공하는 교육부·대학 측의 갈등이 촉발되고 있다. 학생들은 수업의 질 저하, 실험·실습의 어려움, 학교 부대시설 사용 중단

등으로 침해된 학습권을 등록금 반환을 통해 보장해 달라는 입장이며, 대학 측은 재정 악화를 사유로 등록금 반환이 불가하다는 입장이다. 코로나19 발생 이후 대학생, 대학, 교육부 간의 입장 차가 좁혀지지 않자 전국대학학생회네트워크를 중심으로 7월 초, 전국 46개 대학, 3,362명의 학생들이 대학과 국가를 상대로 2020 상반기 등록금 반환소송에 참여하면서 법적 분쟁으로 심화되고 있다.[4)]

이 장은 코로나19 사태 이후 도래한 비대면 시대의 새로운 갈등을 생활영역 중 직장생활과 학교생활을 중심으로 살펴볼 것이다. 코로나19 사태로 발생한 새로운 사회갈등은 갈등의 분화가 매우 다양하며 개인의 상황과 경험, 특성에 따라 입장 차와 갈등 지점도 다양하다. 따라서 최신 기사와 설문조사에서 드러난 비대면 소통에 대한 개인의 적응 양상과 입장 차이를 다각도로 파악하고 비대면 근무와 비대면 수업의 직·간접 경험자를 대상으로 한 심층 개별 인터뷰를 통해 비대면 사회로의 전환에 대한 다양한 시각을 반영하고자 한다.

2) 조사대상과 방법

2020년 7월 14일~9월 2일까지 일대일 인터뷰 중심의 현지조사를 시행하였으며, 인터뷰 대상자는 총 15명이다. 비대면 근무에 대한 의견조사를 위해 코로나19 이후 비대면 근무 시행 경험이 있는 민간기업의 인사담당자, 비대면 근무 시행자를 인터뷰했다. 비대면 학습에 대해서는 대학생 등록금 반환 운동에 초점을 두고 1학기 비대면 수업을 수강한 대학 신입생과 재학생, 비대면 수업을 제공한 대학교수, 일반시민[5)]을 인터뷰했다([표 5-1] 참조).

---

4) 등록금반환운동본부, 2020. 8. 14., "상반기 대학가 재난 상황, 누가 죄인인가?: 소송 취하 강요 중단을 요구하는 등록금 반환본부 입장서", (URL: https://www.facebook.com/univnet/photos/a.1241644312571574/3112554582147195/_) 참조.

5) 비대면 근무 관련 인터뷰 진행 시, 대학생 등록금 반환 이슈에 대한 의견에 대해서도 함께 질문함.

[표 5-1] 조사대상

구분		사례 수(명)	대상	비고
비대면 근무 (6)	인사담당자	2	금융권 인사담당자	
			IT기업 인사담당자	
	종사자	4	전문직 종사자(30대)	
			IT기업 직장인(30대)	
			연구직 종사자(30대)	
			건설사 관리직(40대)	
비대면 학습 (11)	대학 신입생	4	대학 신입생A	
			대학 신입생B	등록금 반환소송 참여
			대학 신입생C	
			대학 신입생D	
	대학 학생	2	대학 학생회 구성원A	
			대학 학생회 구성원B	등록금 반환소송 참여
	대학교수	2	대학 교수A	
			대학 교수B	
			대학 교수C	
	일반 시민	3	일반 시민A	
			일반 시민B	
			일반 시민C	

서울연구원 The Seoul Institute

3) 조사내용

조사내용은 크게 비대면 근무와 비대면 학습으로 구분하여 코로나19로 겪은 비대면 근무·학습 경험과 변화된 환경에 대해 물리적·관계적 차원으로 질문하였다. 자세한 내용은 아래 [표 5-2]와 같다.

[표 5-2] 조사내용

구분	조사항목
비대면 근무	▪ 비대면 근무 경험: 좋은 점, 불편한 점, 만족도 ▪ 비대면 근무에 대한 직장 내 의견 차이와 개선 방안 ▪ 비대면 근무로 인한 일하는 방식·조직 내 소통방식 변화
비대면 학습	▪ (신입생 대상) 입학 전 대학 생활에 대한 기대와 현재의 대학 생활 ▪ 비대면 수업 경험: 좋은 점, 불편한 점, 만족도 ▪ 대학생 등록금 반환 주장에 대한 의견 ▪ 기존의 학습권과 미래의 학습권의 차이 ▪ 등록금 반환 외의 효과적인 갈등 해결 방안

2_비대면 근무 시행으로 인한 직장 내 세대 갈등

1) 코로나19 이후 비대면 근무 확산

코로나19 사태로 재택근무, 원격근무, 격일·격주 근무 등 사회적 접촉을 최소화하는 비대면 근무가 급속도로 확산하고 있다. 코로나19 심각 단계 격상으로 IT 기업과 대기업 중심으로 재택근무를 실시하였고 최근까지 직장인 10만 명이 재택근무 중이다(배영임, 2020). 2020년 3월 인크루트가 직장인 891명 대상으로 설문 조사한 결과 근로자의 29.8%가 전 직원 재택근무를 시행하는 것으로 나타났다.[6]

전 직원보다는 신청자에 한해 재택근무를 실시하는 기업이 많고, 기업의 규모, 업종에 따라 재택근무 실시 여부에 차이가 있다. 전 직원 대상으로 재택근무를 시행한 기업도 있지만, 부서장이나 개인의 선택으로 제한적으로 시행하는 기업이 많고, 시행하는 기간에도 차이가 있으며, 격주 또는 격일 근무, 교대근무 등 다양한 형태로 비대면 근무가 시행되고 있었다. 재택근무를 시행한 기업 중 모든 직원이 재택근무하는 비율은 32.1%, 일부 직원 대상은 59.3%로 나타났으며, 기업의 규모가 클수록 재택근무 경험자 비율이 높게 나타났다. 기업 규모에 따라 대기업(48.7%)의 재택근무 실시율이 가장 높고, 중견기업(34.2%), 공공기관(30.4%), 중소기업(24.3%) 순으로 조사되었다(인크루트 보도자료, 2020. 3. 12.).

한편 재택근무가 불가능한 직종일수록 고용형태가 불안정하고 소득수준이 낮아 코로나19 이후 근로형태와 고용안정성을 둘러싼 불평등이 심화될 것이라는 우려가 있다. 사무직·전문직 종사자들은 재택근무를 하거나 일정 기간 일을 잠시 중단할 수도 있지만, 배달원, 식당종업원, 운수업 및 건설업 종사자 등은 이전과 같은 근로 환경에서 일할 수밖에 없는 실정이다(김동겸, 2020)[7]

코로나19 이후에도 비대면 근무, 자율출근 등 물리적 거리를 두는 근로형태는 확산할 것으로 전망된다. 2020년 5월 트위터는 코로나19 종료 후에도 직원이 원한다면 무기한 재택근무가 가능하도록 했고, 구글, 아마존, 페이스북 등도 일부 직원의 재택근무를 연말까지 연장할 것으로 밝혔다. 한국의 네이버, 카카오, NHN 등도 재택근무 연장을 돌입했으며 독일과 칠레는 재택근무 관련 법안도 추진 중이다[8].

---

6) 인크루트 보도자료, 2020. 3. 12., “일부직원 ‘한정판’ 재택근무에…직장인 ‘볼멘소리’”.

7) 김동겸, 2020, “감염병 확산에 따른 소득불평등 심화 가능성”, 보험연구원 고령화리뷰, 36, pp.14-17 참조.

이처럼 코로나19로 비대면 근무가 전면적으로 확대·가속화되면서 대부분의 직장이 비대면 업무 체계로의 전환에 필요한 대응책을 마련하고 있다. 이에 따라 언론 동향 검토와 더불어 대면 인터뷰를 실시해 비대면 근무 현황과 비대면 근무 경험에 따른 다양한 연령대·직종 근무자의 의견을 수렴하고 새로운 업무처리방식과 비대면 의사소통 확산으로 인한 직장 내 갈등 지점과 이에 따른 해결방안을 살펴보고자 한다.

2) 비대면 근무에 대한 여론 동향

코로나19에 따른 재택근무 시행은 불가피하게 진행되었지만, 비대면 근무 참여자의 전반적인 만족도는 높은 편이다. 코로나19 사태 이후 전 세계 4만 명의 재택근무 경험을 분석한 쿠시먼앤드웨이크필드의 보고서에서는 응답자의 75%가 재택근무 환경에서 동료들과 효과적으로 협력하고 있다는 점에 동의했고, 73%는 장기적·영구적으로 유연한 근무정책을 채택하기를 희망했다.[9]

시장조사 전문기업 엠브레인 트렌드모니터가 2020년 7월 전국 만 19세~59세 직장인 남녀 1,000명을 대상으로 재택근무 인식조사 실시 결과, 전체 응답자의 87.7%가 재택근무의 활성화가 필요하다고 응답했다. 재택근무에 만족하는 이유로는 '출퇴근 시간의 절약(78.3%)', '가족과 함께 하는 시간 증가(63.8%)', '시간의 효율적 이용(61.4%)', '출근 복장을 고민하지 않아도 되어서(54.3%)', '교통비와 식사비 절감(53.8%)', '상사나 주변 사람들의 눈치를 보지 않아도 되어서(48.9%)' 순이며 특히 자신을 위해 투자하는 시간이 많아졌다는 재택근무 경험자도 절반 이상(55.5%)으로 나타났다.[10]

전반적인 만족도는 높지만 연령과 직급에 따른 차이는 존재한다. 주로 20~30대의 젊은층은 코로나19 이후에도 비대면 형식의 근무방식을 선호하지만, 임원급의 직급과 연령대가 높은 집단에서는 재택근무 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다. 직장인 400명을 대상으로 한 매경이코노미·오픈서베이 설문조사 결과 20~30대의 경우 '해보니 재택근무 성과가 좋다'는 의견이 각각 33.3%(20대), 34.5%(30대)를 차지했다. '좋지 않다'는 의견(각각 15.2%, 13.8%)보다 2배 이상 높은 반면, 50대 이상은 재택

---

8) 곽도영, 2020. 5. 13., ""원하면 코로나 끝나도 무기한 재택근무"..'근로 뉴 노멀' 맞는 기업들".

9) 쿠시먼앤드웨이크필드 보도자료, 2020. 6. 20., "쿠시먼앤드웨이크필드, 일터의 새로운 정상화 예측", 쿠시먼앤드웨이크필드.

10) 김수완, 2020. 7. 11., ""이제는 언택트 시대" 코로나19 이후 '재택근무' 활성화될까", 아시아경제.

근무 성과가 좋지 않다는 의견이 35.7%로 좋다는 의견(14.3%)보다 훨씬 높게 나타났다.[11]

사원·대리급 직원의 효율성 측면에서 재택근무가 낫다는 의견에 53.4%가 동의, 임원 등 고급관리자는 33.3%만 응답했다. 이는 재택근무를 하더라도 육아나 가사노동 등의 부담이 있고 실무차원에서 사원·대리급에 업무지시가 원활하지 않기 때문으로 풀이된다. 불필요한 회의, 예상하지 못한 업무 등이 줄고 개인 업무에 집중할 시간이 많아졌다는 긍정적 의견도 있지만, 집에서 돌봄을 해야 하거나 디지털 기기 사용에 어려움을 느끼는 직장인은 재택근무에 부정적이었다.

[표 5-3] 재택근무 관련 긍정적인 여론 동향

직종 구분	언론보도에서 나타나는 재택근무 관련 반응
사립대학교 관리자[12]	“처음 시행하는 재택근무지만 별다른 어려움은 없다. 개학 연기 탓에 자녀를 돌봐야 하는 직원, 임신부 등에게 큰 도움이 된다는 평가가 많다.”
이동통신 서비스업체 매니저[13]	“회사에서 일할 때보다 집에서 할 때가 집중도가 20% 정도 더 높은 것 같다 … 출근하면 얼굴을 마주하게 되니 내 업무가 아니라도 갑자기 떨어지는 일이 있다 … 집에 있으면 온전히 내 일에만 집중할 수 있어 업무 효율이 높아지는 것 같다.”
IT기업 직장인(30대)[14]	“개인적으로 재택근무 만족도는 100점 만점에 98점 … 출퇴근 시간을 아낄 수 있을 뿐 아니라 온전히 일에 집중할 수 있게 됐다. 회사에서는 일을 하다가 빠른 커뮤니케이션을 위해 어떤 직원을 직접 찾아가던 것이 지금은 전화나 화상회의로 대체하는 정도. 만약 회사 업무에 차질이 있었다면 회사가 지금처럼 추가 재택근무를 인정하지 않았을 것”
IT기업 4년차 대리(32)[15]	“눈치 보는 게 사라졌다…. 직장에선 딴짓을 안 해도 모니터에 엑셀을 띄워 놓지 않으면 지나치는 상사들의 시선이 느껴져 편치 않았는데 집에선 그런 게 없다.”
에너지 기업 차장(40대)[16]	“잔심부름이 사라져 일 처리 시간이 더 빨라졌다…. 코로나19 확산은 두렵지만, 재택근무 기간이 늘어나면 좋겠다.”

11) 강승태, 2020. 3. 16., “‘재택근무’ 직장인 설문조사, 有경험자 만족도 높지만 70%는 無경험…가사 부담 과장급이 임원보다 더 불만”, 매일경제.
12) 권혁범, 2020, “코로나19 뉴노멀’ 시대: 발빠른 대응이 지역사회의 효율 높인다”, 부산발전포럼, p.30. 참조.
13) 박재명·송혜미, 2020. 7. 11., “직원은 만족, 간부는 글쎄...효율성엔 모두 엄지 척”, 동아일보.
14) 박재명·송혜미, 2020. 7. 11., “직원은 만족, 간부는 글쎄...효율성엔 모두 엄지 척”, 동아일보.
15) 강기헌, 2020. 3. 2., “코로나 재택근무 표정…대리 "일할맛" 과장 "감옥" 상무 "심심"”, 중앙일보.
16) 강기헌, 2020. 3. 2., “코로나 재택근무 표정…대리 "일할맛" 과장 "감옥" 상무 "심심"”, 중앙일보.

[표 5-4] 재택근무 관련 부정적인 여론 동향

직종 구분	언론보도에서 나타나는 재택근무 관련 반응
5대 그룹 계열사 과장(39)[17]	“재택 감옥이다. 메신저 확인하느라 스타벅스 갈 짬도 없다. … 맞벌이가 아닌 게 감사할 정도… 와이프가 두 아이와 놀아주고 있지만 애들 노는 소리로 일에 온전히 집중할 수 없다… 직장과 가정을 따로 두는데 다 이유가 있다는 걸 새삼 깨닫고 있다.”
공기업 직장맘(45)[18]	“1년 중 가장 중요한 프로젝트 마무리 단계에서 코로나19 확산으로 중학교 3학년인 딸의 개학도 미뤄지다 보니 집에서도 매일 밥상 차리기 전쟁 중… 이 와중에 남편도 재택근무에 돌입해 도망가고 싶은 심정”
대기업 차장[19]	“재택근무를 처음 하다 보니, 노트북에 VPN 설치하고 접속하는 데만 4시간 이상 걸렸다. 이날은 전화 몇 통화하고 보내는 수밖에 없었다.”
IT 기업 상무(46)	“심심하고 지루하다… 퇴근 후 소주 한 잔이 사라진 게 가장 아쉽다… 방을 나서면 거실이니 꼼짝없이 집안일을 돕고 있다.”
대기업 임원(53)	“부서장 선택에 맡겼다면 절대로 재택근무를 하지 않을 것… 주로 메신저로 소통하다 보니 사무실에서 일했을 때보다 오히려 업무지시가 늘어난 것 같다.”
외국계 기업 광고사 직원[20]	"늘 만나서 일하던 외부 파트너들과 업무는 솔직히 원격근무로 해결하기 힘들다…1·2분기 실적은 타격을 받을 수밖에 없을 것 같다."

서울연구원 The Seoul Institute

3) 비대면 근무에 대한 의견

연령, 직급, 업무특성 등에 따른 비대면 근무 만족도 차이

코로나19 이후 비대면 근무를 시행한 민간기업의 인사담당자와 다양한 직종의 근로자를 대상으로 비대면 근무 경험에 대한 심층 인터뷰를 실시했다. 인터뷰 결과 여론 동향과 마찬가지로 비대면 근무의 전반적인 만족도는 높았지만 업무특성과 개인선호에 따라 만족도에 차이가 있었다. 30대 직장인 중에서는 출퇴근 시간의 단축, 업무 집중도 향상 등 업무 효율성 측면에서 재택근무를 선호하는 의견이 높게 나타났다.

> “무엇보다 출퇴근 시간이 짧아진 게 절대적인 장점이었어요. 생각보다 업무에 집중이 잘 되고 사람들이 쓸데없는 말도 안 걸고, 회의도 없어지고, 문서화 된 커뮤니케이션을 하

17) 강기헌, 2020. 3. 2., “코로나 재택근무 표정…대리 "일할맛" 과장 "감옥" 상무 "심심"”, 중앙일보.
18) 강기헌, 2020. 3. 2., “코로나 재택근무 표정…대리 "일할맛" 과장 "감옥" 상무 "심심"”, 중앙일보.
19) 하선영, 2020. 3. 2., “”코로나 끝나도 재택근무하라“ 기업들의 코로나 반전, 왜”, 중앙일보.
20) 하선영, 2020. 3. 2., “”코로나 끝나도 재택근무하라“ 기업들의 코로나 반전, 왜”, 중앙일보.

니 업무효율성이 높아지는 거죠. 주니어층은 평소에도 메신저를 많이 쓰니까 적응에 어려움도 없었고요.”

금융권 인사담당자

연령과 직급에 따라 재택근무 선호도에 차이가 존재한다. 디지털 기기 사용에 익숙한 젊은층은 비대면 근무에 적응력과 선호도가 높고 주로 업무지시를 받는 위치의 직장인은 재택근무에 만족하는 반면, 업무지시를 해야 하는 임원급의 만족도는 낮은 편이다. 특히 기존에 사적 소통 매체로 인식되던 개인 휴대전화, 메신저를 통해 업무전달을 해야 하는 것 자체에 어색함과 부담감을 느끼는 경우도 있었다.

“저희는 임원급과 실장은 출근하고 팀원들은 전부 재택을 했어요. 실장이 출근하다 보니 (팀장인) 저도 출근을 할 수밖에 없고 그럼 제가 대리처럼 일을 하는 거예요. 화상회의 준비, 회의자료 세팅 이런 것부터… 커뮤니케이션이 제일 중요한데 한 일주일 동안 안 보면 사실 일이 안 돼요. 그냥 대면보고 하면 바로 끝날 걸 윗분들이 뭘 물어보면 실장 통해 전달받고 그걸 다시 일일이 팀원한테 (메일이나 전화로) 확인하고. 업무과정에서 결정된 내용이 바로바로 공유가 안 되니까. 그리고 사실 제 입장에서도 재택근무하는 팀원들한테 전화하는 게 좀 꺼려지죠. 그냥 ‘전화를 한다’는 것 자체가 좀 불편하다고 할까.”

건설사 관리직(40대)

특히 수년간 직장으로의 출근이 익숙한 관리자·임원급 직원들은 재택환경 적응 자체에 어려움을 겪었다.

“우리 팀에서는 제일 고참인 차장은 재택근무를 안 좋아했어요. 20여 년을 아침 7시에 집에서 나오는 사람이에요. 그 사람한텐 집에 있는 것 자체가 너무 어색한 거죠. 그냥 단순하게 그 상황에 적응을 못 하는 것 같아요. 재택근무 동안 그 사람 혼자 불 꺼진 사무실에 나와서 정시 출근하고 시간 맞춰 퇴근하고 그랬어요.”

IT기업 직장인(30대)

하지만 연령 차이로 인한 비대면 근무 선호의 차이보다 개인의 선호도, 직종, 근무환경, 조직문화에 따른 만족도 차이가 더 큰 것으로 나타났다.

“결국 조직의 구성이 어떤가에 따라 차이가 큰 것 같아요. 나이 많은 사람이 많은 조직은 보수적인데, 젊은 사람이 많은 회사는 서로 재미있고 정보를 공유하고, 점심시간이 즐겁고 공감대가 많으니까 출근을 하더라도 즐거운 거죠. 상사와 나이 차이가 많지 않고 엄격하게 표현을 제한하지 않기 때문에 의사표현도 편하게 하고 업무도 자유롭게 하고….”

전문직 종사자(30대)

서울연구원 The Seoul Institute

"저희 조직의 뉴테크 담당 부서는 연령대도 낮고 상사들도 나이가 어린 편이에요. 그 부서는 분위기가 굉장히 액티브하고 서로 협력관계도 좋다보니 다른 부서보다도 더 늦게까지 일하기도 하고요. 이 팀은 오히려 비대면 근무보다 대면 근무를 선호하는 것 같더라고요."

IT기업 인사담당자

비대면 근무의 한계와 소통 부족

한편, 직장 내 소속감, 직원들 간의 적극적 아이디어 공유, 물리적으로 같은 공간에서 근무함으로써 습득되는 공식적·비공식적 정보 등 비대면 근무만으로는 충족되기 힘든 구성원의 욕구가 있다. 쿠시먼앤드웨이크필드는 재택근무로 사람 간의 연결과 사회적 유대에 어려움을 겪어 기업문화와 학습에는 부정적인 영향을 미친다고 기술했다. 인터뷰에서도 일상 속의 비공식적 대면접촉으로 습득되었던 정보 교류와 사적 관계에 기반한 상호협력 등의 장점을 발휘할 수 없다는 것이 비대면 근무의 한계로 지적되었다.

"… 한국사회의 조직문화라는 게 있잖아요. 얼굴 보고 얘기해도 젊은 사람들은 본인 의견을 내기 힘든데 비대면은 확실히 커뮤니케이션의 질이 떨어질 수밖에 없죠. (비대면 소통을 하면서) 오히려 일방적인 정보전달이나 업무지시가 더 강해지는 것 같아요. 아무래도 용건만 간단히 하다 보니까 서로 간에 아이디어 공유 같은 것도 잘 안되고."

건설사 관리직(40대)

"상호작용하고 소통할 때도 전통적인 방식에서만 얻을 수 있는 영역이 있어요. 계속 비대면으로 회의하다가 최근에 대면 회의를 진행한 적이 있는데 끝나고 나서 "확실히 분위기도 다르고 더 좋네요"라는 피드백이 자연스럽게 나오더라고요. 특히 예민한 업무를 다룰 때는 비공식적인 소통이나 관계에서 오는 장점이 있어요."

IT기업 인사담당자

"사무실에 앉아있는 것만으로도 저절로 습득되는 것들이 있어요. 옆 사람이 전화해서 확인하는 정보를 의도하지 않게 듣게 되거나… 회사에서 같이 일하면 끊임없이 정보 공유가 되니까 좋은 거죠."

전문직 종사자(30대)

업무 경험이 많지 않은 젊은 신입 직원일수록 대면 소통에서 얻는 업무 학습을 할 수 없어 실무처리에 어려움을 겪거나 소속감을 느끼지 못해 어려움을 겪는다는 응답도 있었다.

"새로운 일을 시작할 때 잘 모르는 분야라면 커피를 마시거나 할 때 그 일을 해본 사람들한테 물어가며 일을 처리하는데 (비대면 근무를 하면) 지식교류가 안 되는 거죠. 공식적으로 물어볼 수 있는 플랫폼이 있긴 하지만 기록에 남고 서류도 필요하고 처리하기가 번거롭고, 비공식적으로도 회사 단체 채팅창에 물어볼 수 있겠지만 뜬금없이 물어보기도 좀 그렇고. 확실히 얼굴 보고하는 게 편한 게 있어요. 오히려 젊은 사람들, 신입사원일수록 아무리 매뉴얼이 있고 시스템이 있다고 해도 재택이 더 어려웠을 거예요."

IT기업 직장인(30대)

"대체로 어릴수록 적응력이 빠르고 새로운 문화나 제도에 대해서 거부감이 없지만, 너무 처음부터 입사하자마자 재택근무를 시행하면 소외감을 느낄 수 있을 것 같아요. 해외 지점에서는 재택근무로 소속감을 느끼지 못한다는 불만이 제기되기도 했어요."

금융권 인사담당자

비대면 근무환경 인프라 조성 필요

코로나19로 예기치 않게 빠르게 도입된 비대면 근무로 미처 준비되지 않은 환경적 여건이 비대면 근무를 더욱 어렵게 하는 점도 있다. 연령이나 직급에 관계없이 모니터, 프린터, 소프트웨어 등 업무환경 미비에 따른 업무 효율성·생산성이 떨어진다고 호소했다.

서울연구원 The Seoul Institute

"애초에 인프라가 갖춰진 게 아니라 갑자기 시작되었기 때문에 초반에는 재택이라고 해도 회사 출근해야 할 일이 많았어요. 일단 장비가 회사에 있고 내부자료도 봐야 하고. 원격 인프라가 아예 세팅된 곳 아니고서는 다 비슷한 시행착오를 거쳤을 거예요."

IT기업 직장인(30대)

기업과 근로자는 물론 재택근무가 실시되는 가정 내 환경도 준비되지 않았다. 가족의 재택근무에 대한 이해도가 낮고 업무와 일상이 분리되지 않으면 가족 돌봄과 집안일로 이중고를 겪기도 한다.

"집안일이랑 회사 일이랑 섞여서 정신이 하나도 없다는 의견도 있어요. 시니어 포지션인 사람은 집에서 일하는데 나가서 음식물쓰레기 버리고 오라고 해서 차라리 출근을 하고 싶다고 했다더라고요. 가족의 협조도 필요하다고 생각해요."

금융권 인사담당자

"코로나19 심각단계라 유치원도 가지 못하는 시기에 재택근무를 하게 되었는데, 회사에서 갑자기 몇 시간 안에 보고해야 하는 업무가 생겨 어쩔 수 없이 근처에 사시는 친정

어머니를 긴급 호출해야 했어요. 미취학 아동을 돌보는 상태에서 재택근무는 현실적으로 힘든 부분이 있어요."

연구직 종사자(30대)

결국 상호신뢰의 문제, 환경변화에 따른 전환 필요

결국 비대면으로 서로의 업무 내용을 파악할 수 없고 상호 신뢰를 하지 못하는 것이 갈등의 주된 지점이다. 회사와 관리자의 입장에서는 비대면 근무를 하면 직원들이 덜 일한다고 여기는 경향이 있다. 비대면 근무의 성패에는 사용자와 고용인 간의 상호 신뢰와 비대면 환경에서도 업무진행 상황을 관리·평가할 수 있는 시스템 마련이 핵심이다.

"관리자들은 기본적으로 사람이 회사를 나와서 일을 해야지 집에 있으면 논다고 생각하는 것 같아요. 기본적인 전제나 생각 자체가 다른 거죠. 재택하면 '그 기회를 핑계 삼아 집에서 놀려는 거지?'라고 생각해요. 재택하고 출근하면 '재택하면 좋은가?'가고 물어보는데 뉘앙스가 '잘 쉬었지? 잘 놀았지?' 이런 느낌이에요."

IT기업 회사원(30대)

"재택근무 중에 다른 팀에서 온 전화를 받으면 상대방이 '아 재택중이세요?, 재택중이신데 죄송해요...' 이러거든요. 재택 때 연락하면 쉬는데 방해하는 느낌을 받는 거죠."

건설사 관리직(40대)

코로나19에 따른 사회적 거리두기가 종식된 이후에도 일하는 방식의 디지털화·비대면화는 가속화될 것이며 대면-비대면 근무를 병행하는 기업문화로의 전환이 일어날 것으로 예측된다. 현재 기업의 성과관리 체계는 비대면 근무 형식에 맞지 않기 때문에 새로운 성과평가 방식으로의 전환이 필요하다는 의견이다.

"기업 입장에서는 새로운 성과관리 지표가 필요한 시점이죠. 사람들이 회사에서 근무를 하면 관리자가 직접 그 사람이 일하는 걸 보면서 관리를 할 수 있는데 비대면 근무에서는 그게 안 되잖아요. 오직 그 사람의 퍼포먼스로만 성과를 보다 보니 오히려 무능력한 사람들이 재택근무에서 더 힘들어하는 것 같아요. 사적으로 비공식적인 얘기도 하고 인맥도 쌓고 상사한테 잘 보이고 이런 방식으로 일해 왔던 사람들이 도태되고 일만 하는 사람들이 재택근무에 유리해질 것 같네요."

IT기업 직장인(30대)

3_대학교 등록금 반환을 둘러싼 갈등

1) 온라인 강의 실시에 따른 대학교 등록금 반환 논란

코로나19 사태로 전국 대학의 1학기 강의가 전면 온라인으로 실시되면서 대학등록금 반환을 둘러싸고 학교 구성원 간의 갈등이 발생했다. 학생들은 부실한 수업의 질, 실험·실습의 어려움, 시설 사용료 납부 불필요 등 침해된 학습권을 등록금 반환으로 보장해 달라는 입장이다. 전국 100여 개 대학의 학생 대표자로 구성된 '등록금 반환 운동본부'가 구성되어 고등교육법, 대학등록금 마련 규칙에 대한 법안 개정 서명 운동을 실시하였으며, 2020년 7월 초 전국 42개 대학 소속 3,500여 명의 학생들이 대학과 국가를 상대로 등록금 반환소송을 제기했다. 교육부와 대학이 사립대 학생에게 1인당 100만 원, 국공립대 학생에게 50만 원씩 일괄 반환할 것을 주장했다.[21)]

그러나 교육부는 등록금 반환 여부는 대학이 자체적으로 결정할 사안이며 교육부 차원에서 직접적인 현금 지급은 불가하다는 입장이다. 대신 등록금 환불을 결정한 대학을 지원하는 방식으로 간접적인 등록금 반환을 유도한다는 방침이다. 한국대학교육협의회는 온라인 강의 진행에 따른 인프라 구축비용, 방역비용 등의 부수적 지출이 상당했고 등록금 동결, 학령인구 감소, 기숙사·식당 등 시설 미운영에 따른 대학 재정 악화 등을 들어 등록금 반환은 불가능하다는 입장이다. 정부 여당이 2학기 등록금을 감면하는 대학에 재정을 지원하는 방안을 추진 중이며, 2020년 6월 29일 국회 교육위원회가 대학등록금 반환 지원 용도로 2,718억의 예산을 증액하는 등 등록금 반환 지원에 대한 정부 역할론이 부각되면서 등록금 반환에 세금이 투입되는 것에 대한 부정적인 여론이 형성되었다.

미국 컬럼비아대, 코넬대 등 50여 개 학교의 등록금 일부 반환소송 등 일본과 홍콩에서도 유사한 운동이 일어나고 있으며, 미국과 일본 등 일부 국가와 국내 건국대학교에서 1학기 등록금 일부 반환 사례가 있다. 2학기 수업에 앞서 일부 대학에서 상반기 등록금 10% 내외 반환, 특별장학금 지급, 2학교 수업료 감면 등 방안을 검토·발표하고 있으나 반환금액의 충분성, 반환방식의 적절성을 두고 여전히 의견 차가 존재한다.

---

21) 유원모, 2020. 7. 2., "대학생 3500명 정부-대학 상대 등록금 반환 소송", 동아일보.

[표 5-5] 등록금 반환 운동 진행경과

일시	내용
3. 11.	전국대학학생네트워크(이하 전대넷) 등록금 사용 내역 공개와 차액 반환 요구 - 원활한 강의 진행을 위한 재원확보와 실습 등 대면 필수 수업에 대한 대책 마련 - 등록금 중 내역 공유 및 차액 하반기 반환 - 학생-학교, 학생-교육부 간 소통 채널 확보 요구
4. 21.	전대넷 '등록금 반환 및 대학생 경제대책 마련 설문조사 결과 전달' 기자회견 진행
6. 30.	건국대가 최초로 등록금의 8.3% 반환 결정(전체 재학생에 일괄 10만 원 학업장려 장학금 지원하고, 수업료 총액 기준 8.3% 감면 효과 나도록 다음 학기 등록금 고지서에서 감면 또는 계좌이체로 지원하기로 결정)
7. 1.	전대넷을 중심으로 전국 대학생 42개 대학, 3,500여 명 참여하여 상반기 등록금 반환소송 소장 접수
7. 6.	교육부 '비대면 교육 긴급지원사업'으로 1,000억 원 편성 - 등록금 반환 자구 노력을 시행한 대학에 한해 예산 지원
7. 28.	교육부 국립대학교 29개, 서울시립대학교 포함 총 30개 대학의 등록금 반환 결정

이 절에서는 등록금 반환에 대한 찬반 의견보다는 급속한 비대면 사회로의 전환 과정에서 우리 사회가 겪는 갈등과 그 갈등이 발생하는 지점, 당사자들의 입장 차이를 확인하고자 한다.

서울연구원 The Seoul Institute

2) 등록금 반환 운동 관련 여론 동향

전국 203개 대학, 2만 1,784명의 대학생 대상으로 2020년 4월 전대넷이 실시한 설문조사 결과 응답자의 99%(2만 1,607명)가 올해 상반기 등록금 반환이 '필요하다'고 응답했다. '등록금 반환이 필요하다고 생각되는 이유'는 '온라인 강의 질 저하'(82%, 1만7,692명), '시설 이용 불가능' 79%, 1만 6,953명), '경제적 부담'(37%, 8,077명)이다. '납부 등록금에 대한 반환'(87%, 1만 8,891명)이 필요하다는 응답이 장학금을 주는 '대교협 방안'(11%, 2,368명)보다 응답률이 높게 확인됐다. 반환 비율은 '반액 반환' 55%(1만 1,878명), '20~30% 반환' 28%(6,178명), '전액 반환' 10%(2,046명) 순으로 조사됐다.[22]

---

22) 김송이, 2020. 4. 21., "대학생 2만명, 상반기 등록금 반환하라... 원격 수업 질 떨어져", 조선비즈.

또한 온라인 수업뿐만 아니라 학습 평가와 시험까지 비대면으로 치러지면서 학생 상당수가 성적평가에 대한 불신을 드러내고 있다. 서울경제가 2020년 6월 18~22일 진학사와 취업 정보 사이트 캐치에서 대학생 1,030명을 대상으로 설문조사를 시행한 결과 성적에 대한 '평가가 공정하게 이뤄지고 있다'고 대답한 학생은 21.8%이었지만, '그렇지 않다(28.1%)'와 '모르겠다(50.1%)'는 응답은 80%에 달한다.[23]

3) 대학생 등록금 반환 관련 의견

온라인 강의의 불만족, 또 다른 공정성 문제인가

학생들이 등록금 반환을 원하는 가장 큰 이유는 온라인 수업의 질 저하이다. 많은 학생들이 1학기 온라인 수업이 본인들이 낸 등록금의 수준에 미치지 못한다고 생각했다. 특히 실습, 실험, 실기 과목이 제대로 진행되지 못한 것에 대한 불만이 크며 도서관, 열람실, 연습실, 실험실 등 학내 부대시설을 이용하지 못한 것에 대한 보상이 필요하다고 인식했다.

> "교수님과 직접 수업을 하지 못했고 수업자료(PPT)의 질이 낮은 것이 가장 큰 문제였어요. 내가 만들어도 저것보다 잘 만들겠다는 생각이 들었어요. 녹화 강의도 수업 질이 낮고 화상강의도 의사소통도 잘 안되고…"
>
> 대학 신입생A

> "저희는 자연과학대학이라 실험을 해야 하는데 등록금에 실험실습비도 다 포함이 돼 있는 거잖아요. 우리는 실험도구도 못 만져보고 화학약품도 쓴 것도 없고 개별적으로 실험도 못했는데 그럼 우리가 낸 실험비는 다 어디로 갔을까요? 학교에서는 거기에 대한 답도 없고. 저희는 한 학기 동안 이론만 배운 거지, 실험도구를 어떻게 사용해야 하는지도 모르거든요. 대학에서 교양수업을 들은 건 어느 정도 도움이 됐지만 화학과의 1학년으로 배운 건 고등학교 때와 크게 바뀌지 않은 것 같아요."
>
> 대학 신입생B

> "대학 부설시설을 이용 못 한 게 제일 큰 것 같아요. 음대 같은 경우는 연습실을 개방 안 하니까 학생들이 사비로 연습실을 빌려서 썼고요. 학업과 직접 관련 있는 건 아니어도 피트니스 같은 체육시설도 안 열려있고, 문화·교육프로그램 같은 것도 다 중단되고. 사실 그것도 다 등록금으로 지은 거고 우리 등록금에 포함돼 있는 거잖아요."
>
> 대학 신입생B

23) 김창영, 2020. 6. 23., "대학생 91% "특별장학금 말고 모두에게 등록금 돌려줘야", 서울경제.

현재 청년세대의 '공정성'에 대한 민감도가 코로나19로 인한 등록금 반환 갈등에 반영되고 있다는 인식도 있다. 학생들은 대면 수업에 비해 낮은 질의 수업을 들음에도 같은 액수의 등록금을 내는 것과 후한 성적 배분이 공정하지 않으며, 지불한 등록금에 대해 응당한 교육 서비스를 받아야 한다고 생각하고 있다.

> "요즘 신입생 세대는 뭐랄까, 목적 지향적인 게 더 강한 것 같아요. 가성비 많이 따지고, 공정성에 민감하고… 그러니까 당연히 낸 만큼 받아야 한다고 생각하는 거죠."
>
> 대학 교수A

특히 온라인으로 진행된 평가방식이 공정하지 못했다는 지적이 많았으며, 변별력이 떨어지는 평가결과에 대한 불만이 속출했다.

> "시험이 다 오픈북에 서술식으로 나왔는데 어떤 수업은 카메라도 안 켜는 학생도 있고 그럼 부정행위가 남발하는 거죠. 이럴 거면 내가 고생해서 대학은 왜 왔나, 시험공부는 왜 했나 하는 생각이 들어요."
>
> 대학 신입생D

> "다른 학교는 절대평가나 선택적 패논패(패스제)로, 학생의 편의를 봐주는 방법으로 바꾼데도 있어요. 성적이란 게 대학 생활이 만족스럽지 못한 것에 대한 보상이 될 수는 없지만 평가받는 입장에서는 돈도 비싸게 주고 원하는 강의도 못 듣는데 평가마저 전이랑 똑같이 박하게 하면 다른 학교 학생과의 형평성 차원에서도 문제가 있는 것 같아요. 우리만 취업에 상대적으로 불리해지잖아요."
>
> 대학 신입생B

서울연구원 Seoul Institute

비대면 강의 시스템 미비로 인한 불편함

실제 1학기 비대면 교습을 제공하는 교수의 입장에서도 비대면 학습은 불편하고 강의 효율이 높지 않다는 평이 있었다. 특히 온라인 강의 지원을 위한 시스템 미비가 지적되었다.

> "학생들도 힘들었지만 교수들도 힘들었어요. 젊은 교수들은 ppt 만들고 프레젠테이션하는 게 익숙하지만 사람마다 강의 스타일이 다르잖아요. (중략) 학생들과 상호작용을 할 수 없으니까 듣고 있는지, 이해는 하고 있는지도 모르겠고. 그냥 라디오 진행자처럼 내 할 말만 하게 되는 거죠."
>
> 대학 교수A

"사실 비대면 수업이라고 해서 대면수업보다 질이 낮은 게 아니죠. 수업준비는 오히려 비대면 수업이 훨씬 더 오래 걸려요. (중략) 1학기 같은 경우는 수업의 질을 모두 교수 개인의 책임으로 돌린 것도 문제였어요. 영상강의를 촬영할 수 있는 스튜디오를 갖추어 주던지, 영상편집을 지원해 주던지 대학 차원에서 온라인 강의 지원을 위한 시스템이 하나도 마련되지 않은 상황에서 언제까지인지도 알 수 없는 비대면 수업이 진행되다 보니…"

대학 교수C

비대면 수업 필요성은 인정, 정당한 보상을 요구

학생들은 수업의 질 저하, 공정하지 못한 성적평가, 기대했던 학교생활이 충족되지 못한 것에 대한 좌절감 등을 보상받기 위한 방안으로 '등록금 반환'을 주장했다. 특히 현재 신입생의 경우 세월호 사건 이후 수학여행, 현장학습 등 고교 생활을 제한적으로 경험했던 세대로, 기대했던 대학 생활을 경험조차 하지 못한 것에 이중의 좌절감을 느낀다.

"저희는 방구석 새내기라고. 개강도 집에서 하고 종강도 집에서 한 거죠. 종일 집에 있으니까 백수 같고, 소속감도 없고. 우리는 대학 생활을 아무것도 경험해 본 게 없으니까 뭐라도 경험해 본 게 있어야 아 이번 학기는 이게 불편하네, 이런 게 아쉽네, 생각할 텐데… 그래도 우리는 대학 생활을 해보지 않았지만 누가 봐도 학교에서 제공하는 수업이 등록금만큼의 가치가 있다고 생각하지 않았거든요"

대학 신입생B

학생들은 코로나19로 인한 부득이한 비대면 수업 전환 필요성에는 공감하고 있으나, 대학의 수지변동산출내역 공개 등 현재 학내 구성원들이 겪고 있는 불편함에 대한 책임감 있는 설명을 요구하고 있다.

"사실 이 사태가 누구의 잘못도 아니잖아요. 우리도 힘들지만 학교도 나름의 사정이 있을 거란 걸 알아요. 그런데 결국 온라인 수업을 하면서 겪게 되는 모든 불편함, 그 '어쩔 수 없는 손해'들을 학생이 다 감당하라고 하니까 학생들이 더 보상을 받으려고 하는 것 같아요. 학생들이 입는 피해는 명확한데 정작 학교에서 손해를 감수하고 우리를 위해서 해준 건 아무것도 없거든요."

학생회 구성원A

"학교에서는 온라인 서버 구축에 돈이 많이 쓰였다고 하는데 그럼 각 단대에 등록금이 얼마씩인데, 코로나 때문에 학교가 지출하게 된 부분은 이만큼이다, 이렇게 수입과 지출

내용을 정확하게 공개하지도 않고 계속 묵묵부답으로 일관하고 있어요. 저도 이런 대응 방식에 괘씸한 마음이 들어서 등록금 반환 운동에 참여하게 됐고요"

학생회 구성원B

또한 온라인 수업의 진행방식·평가방식의 선택, 등록금 반환, 특별 장학금 편성 등의 추후 조치에 있어 학내 구성원인 학생의 의견이 충분히 반영될 수 있는 통로가 부족했음을 지적했다.

"(온라인 수업을) 실시간으로 할지 녹화로 할지, PT랑 음성 파일로 대체할지 이런 부분이 같은 학교라도 교수님마다 다 다르거든요. 교수님들한테 결정 권한이 있어요. 학생들을 많이 신경 쓰는 교수님들은 학생 의사를 물어보기도 하는데 거의 다 교수님 의사대로 진행이 돼요."

대학 신입생B

"(비대면 수업으로) 학생들이 기본적인 교육권을 보장받지 못한 건 사실이에요. 학생회 차원에서 비상대책위를 구성해서 부대시설 운영 방식에 대한 학생 설문조사, 수업방식에 대한 수요조사도 진행했고 아예 코로나19 관련 민원창구도 따로 만들어서 학생들 의견을 수렴했어요. 그런데 사실상 1학기 동안은 교수와 학생과 행정부서가 함께 소통할 수 있는 테이블조차 구성되지 않은 거죠."

학생회 구성원B

서울연구원 The Seoul Institute

코로나19로 인해 어려워진 경제적 상황, 고용시장 악화가 보상의 요구를 더욱 심화시키는 경향이 있다. 이는 기존의 등록금 반환요구 운동과는 차이가 있는 지점이다.

"취업을 위해 대학을 왔는데 수업도 제대로 못 듣고, 교수님과 취업상담도 못 하고 봉사활동, 실습도 못 해서 취업할 길도 막막하고요"

대학 신입생D

"사실 우리 때도 등록금 동결 투쟁이 매년 있었지만, 그때는 대학에 수업의 질 측면에선 기대하는 바가 없어요. 학교는 그냥 졸업하려고 다니는 거지 내가 대학에서 양질의 교육을 받아야겠다, 취업에 도움이 될 스킬을 배워야겠다 이런 건 전혀 없었거든요. (중략) 지금은 점점 고용환경도 안 좋아지고 일자리도 줄어든다는데, 학교도 못가고 교육도 제대로 못 받는다고 생각하면 학생들 입장에서는 얼마나 불안하겠어요. 지금 학생들이 대학에 원하는 바가 취업에 도움이 되는 양질의 교육이라면 충분히 손해라고 느낄 수 있을 것 같아요. 등록금 반환이 운동권 학생들의 구호에 그치는 게 아니라 지금 친구들은 진짜 절박하고 불안하고 화가 나는 거죠."

일반 시민A

많은 인터뷰 대상자는 대학생들의 등록금 반환요구가 정당하다고 생각하며 대학의 책임 있는 조치를 강조했다.

> "학생들에게 미안하다는 생각이 들죠. (등록금을) 다 돌려주지는 못하더라도 장학금 혜택을 더 준다거나 하는 조치는 필요하다고 생각해요."
>
> 대학 교수B

> "학생에게 양질의 교육을 제공하는 게 대학의 의무이고 학교의 건립이념이 인재양성이라면, 그에 상응하는 도의적 책임을 져야할 것 같아요. 온라인 수업으로 교육의 질이 떨어졌다면 꼭 등록금 반환이 아니더라도 교육기관으로서 책임지는 모습을 보여야 해요."
>
> 일반 시민B

학습권의 침해, 무엇을 보상받고 싶은가?

등록금 반환에 대한 요구가 정당하다는 의견이 많지만, 보상의 정도와 어떤 지점에서 보상이 필요한지에 대한 의견은 상이하다. 학생들은 무조건적인 반환보다는 특별장학금 편성 등의 방식으로 등록금의 일부라도 돌려받기를 원하며, 학과마다 납부한 등록금 금액을 고려한 차등적 반환이 필요하다고 주장한다. 등록금 반환을 요구하는 근거는 상이한데 이는 비대면 수업으로 인해 학생들이 침해받았다고 생각하는 '학습권'에 대한 해석의 차이에서 비롯된다. 학생들이 생각하는 '학습권'에는 수업의 질, 학교 시설이용, 취업 지원, 친구·교수와의 공식적·비공식적 관계 등이 포괄적으로 포함된다. 한편 일반시민은 현재 대학생들이 대학생활을 누리지 못하는 것에 대한 안타까운 감정이 있고 등록금 반환이 정당한 요구라는 점에는 공감하지만, 교수·친구들과의 관계적 측면에서의 불만족, 원하는 대학생활을 하지 못했다는 좌절감에 따른 등록금 반환에는 회의적 입장이다. 즉, 관계적 측면보다는 실질적인 손해가 발생했는지에 초점을 두고 있다.

> "고등학생 때 꿈꾸었던 희망과 생각을 보상받지 못한 거죠. 처음부터 보상받으려고 왔지만 보상받지 못했어요. 그래서 내가 준 것은 등록금밖에 없기 때문에 돈으로 보상받아야 한다고 생각해요."
>
> 대학 신입생A

> "학교시설을 이용하지 못한 측면이라면 조금 이해하지만, 대면으로 인한 관계 측면에서는 의아하네요. 학교는 공부를 하는 곳인데 그거 말고 너무 많은 것을 바라고 있어요. 이렇게 특수한 상황까지 보상을 해줘야 하나?"
>
> 일반 시민C

하지만 대학 운영상의 입장에서는 학교 재정만으로는 등록금 반환이 쉽지 않은 실정이다.

> "학생들이 학교에 안 나가도 학교에서는 기존에 나가던 비용이 그대로 나가거든요. 우리나라 사립대는 대부분 등록금을 받아서 운영되고 학교 재정 대부분은 교수의 인건비로 나가는데 그래서 등록금을 돌려달라고 말하면 인건비나 고정비를 깎을 수밖에 없어요. 학생도 줄어들고 정원을 감축하는 마당에 학교도 여유가 없죠. 학생들의 등록금 반환 요구가 이해 가는 측면이 있기는 한데 학교 사정을 보면 너무 열악해요."
>
> 대학 교수A

등록금 반환이 대안? 협의를 위한 소통의 장 필요

결국 준비되지 않은 비대면 학습 시행과 사회경제적 조건 악화에 따라 학교와 학생 간의 입장 차가 발생했고, 당사가가 이러한 부담을 원만하게 협의할 수 있는 장이 조성되지 못했던 것이 갈등의 주된 지점이다. 여전히 입장 차는 존재하나, 2학기 개강을 앞두고 학교-교수-학생 간의 소통 채널이 형성됨으로써 등록금 반환 관련 협의가 본격화되고 있다.

> "2학기 개강에 앞서서 학교 차원에서 학생들과 소통할 수 있는 소통위원회를 제안했고 여기서 제일 첫 번째 안건으로 특별장학금 편성이 논의됐어요. 그동안 수렴된 학생 의견도 2학기 학사운영방식에 반영되면서 교수-학생-행정부서 간에 의견을 조율하고 비대면 수업의 질을 모니터링할 수 있는 상시 소통구조가 만들어지고 있고요."
>
> 학생회 구성원B

일부 대학의 경우 학교 사업예산 조정, 법인전입금 활용, 교수·교직원·동문의 모금액 등으로 특별장학금을 조성하여 1학기 등록금의 일부 반환을 실시했다.

> "등록금도 등록금이지만 코로나19로 학생들 생활이 너무 어려워지니까 교수협의회 차원에서 교수들이 자발적으로 기금을 형성해서 학생들에게 장학금을 집행했어요. 일종의 고통 분담이라고 할 수 있지만 그것도 충분하진 못 하죠"
>
> 대학 교수C

한편 대학등록금 반환 지원을 위한 정부 예산이 편성되면서 정부 예산 투입 자체가 잘못되었다는 비판과 더불어 등록금 반환이 학생들을 위한 실질적 대안이 될 수 없다는 의견도 존재한다.

"이런 영역까지 정부가 개입하는 건 바람직하지 않다고 봐요. 정부에서 재정지원을 해 주면 일시적인 방편은 되겠지만, 궁극적으로 학교와 학생 간에 서로 품고 있는 마음, 적대감은 바뀌지 않을 겁니다. 지금은 서로 간에 대화의 의지도 없고 알려고 하지도 않잖아요. 이 상황에서 돈 주면 그냥 그걸로 끝인 거예요."

대학 교수A

"저희 학교는 이번에 장학금을 제외한 1학기 등록금 실 납부비의 5%를 학생들에게 돌려줬어요. 어떤 학생들은 자기가 쓰고 어떤 학생들은 부모님이 가져가는데. 그럼 학교에서 배상은 해주지만 사실 학생에게 실질적으로 도움이 되는 건 없잖아요. 상황이 더 나아지는 건 아무것도 없는 거잖아요."

대학 신입생C

4_소결과 정책적 시사점

코로나19 이후 비대면 의사소통의 촉진으로 개인의 일상생활은 물론, 노동환경, 산업구조, 정치문화 등에서도 사회적 변화로 예측 불가능한 혼란이 도래했다. 뜻하지 않은 계기로 확산된 비대면 근무·수업에 따른 새로운 갈등은 물리적·정서적 '과도기 단계'에 발생하는 일시적 사회갈등으로 볼 수 있다.

실제로 코로나19 발생 이후, 물리적 환경의 개선(비대면 근무를 위한 조직의 지원시스템 구축, 온라인 강의를 위한 학습시스템 보완 등)과 더불어 사회 구성원의 비대면 경험 확산을 통해 초기의 혼란과 갈등은 다소 해소되어 가는 정황이다. 특히 일부·선택적으로 시행된 비대면 근무에 비해, 모든 대학에서 전격적으로 시행된 비대면 학습의 경우 학생들의 '1학기 등록금 반환소송', '학사운영방안 개선 요구' 등으로 학교-학생 간의 마찰이 가시적으로 나타났지만, 많은 대학에서 실제 1학기 등록금의 일부를 반환하고 학교-학생 간의 협의체·TF 등의 소통 채널을 구축해 상호 협의를 진행 중이다.

하지만 비대면 사회로의 변화에 따른 온라인화가 가속됨에 따라 디지털 격차에 대한 대응과 더불어 비대면 근무·비대면 학습에 대한 장기적인 대책 마련이 필요하다. 비대면 근무에 대한 인터뷰 결과, 직급·연령·세대를 떠나 디지털 활용도 차이와 비대면 환경에의 적응도 차이에 따라 비대면 근무에 대한 평가가 나뉜다. 코로나19 사태의 장기화로 인해 비대면 근무를 지원하기 위한 물리적 환경과 소프트웨어가 구축되어 가고 있으나, 비대면 소통방식 자체에 익숙하지 않아 어려움을 겪는 경우가 많았다.

인터뷰 참여자가 근무하는 대부분의 기업에서는 그룹 콜, 화상회의, 메일링 시스템 등의 비대면 소통 인프라가 구축되어 있었지만, 여전히 '만나야 일이 된다'고 보는 한국식 문화와 더불어 기존에 사적인 소통 매체로 인식되던 휴대전화, 메신저를 통한 비대면 소통이 불편하고 서로에게 실례가 된다고 인식하여 활용하지 않고 있는 경우가 많았다. 메신저·화상회의 활용 교육, 비대면 상호작용 가이드라인 마련 등 인프라 활용 방안에 대한 조직적 사전교육이 필요하고, 비대면 근무에 대하여 근로자뿐만 아니라 가족과 사회적인 이해도 요구된다.

비대면 학습 경험에 대한 인터뷰 결과 학생들의 등록금 반환 주장의 1차적 이유는 학생이 낸 등록금에 미치지 못하는 학사운영이었지만, 예기치 못한 비대면 수업 전환 과정에서 학생들의 의견이 반영될 수 있는 통로가 부족했음에 대한 지적도 많았다. 현재는 1학기 온라인 수업 경험을 바탕으로 2학기 학사운영 방식이 안정화 되어가고 있으며, 대학-학생의 소통 채널 활성화를 통해 서로 간의 입장을 확인하고 협의 사항을 학교 구성원에게 전달 중이다. 향후 온라인 학습이 어려운 장애 학생의 학습권 보장의 문제, 쾌적한 학습환경 구축이 어려운 학생들의 학습격차 등의 문제에 대한 보완도 필요하다.

대면 소통이 어려운 환경에서 역설적으로 상호 신뢰 구축이 더욱 중요한 것으로 나타났다. 코로나19로 인해 드러난 비대면 근무, 비대면 교육상의 갈등은 '비대면 환경' 자체에 대한 과도기적 어려움에서 비롯된 것도 있지만 구성원 간의 불신에 기인한 바가 크다. 비대면 근무 경험에 대한 직장 내 갈등 역시 비대면 환경에서의 근태·업무성과에 대한 상호 불신에서 비롯된 바가 큰 것으로 나타났다. 비대면 근무환경에서 직원은 고용 안정성에 불안을 느끼고 있으며, 회사측은 생산성에 불안을 가지고 있다. 고용안정과 생산성 향상에 초점을 맞추어 이 양자의 요구를 충족시킬 방안을 논의하는 것이 중요하다.

> "재택근무를 함으로써 직원을 의심하게 되는 게 제일 큰 고충사항이에요. 서로 간에 근무시간 동안 계속 일하고 있는지를 계속 체크할 수 없기 때문에 의심을 하게 되는 거죠. IT회사여서 기본적으로 화상회의 같은 게 가능하도록 인프라가 잘 갖추어져 있음에도 회사는 여전히 전통적인 방식을 선호하고 진행되는 프로젝트가 없는 경우에는 직원이 휴가를 쓰거나 출근하기를 바라는 거죠."
>
> IT기업 인사팀(30대)

비대면 학습 시행에 따른 등록금 반환 갈등 역시 과거 등록금 동결 운동부터 오랜 기간

서울연구원 The Seoul Institute

지속된 대학과 학생 간의 상호 불신, 교수와 학생 간의 신뢰 저하에 기인하는 바가 크다.

> "과연 이 문제가 단순히 '비대면 수업' 때문일까요? 그 전엔 다 대면 수업이었는데 대면 수업이라고 다 학습의 질이 높았나? 그건 아니잖아요. 늘 같은 커리큘럼에 학생들 발표만 시키고 시험문제 돌려쓰고 그런 교수들 많았잖아요. 저는 근본적으로 학생과 교수 사이에 불신이 있었는데, 그게 온라인 수업을 하면서 터진 것 같아요."
>
> 일반 시민B

또한 비대면 소통 확산에 따른 물리적 접촉 제한, 비공식적 소통의 감소에 따른 유대감·소속감의 저하, 사적 관계에 기반한 상호협력과 정보교류의 어려움 등과 같은 지적이 있어 이에 대한 대응방안 마련이 필요하다. 비대면 근무와 학습 모두 구성원 간 사전 관계 형성과 신뢰 관계 구축이 중요하다. 따라서 비대면 근무·학습 환경 조성을 위한 물리적 지원과 더불어 비대면 환경에서도 구성원이 서로 신뢰하고 소속감을 느낄 수 있는 제도적·정서적 지원이 필요하다.

비대면 방식이 간편하고 효율적인 측면이 있지만, 여전히 전통적 대면 관계를 통해 얻는 긍정적 이익이 있으며 대면 관계에 대한 욕구가 있다. 이에 따라 조직구성원 간 유대감, 소속감 관리를 위한 쌍방향 의사소통 방안, 언택트 조직문화 프로그램의 기획·지원이 필요하다. 비대면 학습의 경우 온라인 학습시스템 구축과 같은 기술투자 측면과 더불어 학생들의 고충을 해결하고 학교생활에 소속감과 만족감을 느낄 수 있도록 비(非)교과 프로그램 지원 강화, 신입생 대상 온라인 대학 생활 매뉴얼 구축이 필요하다.

서울연구원
The Seoul Institute

06

코로나 시대의 사회갈등 사례 3: 다문화 포용

서울연구원
The Seoul Institute

1_조사개요
2_이주민과 선주민의 일상갈등
3_다문화 사회의 교육 갈등
4_코로나19 이후 일어난 갈등
5_소결과 정책적 시사점

06. 코로나 시대의 사회갈등 사례 3: 다문화 포용

1_조사개요

1) 조사배경과 목적

코로나19로 민주적 시민성이 증가하는 반면 낯선 사람에 대한 불신 또한 증가하고 있다. 즉, 신뢰와 불신이 공존하는 사회의 양면성이 곳곳에서 나타나고 있다. 특히, 코로나19는 '혐오 바이러스'라고 부를 정도로 전 세계적으로 코로나發 인종갈등을 심화시켰다. 유럽발 코로나19 인종차별 사례가 증가했고, 미국에서는 아시아계 미국인을 겨냥한 인종차별 행위가 확산하고 있다. 국내에서는 코로나19 발원지가 중국 우한으로 알려지면서 온라인 커뮤니티와 SNS를 중심으로 중국동포와 중국인에 대한 혐오 발언이 확산되었다. 언론 또한 중국인 혐오 분위기를 형성하는 데 일조했는데 가령 코로나19 관련 르포기사를 작성하면서 다른 지역에서도 볼 수 있는 모습을 대림동에서만 보이는 비위생적인 풍경으로 묘사해 중국동포와 중국인 혐오를 부추겼다. 이에 이 장에서는 코로나19 이후 중국동포에 대한 갈등이 실제로 어떠한 양상을 보이는지 파악하기 위해 중국동포가 밀집해 있는 서남권 지역을 대상으로 조사를 진행하였다.

2) 조사대상과 방법

조사대상[24]은 서남권에 거주하는 중국동포(이주민)와 선주민, 이주민 관련 인권 전문가와 관련 사업기관, 학교 교육 관계자 등이다. 이주민은 중국동포 중 활발하게 지역

24) 이 절에서는 선주민과 이주민, 중국동포, 다문화 학생, 중국배경 학생, 한국 학생, 선주민/이주민 학부모, 선주민/이주민 학생 등의 용어가 혼재되어 사용되고 있음. 용어를 통일해서 사용하고자 했으나 문맥상 어울리는 용어가 달라 현재는 그 문맥에 가장 어울린다고 생각되는 용어로 서술되어 있음. 추후에 용어 정리 필요.

활동에 참여하는 주민으로 구성하였고, 선주민은 중국동포 거주 비중이 높은 행정동의 주민자치위원회 관계자로 구성하였다. 조사는 2020년 6월 30일부터 8월 14일까지 진행되었다.

[표 6-1] 조사대상

구분		사례 수(명)	비고
이주민과 선주민	이주민	3	중국동포
	선주민	2	구로구 주민
이주민 관련 인권 전문가와 관련 사업기관		4	- 인권 단체 종사자 - 이주민 단체 종사자 - 이주민 사업 수행기관 종사자
학교 교육 관계자와 관련 기관		5	- 초·중학교 교사 - 교육 관련 기관 종사자

조사방법은 심층인터뷰와 초접집단인터뷰(FGI)를 사용하였다. 심층인터뷰는 총 9회에 걸쳐 선주민, 이주민, 인권 전문가, 지역단체 등 10명을 대상으로 진행했다. 초접집단인터뷰는 서남권 내 이주민 증가로 인한 교육 갈등을 주제로 교육 관계자 4명을 대상으로 실시하였다.

서울연구원 The Seoul Institute

3) 조사내용

조사내용은 크게 3가지이다. 첫째, 생활 속에서 일어나는 이주민과 선주민과의 갈등이다. 코로나19 이후 서남권 지역 중국동포(이주민)가 경험한 혐오와 차별은 무엇인지, 코로나19 이후 서남권 지역의 이주민과 선주민간의 갈등이 어떻게 변화했는지 등에 관한 것이다. 둘째, 교육현장에서 일어나는 갈등이다. 코로나19 이후 서남권 지역 중국출신 아이들의 비중이 높은 학교에서 일어나는 갈등이 무엇인지를 파악하고자 한다. 셋째, 코로나19 정책으로 인해 발생한 갈등이다. 공적마스크 구입, 코로나19 검사와 치료비 무상 지원 등 외국인 지원 정책에 대해 찬반논란으로 야기되는 갈등이 무엇인지를 파악한다.

2_이주민과 선주민의 일상갈등

서울 거주 외국인 중 가장 높은 비율을 차지하는 중국동포는 과거에는 주로 경기도 성남, 서울 독산동, 서울 가리봉동에 정착해 생활했다. 그러다 2004년부터 중국동포들이 서울 대림동으로 거주지를 옮기기 시작했다. 지속적인 불법체류자 단속을 피하기 위한 경우가 가장 많았고, 나아진 경제생활로 인해 대림동으로 옮겨간 중국동포도 있었다. 이 절에서는 코로나19가 발생하기 전에 일상생활에서 나타난 선주민과 이주민의 갈등을 살펴보고자 한다. 특히 선주민과 이주민이 서로를 어떻게 인식하고 있는지, 갈등의 요소는 무엇인지, 그리고 미디어가 이들의 관계에 어떠한 영향을 끼치고 있는지를 살펴본다.

1) 점차 사라지는 이주민과 선주민의 일상갈등

생활 습관으로 발생한 일상갈등은 감소 추세

중국동포 이주 초기에는 선주민과 이주민 간 갈등은 없었지만 이주민 수가 점차 증가하면서 쓰레기 무단 투기, 음주 후 싸움 등 선주민에게 생활상 불편함과 공포감을 주는 경우가 발생하기 시작했다. 일상생활 갈등의 대부분은 쓰레기 문제, 길가에 침 뱉기, 더운 날 길거리에서 상의 탈의 등이었으며, 이는 중국에서의 생활습관을 고치지 못한 데서 발생했다. 인터뷰에 참가한 선주민과 중국동포 모두 생활습관 관련 갈등은 중국동포들이 한국에 거주하는 기간이 길어지면서 과거보다 점차 개선되고 있다고 판단하고 있었다.

> "중국은 종량제 봉투가 없어요. 그냥 비닐에 넣어 쓰레기를 버리거나 박스 같은 곳에 넣어 버려요. 이런 습관이 남아 있어서 처음 한국에 온 사람들이 음식쓰레기도 그냥 길거리에 버린 거예요. 하지만 한국에서 오랜 시간 동안 생활한 중국동포들은 종량제 봉투에 버리고 분리수거도 잘하고 있어요."
>
> 김○○(중국동포)

> "중국동포가 많이 들어오면서 우리와 그들의 문화가 다르니까 당연히 충돌이 생길 수밖에 없죠. 특히 여기는 쓰레기, 길가에 뱉는 가래침 때문에 거리질서가 무너졌어요. 우리가 매일 홍보도 하고, 제가 경찰서 일도 하면서 거리질서 캠페인·청소를 매일 같이하고 있는데도 그렇게 빨리, 쉽게 깨끗해지지는 않더라고요. 그래도 예전보다 많이 좋아졌어요."
>
> 이○○(구로구 주민)

"중국동포들은 더우면 러닝만 입고 다니고 상의를 그냥 다 올리고 다녔는데 그런 행동은 많이 좋아졌어요. 그리고 길가에 침을 그렇게 뱉고 다녔어요. 아직도 침을 뱉는 사람이 있긴 하지만 많이 나아졌다고 생각해요."

박○○(구로구 주민)

쓰레기로 인한 갈등은 지속 중

생활습관과 관련된 갈등은 점차 개선되고 있지만, 쓰레기 무단 투기문제로 발생하는 갈등은 여전히 지속되고 있다. 특히 일부 비양심적인 중국동포의 쓰레기 무단투기를 목격한 선주민은 중국동포에 대해 좋지 않은 인식을 가지고 있다.

"쓰레기 투기문제가 제일 갈등이 첨예하게 대립하는 지점인 것 같아요. 사실 바로 옆집에 살아도 쓰레기 문제만 아니면 얼굴 볼 일도 없잖아요."

강○○(이주민 단체 B)

"구로2동에서 가장 문제는 쓰레기 문제인 거 같아요. 검은 봉투에서 쓰레기를 넣어서 길가 쓰레기통에 버리거나 아니면 들고 다니다가 그냥 던져버려요. (중략) 중국동포들이 운영하는 카페랑 호프집에서도 (쓰레기를 무단으로 버리는 것을) 정말 많이 봤어요. 밤에 대로변에 그냥 쓰레기를 내놓는데 보기 싫고 지저분하니까 수거를 해가요. 버리면 치우고 버리면 치우니까 중국동포들이 종량제봉투를 사겠어요? 안 사지. 하지만 구청도 지저분하니까 치우고, 중국동포들은 이렇게 버리면 우리가 치운다는 것을 아니까 그냥 버리는 거죠."

박○○(구로구 주민)

반대로 중국동포들은 이러한 상황에 억울함을 느끼고 있다. 중국동포가 이주해 오면서 쓰레기 무단투기가 늘어난 것은 맞지만 이를 개선하기 위해 많은 노력을 기울였고 실제로도 많이 개선되었기 때문이다. 특히 쓰레기 무단투기가 발생했을 때 무조건 중국동포가 한 것으로 선주민들이 인식하는 것에 대해 부당함을 느끼고 있다.

"혼자 한국에 온 사람 중 남자는 지방에서 일하는 사람이 많아요. 그런 사람은 나오는 쓰레기가 정말 적은데 봉투를 사서 버리기엔 봉투가 너무 크고 돈이 아까우니까 그냥 길 가다가 버리는 경우가 많아요. 그런 일은 보통 지방 현장에서 일하는 사람한테 일어나는 일이고, 대부분 사람은 일부러 쓰레기를 길가에 버리지는 않아요. 중국동포 사이에서 말도 많고 교육도 하니까 인식 자체가 많이 개선됐어요."

장○○(중국동포)

"우리가 오기 전부터 무단투기는 있었어요. 물론 대림동은 중국동포가 들어오면서 무단투기가 늘어나기는 했지만, 굳이 여기에 있는 사람들 때문에 이렇게 됐다고 조명이 돼서 속상하기는 한데 지금은 처음보다 많이 좋아졌어요."

김○○(중국동포)

갈등해결을 위한 주민의 노력

선주민과 중국동포 모두 다양한 활동을 통해 쓰레기 무단 투기 문제를 개선하려고 노력하고 있다. 특히 한국에 정착해서 살고 싶은 중국동포들은 자발적으로 모임을 만들어서 캠페인을 진행하거나 쓰레기 무단 투기가 많은 지점에 화단을 조성하는 등 일상생활에서 갈등이 발생하지 않도록 노력하고 있다.

"중국동포 분이 1년 정도 저희 단체에서 인턴을 한 적이 있었는데 그분께 들었던 말로는 대림동 쓰레기 투기문제는 자기들도 고민이래요. 그래서 한국어로 된 분리수거 안내문을 중국어로 번역도 하고, 구청과 같이 협업해서 애니메이션 만드는 작업을 하더라고요. 분리수거를 완벽하게 하는 것은 저희도 어렵잖아요. 그것을 제대로 가르쳐 주는 곳이 없으니까요. 그래도 잘하려고 노력하셨어요."

문○○(이주민 단체)

"중국동포들이 자체적으로 쓰레기 문제를 해결하고자 만든 모임이 있어요. 조끼 입고 정말 열심히 청소하러 다니세요. 그 이유가 동포들 욕 안 먹게 하려는 것인데 그런 모습을 보면 정주하고자 하는 분들의 노력을 엿볼 수 있어요. 그들은 우리가 잘해야 한다는 생각을 강박처럼 가지고 있어요."

정○○(이주민 사업 수행 기관)

"최근 들어 동포사회가 이미지 개선을 위해 가리봉동, 대림동 쓰레기 무단투기 곳곳에 화단을 조성해 좋은 사례로 인정받고 있어요. 그리고 지역 골목 청소, 자율방법 등을 하면서 이미지 개선을 위해 노력하고 있습니다."

김○○(중국동포)

중국동포는 쓰레기 문제를 과도하게 중국동포의 문제로 치환시키는 상황에 대해 토론회나 간담회 등과 같이 공식적인 자리에서 문제를 제기하는 방식으로 해결하려는 모습을 보였다. 이처럼 이주민은 선주민과의 갈등을 만들지 않기 위해 노력하고 있으며, 갈등이 발생했을 때에도 적극적으로 해결하려는 움직임을 보이는 등 한국사회에 정착하기 위한 노력을 기울이고 있다.

"정주하려고 노력하는 사람들은 확실히 말과 행동을 조심해요. 그리고 공식적인 루트를 통해서 발언하려고 노력하죠. 예를 들면 토론회나 간담회가 있으면 그곳에서 공식으로 의견을 전달하려고 하죠. 예로 "쓰레기 불법투기가 우리만의 문제가 아니지 않냐.", "실제로 우리가 나가서 보면 '깔끔이단[25]'이 해충제 뿌리면서 동네 한 바퀴 돌아보면 선주민이 더 많다, 우리는 계속 단속해서 지금은 많이 줄었는데, 선주민이 더 많이 버리지 않느냐." 하면서 공식적으로 반박하죠."

정○○(이주민 사업 수행 기관)

2) 내재된 차별적 시선에 힘들어하는 이주민

일상적으로 경험하는 무시와 차별

겉으로 보이는 일상갈등은 많이 줄어들고 있지만 여전히 이주민에게는 차별적인 시선이 존재한다. 이주민임을 모를 때는 친절하게 대하지만 대화로 이주민임을 인지하게 되면 이들을 대하는 태도가 달라진다. 의식 없이 내뱉는 혐오적 표현과 편견 속에서 이주민들은 상처를 받기도 한다.

"제가 30년 동안 한국에 살면서 차별을 수없이 당했지만 이유는 딱히 없어요. 그냥 무조건 싫다는 거예요. 왜 무조건 싫은지를 물어보면, 영화 같은 미디어에서 오는 이미지가 커요. 지인이나 친구, 친인척같이 가까운 곳에 중국동포가 있는 사람은 편견이나 차별이 없어요. 하지만 중국동포를 아예 접해보지 못한 사람은 무조건 편견을 갖고 있는 거죠."

장○○(중국동포)

"안 보이는 차별이 많아요. 저희가 가장 많이 듣는 이야기는 "짱깨가 무슨 가게를 하냐. 짱깨가 여기 와서 뭘 하냐."이고, 택시를 탔을 때 말투가 조금 다르다 싶으면 기사들 태도가 바로 달라져요. 길을 돌아가거나 말투가 돌변하기도 하고, 태웠다가 내리라고 하는 경우도 엄청 많아요."

장○○(중국동포)

"하다못해 동네 슈퍼만 가도 "○○ 엄마도 조선족이었어? 그랬구나. 어쩐지" 이 말 자체가 차별이거든요. 긴말도 필요 없어요. "어쩐지" 이 한마디에 모든 속뜻이 다 담겨 있는 거죠. 한국에 살면서 그런 말을 정말 많이 듣고 살았어요."

최○○(중국동포)

25) '깔끔이단'은 쓰레기문제 관련하여 동포들에게 교육하고 동네 시찰하면서 확인하는 업무를 하고 있으며, 모임을 만들어 아침마다 동네를 청소하고 관리하는 역할을 함.

차별을 피하기 위해 정체성을 숨기는 이주민

이주민들은 스스로가 이주민임을 밝히는 것을 꺼려한다. 특히 중국동포는 겉모습만으로는 구분하기 어렵기 때문에 먼저 중국동포임을 잘 밝히지 않는다. 중국동포임이 알려지면 차별적 시선과 함께 여러 가지 불이익이 따르기 때문이다. 이는 아이들도 마찬가지이다. 부모가 중국동포임을 숨기기 위해 학교에 부모를 못 오게 하기도 한다.

> "한국에 살면서 차별적인 시선을 많이 느꼈어요. 그래서 우리 아이만큼은 그렇게 차별받지 않고 살게 하려고 아이 학교에서 학교폭력예방위원회 위원으로 활동하기도 하고 녹색어머니회도 하고, 최선을 다했죠. 그런데 어느 날 아이가 학교에 못 오게 하는 거예요. 급식으로 고사리가 나왔는데 짝꿍이 갑자기 고사리를 포크로 팍 찍으면서 "○○야, 고사리 먹지 마! 중국산이야!"라고 했다는 거예요. 그때가 아마 사스가 유행했을 때일 거예요. 그래서 우리 아이가 고사리를 좋아하면서도 안 먹었던 거죠. 그 짝꿍이 반 전체에게 중국산이니까 먹으면 안 된다고 해서 아이들이 아무도 안 먹었다는 거예요. 그러면서 아이가 무섭다고 이야기하더라고요. 엄마가 중국에서 온 걸 알면 내가 왕따 당하니까 학교에 오지 말라는 거였어요. 그 소리를 들으니까 억장이 무너지면서 머릿속이 복잡해지더라고요"
>
> 최○○(중국동포)

3) 경제적 배경 따라 다른 시각을 보여주는 선주민

이주민을 바라보는 선주민의 시각은 경제·사회적 배경에 따라 다르게 나타난다. 연구진은 구로구에 거주하는 2명의 선주민을 인터뷰했는데 그들의 태도에서 극명한 차이가 보였다. 한 명은 이주민에 대한 강한 거부감을 갖고 있으며, 떠날 수 있는 여건이 된다면 떠나고 싶다는 의견을 표명했다. 다른 한명은 중국동포를 지역 주민으로 받아들이고 함께 어울려 살기 위해 노력해야 한다고 생각하고 있었다. 인식의 차이가 나타난 가장 큰 이유는 선주민의 경제생활과 이주민과의 연결 유무로 보인다. 중국동포와 어울려 살아야 한다고 생각하는 선주민은 본인이 소유한 부동산으로 중국동포에게 월세 등을 받으면서 생활하기 때문에 중국동포에게 좀 더 포용적인 태도를 갖고 있었다.

이주민과 어울려 살고 싶지 않은 선주민

구로구를 떠나고 싶어하는 주민 박씨는 이주민들이 많아지면서 지역이 개발되지 못하고 퇴보하고 있다고 생각하고 있었다. 이주노동자가 이용하는 유흥시설의 증가로 교육환경이 나빠지는 것에 대해서도 많은 불만을 가지고 있었다.

서울연구원 Seoul Institute

"다른 동네는 과거보다 환경이나 인식이 많이 나아졌는데 제가 사는 구로는 점점 퇴보하고 있다고 생각해요. (중략) 특히 개발이 안 되는 것이 제일 크죠. 주거시설이 낙후됐고 병원 같은 것도 많이 없고요. (중략) 구로 고대병원 앞에 커피·호프집이라는 것이 수년 전부터 엄청 생겼어요. 나중에 알고 보니까 시골에 가면 티켓다방 같은 곳이더라고요. 중국에서 온 일용직 분들이 주로 이용하는 것 같아요. 아이의 교육환경을 생각하면 너무 안 좋은 거죠."

박○○(구로구 주민)

박씨는 이주민을 같은 주민이라고 받아들이기에는 솔직히 거리감이 느껴진다고 조심스럽게 말했다. 또한, 이주민에 같이 맞춰나가는 것보다는 이주민이 우리나라의 법과 문화에 맞춰 동화되기를 바라는 마음이 컸다.

"같은 주민이라고 느껴야 하는데 마음속으로는 살짝 선이 그어지죠. (중략) 제가 이기적일 수도 있지만 내가 바뀌는 것보다 그 사람들이 바뀌어야 한다고 생각해요. 그러기 위해서 나라에서 교육을 좀 많이 해줬으면 좋겠어요. 한국에 왔으면 한국 법과 문화를 따르는 것이 맞는 거잖아요."

박○○(구로구 주민)

박씨가 갖는 이주민에 대한 거리감은 실제 생활에서도 나타난다. 중국인이 많은 가리봉시장은 가기가 꺼려지고 심지어 중국인과 같은 빨래방 건조기를 사용하고 싶지 않아 동네에서 떨어진 지역으로 가서 빨래방을 이용하고 있다고 답했다. 이런 자신의 행동에 대해서는 "제가 조금 못 된 거죠. 내가 싫은데 어떻게 해요."라고 답했는데, 이를 통해 이성적으로는 자신의 행동이 문제가 될 수 있다고 인식하면서도, 감정적으로 느껴지는 거리감이 우선하고 있음을 알 수 있다.

"저는 가리봉시장 한번 갔다가 깜짝 놀라서 다시는 안가요, 여기 구로시장도 엄청 큰데 점점 중국가게로 다 바뀌고 있어요. (중략) 중국사람 너무 많아서 싫어요. 그리고 중국가게 중에 부속물 파는 곳이 있는데 혐오스러워요."

박○○(구로구 주민)

"저는 이번 장마 때 건조기 돌리러 빨래방에 갔었어요. 집 근처에도 빨래방이 있는데 거긴 안 가요. 그냥 맘 편히 버스 한 번만 타면 되니까 짐 가방 두 개 정도 들고 신도림으로 가요. 아니면 남편한테 "나 차로 거기 태워다 줘" 하는 거죠. 중국사람 많은 곳은 가기 싫고 같은 거 쓰기 싫어서. 제가 조금 못 된 거죠. 내가 싫은데 어떻게 해요. 내 돈 내고 내가 쓰는데."

박○○(구로구 주민)

선주민과 이주민 간에 일상에서 드러나는 갈등상황은 줄어들었지만 중국동포에 대해 적대적인 선주민의 인식은 여전히 남아 있는 것을 확인할 수 있다. 이러한 혐오감정에 대해서는 대체로 명확한 이유를 대기보다는 그냥 싫다고 답하는 경우가 많았다. 또한 중국동포가 집단화되면서 한국인의 권리를 빼앗아 간다고 생각하거나 한국의 법규나 제도를 잘 지키지 않으면서 과도하게 혜택을 받고 있다고 인식하고 있었다.

> "(중국동포에 대한 혐오감정이) 잠재되어 있는 거죠. 저도 제 동네친구, 다문화 관련된 일을 하는 친구가 아닌 평범한 회사를 다니는 친구나 지인을 만나 이야기를 나눠보면 일상적으로 나오는 언어들이 동일해요. "그냥 이유 없이 싫어" 이렇게 말하면 저도 할 말이 없죠. "이유 없이 왜 싫은데?" 하면 "싫은데 이유가 어디 있어 그냥 싫은 거지." 대부분 이렇게 말을 해요."
>
> 정○○(이주민 사업 수행 기관)

> "중국동포라면 무조건 싫다는 사람도 있고 우리 자리 뺏는다 생각해서 부정적으로 대하는 사람도 있어요."
>
> 이○○(구로구 주민)

> "그냥 아깝다는 생각? 저는 아니지만 우리 부모님 세대가 엄청난 노력을 해서 토대를 만들 만들어 놨는데 중국 사람이 한국에 와서 수저를 얹었다는 생각이 많이 들어요. 예전에는 복지가 이렇게 잘 되어 있지 않았어요. 물론 복지를 해줘야 하지만 중국인에게 너무 많이 해줘요"
>
> 박○○(구로구 주민)

중국동포에 대한 부정적 인식은 한국 국적을 취득한 중국동포 중 일부가 제도의 허점을 악용해 기초생활수급자로 선정되어 부정수급을 하고 있다는 정보를 접하면서 더 강화되고 있었다. 이에 대해 박씨는 부정수급자가 확산되면 이는 국민의 세금으로 채워지는 것이므로 자신과 자신의 자녀에게까지 피해간다고 생각하고 있었다.

> "중국은 전산화가 안 되어있는 곳이 많아 여기서 가족 이력을 추적할 수가 없대요. 그래서 그들은 그곳에서 잘 만들어진 서류를 들고 여기에 와서 기초수급자가 되어 혜택을 받고 있죠. (중략) 저나 저희 부모님, 그리고 제 자식이 세금 내서 이만큼 나라를 키워왔잖아요. 그런데 앞으로 우리 자식이 짊어져야 할 것이 많아진다는 것, 수명도 길어졌는데 우리가 한국에 온 중국 사람까지 챙겨야 한다는 것이 좀 화가 나는 거죠. 특히 중국 사람들은 지켜야 할 규칙은 안 지키고 받아가야 할 것만 챙기는 것 같아서 화가 나요."
>
> 박○○(구로구 주민)

"중국동포 중에 혜택을 받는 사람이 정말 많아요. 하지만 이들이 중국에 재산이 많다고 해도 우리는 알 수가 없죠. 그래서 정부에서는 혜택을 줄 수밖에 없고, 우리나라 사람들은 불만이 생길 수밖에 없는 거예요. 저도 여기저기서 얘길 많이 듣는데, "저 집은 집도 있고 돈도 많은데 수급자야." 이런 말들이 들려요."

이○○(구로구 주민)

이주민과 함께 어울려 살려고 노력하는 선주민

주민 이씨는 앞서 살펴본 주민 박씨와는 이주민에 대해 다른 입장을 가지고 있었다. 이씨는 중국동포는 지역사회에 없으면 안 되는 존재로 같은 주민으로 어울려 살아갈 수밖에 없는 것이 현실이라고 말했다. 이러한 현실을 인정하고 함께 살아갈 수 있도록 노력해야 한다는 자세를 취하고 있었다.

"주민 입장에서 속은 상하지만 중국동포가 없어서는 안 되는 거죠. 제가 항상 주장하는 것이 "우리는 어차피 다문화와 같이 가야 한다. 공생관계로 가야 한다."는 거예요. 그래서 저희 동네에서는 중국동포가 주민자치나 경찰서에서 하는 활동에도 참여하고 있어요. (주민들이 먹고살기 위해서는) 중국동포를 저버릴 수도 없기 때문에 더불어서 같이 살아야 하는 곳이 가리봉동이에요."

이○○(구로구 주민)

가리봉동의 월세를 임대하는 집주인은 대부분 그 지역에서 오래 거주하고 연세가 높은 사람이 많아 주 수입이 이주민이 내는 월세이다. 이주민과 선주민이 세입자와 집주인 관계로 맺어지면서 어울려 살 수밖에 없는 환경이 만들어졌다. 이렇게 관계가 맺어져 있기 때문에 코로나19로 중국동포들이 중국으로 돌아가면서 집주인들은 오히려 월수입이 줄어들어 어려움을 겪었다. 이런 이유로 주민 이씨는 코로나19가 종식되어 중국동포들이 다시 들어오는 것을 기다리고 있다.

"그 사람들(세들어 살던 중국동포들)이 중국으로 들어가서 없으니까 집이 비어서 월세를 못 받는 거예요. 우리는 생활을 월세를 받아야 할 수 있는데 생활이 무너진 거죠. 이곳에 오래 산 어르신 70~80%가 월세 받아서 생활을 하시거든요. (중략) 한 집에 10~20개씩 방이 비어 있으니까 수입이 없는 거죠. 수입이 없어도 세금은 내야잖아요. 그런 것 때문에 요즘 문제가 많아요. 그래도 9월 정도 되면 좀 들어온다고 하니까 기다려 봐야죠."

이○○(구로구 주민)

"여기 가리봉동에는 동포들 식당이 엄청 많아요. 70~80%는 되는 거 같아요. 제가 사장님 찾아가서 '사장님 여기가 중국동포 식당이지만 동포들 먹는 음식만 만들지 말고 한국 사람도 먹을 수 있는 음식도 만들면 한국 사람도 오지 않겠어요? 반대로 한국 식당도 중국 사람이 먹을 수 있는 음식을 만들어 팔면 서로 교류도 되고 좋을 것 같은데' 하면 좋은 생각이라고는 하죠. 실현이 된 적은 없지만요."

이○○(구로구 주민)

4) 미디어가 만들어내는 편견과 차별

인터뷰로 만난 다수의 중국동포는 영화나 언론에서 묘사하는 중국동포에 대한 부정적 이미지가 일반 사람들에게 편견을 심어주고 있다며 우려를 표했다. 일례로 영화 '청년경찰'에서는 대림동을 우범지역으로 묘사했고, 많은 영화에서 등장인물 중 부정적인 캐릭터로 조선족을 설정하기도 한다. 이는 중국동포와 중국동포가 살고 있는 지역(대림동 일대)을 편견으로 바라보게 하는 단초로 작용하고 있다.

"엊그제 영화 '다만 악에서 구하소서'를 극장가서 보고 왔어요. 베트남에서 일어나는 일을 다루고 있는데, 극 중에서 보모를 조선족으로 설정했더라고요. 왜 한국 영화감독은 나쁜 사람을 조선족으로 설정하는지, 너무 안타까워요. 영화나 미디어 때문에 우리 이미지가 계속 안 좋아서 문제제기를 하고 있는데도 여전히 나쁜 역할에 조선족을 쓰는 거죠. 사실 그런 것 때문에 피해가 가장 많아요. 그런 설정 안 해도 사람들에게 안 좋은 이미지로 인식이 박혀 있는데, 자꾸 미디어가 그렇게 몰고 가니까 이미지가 좋아질 수가 없죠."

장○○(중국동포)

"언론·미디어에서는 중국동포 살인사건이 일어나면 그동안 일어난 살인사건 다 찾아서 기사에 써요. 한국인이 저지른 살인사건은 그렇지 않잖아요. 몽골이나 미국인 살인사건 역시 예전 사건을 들추지 않죠. 유독 조선족 살인사건만 기억도 안 나는 옛날 살인사건까지 언급을 하니 그걸 보는 사람은 무슨 생각을 갖겠어요. 언론에서조차 안 좋은 것을 집단화시키는 거죠. 싸움이나 사기사건, 살인이 일어나면 중국동포 전체를 매도시켜버리는 것이 언론이에요."

최○○(중국동포)

특히 영화 '청년경찰'은 대림동 일대를 치외법권이라 일컫고, 그 안에 있는 이들이 모두 범죄집단에 연루된 것처럼 그렸다. 이에 대림동에 거주하는 중국동포들은 집회를 열어 영화 청년경찰의 상영 중지를 영화사에 요구했지만 영화는 계속 상영되었고 560만 명의 관객을 동원했다. 결국 영화 제작사를 상대로 1억 원의 '손해배상청구소송'을 제기했고 1심에서는 패소했지만 2심에서는 화해권고결정을 받아냈다. 제작사가 중국동포에게 공식사과를 하고, 재발 방지를 약속한다는 내용이다. 이는 중국동포

등 국내에 체류하고 있는 외국인을 향한 사회적 혐오표현을 할 경우에는, 공식적으로 사과와 재발방지를 할 필요가 있다는 것을 법원이 인정한 첫 사례로 의미가 있다고 할 수 있다.[26]

3_다문화 사회의 교육 갈등

최근 6년간 전체 학생 수는 198,366명이 감소한 반면 다문화학생은 총 7,098명이 증가했으며, 2019년 전체 학생 대비 2.06%가 다문화학생이다. 특히 다문화학생 중 중도입국 외국인 학생 수는 2014년 3,214명에서 2019년 6,975명으로 약 2배가 증가했다. 지역별로 살펴보면 서울지역 다문화학생의 27.1%(4,858명)이 남부교육지원청 관내(구로구·영등포구·금천구)에 거주하며 서부(10.3%, 1,837명), 동작·관악(8.8%, 1,583명), 강서·양천(8.6%, 1,535명), 중부(8.0%, 1,435명) 순으로 분포한다. 주요 이주배경 국가는 중국·한국계 중국(51.0%), 베트남(15.8%), 일본(9.1%), 필리핀(6.3%), 몽골(3.2%) 순이며 남부지역을 중심으로 중국계 이주민 밀집 현상이 두드러진다(서울특별시교육청, 2020[27]). 이에 서울지역 다문화학생이 집중 분포하고 있는 남부교육지원청 관내(구로구·영등포구·금천구), 특히 중국·한국계 중국 학생들의 교육 현장에서 발생하는 갈등을 파악하고자 하였다.

1) 한국 적응에 어려움을 겪는 이주배경 청소년

'나'의 선택이 아닌 '부모'의 선택으로 한국에 발을 디딘 청소년

2019년 기준 구로중학교 학생 445명 중 120명은 다문화 학생이다. 이 중 베트남과 일본 국적 학생 1~2명을 빼고 나머지는 중국배경이고, 95명은 중도입국이다. 일반적으로 다문화학생은 어머니가 결혼이주여성으로 국내 출신이지만 서남권 지역은 중도입국학생이 많다. 한국에 온 지 3~4년 이내로 한국말이 서투른 경우가 다수이고 부모의 경제상황도 좋지 않은 경우가 많다. 그리고 중도입국 학생의 대부분은 중국에서

26) 박정훈, 2020. 6. 21., ""'엄마가 범죄자냐'는 말까지"...'청년경찰'에 법적 책임 제기한 이유", 오마이뉴스..
27) 서울특별시교육청, 2020, "2020학년도 다문화교육 지원 기본계획" 참조.

부모에 의해 강제소환되는 경우가 많다.

> "한국으로 들어오는 경우는 어머니의 재혼이 많고, 나이 차가 많은 배다른 형제가 있는 경우가 많아요. 강제소환된 학생은 한국에 대한 반감을 품은 채로 들어오는데 또 다른 가족까지 생기는 상황에 놓이게 되는 거죠. 사춘기를 지내는 중학생 과정의 중도입국 학생은 생각지도 못한 경우에 부딪히는 일이 너무 많이 생겨요. 그래서 가족들과 사이가 나빠질 수밖에 없는 거예요."
>
> 남○○(○○중학교)

중도입국 학생들은 새로운 환경에 적응, 언어소통의 어려움과 더불어 가족과의 갈등으로 인해 한국 생활 적응에 어려움을 겪고 있었고, 이러한 배경은 학교생활의 적응 또한 어렵게 하고 있는 것으로 나타났다.

> "처음에는 열심히 공부하겠다고 입국했고 첫 시험도 점수가 나쁘지 않았던 학생이 있었어요. 엄마가 멀리서 돈 벌어서 힘들게 가르쳤다는 걸 알고 있었으니까 열심히 공부해서 효도할 거라는 마음으로 한국에 온 거죠. 그런데 엄마가 밤마다 남자친구를 만나러 가는 모습을 보고 나니까 엄마가 용서가 안 된다고 하더라고요. 그러다보니 엄마와 계속 갈등이 반복되는 거죠. 이런 상황이다 보니까 교실에서 좋은 행동을 취하지 않아요. 자거나 수업을 방해하는 아이들이 생기는 거죠."
>
> 남○○(○○중학교)

> "학생마다 사례가 다르긴 하지만, 대체로 원하지 않은 한국행이었던 거죠. 부모님이나 보호자의 결정으로 한국에 와서 살아야 하는 상황이 된 거예요. 거기에 중국과 한국의 교육 과정이 다르다 보니 중국에서는 정상적으로 잘 해왔는데, 한국에 오니까 갑자기 학습 부진아가 된 거예요. '나는 원하지 않는 한국행을 했고, 여기 적응하기 싫다. 나는 그냥 중국으로 돌아가고 싶다. 나는 어차피 중국으로 돌아갈 테니까 여기서 열심히 할 필요 없다'라는 말을 하면서 마음을 열지 않아요."
>
> 조○○(교육 관련 기관)

서울연구원 The Seoul Institute

낯선 한국어, 학교 적응의 걸림돌로 작용

다문화 학생들이 학교에 적응하는 데 가장 어려운 부분은 한국어이다. 한국에 적응하고 한국어에 능숙해졌다고 생각하면서 수업시간에 앉아 있지만, 수업시간에 만나는 한국어는 일상생활 속의 한국어와는 또 다르게 느껴지기 때문이다. 특히나 수업 내용을 이해하지 못하게 되면 학습능력이 떨어지게 되면서 수업 안에서 소외감이 커지게 되고 이는 아이들의 자존감이 떨어지는 결과로 이어진다.

"수업시간에 만나는 한국어와 일상생활의 한국어와의 차이가 크기 때문에 아무래도 학습 상황에서 계속 소외될 수밖에 없어요. (중략) 더군다나 최근 학교에서 추구하는 수업 방향은 모둠학습이에요. 점점 참여 중심, 토론 형태로 가고 있는 거죠. 그러다 보니 이주민 학생의 소외감은 더 커질 수밖에 없어요. 이 아이들에게 조금만 더 기회를 주면 좋을 텐데 선생님도, 친구들도 기다려주지 못하는 거죠. 그래서 이 학생들에 대해서는 '뭔가 잘 안 하는 애, 얹혀서 가는 애' 같은, 좋지 않은 인식이 생기는 것 같아요."

송○○(○○중학교)

"이주민 학생이 언어적인 이해가 안 돼서 수업시간을 따라가기 힘들어한다는 것이 사실은 고등학교에 가서도 그대로 연결이 돼요. 특히 제1외국어인 중국어조차도 극복을 못해요. 왜 그런가 봤더니 문제가 한국어니까 문제의 뜻을 이해 못 하는 거죠. 한국학교의 교육 현실이라고 하지만 이주민 학생은 극복할 수 없는 문제라서 점점 학습능력도 떨어지고 자존감도 떨어질 수밖에 없어요. 아이들은 사회생활 속에서 자존감을 높이고 회복하잖아요. 그런 사회공간인 학교나 교실에서는 성적이 자존감을 좌지우지하게 되니까, 이런 상황이 계속 쌓이면서 문제가 되는 거 같아요."

반○○(교육 관련 기관)

다문화 학생 비율이 높은 대림중학교와 구로중학교에서는 '한국어학교'를 운영하고 있다. 한국어가 원활하지 않아 교과과정 수업 진행이 힘든 학생을 따로 모아서 역사, 도덕, 사회, 국어 등을 한국어로 천천히 수업을 진행한다. 하지만 이는 두 학교에 또 다른 부담으로 작용하고 있기도 하다. 남부에서 한국어학교를 운영하는 곳이 대림중과 구로중뿐이다 보니 다문화가정이나 중도입국하는 학생이 두 학교에 몰리는 현상이 나타나고 있기 때문이다.

"한국어 학급을 학교에 설치하는 것에 대해서 대림중은 상당히 반대하고 있어요. 학교에 한국어 교육의 책임과 부담을 넘기는 것은 굉장히 어려운 일이죠. 중국에서 이미 "이 학교와 이 학교에서는 중국어로 도움을 받아서 한국 교과과정을 공부할 수 있다."는 정보를 알고 한국에 오셔서 "이 학교로 가겠다." 하시는 거죠. 그런 상황이 점점 늘어나면 특정 학교에 특정 국적의 학생 비중이 늘어난다는 건데, 그런 현상은 학생에게도 좋지 않고 학교에도 부담되는 일이에요."

송○○(○○중학교)

한국어는 학생 뿐 아니라 학부모에게도 어려운 부분이다. 아이에 대해 선생님과 상담을 할 때에도 한국어를 완전히 이해하지 못하기 때문에 소통의 어려움을 겪게 되고, 이는 학교와 학부모 간의 관계를 악화시키기도 한다.

"얼마 전에 어떤 학생이 온라인수업을 하면서 문제가 좀 있었어요. 그래서 학폭 담당 선생님과 상담을 하게 되었는데, 그 아이의 부모가 상담 사실을 아시고 사태가 악화된 거죠. '왜 우리 애를 학폭담당이 상담을 하고, 우리 애를 안 좋게 보냐.'고 하시면서 오해가 커진 거예요. 학교에 찾아오셨는데 말하는 억양을 듣고 이 학생이 중국배경 학생인 걸 알았어요. 학교에 오셔서는 계속 '무슨 근거로 우리 애를 불러다가 면담했냐, 근거 규정을 가져와라' 하시면서 계속 근거규정을 찾으시더라구요. 큰 소리가 오가기도 했죠. 나중에 잘 마무리된 후 알게 되었는데, 그 학생도, 그 학생 아버지도 한국어로 대화하는 것이 어려웠다는 거예요. 겉으로 보기에는 한국말을 유창하게 하는 것처럼 보였거든요. 그런데 대화 내용을 빨리 이해하기 어려우니까 근거자료를 요구하신 거고, 문서로 보니까 이해가 되셨다는 거예요. 사실 그전까지 이 학부모는 말로만 들어서는 불리한 상황이었던 거죠. 결국 언어 문제는 학생하고만 있는 것이 아니고 학부모하고도 있는 거예요. 표면적으로는 전혀 의사소통에 문제가 없는 것 같지만 사실은 상황마다 다 있는 거죠."

송○○(○○중학교)

2) 지역을 떠나고 싶은 선주민 학부모

선주민 학부모는 학교에 이주민 학생 비율이 높아지면 전반적으로 교육의 질이 떨어진다고 인식하는 경우가 많다. 일례로 영일 초등학교는 수년 전부터 중국동포 이주가 늘어나면서 이주민 학생이 많아졌는데, 이 학교에 자신의 아이가 배정받는 것을 꺼린 선주민 학부모들이 주소지를 이전하거나 이사를 해서 영일초등학교에 배정받는 것을 피하기도 했다. 인터뷰를 진행한 선주민 박씨 또한 아이가 좀 더 나은 환경에서 교육받을 수 있도록 다른 지역으로 학교를 보낸 경험을 이야기하면서 이는 매우 잘한 선택이라고 생각하고 있었다. 현재 학교를 다니는 선주민 학생들 역시 학교의 학습 수준에 일부 불만을 갖고 있는 것으로 나타났다.

"중국동포 비율이 높으니 교육의 질이 떨어졌죠. 첫째를 보내보니까 알잖아요. 그래서 작은 애는 신도림쪽으로 학교를 보냈어요. 자녀교육은 평생 가는 가고 특히 사춘기, 방황할 때 주변 환경이 정말 중요하잖아요. 큰 애 때는 "왜 그러지 못 했나." 정말 많이 생각했죠. (중략) 그래서 이 지역 엄마가 아이를 다른 지역의 학교로 보낼 수 있다면 적극적으로 보내라고 추천해요.(중략) 요즘은 학교에 외국인학생 비율이 훨씬 높다고 들었어요. 다른 지역으로 보내려고 한다는 엄마는 "학교 교육의 질이 너무 떨어진다." 말도 했는데, 그럴 수밖에 없는 것이 중국엄마는 한국엄마처럼 교육열이 높지 않으니까 학교나 공부에 관심이 없잖아요. 그래서 예전보다 더 많이 떨어졌을 거예요. 그런 문제 때문에 이사 가려는 엄마도 많다고 해요. 사실 이렇게 교육의 질이 떨어지면 그 피해는 고스란히 한국 아이들이 받는 거예요."

박○○(구로구 주민)

"대부분 이 동네에서 3~4대에 걸쳐서 오랫동안 살았던 사람이잖아요. 그런데 요즘 손주들이 "나 학교 안가. 배울 것도 없고 맨날 똑같은 거만 배우고 수준이 안 맞아." 이런 말을 많이 한다고 해요. 하지만 쉽게 동네를 벗어날 수 없으니 어쩔 수 없이 겪어야 하는 일인 거죠."

이○○(구로구 주민)

3) 언어와 문화 차이, 축적되는 불만

한국 학생과 중국 배경 학생이 어울리는 데 어려움을 겪는 이유 중 하나가 문화적 차이 때문이다. 특히 음식문화의 차이는 한국 학생과 중국 배경 학생이 어울리는 데 걸림돌로 작용하는데, 한국 학생 중 일부는 중국 배경 학생에게 (중국)음식 냄새가 난다며 함께 어울리는 것을 꺼리기도 한다. 중국의 음식 문화를 이해하고 편견을 없애는 방안으로 중국 동포 단체가 주축이 되어 학교 안에서 중국 음식을 나눠 먹는 행사 등을 진행했다.

"음식 문화 때문에 애들이 차별을 겪기도 해요. 애들끼리 '음식 냄새 난다. 중국 냄새 난다.', '양꼬치 냄새 난다.' 이런 말을 하거든요. 이런 문제 때문에 직접 중국 음식을 해서 학교로 찾아가서 전교생과 나눠 먹는 시간을 가졌었는데 효과가 엄청 좋았어요. '중국 음식이 이렇게 맛있는 거였구나. 왜 우리가 차별을 했지?' 하는 반응이 있었죠."

장○○(중국동포)

언어의 차이 또한 학생 간의 갈등을 야기시킨다. 중국배경의 학생들이 중국어로 이야기하면 그 내용을 알아듣지 못하는 한국학생들은 중국어로 본인을 험담했다고 생각하기도 한다. 이렇게 서로 간에 오해와 불만이 쌓이면 학생 간의 갈등으로 이어진다. 이러한 갈등을 막기 위해 학교에서는 '이주민 학생에 대한 편견과 차별 없애기'와 같은 다문화 수업을 진행한다. 수업을 통해 학생들은 차별적 언어를 쓰는 것 자체가 잘못된 것이고 다문화를 받아들여야 함을 인지하고 있지만, 실제 학교생활 안에서는 여전히 불편함이 존재하고 갈등이 불거져 나오고 있다.

"한국 학생 입장에서는 중국말 하는 아이가 갑자기 학교 곳곳에 보이니 싫고, 중국말 하는 아이가 웃으며 얘기하는데 자기를 욕하는 거 같다고 하고. 그래서 한국 학생은 아예 '쟤 짜증난다.'가 내재되어 있어요."

남○○(○○중학교)

"○○중학교에서는 창의체험활동시간에 선주민과 이주민 학생에 대한 '편견 없애기, 차별 없애기'와 같은 다문화 관련 교육을 하고 있어요. 학생 스스로 차별적인 언어를 쓰는 것 자체가 떳떳하지 못하다는 것도 알지만 생각 없이 나오는 거죠. 하지만 그 말이 잘못됐다고 알고 있을 정도로 인식수준은 높아졌다고 생각해요. '나와 다르다는 이유로 차별하지 말자. 내 안의 다양한 모습이 있는 것처럼 다른 사람도 다른 모습으로 다양한 사회에 살고 있는 것이 당연한 것이다.' 이런 이야기를 하면서 어우러짐을 지향하는 학교로 가고 있어요. 하지만 현장에서는 여전히 문제가 불거져 나오죠. 그럴 때마다 '과연 효과가 있었던 것일까?' 생각이 들 때도 있어요."

송○○(○○중학교)

4_코로나19 이후 일어난 갈등

1) 코로나19 이후 위축되는 이주민

방역에 철저해질 수밖에 없던 중국동포

코로나19가 국내에서 처음 발생했을 때 '우한폐렴'으로 명명되어 연일 언론에 보도되었다. 이에 이주민(중국동포)들은 중국인 혐오 현상이 나타나지 않을까 많은 걱정을 했다. 특히 중국동포가 밀집해 있는 대림동, 가리봉동 등에서 코로나19 확진자가 나오면 안 된다는 생각에 공공기관에서 진행하는 방역활동 외에도 중국동포 커뮤니티에서 직접 나서서 코로나19 방역활동을 활발히 했고, 마스크 쓰기, 격리 등의 예방수칙도 잘 지켰다. 중국동포의 이런 적극적 조치에 대해서는 중국동포뿐만 아니라 기관관계자, 선주민들까지 모두 이들의 노력을 인정하였다. 이렇게 방역을 철저히 한 덕분에 2020년 6월 8일[28]까지 중국동포 중 코로나19에 걸린 사람은 한 명도 없었다.

"정말 코로나19에 걸리지 않으려고 숨도 안 쉰다고 할 정도로 몸 사렸어요. 대한민국 사회에서 매장 당할까봐. 그래서 2월에는 구청에서 준 마스크랑 코로나19 생활수칙 전단지를 매일 나눠주러 다녔어요. 사복 경찰마냥 마스크 쓰고 다니라고 소리를 질러가면서 관리를 했죠."

최○○(중국동포)

28) 2020년 6월 8일 가리봉동 중국동포 쉼터에서 코로나19 확진자 발생.

"대림동에서 확진자가 나오면 동포사회가 힘들어질 수 있고 다른 곳에 비해 문제가 커지기 때문에 구청직원도 나오라고 해서 같이 소독했어요. 안 그래도 대림동이 언론에 안 좋게 나와서 동포사회의 불만이 많았기 때문에 방역을 더 철저히 했어요. 더불어사랑회하고 귀환동포회에서 자체적으로 기계를 사서 집집마다 소독해줬고, 계속 여기 서남권글로벌센터에서도 소독을 해줬어요."

김○○(중국동포)

"저희는 처음에 동포들을 의식해서 조심했는데 시간이 지날수록 중국동포가 더 조심을 하더라고요. 마스크를 안 쓴 사람이 없어요. 본인들이 더 관리는 하는 모습을 보였어요."

이○○(구로구 주민)

중국인 혐오감정을 부추긴 미디어

코로나19 초기에는 바이러스 발원지가 우한으로 알려지면서 오히려 미디어가 중국동포와 대림동에 대한 혐오감정을 확산시키는 뉴스를 생산했다. 중국인 혐오를 부추긴 대표적인 사례로 〈헤럴드경제〉의 대림동 르포기사가 있다. 코로나19 확산 초기였던 지난 1월 29일 〈헤럴드경제〉는 "'대림동 차이나타운 가보니… 가래침 뱉고, 마스크 미착용 '위생불량 심각'"(2020. 1. 29.)이라는 제목으로 르포기사를 내보냈다.[29] 기사는 어느 시장에서나 볼 수 있는 일상적인 시장 모습을 두고 대림동에 중국동포가 많이 거주해서 비위생적이고 위험하다는 편견을 심어주었다.

헤럴드경제(2020. 1. 29.)

"중국인 밀집지역인 서울 영등포구 대림동 '차이나타운'에는 신종 코로나바이러스 감염증(우한 폐렴) 유행에도 노상에 진열한 채 비위생적으로 판매하는 음식이 여전했으며 바닥에 침을 뱉는 행인들도 많았다."

"대림중앙시장 공영 주차장 쪽 흡연금지 구역에서는 중년 남성들이 모여 담배를 피운 후 가래침을 길바닥에 뱉는 경우가 다반사였다. 일부 행인은 마스크를 착용하고 있지만 중국인 또는 화교처럼 보이는 사람 중에는 마스크를 착용하는 비율이 극히 낮았다"

영화 '청년경찰' 등 미디어를 통해 우범지대라는 오명을 써야 했던 대림동에 거주하는 중국동포들은 또다시 코로나19라는 재난상황에서 중국동포 혐오감정을 부추기는 기사에 매우 분노했다. 혹여나 중국동포가 코로나19에 확진되어 중국인 혐오감정이 확산될까봐 감염병 예방에 더 신중을 기울였던 중국동포의 입장에서 '가짜뉴스'는 가

29) 해당기사가 논란이 되면서 〈헤럴드경제〉는 2월 5일에 기사를 "[르포] 대림동 차이나타운 가보니…'재판매 목적' 마스크 사재기 횡행"으로 수정.

장 위협적인 대상이었다. 중국동포를 대상으로 신문을 발행하고 있는 한 신문사 관계자는 실제로 이런 기사가 나간 후 중국음식점들이 텅텅 비어 임대료도 내지 못하는 현상이 나타나 문을 닫은 가게들도 있다고 언급했다.

> "최근 기사인 헤럴드경제가 보도됐을 때 제일 화가 났어요. 대림동을 마치 국내 코로나 위험지대 또는 진원지인 것처럼 보도하면서 중국음식점들이 텅텅 비었어요. 임대료를 내지 못해서 문을 닫은 가게들도 있고요. 대부분 동포들이 코로나 이전부터 한국에서 살아왔기 때문에 여느 한국인과 똑같은 상황이에요. 단지 중국인이라는 것만으로 마치 코로나 전파자처럼 조명하는 것은 언론이 공정하지 못하고 책임져야 할 부분이라고 생각해요. (중략) 글을 그렇게 쓰면 코로나19를 어떻게 이겨 내요."
>
> 김○○(중국동포)

> "동포사회에서 코로나에 걸리지 않으려고 엄청 관리하고 있었는데 헤럴드기사는 그렇게 나니까 정말 화가 많이 났죠. 대림동은 마스크 안 쓰고 다닌다는데 막상 확인해보면 (안 쓴 사람은) 다 한국 사람이었던 거예요."
>
> 최○○(중국동포)

중국동포라는 이유로 부당해고 줄지어 발생

코로나19로 중국동포 다수가 일자리를 잃었다. 특히, 간병인, 가정도우미, 음식점에서 일하던 사람들 등이 하루아침에 해고당하는 일들이 많았다. 코로나19 이전에도 한국에서 계속 거주했기 때문에 한국 사람들과 동일한 조건이었는데도 불구하고 중국인 자체를 코로나19로 인식하는 사람들 때문에 부당해고가 줄지어 발생했다.

> "한국에서 거주하면서 계속 가정부 일을 하고 있었는데 어느 날 갑자기 오지 말라고 통보를 받았어요. 이분은 한국에서 계속 살았기 때문에 한국 사람과 똑같다고 봐야 하는데 언론에서 계속 중국 사람들에 대해서 (안 좋은) 이야기를 하니까 중국인은 곧 코로나19 다 라고 인식하게 된 거죠. 한국에 거주했기 때문에 코로나19에 노출되지 않았는데도 중국인 자체에서 바이러스가 나오는 것처럼 선입견을 가진 사람들이 생각보다 많았어요."
>
> 김○○(중국동포)

> "중국동포나 이주민이 일하는 직종이 코로나19에 취약한 경우가 많아요. 간병인, 식당종업원, 가사도우미, 여행사 가이드가 많은데, 제가 알기로는 여행가이드 하셨던 분들은 다 실직하셨어요. 상황이 어려우니 어쩔 수 없이 실직하신 분들이 많아요. 하지만 실업급여가 대부분 안 나오니까 '어떻게 살아야 할지 모르겠다.' 하소연하시죠. 또 현장 일하시는 분도 '일이 많이 없다, 일 나가기가 힘들다' 이런 말 많이 하세요. 결국 경제적인 거, 일자리 문제가 가장 크죠."
>
> 강○○(이주민 단체)

"식당 같은 곳이 제일 쉽게 해고할 수 있죠. 어떤 분이 족발 가게에서 일을 했는데 코로나19 때문에 중국인 인식이 안 좋아지니까 말투를 핑계로 해고당했어요. 이 식당은 배달사업이니까 그분을 해고할 이유가 없는데도 해고한 거죠."

최○○(중국동포)

정책에서 배제되는 외국인

코로나19 관련 정부지원정책에서 미등록 외국인이 제외되면서 차별 논란이 있었다. 초기 정부에서 공적마스크 5부제를 도입하면서 미등록외국인과 건강보험에 가입되어 있지 않은 외국인은 지원대상에서 제외하였고, 4월 20일 이후 건강보험 미가입 미등록자 구매를 허용하였다. 긴급재난지원금은 한국 국적 등록외국인 중 결혼이민자와 영주권자에게 지급하였다. 이에 국가인권위원회가 지자체의 재난지원금에서 외국인이 배제된 것을 평등권 침해행위로 규정하고 시정을 권고하였고, 서울시는 인권위 권고를 수용하여 외국인에게도 지급하기로 결정[30]하였다.

정부와 지자체의 외국인 정책지원이 지연되면서 민간, 사회단체를 중심으로 개별적인 지원이 이루어졌다. 특히 마스크는 필요한 사람에게 나눠주라며 마스크를 기부하는 개인과 단체(적십자, 서남권글로벌센터)도 적지 않았다.

"서울시에서도 이주민에게 재난지원금을 주겠다고 발표는 했지만 아직 시행되지 않은 것으로 알고 있어요. 그래서 지자체와는 별도로 이주민을 위한 재난지원금을 지급하기 위해 사회복지공동모금회 지원사업으로 한국이주여성인권센터에서 지원을 했습니다. 이때 서남권에 거주하는 중국동포분들이 많이 오셨어요."

강○○(이주민 단체)

개인과 단체의 마스크 기부가 증가한 반면, 사회 곳곳에서는 이주민 차별이 증가하였다. 일부 회사에서 한국 노동자에게만 마스크를 지급하거나 한국 노동자와 이주민 노동자에게 마스크 수량을 다르게 지급해 논란이 되기도 했다. 특히 코로나19 초기에는 마스크를 구하기가 어려워 마스크 대신 천이나 스카프를 이용하거나 일회용 마스크가 보풀이 날 정도로 재사용했다는 이주민도 있었다.

30) 지원대상 외국인은 외국인등록을 하고 국내에서 소득활동을 하는 사람임.

"공장에서 일하시는 분은 회사에서 마스크를 지급하기는 하지만 2주에 한 번씩 준다는 분도 있었고 한국 직원과 다른 수량으로 주고 이런 일도 있었다고 해요. 그리고 마스크가 없어서 천이나 스카프로 둘러서 막고 다닌다고 말씀하시는 분도 있었죠."

강○○(이주민 단체)

"3~4월에는 한국 사람도 구하기 힘들 정도로 심각한 마스크 대란이 있었잖아요. 그때 사람들이 일회용 마스크인데 보풀이 일어날 정도로 계속 착용을 하고 다닌 거죠. 구할 수가 없으니까. 그걸 보는데 마음이 너무 안 좋더라고요."

최○○(중국동포)

긴급재난지원금을 받지 못한 이주민들은 지원금보다는 차별받았다는 것 자체에 대한 서러움을 토로했다. 한국에서 정착하기 위해 노력하고 세금도 열심히 내는데 정작 코로나19와 같은 재난상황에 닥쳤을 때 차별받는 것이 서운하다는 것이다.

"긴급재난지원금을 처음에는 안 줬잖아요. 그 후에 준다고는 했는데 다 못 받았죠. 영주권자나 한국인 배우자가 있는 결혼한 이주여성과 남성 등 그 조건에 부합하는 사람만 받았어요. 이게 얼마 되지 않는 금액이지만 차별한다는 것 자체가 서러워요. 우리는 낼 거 다 내고 소비할 거 다 하는데. 한중관계에서 중요한 역할을 하고, 한국 사람들이 기피하는 3D업종도 우리가 다 메워서 일하고 있는데도 불구하고 차별을 하니까요."

최○○(중국동포)

서울연구원 The Seoul Institute

2) 코로나19 이후 학교 안에서 내재된 갈등의 촉발

코로나19가 중국 우한에서 발생해 전 세계로 확산되었고, 한국에서도 첫 확진자가 생긴 이후에 매일 코로나 위험성에 대한 뉴스가 연일 보도되었다. 당시 서남권 지역에는 확진자가 한 명도 발생하지 않았는데도 불구하고 학교에는 중국배경 학생에 대한 민원이 증가하였다. 민원의 이유는 중국배경 학생의 등교를 거부하거나 한국 학생이 중국 배경 학생과 수업, 식사 등을 하지 못하게 하라는 것이 다수였다.

"2~3월 심각한 상황에서 개학했고, 어느 날 뒤에서 갑자기 선생님의 야단을 치는 소리가 들리더라고요. 무슨 일인가 뒤돌아보니 한 학생이 "중국애들이랑 같이 밥 먹는단 말이에요? 코로나 때문에 중국애들이랑 밥 같이 먹기 싫다고요!" 소리쳤어요. 그 주변에 중국 학생이랑 친한 한국 학생들도 있었는데 아무 생각 없이 그냥 그렇게 말을 하더라고요. 더 놀라운 건 그 자리에 있던 한 학생의 학부모가 전화해서 '어떻게 그 반은 중국학생이 한 명도 결석을 안 할 수 있나요. 결석해야 정상이 아닌가요.', '어떻게 거기서 밥을 먹을 수 있겠어요. 안 먹일게요' 라고 하시더라구요."

남○○(○○중학교)

"학교 왔으면 점심밥을 먹고 집에 가야잖아요. 학생식당으로 대부분 학생을 보냈는데 몇몇 학생이 '뭐야. 밥 먹어도 돼?' 이렇게 웅성거리기 시작한 거죠. 그러다 보니 밥을 안 먹는 상황이 대거 발생하고 학부모들이 '지금 코로나19 상황인데 중국애들 다 있는 곳에서 마스크도 안 쓰고 밀집된 공간에서 밥을 어떻게 먹이냐. 환기 제대로 되는 거 맞냐.' 하시면서 '밥을 먹게 하는 학교의 태도가 상황에 너무 태평하게 대처하는 것이 아니냐.' 하는 민원이 많이 들어왔었죠."

송○○(○○중학교)

"구로구에 있는 ○○초등학교에서는 학부모들이 직접 학교에 찾아와서 중국동포 학생들을 등교하지 못하게 하라는 항의를 했다고 해요."

김○○(중국동포)

코로나19로 한국 학생들 또한 중국배경 학생들에게 차별적 발언을 하기도 했다. SNS 상에서 '중국으로 돌아가, 너 코로나니까 위험해, 오지마' 라는 이야기를 하고,[31] 중국배경 학생과 대화를 하지 않으려는 학생도 있었다. 코로나19로 인한 공포심이 학생들 간의 내재된 갈등을 폭발시키는 것은 아닐지 염려가 되는 부분이다.

"코로나19 이후에 학교에서 '나 중국사람이야' 라고 하면 거리를 두고 가까이 가지 않고 대화조차 안한다는 말을 들었어요. 코로나19 때문에 중국학생이 표적이 됐을 뿐이지만 앞으로 이 아이들이 커서 어떻게 될지 문제고, 상황도 학생들 마음도 곪고 곪아 언젠가는 사회의 문제가 될 거 같아요."

김○○(중국동포)

"코로나19로 인해 아이들이 왕따를 당한다는 말을 좀 들었어요. 일단 그 아이들은 언어가 안 되니까 공부나 생활하는 모든 방면에서 못 따라가잖아요. 안 그래도 한국 아이들과 못 어울리는데 이런 일로 차별까지 받으면 아이 입장에선 엄청난 스트레스죠. 그래서 학교도 안가고 그냥 PC방에 가 있거나 다른 곳에서 시간을 때우는 경우도 있어요."

장○○(중국동포)

31) 이제호, 2020. 3. 20., "중국출신자에 대한 혐오와 차별", 「코로나가 드러내는 인종차별의 민낯 증언대회 자료집」.

5_소결과 정책적 시사점

코로나19라는 재난 상황 속 위기는 누구에게나 평등하지 않으며 사회적 소수자와 약자, 취약계층에 피해가 좀 더 집중될 수 있음이 드러났다. 이는 이주민 또한 마찬가지이다. 그동안 잠재된 갈등으로 인식되던 다문화 갈등이 코로나19로 수면 위로 드러나고 있기 때문이다. 이 장에서는 서울에서 외국인 밀집도가 높은 서남권 지역을 대상으로 코로나19 이후 이주민(외국인) 갈등이 실제로 어떻게 발생했고, 기존 갈등과 어떠한 차이가 있는지 파악하였다. 심층인터뷰와 FGI 결과 서남권 지역의 다문화 갈등은 새로운 것은 아니었다. 코로나19가 시작되기 이전까지 서로 다른 문화와 배경을 가진 사람들이 한 공간에서 살아가면서 나타난 일상적인 갈등이었을 뿐이었다. 그러나 코로나19 발원지가 우한이라는 언론보도와 더불어 코로나19 확진자 수가 증가함에 따라 혐오와 편견이 겹쳐 갈등이 점차 표출된다. 특히, 갈등은 학교와 직장에서 두드러졌다. 학교에서는 선주민의 아이들과 부모들이 중국동포와 한 교실, 강당, 식당에 함께 있는 것에 대해 우려와 함께 불만을 표출했다. 직장에서는 중국동포라는 이유로 해고되는 사례가 증가하였다. 특히, 간병인, 가정도우미, 음식점에서 일하던 사람들 등이 하루아침에 해고당하는 일들이 발생하였다. 또한 이주민들은 정책에서 배제되는 것에 대해 불만의 목소리를 높였다. 이처럼 조금씩 표출되는 갈등을 방치하면 앞으로 사회갈등으로 확산될 우려가 있다.

한국사회갈등해소센터 이강원 소장은 이주노동자, 다문화 가구 등에 대한 이슈는 앞으로 10~20년 후에 사회의 핵심문제가 될 수밖에 없다고 주장하며, 이주노동자, 다문화 구성 등을 주요 사회 의제로 다뤄야 한다고 본다.[32] 그렇다면 사회의 핵심 문제가 되지 않기 위해서 어떠한 노력을 해야 할까? 첫째, 미디어에 비춰지는 이주민의 모습이 바뀌어야 한다. 즉, 미디어가 이주민 인식개선의 소통창구로 탈바꿈할 필요가 있다. 인터뷰에 참여한 중국동포는 인식개선을 위해 가장 우선되어야 할 것으로 미디어에서 다루는 중국동포에 대한 이미지가 변화되어야 한다고 꼽았다. 기존에 미디어에서 다루던 중국동포의 이미지는 부정적인 인식을 확산할 수 있는 자극적인 내용이 많았다. 이런 부정적인 내용보다는 중국동포가 한국에서 어떤 부당한 차별을 받고 있는지, 중국동포가 한국사회에서 어떤 기여를 하고 있는지 등을 다루는 것이 필요하다.

---

32) 위클리 서울, 2020.4.21., “다문화·이주자 문제 ‘발등의 불’…10~20년 후 핵심갈등 될 것”

둘째, 이주민은 공식적 소통 창구 참여로 갈등을 해결하려는 노력이 필요하다. 2017년 5월 서울시 구로구는 구로구 거주 다문화가족과 외국인 주민이 사회구성원으로 역할과 책임을 다할 수 있도록 지원하고 행정기관과의 소통창구를 마련하기 위하여 다문화 명예통장을 운영하고 있다.[33] 2017년 구로구 관내 거주 외국인 49인이 위촉된 이후 매년 다문화 명예통장을 모집하고 선발하고 있다. 다문화 명예통장은 이주민과 선주민간의 소통역할을 하고 각종 문제 해결에 앞장서서 지역 내에서 갈등요인을 해소하고 함께 살아가는 건전한 지역 공동체 형성에 중요한 역할을 해줄 것으로 기대된다. 그리고 이들이 지속적으로 정책결정 과정에 참여해 이주민의 목소리를 담을 수 있을 것으로 기대된다.

마지막으로 선주민은 다름을 인정하고 편견 없이 이주민을 마주하는 노력이 필요하다. 가령 일상갈등인 쓰레기 문제는 중국동포가 정착한 초기에는 많은 문제가 됐었다. 한국에 '쓰레기 종량제'가 있다는 것을 인지하지 못하고 중국에서 생활했던 것과 동일하게 쓰레기를 길가에 버려두었기 때문이다. 이를 해결하기 위해 중국동포 사회 안에서도 '쓰레기 종량제'를 알리기 위해 노력했고, 쓰레기를 무단투기하는 곳에 화단을 만드는 활동도 진행했다. 그 결과, 현재는 많은 중국동포가 종량제 봉투에 넣어 쓰레기를 잘 버리고 있지만 여전히 쓰레기 갈등은 언급되고 있다. 따라서 무조건적으로 선주민은 잘하고 있는데 이주민들이 문제를 발생시킨다는 생각과 행동보다는 다름을 인정하고 기다려주는 것이 필요하다.

사회는 다양한 구성원으로 구성된다. 하지만 나보다 약하거나 부족하다고 느낄 때 그 사람을 얕보고 그들을 편견으로 대하게 된다. 이는 곧 갈등의 원인이 된다. 따라서 실제 교류를 하면서 편견을 없애는 것이 중요하다. 편견 없이 교류를 하는 대표적인 사례로 구로문화재단의 '두근두근 팔씨름'이 있다. 두근두근 팔씨름은 드래곤볼 7개를 모으는 게임으로 하나의 공간 안에서 7개의 미션을 수행하는데, 같은 글씨의 스티커를 찾아 악수하고, 악수를 통해 자연스럽게 접촉을 하면서 서로 교류하는 게임이다. 단순히 교류만을 하는 것이 아니다. 행사 맨 마지막에 "이미 여기엔 이주민, 성소수자와 같은 다양한 사람들이 있었다. 당신들은 지금 그 사람들과 다 접촉하며 협동해서 드래곤볼 7개를 모아 선물을 받은 거다."라는 것을 알린다. 오락적 요소로 거부감 없이 접촉할 수 있고 사람들 속에 자연스럽게 스며들 수 있도록 프로그램을 구성한 것

33) 서울특별시 구로구 다문화 명예통장 운영 및 지원에 관한 조례(서울특별시구로구조례 제1253호, 2017. 5. 11.)

이다. 구로문화재단에서 시행했던 두근두근 팔씨름처럼 편견 없이 다양한 사람을 만나고 이야기하면서 함께 만들어 가는 사회가 되는 것이 필요하다. 그리고 이것이 다문화 사업이 지향해야 할 방향이다.

서울연구원
The Seoul Institute

07

사회갈등 관리의 필요성과 사례

서울연구원
The Seoul Institute

1_갈등관리의 필요성
2_시민과 지역사회의 문제해결 역량 강화 사례
3_공공의 갈등조정기능 체계화 사례
4_소통과 이해, 배려하는 문화 형성 사례

07. 사회갈등 관리의 필요성과 사례

1_갈등관리의 필요성

그동안의 연구결과에서 볼 수 있듯이, 우리 사회는 갈등은 일상화되어 있는데 이를 적절하게 해소해 줄 갈등관리가 제대로 갖춰져 있지 않음을 보여주고 있다. 갈등의 소지가 크지 않은데도 불구하고 이것을 풀어내는 능력, 즉 갈등해소 시스템이 취약하면 사회는 가시적 갈등이 넘치고(이재열, 2018), 시민들은 갈등을 매우 크게 인식하게 된다. 이런 현실은 사회전체는 물론 시민 개개인의 삶에도 고스란히 적용되고 있다. 개인 간, 이웃 간 갈등에서부터 지역주민 간 대립, 정책을 둘러싼 주민과 지자체 또는 주민과 중앙정부 사이의 갈등 등 끊임없이 벌어지고 있는 사회갈등에 대한 해소 방안으로 갈등관리 사례를 살펴보고자 한다.

갈등관리란 갈등의 역기능을 최소화하고, 갈등을 예방하거나 감소시키는 활동을 의미한다(서울시, 2016). 과거에는 갈등이 발생해서는 안 되는 것, 정책목표와 조직의 성과달성에 방해가 되는 제거 대상이라는 부정적 인식 속에서 주로 사후에 통제와 억압을 이용한 권위주의적 방식으로 관리되었다면, 오늘날은 갈등을 불가피한 것으로 보는 수용적 태도를 보이며, 사회적 생산성 향상을 위해 적극적인 갈등예방과 해결을 위한 노력과 시민 참여적 방식의 갈등관리가 추구되고 있다.

갈등이슈가 다양해지고 복잡해지는 추세 속에서 갈등해결에 관한 다양한 기법이 모색되기 시작했고, 협상이나 조정 외에 대안적 갈등해결,[34] 참여적 의사결정[35] 등 갈등

---

34) ADR(Alternative Dispute Resolution): 법적 소송을 제기하지 않고 갈등당사자들이 갈등을 빚고 있는 사안에 대하여 평화적으로 합의를 도출할 수 있도록 돕는 갈등해결 방안으로, 갈등당사자가 해소과정에 직접 참여하여 대안을 제시하고 상대가 낸 대안을 평가하고 실현가능성까지 검증 및 상호협의하는 방법(환경분쟁조정위원회의 공동주택 층간소음 갈등 중재 등)

35) 정책 결정과정에 이해관계자들뿐만 아니라, 전문가와 일반시민들을 포함시켜 이들과의 협의를 통해 의사결정을 이루어내는 과정으로 공동의사결정이 필요하거나 사회적 합의가 요구되는 상황 등에 적용 가능. 공론조사나 시민배심원제, 합의회의 등의 방식으로 운영됨

예방과 해결을 위한 다양한 기법이 적용되고 있다. 특히 시민 또는 지역주민들의 정부 정책이나 해당지역의 현안 또는 사업에 대한 참여 욕구가 높아진 데 따라 이들의 참여를 위한 방안들이 개발되고, 활용되고 있다(서울시, 2016).

2_시민과 지역사회의 문제해결 역량 강화 사례

1) 호주의 지역사회 중재를 통한 갈등 해결: Neighbourhood Justice Center

호주 네이버후드 저스티스 센터[36]는 뉴욕 브루클린에 있는 세계 최초의 커뮤니티 저스티스 센터인 레드 훅 커뮤니티 저스티스 센터(Red Hook Community Justice Center)를 모델로 하여 2007년에 설립되었다. 호주 네이버후드 저스티스 센터는 지역기반의 원스톱 사법 시스템으로 범죄예방, 지역사회 참여, 이해관계자 참여와 교육 이니셔티브 관리 등의 역할을 한다. 또한, 커뮤니티 주도의 갈등 해결책을 제시할 뿐만 아니라 복잡한 문제의 중재 역할을 하고 있다.

네이버후드 저스티스 센터가 제공하는 서비스 중 갈등 해결 서비스 내용을 자세히 설명하면 다음과 같다. 첫째, 커뮤니티 주도의 갈등 해결책은 범죄 예방 및 커뮤니티 저스티스 팀에서 담당한다. 범죄 예방팀은 복잡한 문제가 발생 시 문제 원인에 대해 논의하며 다양한 의견을 수렴한다. 또한 해결책 제시를 위해 공식 집단(예: 위원회 등)을 구성하도록 요청한다. 시민 중심의 협력으로 문제 해결을 위해 다양한 이해관계자가 참여할 수 있도록 구성한다. 둘째, 중재(mediation)를 통한 갈등 해결책을 제시한다. 네이버후드 저스티스 센터는 법정에 제기된 민사 문제에서부터 이웃분쟁(예: 소음 등), 조직분쟁, 환경분쟁, 학교 분쟁, 직장 내 갈등에 이르기까지 다양한 문제를 조정하는 역할을 한다. 분쟁평가담당관(Dispute Assessment Officer: DAO)은 분쟁에 대해서 이야기하고, 스스로 해결할 수 있는 방법을 논의한다. 그리고 정보나 추천사항을 제공하고 현재의 문제가 중재에 적합한지를 평가한다. 특히 분쟁당사자가 제기한 문제가 중재에 적합하고 중재를 진행하는 데 동의하면, 분쟁평가담당관이 직접 회의를 준비하여 문제를 직접 해결한다.

36) 호주 네이버후드 저스티스 센터(https://www.neighbourhoodjustice.vic.gov.au/) 참조.

빅토리아의 분쟁해결센터[37]는 일반적인 이웃 분쟁(예: 애완동물, 소음, 나무, 울타리 등)에서부터 가족분쟁(세대 갈등, 노인돌봄 준비, 유언장 및 재산 등), 대인갈등, 기업과 소비자 분쟁, 임차 관련 문제 등 다양한 분쟁 사례에 대한 중재를 지원하고 있다. 또한 분쟁해결센터의 온라인 홈페이지를 통해 분쟁 전 이웃과 대화하는 법, 도움을 줄 수 있는 편지 쓰는 법, 타인의 관점을 고려하는 법뿐만 아니라 중재의 적합성 판단과 중재를 통한 갈등 해결의 장점 등에 대한 정보를 안내한다.

호주 빅토리아주의 이웃 분쟁 조정사례

안젤로는 데니엘 그리고 미셜과 이웃이었다. 안젤로는 나뭇잎이 자신의 집으로 떨어지고 나무뿌리가 자신의 집까지 넘어오는 것에 문제제기를 하였다. 또한 이전 집주인에 비해 나무관리를 하지 않는 모습에 실망하였다. 안젤로가 이 문제를 두고 이웃과 논의하고자 했지만 대화가 잘되지 않았고 자신의 말에 귀를 기울이지 않는 모습에 실망하였다. 이에 안젤로는 빅토리아 분쟁 해결 센터(DSCV)에 전화하여 분쟁평가담당자와 이야기하였다. 분쟁평가담당자는 데니얼과 미셜에게 연락하여 중재할 의사가 있는지 확인하도록 제안하였다. 처음에는 중재 제의를 받고 놀랐지만 분쟁해결센터와 대화를 나눈 후 참여하는 것이 좋다고 결정하였다. 중재는 구조화된 환경에서 자신의 관점을 제시할 수 있는 기회를 제공하였다. 그리고 이전의 다른 사례에 대해 공유하고 이러한 것들이 어떠한 영향을 미치는지 이야기 하였다. 당사자들은 서로의 관점을 이해하고 장·단기적으로 나무 문제를 처리하는 방법에 대해 합의하였다. 당사자들은 합의서를 작성하기로 결정하였고 중재자가 초안을 작성하도록 도왔다. 합의서에는 전문가가 1년에 한번 나무를 관리하고 당사자가 비용은 분담하기로 하였다. 또한 나무뿌리가 안젤로의 재산을 손상시키지 않도록 경계에 뿌리 장벽을 설치하는데 동의하였다. 중요한 것은 당사자들 사이에 추가 문제가 발생할 경우 당사자들이 미래에 어떻게 의사소통을 할 것인지에 대한 이해를 형성했다는 것이다.

출처: https://www.disputes.vic.gov.au/

호주 퀸즐랜드 주정부는 무료 중재 안내서(Free Mediation Kit) 매뉴얼을 제공하여 이웃 간 분쟁 발생 시 어디에 도움을 청하고 중재자가 어떤 역할을 수행하고 어떻게 도와줄 수 있는지 등을 제공하고 있다[38]. 예를 들어 나무나 울타리 문제로 이웃 갈등이 있는 경우, 주정부는 5가지 단계(문제 규명 → 대화 → 서신 전달 → 법적 조치 확인 → 중재 서비스 이용)를 거쳐 문제를 해결하도록 가이드라인을 제시한다. 퀸즐랜드 주정부는 분쟁해결센터도 운영하는데, 중재를 신청하면 약 2주 안에 중재가 이루어진다.

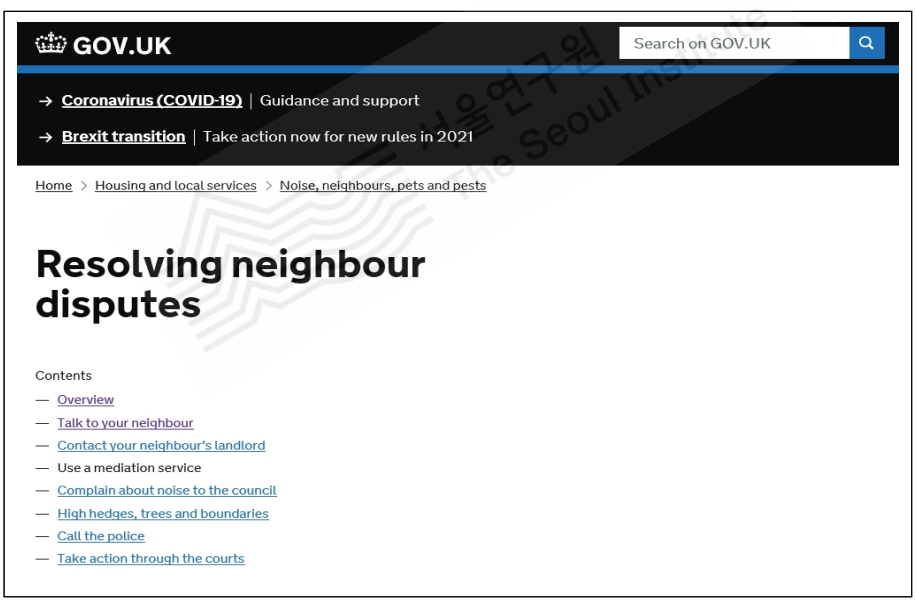
---

37) 빅토리아 분쟁해결센터(https://www.disputes.vic.gov.au/) 참조.

38) 퀸즐랜드 정부 홈페이지 (https://www.qld.gov.au/law/legal-mediation-and-justice-of-the-peace/settling-disputes-out-of-court/neighbourhood-mediation/neighbourhood-mediation) 참조.

2) 영국의 이웃분쟁해결: Civil Mediation Council, Scottish Mediation

영국[39]은 이웃분쟁이 해결되지 않을 때 공공 중재서비스를 제공하고 있다. 중재는 양측 간 분쟁을 다룰 훈련된 제3자(공정한 사람)가 개입하여 문제 해결에 기여하는 것이다. 중재 비용이 부과될 수 있지만, 변호사를 고용하거나 법적 조치를 취하는 것보다는 저렴한 편이다. 중재 신청 전 이웃 간 대화를 통해 충분히 문제를 해결하려고 노력해야 하고, 중재에 실패한 경우 소송으로 갈 수 있다. 분쟁 내용은 주로 소음, 이웃, 애완동물과 해충, 재산권 경계(울타리 또는 나무 자를 때), 인공조명, 담배 또는 쓰레기 냄새 등이며, 분쟁내용별로 세분화하여 관련규정 등 정보를 제공하고 있다. 분쟁해결서비스는 지역 관할에 따라 다르며, 영국 전역에 걸쳐 제공하고 있다. 잉글랜드와 웨일즈 거주자는 Civil Mediation Council(이하 CMC)에서, 스코틀랜드 거주자는 Scottish Mediation에서 중재서비스를 이용할 수 있다. 소속 지역의회(statutory nuisance)와 주거협회에서도 중재서비스를 제공하고 있다.



출처: 영국 정부(https://www.gov.uk/how-to-resolve-neighbour-disputes/use-a-mediation-service)

[그림 7-1] 영국 정부 홈페이지 내 이웃분쟁 관련 콘텐츠

39) 영국 정부 홈페이지(Resolving neighbour disputes: Use a mediation service - GOV.UK (www.gov.uk) 참조

CMC는 중재자와 중재를 요청하는 개인을 연결해주는 플랫폼이다.[40] CMC는 중재와 기타 분쟁해결기술을 활용해 갈등이나 분쟁해결을 촉진하고 이와 관련된 문제를 가진 시민을 대상으로 교육을 지원하려는 목적을 가진 자선단체이자 기업이다. 2000년 초기 변호사이자 중재자였던 Jonathan Dingle이 영국의 민사 및 상업 중재서비스를 단일화하려는 이니셔티브를 이끌었고, 2017년 공인된 기관 표준을 제공하고 중재자 교육 등의 역할을 수행하던 전문중재자협회(Professional Mediators Association: PMA)가 CMC로 통합되었다. CMC에서 중재자 멤버십과 등록 이후 검증된 교육 훈련 이수, 행동강령 준수, 전문 기술 개발, 서비스 품질 관리 등을 수행하고 있다.

스코틀랜드 중재(Scottish Mediation)에서도 중재서비스를 제공한다.[41] 스코틀랜드 중재네트워크도 자선단체로 스코틀랜드의 사람과 조직들이 다루는 갈등을 조화롭게 해결하는데 비전을 두고 있다. 중재자가 네트워크에 가입하면 적절한 갈등관리와 예방에 대한 이해, 중재 기술과 모범사례 교육, 훈련 및 연구 지원, 중재자와 공공, 민간, 지역사회조직 간 연결을 지원하는 역할을 수행한다.

사업, 교육, 가족, 별거와 이혼, 주거와 재산, 환경, 직장동료 등 조정영역은 지역사회와 이웃 외에도 다양하며, 지역사회와 이웃 영역에서는 주로 소음, 반사회적인 행동, 울타리 경계, 학대행위, 애완동물 문제들이 다뤄진다. Scottish Mediation Helpline 전화나 이메일로 자신과 가까운 지역의 중재자를 지정할 수 있으며, 사례에 따라 무료이거나 소정의 비용이 발생한다.

최근 코로나19로 인한 사회적 거리두기 또는 자기 고립으로 다른 사람 또는 집단과 갈등을 겪을 경우 'Scottish mediation covid-19 metdiation service'가 제공되고 있다. 코로나19 관련 중재서비스는 개인 또는 5명 이내 구성원이 있는 조직에 무료로 제공되고, 5명 이상 구성원이 있는 조직은 비용이 청구된다.

'Young Talk'은 스코틀랜드의 청소년들이 다양한 환경에서 갈등에 긍정적으로 대처하고 또래 중재(peer mediation)를 통해 중요한 삶과 사회적 기술을 기를 수 있게 개발한 프로젝트이다. 초기에는 스코틀랜드 전역의 많은 학교와 조직에 도입했지만, 청소년들이 중재를 통해 학습과 발달을 지속하는 우수사례를 공유할 수 있는 기제는 딱히 없는 실정이었다. 2017~2019년 동안 West Lothian과 Greater Dundee의

---

40) 영국 Civil Mediation Council(https://civilmediation.org) 참조

41) 스코틀랜드 Scottish Mediation(https://www.scottishmediation.org.uk/) 참조.

30개 학교와 407명의 학생이 2일간 프로그램에 참여하여 아동과 청소년 네트워크를 확장하였고, 청소년과 함께 일하는 성인을 위한 트레이닝 코스도 추가하였다. 또래 중재는 아이들 스스로 건설적이고 비폭력적인 방식으로 또래 갈등을 해결하도록 돕는 과정이다. 일련의 중재단계를 통해 또래 갈등을 해결하도록 돕는 두 명의 훈련된 중재자가 있으며, 학생 간 갈등, 인종차별, 성차별 등을 해결하고 아이들의 리더십, 소통, 협력 기술 등을 배양하는 데 도움을 주고자 한다.[42]

3) 싱가포르의 지역조정센터: Community Mediation Centre[43]

1996년 5월 싱가포르 정부가 대안적분쟁해결위원회를 구성, 지역사회 분쟁을 해결하기 위해 중재를 추진해야 한다는 위원회의 권고안을 받아들여 1997년 지역주민조정센터법(Community Mediation Centre Act)을 제정한 후 1998년에 법무부 산하 Community Mediation Centre(이하 CMC)를 설립하였다. 2020년 현재, CMC (Central), CMC(Regional North), CMC(State Courts) 등 3개 지부를 운영 중이다. CMC는 싱가포르 국제조정연구소(SIMI)의 자격평가프로그램(Qualifying Assessment Programme: QAP) 인증을 받아, SIMI에 등록된 서비스제공자로서 SIMI 표준에 따라 중재서비스를 제공한다. 2016년 기준, 싱가포르 전역에 약 160명의 중재자가 활동 중이다.[44]. CMC는 1998년 100건을 시작으로 2011~2012년 1,203건을 조정하는 등 지속적으로 증가하여 설립 이후 총 6,532건의 이웃분쟁을 조정하였다. 조정을 통한 분쟁해결은 약 72%로 상당히 높은 성과를 내고 있다(윤성이 외, 2016).

CMC는 대안적분쟁해결방식을 활용하여 싱가포르 내 사회와 지역사회의 분쟁에 실용적이고 편리한 해결책을 제공하고자 한다. 싱가포르 거주자 대상으로 중재서비스를 제공하며, 이웃, 가족, 대인관계, 동료, 집주인과 임차인 간 관계 등 지역사회 분쟁을 주로 다루며, 법적, 계약적, 상업적인 분쟁은 중재 대상이 아니다. 구체적인 분쟁 내용으로는 악취, 애완동물 관련 불만, 재산 피해, 누수, 쓰레기, 공동재산의 오용, 소음, 언어폭력 등이 있다.

---

42) 서울시 갈등조정 담당관과 행정개혁시민연합에서 2020년 '서울 갈등조정 청년 옴부즈만 프로그램'을 운영하고 있음. 공공의 문제에 관심 있는 청년들이 모여 문제의식을 나누고 해결해가는 '옴부즈만' 프로그램을 통해 올해는 갈등조정 활동에 관한 청년세대의 관심 제고 가능, 청년이 행정에 더 쉽게 접근할 수 있는 현실적 사회참여의 기회로서 역할 기대.

43) 싱가포르 Community Mediation Centre(https://cmc.mlaw.gov.sg/) 참조

44) 박지호, 2016. 11. 11., "한국과 닮은 싱가포르, 층간소음 해결은 달랐다", 오마이뉴스.

CMC는 자기해결노력을 사전에 독려하고, 이해당사자의 중재 요청을 통해 중재절차로 이관한다. CMC는 조정 신청에 앞서 홈페이지와 온라인 홍보물을 통해 이웃 간 갈등을 스스로 관리할 수 있는 5가지 절차를 소개하고 있다. 일명 '5-STEP FOCUS'로, ① F(Fix it Yourself Constructively)는 개인 안전과 관련된 문제가 없는 경우 처음부터 경찰이나 정부 기관에 전화하기보단 상대방과의 관계에서 우호적으로 문제를 풀려고 하는 것이다. ② O(Be Objective)는 문제와 사람을 분리하여 인신공격을 하지 않는 것이다. ③ C(Communicate)는 상대방의 말을 주의 깊게 들어보고, ④ U(Understand)는 다른 사람의 입장에서 생각해보는 것이다. 끝으로 ⑤ S(Solution)는 해결책을 제안하여 타협할 준비를 하는 것이다.

소송으로 가기 전 법원이나 경찰서, 시의회 등에서 대안적 분쟁조정을 권유하기도 하고, 개인이 CMC에 전화 또는 온라인 양식(CMC Referal Form)을 제출하거나 SingPass(Singapore personal Access)에 온라인 등록하는 등 적극적인 중재 도움 요청에 의해 중재가 시작된다. CMC 중재서비스는 사적영역에서의 비공식적이고 자발적인 절차로, 전문적으로 훈련된 자원봉사 중재자 1~2명이 참석하는 가운데 진행된다. 세부 분쟁조정절차는 [그림 7-2]와 같다. 중재자들이 세션 시작 전 사례를 파악하고 각자 역할에 대해 논의하는 사전준비 과정을 거쳐 양쪽 당사자를 만나고 중재절차와 기본 규칙에 대해 설명한다. 공동세션에서는 분쟁사례에 대한 당사자들의 각자 이야기를 듣고, 개별세션에서는 중재자들끼리 양쪽의 입장을 논의한 후 상호수용가능한 해결책을 제안하여 당사자 모두 중재에 동의하면 사건이 합의서를 작성하고 종결된다.

[그림 7-2] CMC 중재절차 흐름도

출처: CMC(https://cmc.mlaw.gov.sg)

CMC는 중재자의 조정기술과 지역사회에 대한 이해를 높이기 위해 '중재자 관리체계(Mediator Management Framework)'를 두고 있는 것이 특징이다. 중재자는 25세 이상 싱가포르인이 신청할 수 있으며, 면접을 통해 적합성 등을 타진하고 16시간의 조정 기본교육을 이수해야 한다. 또한 중재인은 경력에 따라 직급을 두어 관리되고 있다. SingPass 포털은 2014년 11월에 CMC의 자원봉사 중재자들을 돕기 위한 목적으로 개설되었다. 개인정보 업데이트, 자신의 성과 추적, 적절한 중재 세션에 대한 이해 지표, 중재 교육과 워크숍 등록, 포럼을 통해 동료 중재자들과 아이디어 교환과 토론을 할 수 있는 온라인공간을 제공하고 있다.

4) 서울시의 주민자율조정가 양성[45)]

시민들이 겪는 다양한 분쟁과 갈등 사례들을 예방하고 해결하기 위해서는 지역사회 내 중재기관들의 역할과 더불어 시민들의 자발적 갈등관리 역량을 키우는 것이 매우 중요하다. 이웃, 지역사회 주민들과 관계를 맺고 소통을 통해 신뢰를 회복하는 것이 핵심이다.

서울시는 지역사회 내 사회갈등의 완화와 해결을 위해서 지역사회와 공동체의 자발적 화해역량을 강화할 수 있도록 시·구·민간단체 협력으로 주민조정가를 양성하는 '우리동네 주민자율조정가 양성' 사업을 추진하고 있다. 이웃 간의 분쟁과 갈등 해결을 위해서는 지역 내 주민들이 자주 만나고 스스로 문제를 해결하는 장이 필요하다고 판단하여 서울YMCA와 함께 자치구 내 동 단위의 마을 문제를 주민이 자율적으로 예방, 해소 할 수 있는 주민자율조정가 양성과 시범기구 운영을 통해 효과적 갈등관리를 추구하고 있는 민관 협력 사업이다. 층간소음과 흡연, 주차 시비, 애완동물 사육, 쓰레기 투기, 생활 누수 등 점차 다양해지고 있는 이웃 간 갈등과 분쟁을 마을 내의 주민이 직접 조정하고 예방하는 '주민자율조정제도'의 기반이 될 것으로 전망된다.

서울시 갈등조정담당관은 지난 2012년부터 층간소음 등 이웃 간 분쟁을 예방하고 해결하기 위한 아파트 주민 자율 조정기구를 구성하고 주민리더 양성 운동을 추진했다. 그 결과 서울시내 50여 개 아파트 단지에 주민 자율조정 기구가 구성됐고 공동주택 이웃 갈등 예방과 해소에 기여한 바 있다. 사라졌던 마을공동체 문화를 되살림으로써 층간소음 문제의 해법을 모색하고 다양한 커뮤니티 프로그램을 통해 주민 간 소통이

---

45) 서울시 보도자료, 2019. 12. 9., "서울시,, 주민 자율조정가 309명 양성... 갈등 예방 및 조정 역할"; 서울시 갈등조정담당관, "2019년 우리동네 주민자율조정가 양성사업 추진 및 정산결과 보고" 참조.

활발하게 이루어지게 하여 분쟁을 사전 예방하는 의미가 있었다.

우리 동네 주민자율조정가 양성 과정은 기본과 심화 교육으로 총 14주에 걸쳐 상담 기법과 조정 실습, 소통방 운영의 순으로 진행했다. 총 400여 명의 주민이 교육을 수강했고 최종 309명이 수료했다. 또한 수료자를 중심으로 지역 내 주민 자율 조정 네트워크를 형성하여 주민의 자발적 화해 역량 강화를 위한 소통방 등의 활동을 이어 나가고 있다. 20개의 주민자율조정 소통방은 교육을 수료한 주민 리더들이 자발적으로 운영하는 주민소통 공간이다. 여기에서 당사자들만으로는 해결하기 힘든 이웃 갈등을 평화적인 합의와 화해를 도출할 수 있게끔 도와주는 갈등 조정의 역할을 직접 수행하고 주민 스스로 대화와 조정으로 평화로운 지역 사회를 이끌도록 하는 소통의 장이다[46].

구체적인 활동으로는 주민 간 분쟁을 사전에 예방할 수 있는 맞춤형 주민협약안 제정, 서울에서 일어나는 다양한 생활 분쟁 실태 조사, 마을 단위에서 일어나는 생활 분쟁 모니터링 활동 전개' 등이 있다.

[표 7-1] 우리 동네 주민자율조정가 양성 사업의 주요 내용

구분	주요 내용
사업준비와 전문가 양성교육	· 갈등조정가 양성을 위한 전문교육 경험이 있는 비영리 민간단체 공모선정 · 추진기반 마련(자치구 사업내용 공유, 시범동 선정, 교육공간 확보)과 주민들의 관심과 참여 유도 · 마을주민 자율조정가 모집(주민들을 대상으로 한 공개모집) · 주민조정가 양성교육(기본과정 후 심화과정) 및 수료
시범기구 운영과 활동	· 교육연구모임: 마을 내 활동계획 수립과 진행(마을분쟁사안과 주민들의 인식에 관한 정보 수집조사) · 주민자율조정 시범기구 구성 운영: 비상근 조정전문가의 도움으로 현장경험 축적 · 이웃분쟁 조정, 예방활동과 분쟁 종결 후 손상된 주민 간 관계성 회복

출처: 서울특별시, 2020. 2., "2019년 우리동네 주민자율조정가 양성사업 추진 및 정산결과 보고"

실제로 강동구, 동작구, 동대문구, 마포구, 성동구(마장동), 은평구 총 6곳은 갈등 해소 사례를 도출하거나 네트워킹을 형성하고 소통방 공간을 운영하는 좋은 사례를 만들고 있기도 하다(주건일, 서울YMCA 이웃분쟁조정센터장). 특히 마포구의 경우 조례 제정과 주민분쟁상담조정센터를 개설하는 계기를 마련하였다[47].

---

46) 서울시 14개 갈등조정, 민주시민교육단체 네트워크 형성 및 309명의 주민자율조정가 네트워크 발족(2019. 12. 8).

그러나 행정동의 프로그램 과부하로 현실적인 동참이 어렵다거나 자치구별 협치사업 인식과 지원 편차 문제 등이 존재하며, 기간 한정 사업이다 보니 소통방 같은 주민조직을 형성한 이후 사업의 지속가능한 지원체계 부재 등의 한계가 있다. 이에 보조사업자는 서울YMCA 이웃분쟁조정센터와 마을주민자율조정지원네트워크 주관으로 2020년 서울주민자율조정가 네트워크 모임을 통해 그 안에서 자치구 마을공동체사업에 지원하여 소통방 활성화를 논의 중이다.[48] 지속가능성을 확보할 수 있게 지역사회 조정활동 관련 교육 프로그램 확산과 다양한 조정활동에의 참여 기회를 실질적으로 확대하는 방안을 강구할 필요가 있다.

그럼에도 불구하고 이러한 사업을 통해 갈등을 개인의 문제가 아니라 사회구성원이 함께 해결해야 한다는 인식 부여와 지역 주민이 갈등 해결 과정을 참여하고 경험하게 하는 예방적 차원의 활동을 끌어낸다는 의미가 있다. 주민의 자발적 화해역량 강화와 동 단위 등 지역 내에서의 주민 참여로 자치 역량을 강화할 수 있고, 각 자치구 주민자율조정기구 간 네트워크 형성으로 자율조정 역량을 강화할 것으로 기대된다.

서울연구원
The Seoul Institute

47) 마포구는 2019년 하반기 '서울특별시 마포구 공공갈등 예방 및 조정에 관한 조례'를 제정하고 2020년 올해 초 갈등관리센터를 개소함. 공공갈등 예방·해결을 위한 종합계획 수립, 공공갈등 해결방식의 발굴 및 활용, 갈등영향분석 실시에 관한 심의·자문 등의 역할을 수행해 나갈 예정이며, 올해 상반기 중 총 21명의 주민으로 이뤄진 '주민배심원단'을 구성하고 공공정책 결정 과정에서 생기는 갈등 문제 해결 과정에 이들이 참여토록 할 계획임.

48) 서울특별시, 2020. 2., "2019년 우리동네 주민자율조정가 양성사업 추진 및 정산결과 보고" 참조

서울시 갈등관리 아파트 층간소음 분쟁 주민자율조정 모델: 은평뉴타운 제각말아파트 시범 사례

○ 추진배경

- 2013년 3월 서울시 층간소음분쟁해결 추진대책을 발표한 시점에 서울시와 민관네트워크를 구성하기로 결정하면서 서울YMCA이웃분쟁조정센터, (사)평화를 만드는 여성회 갈등해결센터, 서울시(갈등조정담당관), 은평구(주택과, 희망마을담당과) 그리고 갈등전문가 등이 참여함. 서울시는 은평구 협력을 받아 은평구 내 아파트단지들로부터 층간소음 분쟁해결을 위한 주민자율조정모델 구축에 대한 신청을 받고 시범단지로 네 곳을 선정함(연합뉴스, 2013. 10. 18., "아파트 주민 스스로 층간소음 방지 약속")

○ 적극적 주민참여로 해결방안 모색

1) 주민간담회와 설문조사 실시

- 서울시와 '서울YMCA 이웃조정분정센터', '평화여성회 갈등해결센터' 그리고 은평구 등 민관협력네트워크 등 총 5회의 주민 간담회를 개최
- 층간소음으로 피해를 입었거나 해결방법을 찾았던 주민사례를 찾아보고 주민 간 소통방법, 층간소음방법, 층간소음분쟁을 예방 또는 저감하는 방안을 논의
- 이 과정에서 민관전문가들은 주민들의 층간소음 분쟁해결을 위한 욕구를 확인하고 주민들은 마을공동체, 주민자율조정의 중요성을 인식

2) 주민자율조정위원회 구성, 주민 위원 교육 실시

- 주민자율조정위원회를 구성할 때 주민이 모이기 쉬운 곳에서 강좌를 개설하고 강좌내용은 주민요구를 반영하도록 노력. 주민들의 자발적인 참여로 주민자율조정위원회는 '이웃사랑해'로 구성, 아파트 동호회 회원, 경로당어르신, 추천받은 사람들 등 모두 12명이 주민자율조정위원회 위원으로 단지 내 주민들의 신청을 받아 선정
- 주민자율조정위원회에 대한 교육은 저녁 7시 이후 제각말 북까페에서 1주일 간 진행, 주민자율조정위원들은 층간소음 분쟁이 어떤 과정을 통해 심화되며, 어떻게 하면 갈등이 극단적으로 표출되는 것을 막을 수 있는지 등을 주제로 대화와 토론을 통해 해결방안 모색

3) 주민자율협약 제정, 아파트공동체 활성화 사업 실시

- 민관협력 네트워크와 주민자율조정위원회는 주민자율조정위원 교육과정때 먼저 협약안의 초안을 작성하고 전체 단지 주민의 동의를 받아 2013년 8월 주민자율협약을 제정(330세대 중 82%이상 272세대 동의). 주민들 간 교류와 화합의 장을 마련하기 위해 아파트 공동체 활성화사업으로 비누 만들기, 구연동화, 음식 만들어 나누기 등 주민이 함께할 수 있는 프로그램을 운영
- 제각말아파트 주민자율위원 12명, 제각말 5단지 관리소장, 은평구 커뮤니티 플래너 등 모더레이터와 이웃분쟁전문가로 훈련되어 층간소음 분재해결과 공동체 활성화에 기여. 서울YMCA 이웃분쟁조정센터와 서울시는 은평구 제각말아파트 사례를 통해 도출된 주민 자율조정모델을 향후 다른 자치구와 지자체 등으로 확산할 계획임. 지역사회의 이웃 간 분쟁 해결과 주민갈등 예방의 성공적 사례로 볼 수 있음

출처: 서울특별시, 2019,「2018 갈등관리 매뉴얼」

3_공공의 갈등조정기능 체계화 사례

1) 입지갈등 조정: 일본의 미나토구 어린이 가정종합지원센터 건립 사례

2017년 도쿄도 미나토구(港区)에서 지하철 오모테산도역 도보 5분 거리인 미나미아오야마(南青山)에 아동상담소와 모자생활지원시설을 포함한 복합시설인 미나토구 '아동가정종합지원센터(약칭 아동상담소)'의 2021년 개설 계획을 발표했다.

시설 설립이 검토되고 있는 미나미아오야마 부지는 인근 고급주택지와 고급상가가 밀집되어 있는 지역으로, 도쿄의 1등지(一等地)에 공공시설을 짓는 것에 대해 인근 주민과 부동산 회사가 반대하였지만, 자치구는 지역아동에 반드시 필요한 공공필요시설로 계획대로 건설할 것이라고 주장했다.

시설건립에 반대하는 지역주민은 계획 발표 이전 지역주민 설명회가 충분하지 않았으며 대부분 구민이 아동상담소 설립 계획을 인지하지 못했다고 지적하며 '아오야마의 미래를 생각하는 모임'을 발족하고 자치구에 정보공개와 설명회를 요청하고 있으며 홈페이지를 통해 반대 서명운동을 벌였다.

[그림 7-3] 아오야마의 미래를 생각하는 모임 홈페이지

출처: https://aoyama-mirai.info/

이 밖에도 지역 내 아동복지 수요가 많지 않은 점, 부동산 가치의 하락, 아동상담소에 촉법소년·비행소년을 보호할 경우 인근의 치안 문제 발생 우려, 아동상담소 설치·관리 의무는 기초자치단체가 아닌 광역자치단체(도쿄도)에 있으며 구 단위의 아동상담소 설치가 의무가 아님을 지적, 전문성이 요구되는 아동복지상담 업무를 구 차원에서 관장할 경우 효율성이 떨어진다는 점, 건설의 세부계획을 주민에게 공개하지 않았다는 이유 등을 들어 아동상담소 설치를 반대했다. 노골적인 반대 운동이 표면화 되면서

지역이기주의 비판 여론이 형성된 한편, 전국적인 이슈화가 되면서 시설에 대한 낙인은 더욱 강화되었다.

주민설명회·언론 인터뷰에서 나타난 지역주민의 반대 발언

· "지역의 품격과 미나미아오야마의 브랜드가 훼손된다"
· "미나미아오야마는 아무나 살 수 있는 곳이 아니다"
· "토지의 가치를 떨어뜨리지 말라"
· "시설에서 보호받는 아동이 유복한 또래 어린이를 보고 오히려 박탈감을 느낄 수 있다"
· "아동상담소 아동이 인근 초등학교에 다닐 경우 공부를 따라가지 못해 더 괴로울 것"

출처: 윤이나, 2018. 12. 27., ""우리집 뒷마당엔 안돼" 도쿄 도심에 아동 상담소 건설을 두고 빗발치는 주민 항의", 프레스맨 일본통신원 리포트.

이에 합의를 도출해 자치구, 구 의회에서 지역 학교관계자, 지역주민, 공무원이 관련 사안을 논의할 수 있는 주민간담회를 마련했다. 미나토구 홈페이지 육아지원시설에 '미나토구 어린이가정 종합지원센터' 페이지를 신설하고 시설정비의 목적, 용지 정비의 이유, 시설 개요, 각 시설의 역할, 민원에 대한 답변, 주민설명회 개최 내역을 상세하게 공개했다. 특히 구민설명회는 주민설명회 일시, 설명회 자료, 설명회와 전화 메일 등으로 수집하는 주민 의견과 질문, 그에 대한 답변서, 구의회에서의 질문과 답변을 홈페이지에 첨부했다. 이외에 세부 안건별 주민설명회(미나토구 중고층 건축물등의 건축에 관한 분쟁의 예방과 조정에 관한 조례에 근거한 설명회), 미나토구 어린이가정종합지원센터 신축공사 설명회, 시설 이해를 위한 강연회(미나토구 어린이가정종합지원센터 개설을 위한 강연회 1~3차), 포스터 및 사진전을 개최했다. 갈등 주체 간의 협의를 도출해 나가는 과정에서 지역주민이 납득할 때까지 의사소통하고자 하는 자치구의 적극행정이 돋보였다.

2) 환경분쟁 조정: 일본의 공해분쟁처리제도 사례

환경분쟁은 대표적 공공갈등 분쟁의 유형으로 단순한 이익 갈등이 아닌 '가치'의 문제가 게재된 갈등의 비중이 큰 특징을 지니고 있다(환경부 분쟁조정위원회, 2012). 일본의 환경 피해의 구제·예방을 위한 분쟁조정제도는 우리나라보다 약 20년 앞서 시행되고 있다는 평가다(양수인, 2019).

일본[49]은 1970년에 환경분쟁을 신속하고 적정하게 해결하기 위해 민사해결과는 별

도로 「공해분쟁처리법」을 제정·시행하였으며 이에 따라 1972년 국가 차원에서 ADR 기능을 수행하는 공해등조정위원회를 설치하고 1991년 중앙환경분쟁조정위원회를 설립했다. 공해분쟁을 민사소송으로 다툴 경우 해결까지 많은 시간과 비용이 걸리는 등 피해자의 구제 측면에서 충분하지 않아 별도의 조정제도를 설립한 것이다.

공해분쟁처리기관으로 국가는 공해등조정위원회를, 각 도도부현별로는 공해심사회 등이 설치되어있어 각각의 관할에 따라 독립적으로 공해분쟁을 처리하고 있다. 나아가 공해분쟁해결기관과는 별도로 공해의 불만을 신속·적정하게 해결하기 위해 도도부현 및 시·도에 공해불평상담창구가 설치되어 환경분쟁 해결을 위한 일차적 해결창구 역할을 한다.

환경분쟁을 해결하기 위한 공해등조정위원회는 공해분쟁처리법이 정하는 바에 따라 조정, 알선, 재정, 중재 등을 활용할 수 있으며 지방자치단체가 하는 공해관련 진정처리에 대해 대하여 지도 등의 업무를 수행한다. 공해등조정위원회의 해결수단인 조정, 알선, 재정, 중재 중 조정이 가장 많이 이용되고 있다(환경부 분쟁조정위원회, 2012).

[표 7-2] 공해등조정위원회의 알선, 조정, 중재 및 재정 기능

구분	내용
알선	- 공해등조정위원회나 도도부현 공해심사회가 당사자의 자주적 해결을 원조, 촉진할 목적으로 당사자 사이에 개입하여 해결을 도모함
중재	- 분쟁의 해결을 공해등조정위원회나 도도부현 공해심사회에 맡겨 그 판단에 따르도록 함(중재계약)
조정	- 공해분쟁처리기관이 당사자 사이에 개입하여 합의에 의해 분쟁을 해결하도록 적극적으로 유도함. 서로 양보를 통해 합의에 도달하도록 함.
재정	- 손해배상 책임의 유무와 배상액에 관한 법률적 판단(책임재정)이나, 피해나 공해와의 사이의 인과관계에 관한 법률적 판단(원인재정)을 함. - 조정은 도도부현 공해심사위원회 등에서도 실시되지만 재정은 공해등조정위원회에서만 실시

출처: 환경부 중앙환경분쟁조정위원회, 2012

국가-도도부현-자치구의 공해분쟁처리 전달체계가 조직적으로 갖추어져 있으며 총무성 홈페이지의 공해등조정위원회 페이지를 통해 소재지별 상담창구 연락처, 중재·재

49) 일본 총무성 공해등조정위원회(https://www.soumu.go.jp/kouchoi); 공해분쟁처리제도의 특징 (https://www.soumu.go.jp/main_content/000434615.pdf) 참조.

정 등의 신청절차 안내, 상시 문의 안내 관련 정보가 알기 쉽게 제공되어 있다. 자치구 단위(도도부 현·시·구)에서는 환경대책과, 공예대책계 등에 공해상담창구(공해등조정위원회, 도시공해상담창구, 공해불평상담창구)가 설치되어 있다. 불평상담창구에서는 주민의 불만을 묻고 필요한 경우 현지 조사를 하거나 관계 기관과 연락을 하고, 개선을 위한 지도나 조언을 실시하는 등 불만의 접수에서 해결까지 지속적으로 노력하고 있다.

[표 7-3] 도쿄도 치요다구 환경마을만들기부 환경정책과 공해지도계의 주민고충처리 흐름도

고충처리 단계	내용
① 구민으로부터의 피해 호소	- 전화·청원 등으로 접수
② 현장조사	- 신청자 및 대상자의 사정청취 - 원인과 피해 확인 - 주변 상황 파악 - 공해 발생 상황 조사·측정
③ 방지대책의 검토	- 당사자가 모두 납득할 수 있는 방지책을 선택 - 기계 설비 혹은 작업방식의 개선 - 작업시간 변경, 공해방지 시설의 설치 등
④ 발생원에 대한 규제지도 대책의 실시	- 규칙 기준의 준수 - 공해 방지 자금의 활용
⑤ 공해 방지 성과 확인, 불만의 이해	
⑥ 해결	

출처: 치요다구 홈페이지(https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/machizukuri/sekatsu/kogai/kujo.html)

해당 구·시청이나 마을·면사무소의 공해불평상담창구에 민원을 제기한 후 상당 기간이 경과하였음에도 해결이 되지 않는 경우 도도부현 공해심사회가 분쟁 해결을 위해 노력한다. 여러 도도부현이 관련되는 분쟁처리를 위해서는 연합공해심사회가 구성된다.

[표 7-4] 도쿄도 공해심사회의 구성과 운영 사례

구분	내용
도쿄도 공해심사회의 구성	공해에 관한 민사 분쟁에 대한 공정하고 중립적인 입장에서 알선, 조정, 중재하는 조직 위원회는 도의회의 동의를 얻어 주지사가 임명하고 변호사 외 공해방지 전문가와 사회경험이 풍부한 지식인으로 구성
취급 분쟁	공해분쟁처리법 제2조에 따른 전형 7공해로 상당범위에 걸친 대기오염, 소질오염, 토양오염, 소음, 진동, 지반침하, 악취에 따른 민사상 분쟁 - 공장 및 작업장의 소음·진동·악취·분진에 관한 사건 - 노래방, 심야 영업점이나 아파트 실외기 등으로 인한 인근 소음 사건 - 도로의 소음 방지를 둘러싼 사건 - 폐기물 처리장의 수질 오염 사건
조정 과정	- 쌍방의 합의에 따른 분쟁 해결 도모. 위원회가 당사자를 중재하여 쌍방 합의에 기본. 신청 시 소정의 신청 수수료 납부 - 합의 성립 시에는 조정위원회 감독하에 조정 서(書)를 작성하고 의무위반이 발생할 경우 심사위원회에서 의무 이행을 권고(강제집행은 불가)

출처: 도쿄도 환경국(https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/basic/conference/policy_others/pollution_comitee/)

서울연구원 The Seoul Institute

4_소통과 이해, 배려하는 문화 형성 사례

1) 상호 간 소통과 이해: 세대통합 프로그램 사례

세대 간의 자연스러운 교류의 장 마련으로 상호 간 긍정적인 인식 증진을 통해 갈등을 예방하는 사례로 세대통합 프로그램을 들 수 있다. 세대 간 공정성과 형평성을 둘러싸고 벌어지는 세대갈등은 단기적인 정책이나 지원으로 해결할 수 없다. 결국 상호 이해와 공감, 소통과 협력이 가장 중요하다.

캐나다의 세대통합 교육프로그램인 'The Meadows School Project(MSP)'[50]는 젊은 층과 노인 상호 간에 고정관념을 깨고 참여자와 가족의 정서·신체·사회적 건강수준 향상 등을 목적으로, 아동·청소년이 노인과 같은 공간에서 지속적으로 상호 교류할 기회를 제공하는 일종의 세대 간 공간 공유 프로그램이다. 노인요양시설에 학생들을 위한 간이 교실을 설치하여 가을학기 5주, 봄 학기 3주간 9~12 세의 학생 30여명

50) The Meadows School Project(https://intergenerational.ca/i2i/meadows-school-project/history/) 참조.

은 노인세대의 일상에 참여하고 노인의 생활공간에서 봉사활동 기회를 갖고 노인세대는 그들의 지식과 경험, 교훈을 어린 학생들과 공유할 수 있도록 한다. MSP는 기존 세대통합 프로그램과 다르게 '몰입(Immersion)' 개념이 중요하다. 공간을 공유하며 학생들이 프로그램에 깊이 참여하도록 하고 활동의 지속성을 확보했다. 같은 공간에서 3~5주를 지속해서 교류하는 몰입형 세대통합 교육 프로그램은 자연스럽게 노인과 학생들이 서로 일상을 함께하는 시간과 접촉시간 확대로 이어져 프로그램에 참여한 두 세대 모두 긍정적인 효과를 얻었다. 노인은 정서적 건강이 증진되고, 학생은 노인에 대한 부정적인 고정관념을 타파할 수 있었다. 교사, 학부모, 지역사회 관계자, 정부와의 협조적인 파트너십을 토대로 세대에 대한 편견과 태도를 바꾸기 위한 성공적인 프로그램으로 평가받고 있다.[51]

The Meadows School Project(MSP)의 세대통합 교육 목적

· 젊은 세대와 노인세대가 상대방에 대한 고정관념을 깨뜨리고 교류하기
· 프로그램 참여자는 물론 그 가족들까지 정서적, 신체적, 사회적 건강 수준을 향상시킴
· 학생들이 노인세대와 협력하는 직업에 흥미를 느낄 수 있는 기회제공
· 학생들이 노인세대의 일상공간에서 활동하며 개인적, 사회적 책임감을 고취함
· 노인세대는 그들이 지닌 지식과 경험, 교훈을 학생들에게 공유

출처: https://arkonet.tistory.com/347 [문화예술협력네트워크]

미국의 평생교육형 실버타운은 2000년대 초반 은퇴한 사람들이 학교 근처에 모여 살면서 강의를 듣거나 편의시설을 이용할 수 있도록 캠퍼스 인근에 은퇴촌을 조성한것에서부터 시작되었다. 최근에는 대학 캠퍼스 내에 실버타운 건립이 확산되는 추세이다. 듀크, 코넬, 다트머스, 미시간주립대와같은 명문대학부터 러셀컬리지, 이타카컬리지등 전문대학에 이르기까지 다양하게 설립되고 있다. 현재 미국 내 대학 은퇴촌은 100여 곳에 이른다. 수업료는 매월 입주자 관리비에 포함되며, 대학 수준의 평생교육을 제공 받을 수 있다(입주자들의 수업 청강 의무화). 또한 대학 내 도서관, 박물관 등을 이용할 수 있다. 이러한 평생교육형 실버타운은 서로 소통할 수 있는 기회를 준다는 측면에서 중요하다.[52] 대표적인 사례는 미국 최초로 대학 캠퍼스내에 설립된 은퇴촌 러셀빌리지이다. 러셀빌리지 거주민은 학생들과 함께 대학과정에 참여가능하며,

---

51) 캐나다 The Meadows School Project 홈페이지; 홍영란, 2014, 세대통합을 위한 교육의 역할: 해외 우수사례 분석 및 시사점, 한국교육개발원; 문화예술협력네트워크(https://arkonet.tistory.com/347) 참조.

52) 러셀빌리지 홈페이지(https://lasellvillage.com); 정지영, 2003. 5. 11.,"美 '캠퍼스 노인촌' 확산.. 평생교육형 실버타운", 한국경제; 이주현, 2019. 9. 26., "여보, 우리도 대학 캠퍼스에서 살아볼까?", LA중앙일보.

매주 재즈, 피아노 공연 등 문화행사에 참여할 기회를 얻는다. 이외에 박물관 여행, 유적지와 시사 관련 강의를 듣고 함께 운동을 하거나 토론에 참여하며 커뮤니티를 구축한다. 러셀빌리지의 가장 큰 장점은 대학 내 또는 전 세계 젊은 세대와 교류 할 수 있는 기회를 갖는다는 점이다.

[그림 7-4] 러셀빌리지 모습

출처: 러셀빌리지 홈페이지(https://lasellvillage.com)

서울연구원 The Seoul Institute

2) 다문화 포용을 위한 정책: 캐나다의 지역이민협의체 사례

캐나다의 경우 특히 지역사회가 중심이 되어 이민자와 캐나다 사회, 모두의 노력이 필요한 양방향의 포용적 사회통합을 달성하기 위해 노력하고 있다. 캐나다의 이민자 관련 대표 법안인 이민자 및 난민 보호법(The Immigration and Refugee Protection Act, 2001) 역시 "이민자의 캐나다 사회로의 성공적인 통합은 이민자와 캐나다 사회 모두의 상호의무"로 규정하고 있다. 이는 단순히 이민자가 캐나다 사회에 적응하는 것을 넘어, 이민자는 캐나다의 가치, 관습, 권리, 의무에 대해서 이해하고, 캐나다 사회는 이민자의 다양한 배경을 이해하고 이를 통해 성장하는 양방향적 관점을 고수하고 있다(곽윤경 외, 2019). 1990년대 중반 이후 캐나다 시민권 및 이민국(Citizenship and Immigration Canada, 이하 CIC)은 지역 차원에서 참여의 중요성을 점차 인식하고, 지방정부가 중심이 되어 신규 이민자의 지역사회 정착과 사회통합에 영향을 미치는 많은 서비스를 제공하고 있다.[53] 2008년 캐나다 시민권 및 이민국은 양방향 사회통합정책 기조를 유지하는 한편, 새로운 이민자의 욕구에 좀 더

---

53) Citizenship and Immigration Canada, 2013 참조.

면밀히 대응하고, 그들의 중장기적 정착과 사회통합에 대응하기 위해 관련 정책의 재편을 꾀하는 현대화 노선을 추진했다(CIC, 2010).

2008년 설립된 지역이민협의체(Local Immigration Partnerships)[54]는 캐나다 시민권 및 이민국의 지역 사회 기반 파트너십의 개발과 신규 이민자의 요구에 대한 계획을 지원한다. 지역사회 내에서 다양한 구성원들이 협력하고 소통할 수 있는 장을 마련하는 '주최자'의 역할을 하며, 이민자 당사자를 포함한 지역사회를 대표할 수 있는 다양한 구성원을 아우르는 포괄적이고 다층적인 협의체를 구성하는 것을 목표로 한다(CIC, 2014). 지역이민협의체는 시 정부, 지역사회, 공공기관, 고용주 등 새로운 주체들이 이민자들의 정착과 사회통합에 더 큰 역할을 부여한다. 지역사회와의 연계를 강조하며, 지역사회의 도서관이나 학교와 같은 공공장소에 정착 상담원(Settlement Worker)을 배치하고 이들로 하여금 이민자에게 직접 정보를 제공하거나 기타 적합한 기관에 연계하는 서비스를 제공하고 있다. 또한 지역사회 발전계획 과정에 이민자들의 요구가 반영되도록 하여 더 나은 포용적 사회통합을 위한 정책 실현을 추구한다.

지역이민협의체는 기존 서비스 제공자 간 협력 체계를 구축해 협의체 내 다양한 주체 간 정보 공유, 상호 협력 등을 통해 서비스 접근성을 향상시키고, 이민자와 관련 이슈에 무관심했던 기관들의 참여를 견인하며, 이민자에 대한 태도 변화를 이끌고, 이민자의 목소리가 관련 정책에 반영되는 데 긍정적인 기여를 한 것으로 평가된다(곽윤경 외, 2019).[55]

54) https://welcometossm.com/immigrate/local-immigration-partnership/ 참조.
55) Citizenship and Immigration Canada(CIC), 2014 참조.

08

사회갈등 관리 거버넌스 제언

서울연구원
The Seoul Institute

1_서울의 갈등관리 정책과 새로운 도전
2_사회갈등과 사회통합

08. 사회갈등 관리 거버넌스 제언

1_서울의 갈등관리 정책과 새로운 도전

서울시는 지난 10년 동안 갈등관리를 체계화하고자 하였다. 2012년 갈등조정담당관 조직이 신설된 이후로 갈등관리 매뉴얼을 발간하고 '서울특별시 공공갈등 예방과 조정에 관한 조례'를 제정하였으며, 공공갈등 진단계획 수립 이래 2019년까지 갈등경보체계, 갈등예방시스템 구축계획 등을 통해 갈등 거버넌스를 제도화하였다. 또한 서울에서의 갈등의 사례들을 공유하고 해결을 모색하는 콘퍼런스 등을 개최하여, 학술적으로 뿐만 아니라 정책적으로 서울의 갈등관리를 주도하고 있다. 이러한 서울시의 정책과 노력의 성과에 대해서는 별도의 연구로 더 구체적으로 분석하고 설명할 것이다.[56]

그런데 2020년의 서울 도시사회는 지난 10년간 갈등관리 정책에서 예견하고 준비하기 어려운 사태를 맞이하였다. COVID-19로 인한 코로나 사태는 사회갈등의 새로운 차원을 제시하였다. 감염병 사태에 대처하는 주요한 수단으로 '사회적 거리두기' 방역 대책이 시행되자 갈등의 지형은 급격히 변화하였다. 일반적인 의미에서 사회갈등은 사회적 상호작용의 한 유형이다. 앞에서 사회적 균열에 따라 이해와 가치에 기반을 둔 갈등을 지적하였는데 사회적 거리두기는 사회적 상호작용의 형태를 제한하고 있다. 이에 따라 사회적 상황에 대한 갈등문제는 한편으로는 잠재화되어 개인의 불만과 울분으로 표출되거나 다른 한편으로는 사이버 공간에서 대화 없는 일방적인 불만의 표출로 나타나고 있다.

방역 대책이 집합행동을 제한 규제함으로써 집합행동을 통한 의견 표출과 집단 간의 대립은 방역을 위한 규제 갈등으로 전환되었다. 갈등 해소의 주요한 수단인 집회를

56) 2020년 12월 현재 서울연구원에서는 정책과제로 "서울시 공공갈등 조정제도 개선방안"을 수행하고 있음.

통한 의견 표출과 대화의 장은 사회적 거리두기에 의해 제한되어 갈등의 표출뿐만 아니라 갈등 해결의 기제가 정지되는 모습을 보여준다. 서울시는 방역 대책으로 전 역량을 동원하여 대처하고 있다. 그럼으로 인해 사회갈등의 문제는 지연되거나 잠재화되고 있는 현실이다.

사회갈등의 문제가 방역대책으로 억제되고 있는데도 불구하고 시민 인식조사에서 나타났듯이 서울시민은 여전히 사회갈등의 문제가 심각하다고 인식하고 있다. 그리고 현장조사의 사례에서 보듯이 코로나 사태는 시민들의 일상생활 영역에서 불안과 불만을 새로운 형태로 만들어가고 있다. 돌봄의 사회화 과정이 제도화되고 진행되는 과정에서 사회적 거리두기는 다시 가정의 필요성을 강조하는 계기가 되어 현 사태에 적응하지 못하고, 집합교육을 전제로 하는 학교 시스템은 원격교육의 강제로 인해 여전히 적응의 문제로 갈등을 겪고 있다. 또한 지역사회의 다문화 포용의 문제는 주민들 간의 상호 소통이 결여되면서 사회적 긴장과 개인적 불안을 초래하고 있다.

코로나 사태의 진행이 어느 정도 지속되느냐에 따라 사회갈등의 전망도 달라질 것이다. 그리고 포스트 코로나에 대한 예견은 다양한 모습으로 나타나고 있다. 우리 서울 도시사회의 회복력이 강조되면 코로나 사태 이전의 상황으로 회귀할 것이다. 코로나 사태가 일시적인 것으로 여기고 사회의 여러 제도는 정상화를 위해 노력할 것이다. 다른 시나리오는 코로나로 인해 전환 이행의 과정이 빨리 진행될 것이다. 디지털 기술의 사회적 수용이 급속히 확산되어 원격 수업, 원격 의료, 원격 작업, 재택근무, 배달 업종의 확산, 온라인 쇼핑, 무인화의 진행, 핀테크, 개인화된 디지털 서비스, 비접촉 비대면 서비스의 확산 등 디지털 트렌드가 사회 구조의 변화를 주도할 것이다. 또 다른 가능한 시나리오는 회귀와 전환의 과정이 중첩됨으로써 지연된 사회 변화가 나타날 것을 예상할 수 있다. 이 과정들에서 새로운 사회갈등이 확산될 것으로 예상된다.

최근의 사회적 변화와 상황에서 사회갈등을 돌아보면서 거버넌스를 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 사회갈등에 대한 관심을 높여야 한다. 현재 서울의 갈등관리 시스템은 서울시와 관련이 있는 공공적 영역의 갈등에 집중하고 있다. 서울시 공공사업이나 자치구 행정과 관련하여 잠재적 갈등부터 표출된 갈등에 이르기까지 예방과 지원, 중재 등 다양한 갈등 해소 활동을 해오고 있다. 공공갈등이 공공의 이익과 개별적 집단의 이해관계의 대립에서 온다면 이익과 이해의 문제는 충분한 의견교환과 대화를 통해 언제나 해결 가능성이 있다. 그런데 공공 갈등은 표출되기 이전에 사회갈등

에 뿌리내리고 있다. 가치와 이해가 중첩되고, 정체성에 대한 인정의 문제가 제기되며 집단 간의 대립에서 나타나면 공공 갈등의 해소 문제는 쉬운 것이 아니다. 공정성의 가치와 형평성의 가치가 갈등하면서 제기되고 젠더와 소수자의 문제가 정체성의 문제와 가치관의 차이로 제기될 때 공공 갈등은 사회갈등의 한 차원이라고 할 수 있다. 사회갈등의 관심은 사회 트렌드의 변화와 함께 사회문제의 변화에 대한 인식에서 시작된다. 사회갈등은 사업과 관련된 국지적 문제라기보다는 사회 전반의 변화와 변화에 내재하는 문제에서 시작된다.

둘째 코로나 사태에 대한 사회갈등 인식이 필요하다. 코로나 사태는 2020년에 발생하고 지속된 제한적인 사태로 볼 수 있는 경향이 있다. 그러나 코로나 사태는 기후환경 변화 시기에 지구촌화 물결에서 점증하는 글로벌 위기에서 기원한다. 20세기에 울리히 벡은 현대사회가 위험사회임을 지적하였다. 전 세계적인 감염병의 문제는 일시적이고 해결가능한 것이라기보다는 주기적이며 간헐적으로 다시 등장하고 언제든지 팬데믹이 될 수 있는 사항이다. 현 지구촌 사회는 감염병 위험의 시대에 있다. 이러한 감염병의 시대에서 중요한 것은 기존의 사회체계를 떠받치고 있는 일상생활의 영역 생활세계의 변화이다. 감염병에 대처하기 위한 방역대책으로 시행된 사회적 거리두기는 기존에 당연시되었던 생활세계의 영역에서 새로운 문제를 초래하고 이제 사회갈등의 씨앗으로 뿌려지고 있다. 코로나 사태는 일부 사회갈등이 지연되게 하기도 하지만 새로운 갈등을 만들고 있다. 코로나 사태가 종료되면 이러한 갈등이 해소될 것이라고 기대할 수 있다. 그러나 일상생활 영역에서 이루어진 변화는 새로운 갈등을 준비하고 있다.

셋째 생활세계의 갈등에 대한 인식은 현장의 목소리에 관심이 필요함을 제기한다. 서울시의 갈등관리는 예방과 개입, 지원, 해결에서 체계화하고 있다. 이러한 노력에 더해 일상생활 영역에서 이루어지는 문제와 갈등에 대한 현장의 인식에 더 관심을 기울여야 한다. 사회갈등의 모니터링은 현장의 소리에 귀 기울이면서 시작된다. 가족관계, 이웃관계, 지역사회 등 일상이 이루어지는 현장에서 보육과 양육, 요양을 포괄하는 돌봄영역, 학습과 교육의 현장인 학교, 일하는 영역인 직장, 사람들이 어울리는 공간 등의 변화에 대한 보다 깊은 관심이 필요하다.

넷째 사회갈등 사례를 중심으로 한 접근이 필요하다. 갈등매뉴얼은 갈등관리를 체계화한다. 그러나 이것은 갈등에 대한 형식적인 접근의 결과일 수 있다. 사회갈등은 그 기원과 유형, 과정 등이 각각의 사례에서 복합적이면서 고유한 특성을 갖는다. 지속적

인 사례의 축적과 관리 경험이 갈등 해소 역량을 축적할 수 있다.

다섯째 시민사회의 자율성이 중요하다. 갈등 거버넌스에서 중요한 것은 갈등발생의 주체가 시민이면서 갈등 해결의 주체 역시 시민이라는 사실이다. 사회갈등에서 공공적 개입은 시민들이 스스로 문제 해결에 나설 수 있도록 지원하는 영역에서 시작된다. 주요 문제에 대한 정보의 공유에서 시작하여, 당사자들 간의 대화와 타협을 위한 지원, 갈등을 해소하는데 필요한 자원의 지원 등이 중요하다. 지역사회의 갈등에서는 지역의 주민들이 항시 대화할 수 있는 상설의 공간이 필요하다. 여기에서 시민들이 스스로 갈등을 해결할 수 있는 능력이 배양되어야 한다.

마지막으로 사회갈등 모니터링체계의 필요성이다. 현장과 사례의 강조 그리고 시민사회의 갈등 해소 능력의 확충에는 사회갈등과 관련된 정보의 축적과 체계적인 관리가 중요하다. 사회갈등을 관리하는데 필요한 모니터링에서 더 나아가 사회갈등 정보를 시민과 공유하여 해결방안을 찾는 모니터링체계가 필요하다. 사회의 갈등 해결 능력은 학습 경험의 축적에서 찾을 수 있다.

사회갈등은 제도화를 통해서 관리되고 해소된다. 갈등관리 기제를 제도화하는 것은 사회갈등을 제도화하는 것의 시작이다. 이해의 대립, 가치의 차이, 정체성의 인정 욕구 등 사회적 갈등의 심연에 놓여 있는 균열과 사회의 불평등 체계를 사회갈등을 제도화함으로써 포용 사회와 포용도시로 나아갈 수 있을 것이다.

서울연구원 The Seoul Institute

2_사회갈등과 사회통합

사회갈등의 변화와 다양한 양상 인식에서 사회통합을 위한 갈등 거버넌스에 새로운 모색이 요구된다. 사회갈등에 대한 설명은 사회갈등을 초래하는 여러 원인에 대한 분석과 전개과정의 해석으로 일반적인 틀에서 이루어질 수 있다. 그런데 각각의 갈등은 갈등 사례로써 더 구체적으로 접근하여야 한다. 갈등은 어느 하나의 요인으로만 나타나지 않는다. 여러 사회적 요인들 간의 상호작용에서 복합적인 양상을 띨 수 있다. 그래서 사회갈등은 구체적인 사례에서 해결을 모색하여야 한다. 갈등과 해결의 맥락은 사례마다 고유한 특성이 있고 그러한 특성을 주목하여야 한다. 일반적인 갈등 해결의 역량은 사례에 대한 경험에서 축적된다. 그리고 다양한 시행착오를 통해 갈등 해결

의 길을 볼 수 있을 것이다.

서울시민들은 이미 효과적인 갈등 방법을 인지하고 있다. 앞의 설문조사 분석에서 보듯이 효과적인 갈등관리 방법으로 다양한 가치를 인정하는 사회적 풍토나 대화, 토론, 협상 등의 소통문화 정착, 갈등을 유발하는 비합리적 제도 정비 등 사회 전반의 변화가 필요하다는 응답이 가장 많았다. 사회갈등의 거버넌스는 문화 가치다양성과 소통체계의 구비 그리고 제도 정비 등 사회적 변화에서 뿌리내린다. 그리고 갈등관리의 방법으로 합리적인 보상체계의 구축, 공청회 등 실효성 있는 소통 수단의 활용, 그리고 갈등을 조정할 수 있는 신뢰할 만한 기구와 이 기구의 기능을 강화하는 것이 필요하다. 이를 통해 포괄적으로는 사회적 합의기구가 필요하고, 갈등이 집단 간의 대립으로 표출되는 경우에는 자율적인 사전협의와 함께 이를 지원하고 중재할 수 있는 전문가가 준비되어야 한다.

시민들은 서울시에 기대하고 있다. 갈등이 만연하다는 인식과 함께 갈등을 해결하고, 관리하기 위한 제도를 어느 정도 갖추고 있는가라는 질문에 대해서는 갖추어져 있지 않다고 보는 것이 절반 이상을 차지하고 있었다. 이러한 결과는 단지 서울시의 홍보 부족의 문제에 제한되는 것은 아니다. 서울시가 공공 갈등을 아우르는 사회갈등의 영역에 더 많은 관심과 시민과 같이 호흡할 수 있는 장을 열 것을 기대하고 있는 것이다.

서울연구원 The Seoul Institute

사회갈등에 대한 새로운 인식 전환이 필요하다. 일반적인 인식에서 사회갈등은 사회통합을 저해하는 요인으로 보고 있다. 사회를 질서 있고 균형이 이루어져 안정된 상태로 상정하면서 사회갈등을 바라보면, 사회갈등은 사회통합을 저해한다고 볼 수 있다. 그러나 이러한 것은 사회통합에 대한 협소한 시각이다. 사회갈등은 어느 시기나 어느 사회에서나 편재하고 있다. 사회갈등은 사회변화에서 유래하나 사회변화를 만들어내기도 한다. 사회갈등은 일시적으로 해소될 수 있지만 그것이 새로운 사회갈등의 씨앗이 될 수도 있다. 바람직한 사회는 사회갈등을 해소하려는 노력과 사회의 갈등 해결의 역량을 확충하는데서 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.

참고문헌

곽윤경·주유선·우선희, 2019, “이민자의 사회적 포용 실태 및 대응방안”, 한국보건사회연구원

국민대통합위원회, 2016, “국민통합에 관한 국민의식조사”.

권혁범, 2020, “‘코로나19 뉴노멀’ 시대: 발빠른 대응이 지역사회의 효율 높인다”, 부산발전포럼.

김동겸, 2020, “감염병 확산에 따른 소득불평등 심화 가능성”, 「보험연구원 고령화리뷰」, 36, pp.14-17.

김문길, 2017, “사회갈등 및 사회통합에 대한 인식과 시사점”, 「보건복지포럼」, pp.37-49

김성근·박재근·주건일·은재호·박지호 외 3인, 2016, 「공정사회와 갈등관리(Ⅴ)」, 한국행정연구원.

김영임·허임·양문희, 2020, 「갈등과 소통」. 지식인 날개.

김준완, 2019, “디지털 혁명과 사회적 갈등”(https://spri.kr/posts/view/22553?code=column).

김학린, 2017, “지역사회 조정활동 참여가 공동체의식에 미치는 영향분석: 광주마을분쟁해결센터의 경험을 중심으로”, 분쟁해결연구, 제15권 제1호, pp.107~136.

김희경, 2017, “이웃분쟁 해결을 위한 지역사회 갈등영향분석: 이웃분쟁 유형틀을 중심으로”, 「한국행정학회 학술발표논문집」, pp.1629-1645.

문화체육관광부, 2019, “2019년 한국인의 의식·가치관 조사 결과보고서”.

박재흥, 2009, “세대명칭과 세대갈등 담론에 대한 비판적 검토”, 「경제와사회」, pp.10-34.

박재흥, 2010, “한국사회의 세대갈등: 권력·이념·문화갈등을 중심으로”, 「한국인구학」, 33(3), pp.75-99.

박주영, 2018, “오버투어리즘 현상과 대응방향”, 한국문화관광연구원.

박준·정동재, 2018, “사회갈등지수와 갈등비용 추정”, 한국행정연구원.

박철규, 2016, “미국 민간형 ADR로서의 주민조정프로그램(Community Meditaion Program)의 역사적 발전과정과 현황에 관한 연구”, 「서울법학」, 제23권 제3호, pp.151-180.

박철규, 2018, 「이웃분쟁, 이렇게 해결하자: 이웃갈등, 층간소음」, 서울: 밥북.

박철규, 2019, 「우리나라 ADR법, 이렇게 제정하자: 분쟁해결, 갈등관리, 이웃분쟁조정?: ADR 지침서」, 밥북.

서울연구원 The Seoul Institute

배영임, 2020, “코로나19, 언택트 사회를 가속화하다”, 경기연구원「이슈&진단」.

서울특별시, 2016,「공공갈등 조정 3.0 갈등관리 매뉴얼」.

서울특별시, 2018,「2018 갈등관리백서 상생의 힘」.

서울특별시, 2019,「2018 갈등관리 매뉴얼」.

서울특별시, 2020. 2., “2019년 우리동네 주민자율조정가 양성사업 추진 및 정산결과 보고”.

서울특별시 교육청, 2020, “2020학년도 다문화교육 지원 기본계획”.

손병권·박경미·유성진·정한울, “2019, 세대갈등의 원인 분석: 세대계층론을 중심으로 본 20대와 70대의 갈등 원인”,「분쟁해결연구」, 17(2), pp.5-37.

안소현, 2020, “오버투어리즘으로 인한 지역공동체 갈등 해결 사례 연구-부산 감천문화마을 사례를 중심으로”, 국토연구원.

앤서니 기든즈, 필립 W. 서튼, 김봉석 옮김, 2015,「사회학의 핵심개념」, 동녘.

양수인, 2019, “일본의 환경분쟁 해결제도 연구(공해상담원제도를 중심으로)”, 환경부개인훈련결과요약서.

오수연·최은진, 2018, “서울시 ‘역세권 2030 청년주택 사업’을 둘러싼 지역 내 갈등: 갈등의 원인분석과 제언을 중심으로”, 2018년 서울연구논문공모전 발표자료.

오정은, 반정화, 윤인진, 이희정, 2015, “서울 서남권 중국동포 밀집지역 현황 조사 연구”, 서울특별시.

오정은, 윤인진, 이희정, 김경미, 김우경, 반정화, 2016, “서울 서남권 중국동포 밀집지역 발전 방안 연구”, 서울특별시.

윤성이·장우영·민희·임유진, 2016, “일상생활 갈등의 유형화와 실천적 대응방안 연구” 국민대통합위원회.

은재호, 2017, “사회갈등 해소를 위한 국민통합 전략과 실행방안 연구”, 한국행정연구원.

이석민·이정호·노승철·윤형미·권기현, 2020,「지표로 본 서울 변천3」, 서울연구원.

이수진, 2019, “관광과 지역사회 갈등사례 연구”,「정책연구」, pp.1-75.

이수진, 2019, “오버투어리즘과 사회적 딜레마”, 경기연구원.

이용환·김진덕·서인석, 이유현, 2018, “시민참여를 통한 경기도 공공갈등 관리 시스템 구축 방향”, 경기연구원.

이원태·김종길·김희연, 2012, “디지털 사회갈등의 새로운 양상과 사회 통합의 정책방향”, 정보통신정책연구원.

이은형, 2019,「밀레니얼과 함께 일하는 법」, 서울: 메디치미디어.

이재경, 2018, “세대갈등의 양상, 원인, 대안 모색”,「경제와사회」, pp.18-48.

이재열, 2018, “시대적 전환과 사회적가치”,「Social Innovation Monitor」, 제16호, 사회적가치연구원.

서울연구원 The Seoul Institute

이제호, 2020.03.20, “중국출신자에 대한 혐오와 차별”, 「코로나가 드러내는 인종차별의 민낯 증언대회 자료집」.

이훈·심창섭, 2018, “오버투어리즘 현상의 이해와 향후 과제”, 「한국관광정책」, 73.

전상진, 2018, 「세대게임 ‘세대 프레임’을 넘어서」, 문학과 지성사.

정성조, 2019, “청년 세대 담론의 비판적 재구성: 젠더와 섹슈얼리티를 중심으로”, 「경제와 사회」, 2019년 가을호, pp.12-39.

정해식·김미곤·여유진·김성근·류연규·우선희·김근혜, 2018, “사회통합 실태진단 및 대응 방안 연구(Ⅴ) - 사회갈등과 사회통합”, 한국보건사회연구원.

조성남·박숙미, 2002, “한국의 세대관련 연구에 나타난 세대개념의 구분과 세대갈등을 이해하는 방법에 관한 일 고찰”, 「사회과학연구논총」, 9, pp.39-68.

주건일, 2018, “이웃간 분쟁 예방을 위한 ‘마을주민자율조정기구’ 구축 운동을 제안하다” 「열린충남」 83호, 2018년 여름호, 충남연구원.

주경일, 2019, “지방정부의 공공갈등관리체제 구축을 위한 탐색적 연구”, 「한국자치행정학보」, 33(2), pp.141-164.

최화식, 2012, “비선호시설의 유형별 입지갈등 영향요인에 관한 연구”, 「도시행정학보」, 25(4), pp.123-151.

한국리서치, 2020, “기획: 코로나19를 통해 본 대한민국 시민사회와 혐오”, 「한국리서치 주간리포트 여론속의 여론」, 제70호.

한국리서치, 2020, “기획: 코로나19 극복과 사회적 신뢰”, 「한국리서치 주간리포트 여론속의 여론」, 제72호.

한국사회갈등해소센터, 2017, “한국인의 공공공갈등 의식 조사”.

한국행정연구원, 2012, “사회갈등·사회통합에 관한 실태조사”.

한국행정연구원, 2019, “2019년 사회통합실태조사”.

함인희, 2019, “밀레니얼 세대와 소통하는 법”, 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, pp.3-11.

홍수정, 2016, “이웃분쟁 해결을 위한 공동체 조정(community mediation)의 가능성에 관한 연구”, 「공존협력연구」, 제2권 제1호, pp.1-17.

홍영란, 2014, “세대통합을 위한 교육의 역할: 해외 우수사례 분석 및 시사점”, 한국교육개발원.

홍영란·김미란·최두진·황여정, 2013, “세대통합을 위한 교육·정보체제 개선 전략 연구(Ⅰ) - 실태진단 및 정책 분석”, 한국교육개발원.

환경부 중앙환경분쟁조정위원회, 2012, “환경분쟁조정제도의 선진화 방안 연구”, 환경부.

SBS, 2019, “SDF2019 여론조사-사회갈등에 대한 여론조사”.

서울연구원 The Seoul Institute

Citizenship and Immigration Canada(CIC), 2010, “Evaluation of the Welcoming Communities Initiative”.

Citizenship and Immigration Canada, 2013, “Local Immigration Partnerships Handbook”

Citizenship and Immigration Canada(CIC), 2014, “Local Immigration Partnerships: Outcomes 2008-2013”.

강기헌, 2020. 3. 2., “코로나 재택근무 표정…대리 "일할맛" 과장 "감옥" 상무 "심심"”, 중앙일보.

강민경, 2020. 7. 16., “한국의 가장 큰 다툼거리는 아직도 '이념'”, 뉴스1.

강승태, 2020. 3. 16., “‘재택근무’ 직장인 설문조사, 有경험자 만족도 높지만 70%는 無경험…가사 부담 과장급이 임원보다 더 불만”, 매일경제.

김영훈, 2020. 1. 29., “‘신종 코로나’ 확산 초비상 [르포] 된서리 맞은 대림동… 中동포 일자리 뚝, 개학날 4분의 1 결석”, 한국일보.

김혜란, 2015. 3. 6., “‘서울 서남권 민관협의체’ 공식출범...중국 동포 현안 해결 나선다”, 아주경제.

곽도영, 2020. 5. 13., “원하면 코로나 끝나도 무기한 재택근무”..‘근로 뉴 노멀’맞는 기업들.

김송이, 2020. 4. 21., “대학생 2만명, 상반기 등록금 반환하라... 원격 수업 질 떨어져”, 조선비즈.

김수완, 2020. 7. 11., “"이제는 언택트 시대" 코로나19 이후 ‘재택근무’ 활성화될까”, 아시아경제.

김지수, 2020. 2. 14., “공공 갈등해결의 길(1), 미국 이웃간 분쟁조정 사례”, UPKOREA 인터넷 신문.

등록금반환운동본부 보도자료, 2020. 8. 14., “상반기 대학가 재난 상황, 누가 죄인인가?: 소송 취하 강요 중단을 요구하는 등록금 반환본부 입장서”.

김유림, 2020. 6. 16., “모두가 ‘집콕’, 미쳐 버리겠다” 층간소음 갈등 2배 넘게 늘어”, 헤럴드경제.

김준희, 2020. 9. 15., “‘3명이 때려 뇌출혈’ ‘먼저 뺨 쳤다’ 전주 층간소음 폭행 진실”, 중앙일보.

김창영, 2020. 6. 23., “대학생 91% “특별장학금 말고 모두에게 등록금 돌려줘야”, 서울경제.

신혜정·박소영, 2020. 9. 16., “커지는 돌봄공백…맞벌이 절반 ‘휴업·퇴사 고민중’”, 한국일보.

윤호, 2020. 9. 19., “원격수업·부모방치에...코로나19가 불러온 ‘라면형제 참극’”, 헤럴드경제.

박대한, 2020. 3. 4., “코로나19 확산에 런던서도 인종차별…아시아인 폭행당해”, 연합뉴스.

박재명·송혜미, 2020. 7. 11., “직원은 만족, 간부는 글쎄...효율성엔 모두 엄지 척”, 동아일보.

박정훈, 2020. 6. 21., “"‘엄마가 범죄자냐’는 말까지"...‘청년경찰’에 법적 책임 제기한 이유”, 오마이뉴스.

박지호, 2016. 11. 11., “한국과 닮은 싱가포르, 층간소음 해결은 달랐다”, 오마이뉴스.

양성희, 2019. 1. 19., “대학가는 젠더전쟁 중”, 중앙 SUNDAY.

서울연구원 The Seoul Institute

유원모, 2020. 7. 2., “대학생 3500명 정부-대학 상대 등록금 반환 소송”, 동아일보.

윤이나, 2018. 12. 27., “우리집 뒷마당엔 안돼” 도쿄 도심에 아동 상담소 건설 두고 빗발치는 주민 항의, 프레스맨 일본통신원 리포트.

윤지영, 2019. 11. 7., “서울 중국동포 밀집지역 현안 어떻게 해결할까?”, 우리문화신문.

이광철, 2013. 10. 18., “아파트 주민 스스로 층간소음 방지 약속”, 연합뉴스.

이성희, 2020. 7. 2., “코로나가 환기시킨 공교육의 존재 의미…학교가 준 건 지식 그 이상이었다”, 경향신문.

이성희·김서영, 2020. 7. 2., “[코로나 시대, 학교의 재발견](상) 가르치는 곳? 사회적 돌봄도 분담하는 곳”, 경향신문.

이에스더, 2018. 11. 30., “노인의 ‘디지털 소외’와 세대갈등”, 중앙일보.

인크루트 보도자료, 2020. 3. 12., “일부직원 ‘한정판’ 재택근무에… 직장인 ‘볼멘소리’”.

이주현, 2019. 9. 26., “여보, 우리도 대학 캠퍼스에서 살아볼까?”, LA중앙일보.

정지영, 2003. 5. 11.,“美 ‘캠퍼스 노인촌’ 확산.. 평생교육형 실버타운”, 한국경제.

채혜선, 2018. 10. 2., “신입생 전원 ‘다문화 학생’인 대림동 초등학교…서울 첫 사례”, 중앙일보

천관율, 2019. 4. 15, “20대 남자, 그들은 누구인가”, 시사인.

쿠시먼앤드웨이크필드 보도자료, 2020. 6. 20., “쿠시먼앤드웨이크필드, 일터의 새로운 정상화 예측”.

하선영, 2020. 3. 2., “"코로나 끝나도 재택근무하라" 기업들의 코로나 반전, 왜”, 중앙일보.

한귀영, 2018. 1. 15., “세대담론의 함정”, 한겨레.

한성욱, 2020. 4. 21., “다문화·이주자 문제 ‘발등의 불’…10~20년 후 핵심갈등 될 것”, 위클리 서울.

한성욱, 2020. 4. 22., “사회적 갈등 해소 시스템·문화 빈약…갈등관리 전문기관 절실”, 위클리서울.

헤럴드경제, 2020. 1. 29., “‘대림동 차이나타운 가보니… 가래침 뱉고, 마스크 미착용 ‘위생불량 심각’”.

https://aoyama-mirai.info/(아오야마의 미래를 생각하는 모임)

https://arkonet.tistory.com/347(문화예술협력네트워크)

https://civilmediation.org(영국 Civil Mediation Council)

https://cmc.mlaw.gov.sg/(싱가포르 Community Mediation Centre)

https://intergenerational.ca/i2i/meadows-school-project/history/(The Meadows School Project)

https://lasellvillage.com(러셀빌리지)

https://welcometossm.com/immigrate/local-immigration-partnership/(캐나다 Local Immigration Partnerships)

서울연구원 The Seoul Institute

https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/machizukuri/sekatsu/kogai/kujo.html(치요다구)

https://www.disputes.vic.gov.au/(빅토리아 분쟁해결센터)

https://www.gov.uk/how-to-resolve-neighbour-disputes/use-a-mediation-service(영국 정부 중재서비스)

https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/basic/conference/policy_others/pollution_comitee/(도쿄도 환경국 公害審査会)

https://www.neighbourhoodjustice.vic.gov.au/(호주 네이버후드 저스티스 센터)

http://www.noiseinfo.or.kr(국가소음정보시스템)

https://www.scottishmediation.org.uk/(스코틀랜드 중재(Scottish Mediation))

https://www.soumu.go.jp/kouchoi(일본 총무성 공해등조정위원회)

https://www.qld.gov.au/law/legal-mediation-and-justice-of-the-peace/settling-disputes-out-of-court/neighbourhood-mediation/neighbourhood-mediation(퀸즐랜드 정부 중재서비스)

서울연구원
The Seoul Institute

Abstract

The Social Conflicts Issue with COVID-19 in the Seoul Society

Several scholars paying attention to the trends of Korean society and especially Seoul have raised the need for research on social conflict. It is suggested to look at social conflicts in general, including conflicting phenomena that are difficult to explain in the existing way, social problems expected to be expressed as social conflicts in the future, and conflicts of values along with new cultural phenomena.

However, in 2020, Seoul's urban society is in the midst of rapid change. With the start of COVID-19 we are facing a global pandemic. As the infectious disease situation spreads and social distancing measures are implemented, social conflict issues require a new approach. In addition to citizens' awareness of the conflict, the study should pay attention to the changes in the conflict landscape caused by the Corona incident, the changed appearance of everyday life in the face of the Corona incident, and the new aspect of social conflict. In recognition of changes and various aspects of social conflict, a new search is required for conflict governance for social integration. The explanation of social conflict can be approached in general, but each conflict should be approached more specifically as an instance of conflict. Social conflicts must be resolved in concrete cases. The context of conflict and resolution is unique to each case, and the competence of conflict resolution is accumulated from the experience of the case.

Accumulation of information and systematic management are important in emphasizing the field and case. In addition to the monitoring necessary to

서울연구원 The Seoul Institute

manage social conflicts, conflict management is needed to find solutions by sharing information with citizens. The resolution ability of society can be found in empowerment of citizens.

서울연구원
The Seoul Institute

Contents

01 Introduction

1_Background and Purpose of the Study

2_Main Contents and Research Methods

02 Conceptual Issue on the Social Conflicts

1_The Conception of Social Conflicts

2_Approach to the Landscape of Social Conflicts

3_Cases of Social Conflicts

03 Attitude of Seoul Citizens on the Social Conflicts

1_Social Survey Outline

2_Perception and Attitudes

3_Experiences and Responces

4_Social Conflicts with the COVID-19

04 Case Study of Social Conflict 1: Care Service and Neighborhood

1_Outline of Field Survey

2_Social Conflicts in the Life World

3_Conclusion

05 Case Study of Social Conflict 2: 'Untact' Issue in the School and Work

1_Outline of Field Survey

2_Generation Conflict in the Workplace

3_Conflict on the College Registration Fees

4_Conclusion

서울연구원 The Seoul Institute

06 Case Study of Social Conflict 3: Multicultural Regional Society

1_Outline of Field Survey

2_Conflicts in the Everyday Life

3_Conflicts in the School

4_Conflicts with COVID-19

5_Conclusion

07 Cases of Conflict Management

1_The Conception of Conflict Management

2_Social Empowerment in the Regional Society

3_Public Coordination on the Conflicts

4_Communication, Understanding and Consideration

08 Conclusion and Suggestion

1_New Challenges on the Conflict Management

2_Social Conflict and Social Integration

서울연구원
The Seoul Institute

서울시 사회갈등 이슈 진단과 정책 시사점

서울연 2020-BR-06

발행인 서왕진

발행일 2020년 12월 31일

발행처 서울연구원

ISBN 979-11-5700-561-1 93330 10,000원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

이 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.

서울연구원
The Seoul Institute