정책리포트
제334호 2021. 11. 8

서울 시민의 사회갈등 인식과 시사점

조권중
선임연구위원

최지원
연구원

서울연구원
The Seoul Institute

ISSN 2586-484X

서울연구원 정책리포트는 서울시민의 삶의 질을 향상하고
서울의 도시 경쟁력을 강화하기 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써
서울시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 정책보고서입니다.

제334호
서울 시민의 사회갈등 인식과 시사점

발행인 유기영
편집인 양재섭
발행처 서울연구원
06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57
02-2149-1234
www.si.re.kr
ISSN 2586-484X
발행일 2021년 11월 8일

※ 이 정책리포트는 서울연구원의 연구보고서 「서울시 사회갈등 이슈 진단과 정책 시사점」을 바탕으로 작성되었습니다.
※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로 서울특별시의 정책과 다를 수 있습니다.

2021. 11. 8
서울연구원 정책리포트
334

서울 시민의 사회갈등 인식과 시사점

조권중 선임연구위원
02-2149-1256
kjchoh@si.re.kr

최지원 연구원
02-2149-1061
jwchoi@si.re.kr

요약 3
Ⅰ. 사회갈등 인식 조사 개요 4
Ⅱ. 서울 시민의 사회갈등 인식과 태도 5
Ⅲ. 코로나 시대의 사회갈등 인식 12
Ⅳ. 사회갈등 관리 거버넌스를 위한 제언 17

요약

2020년 코로나19 감염병 사태에 직면하여 서울 도시사회는 급격한 변화를 겪고 있으며, 새로운 사회갈등 이슈가 등장하고 있다. 사회갈등이 심각하다는 시민들의 인식에서 서울 시정의 사회갈등 정책의 필요성과 방향성이 제기된다. 사회갈등 관리를 위해서는 사회갈등 모니터링과 갈등관리 역량 배양을 통한 효과적인 갈등 해소 노력이 필요하다. 문화의 가치다양성을 구현하고 소통체계 마련과 관련 제도를 정비하는 등 사회 변화가 중요하며, 사회갈등의 양상을 모니터링하면서 갈등 수준에 따라 적절한 갈등관리 역량을 배양하는 사회갈등 관리 거버넌스가 필요하다.

서울시민들은 사회갈등이 심각하다고 인식

서울시민은 전반적으로 우리 사회의 갈등이 심각하다고 체감하고 있다. 대중매체가 사회갈등 체감에 깊은 영향을 미치고 있는데, 갈등에 관련된 정보는 언론보도와 인터넷커뮤니티에서 얻고 있다. 시민들은 사회갈등의 주요 원인이 편을 가르는 정치권 문화라고 보고 있으며, 우리 사회를 소통이 부족한 사회로 보고 있다. 사회갈등 분야별로는 이념 갈등, 부동산, 불평등 관련 갈등 순으로 심각하게 보고 있다. 특히 젠더 갈등 심화현상을 20대의 사회갈등 인식에서 확인할 수 있다.

코로나 시대 시민들은 내적으로 불안·우울, 외적으로는 혐오, 차별 표출

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·지출의 감소, 사회적 관계의 단절, 일상생활의 불편함과 같은 변화를 겪게 된다. 이러한 변화는 개인의 불안과 우울감의 증가로 나타난다. 동시에 사회적 영역 속에서 코로나19에 따른 갈등 경험, 특히 가정에서 느끼는 갈등, 이웃과 직장에서 느끼는 갈등, 대중교통이나 공공장소에서의 갈등을 직간접적으로 경험하고 있다. 정부의 방역대응, 정보, 의료체계, 타인에 대한 신뢰도 저하를 겪으면서 거부감, 혐오, 차별 등을 표출하기도 한다.

서울시, 사회갈등 관심 제고·모니터링체계 구축 등 사회갈등 관리 거버넌스 마련해야

사회갈등 관리 거버넌스는 문화와 제도 정비 등 전반적인 변화가 우선되어야 한다. 이를 위해서는 문화 가치다양성과 소통체계의 구비, 제도 정비 등 사회 변화가 필요하다. 또한 사회갈등의 양상을 모니터링하면서 갈등 수준에 따라 적절한 갈등관리의 역량을 배양해야 한다. 그동안 시정의 공공갈등 중심의 관리에서 이제는 사회갈등에도 관심이 필요하며, 코로나 사태에 따른 사회갈등에도 관심이 제고되어야 한다. 갈등 거버넌스에서는 시민의 자율성과 공공의 지원을 위한 사회갈등 모니터링체계가 요구된다.

Ⅰ. 사회갈등 인식 조사 개요

갈등사회와 코로나, 서울시민의 인식을 조사

한국 사회, 특히 서울의 사회갈등에 주목

○ 현대사회는 기존 방식으로 설명하기 어려운 갈등 현상, 장래 사회갈등 표출이 예상되는 사회 문제 상황, 새로운 문화 현상, 가치관의 충돌 등 발생

○ 2020년 코로나19 감염병 사태를 맞아 서울 도시사회는 급격한 변화 속에서 새로운 사회갈등 이슈에 직면

서울시민을 대상으로 한국 사회의 갈등에 대한 인식을 조사

○ 기존 갈등조사와 달리 공공갈등이 아닌 사회적 가치와 관련된 갈등에 초점

- 기존의 갈등 관련 조사를 검토하고 전문가 자문을 받아 설문지를 개발
- 2020년 9월 16일부터 9월 24일까지 9일 동안 만 19세 이상 65세 미만 서울시민 1,000명을 대상으로 온라인조사를 실시

조사 내용은 전반적인 갈등 인식과 코로나 사태 영역으로 구성

○ 사회갈등의 인식과 태도에서 서울시민이 느끼는 사회갈등을 파악

○ 2020년 코로나19로 인해 두드러진 갈등 상황을 제시하여 코로나19로 달라진 시민들의 갈등 인식의 정도와 변화를 파악

○ 조사 결과를 통해 다양한 사회분야의 갈등 현상과 구조를 파악하고 집단별 특성을 분석하여 갈등의 지형과 역학관계를 논의하기 위한 기초자료로 활용

설문조사 개요

조사대상	현재 서울시에 거주하고 있는 만 19세 이상 ~ 65세 미만 남녀 (온라인조사의 고연령층 유효표본을 고려, 조사 대상의 상한 연령을 65세 미만으로 설정)
표본설계	서울시 25개 자치구별·성별·연령별 인구 비례할당 (2020년 9월 주민등록인구통계 기준)
표본 수	1,000명
표집틀	엠브레인퍼블릭 130만 패널
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인조사
조사기간	2020년 9월 16일 ~ 2020년 9월 24일
조사기관	㈜엠브레인

Ⅱ. 서울 시민의 사회갈등 인식과 태도

사회갈등의 심각성에 대한 인식

서울시민이 전반적으로 느끼는 우리 사회의 갈등 체감도는 심각

○ 현재 우리 사회의 갈등이 얼마나 심각하다고 보는가에 대한 질문에 서울시민 10명 중 약 9명 정도(87.6%)가 현재 우리 사회의 갈등이 심각하다고 인식

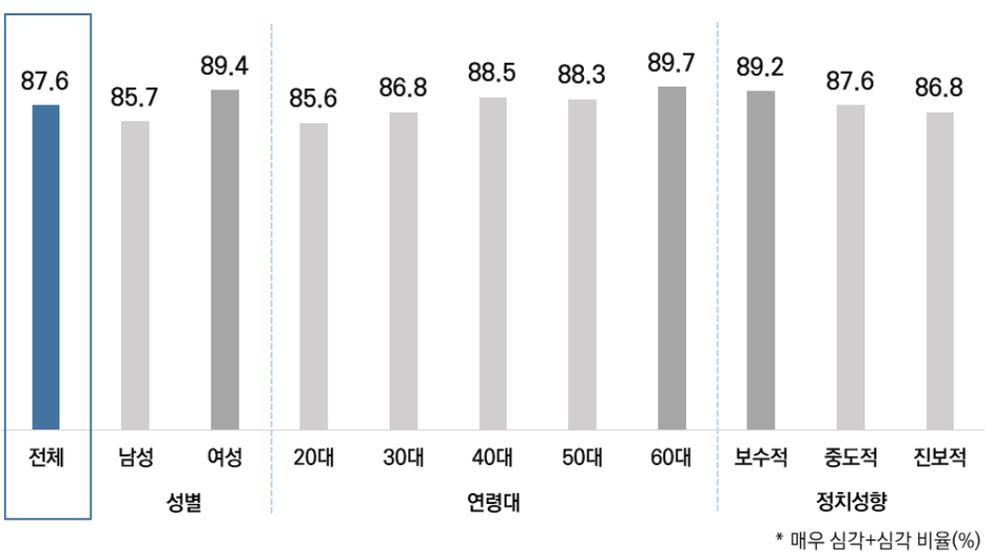
- 매우 심각하다고 응답한 비율은 26.5%를 차지
- 1년 전과 비교하여 우리 사회의 갈등이 심각해졌다고 응답한 비율(1년 전에 비해 훨씬 심각 35.9%+약간 심각 41.9%)도 77.8%

○ 여성과 고연령층이 사회 전반의 갈등에 대해 상대적으로 더 심각하게 인지

- 우리 사회 전반의 갈등이 심각하다고 보는 비율(매우 심각+심각)은 남성(85.7%)보다 여성(89.4%)이 좀 더 높게 인식
- 연령대별로는 20대(85.6%)보다 60대(89.7%)가 더 높게 인식

○ 정치성향에 따른 인식 차이

- 보수적인 성향(89.2%)일수록 우리 사회의 갈등이 더 심각하다고 인식

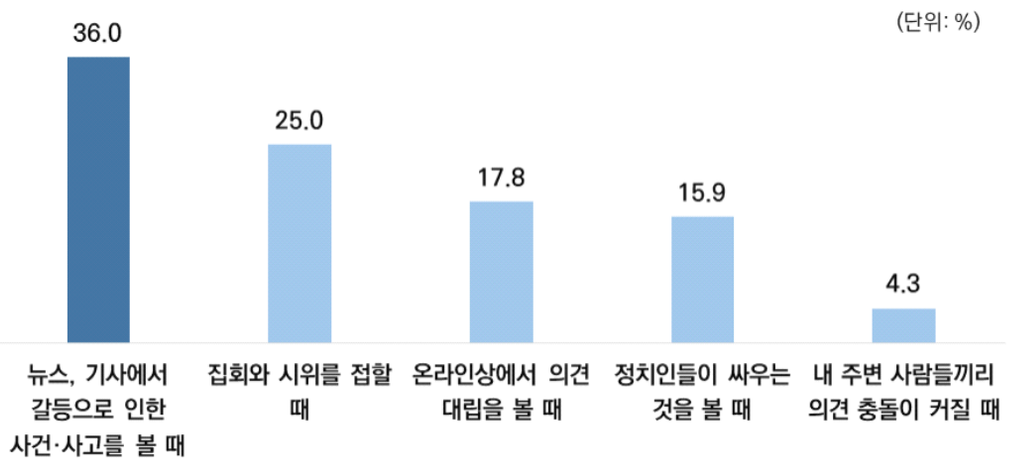


[그림 1] 서울시민의 갈등 심각성 인식 차이

뉴스, 기사 등 대중매체가 사회갈등 체감에 영향

○ 사회갈등의 심각성을 시민들이 가장 크게 체감할 때는 뉴스나 기사 등 대중매체에서 갈등으로 인한 사건, 사고를 볼 때(36.0%)라고 응답

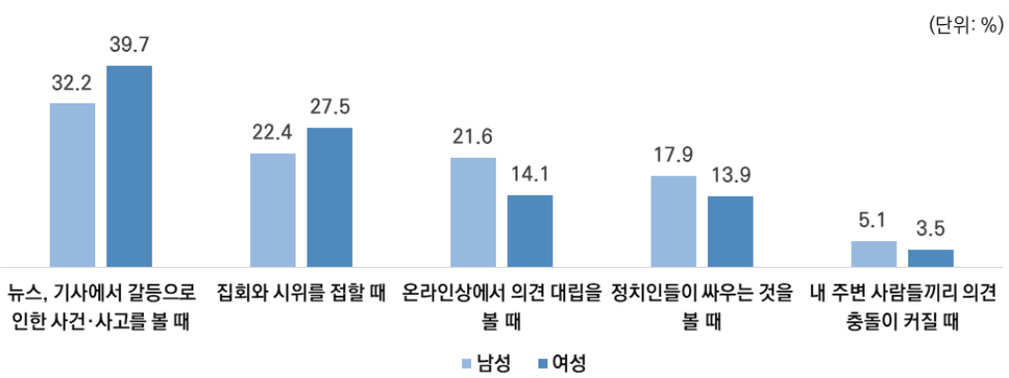
- 그다음은 집회와 시위를 접할 때(25.0%), 온라인상에서 의견 대립을 볼 때(17.8%) 순



[그림 2] 서울시민의 우리 사회 갈등 체감 상황

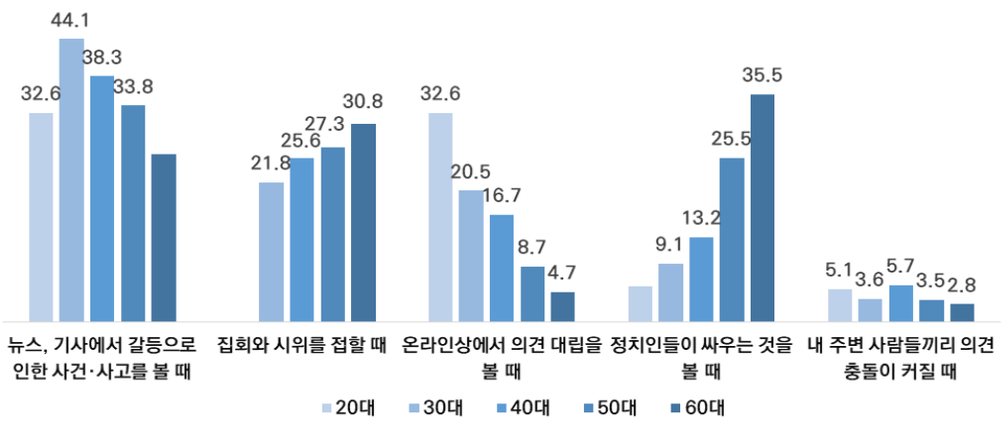
○ 사회갈등 체감은 성별, 연령대별로 차이

- 뉴스, 기사에서 갈등으로 인한 사건이나 사고를 볼 때 여성(39.7%)이 남성(32.2%)보다 갈등을 크게 체감
- 온라인상에서 의견 대립을 볼 때 우리 사회의 갈등을 가장 크게 체감한다는 항목은 남성(21.6%)이 여성(14.1%)보다 높은 응답
- 20대는 뉴스·기사 또는 온라인상에서 의견 대립을 볼 때가 각각 32.6%로 높은 응답
- 60대는 집회와 시위를 접할 때(30.8%)나 정치인들이 싸우는 것을 볼 때(35.5%)가 높은 응답



[그림 3] 성별 갈등 체감 상황 차이

(단위: %)

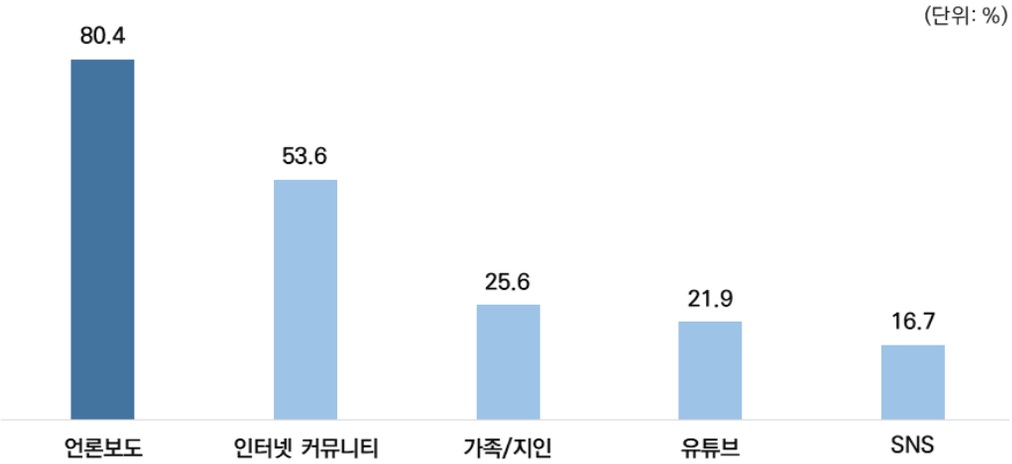


[그림 4] 연령별 갈등 체감 상황 차이

갈등 정보의 원천은 언론보도와 인터넷 커뮤니티

○ 갈등 관련하여 첨예한 문제에 대해 입장을 정할 때 시민들은 주로 언론보도를 통해(80.4%), 그다음은 인터넷 커뮤니티를 통해(53.6%) 정보를 획득

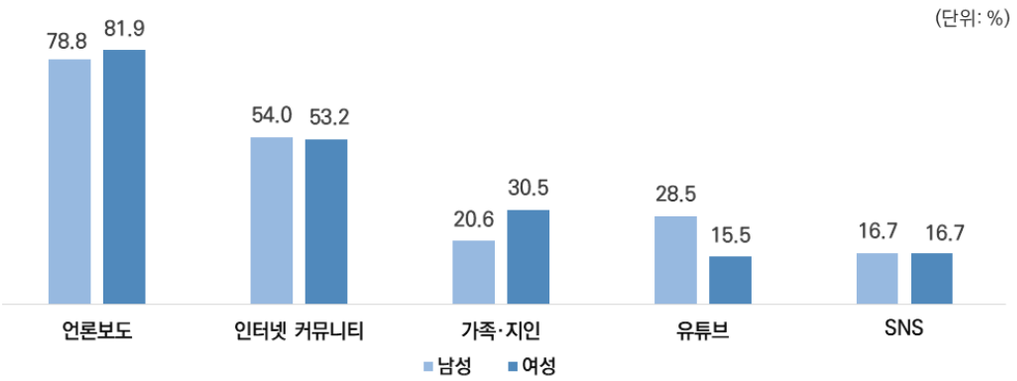
(단위: %)



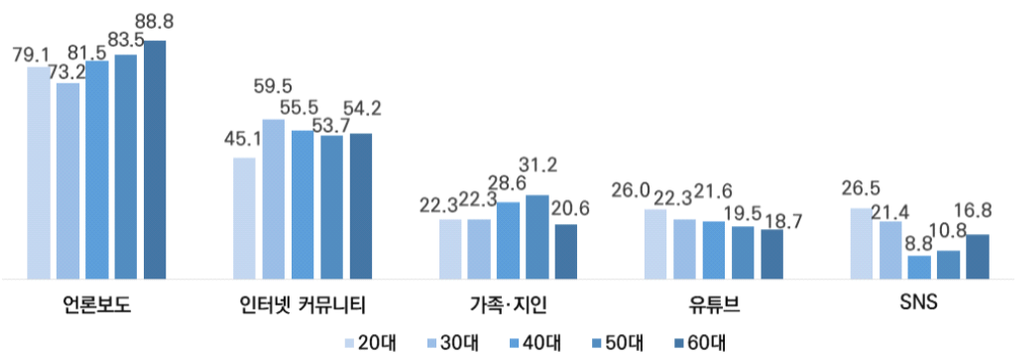
[그림 5] 서울시민의 갈등 관련 정보 획득(중복응답)

○ 주요 정보를 얻는 방식도 성별·연령대별로 차이

- 언론보도나 인터넷 커뮤니티, SNS를 통해 갈등 관련 정보를 얻는 비율은 성별로 큰 차이가 없는 데 비해, 여성은 가족·지인(30.5%), 남성은 유튜브(28.5%)를 통해 정보를 얻는 비율이 상대적으로 높음
- 연령대가 높을수록 언론보도를 통해 정보를 얻는 비율이 높은 반면, 20대의 경우 유튜브(26.0%)나 페이스북, 트위터, 카카오톡 등의 SNS(26.5%)를 통해 정보를 얻는 비율이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높음



[그림 6] 성별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)

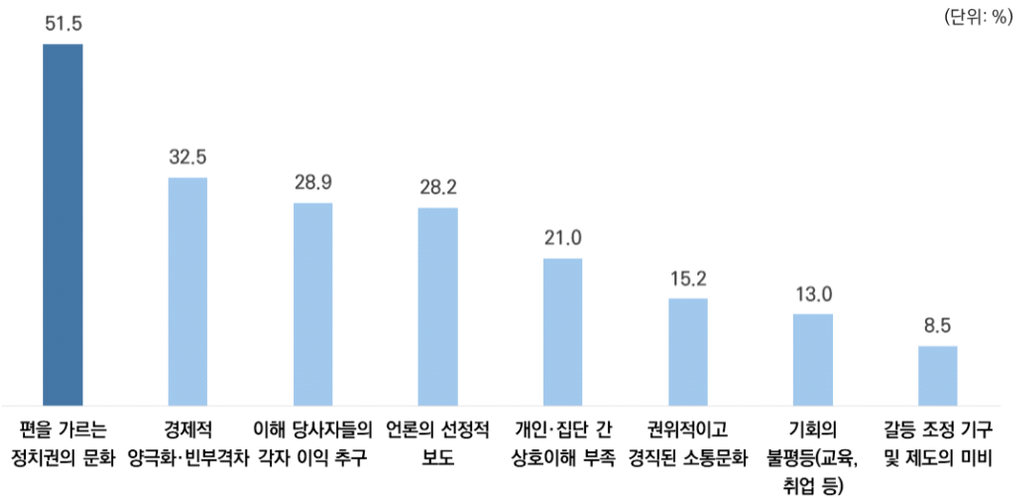


[그림 7] 연령별 갈등 관련 정보 획득 차이(중복응답)

사회갈등의 주요 원인은 편을 가르는 정치권 문화

○ 시민들은 현재 우리 사회의 갈등을 일으키는 가장 큰 원인으로 '편을 가르는 정치권의 문화(51.5%)', 그다음은 '경제적 양극화와 빈부격차(32.5%)' 순으로 응답

- 편을 가르는 정치권의 문화를 갈등의 주요 원인으로 보는 비율은 여성보다는 남성(57.2%)에서 높고, 고연령층 특히 50대(63.2%), 60대(77.6%)에서 높은 응답
- 그 외에도 '가치관 차이 등의 개인·집단 간 상호이해 부족'을 원인으로 보는 비율은 저연령층, 특히 20대(30.7%)에서 상대적으로 높은 응답

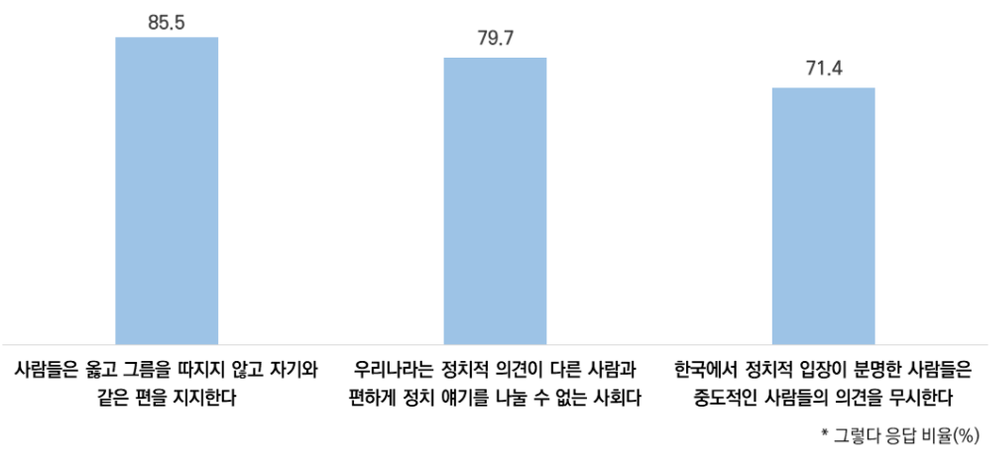


[그림 8] 서울시민이 응답한 갈등의 원인(1+2순위 중복응답)

서울시민들은 우리 사회를 소통이 부족한 사회로 인식

○ 시민들이 생각하는 우리 사회의 모습

- 옳고 그름을 따지지 않고 자기와 같은 편을 지지(85.5%)
- 정치적 의견이 다른 사람과 편하게 정치 얘기를 나눌 수 없는 사회(79.7%)
- 중도적인 의견은 무시되는 사회(71.4%)



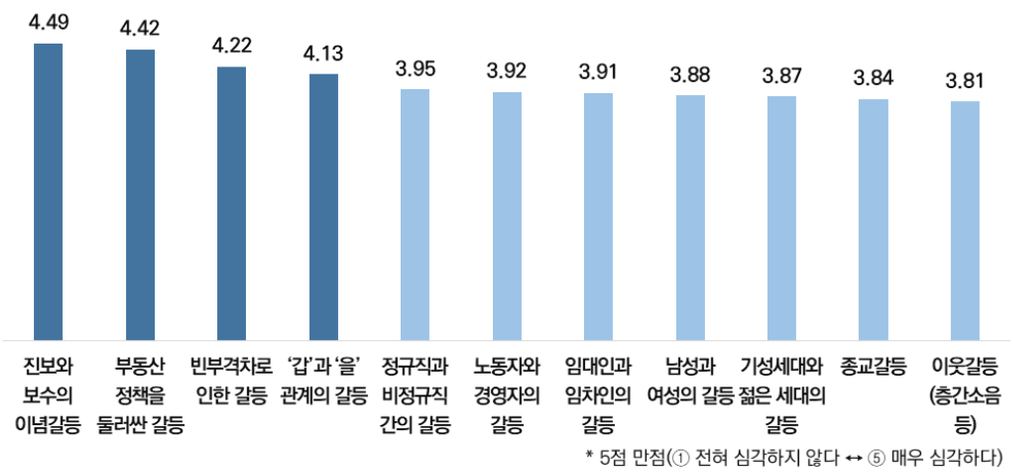
[그림 9] 서울시민의 우리 사회에 대한 인식

서울시민의 분야별 갈등 인식

이념 갈등, 부동산, 불평등 관련 갈등의 순으로 심각성 인식

○ 시민들이 꼽은 가장 심각한 갈등은 진보와 보수의 이념 갈등, 부동산 정책을 둘러싼 갈등, 빈부격차로 인한 갈등, '갑'과 '을' 관계의 갈등 순

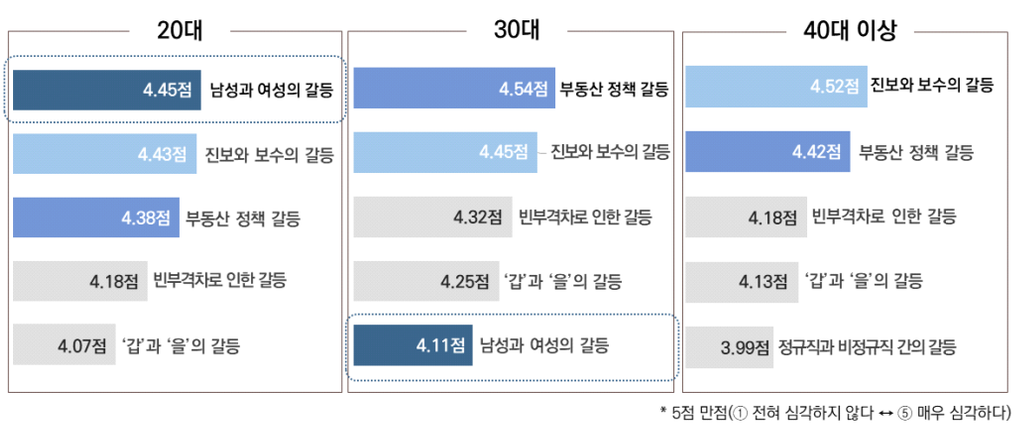
- 모든 갈등분야를 전반적으로 심각하다고 인식하는 가운데, 진보와 보수의 갈등이 심각하다는 인식은 5점 척도 기준 평균 4.49점(매우 심각+심각 비율 91.2%)
- 부동산 정책 갈등이나 빈부격차 갈등, '갑'과 '을'의 갈등도 평균 4점을 웃돌아 심각성을 크게 인식



[그림 10] 서울시민의 갈등분야별 심각성 인식

○ 남성과 여성의 인식 차이는 그리 크지 않은 데 비해 연령대에 따른 차이는 현격

- 20대는 남성과 여성의 갈등(4.45점), 30대는 부동산 정책을 둘러싼 갈등(4.54점)이 가장 심각, 40대 이상은 진보와 보수의 이념 갈등(4.52점)이 가장 심각하다고 인식



[그림 11] 연령별 갈등분야 심각성 인식 차이

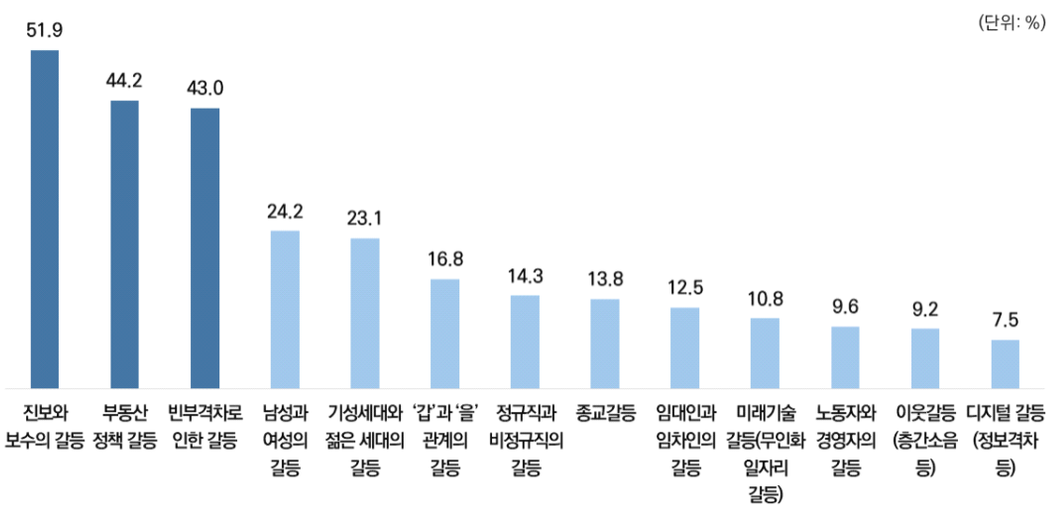
앞으로의 갈등 전망도 현재와 같은 양상으로 인식

○ 현재와 비교하여 앞으로 더욱 심해질 갈등 역시 진보와 보수의 이념 갈등(51.9%), 부동산 정책을 둘러싼 갈등(44.2%), 빈부격차로 인한 갈등(43.0%) 순

○ 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%

○ 향후 심각성이 증가할 것이라고 보는 갈등 유형은 연령대별로 차이

- 20대는 앞으로 더욱 심해질 갈등 1순위로 남성과 여성의 갈등을 선정(27.0%)
- 30대 이상은 1순위로 진보와 보수의 갈등을 선정(30대 20.0%, 40대 27.3%, 50대 이상 42.8%)



[그림 12] 서울시민이 응답한 앞으로 심해질 것으로 보이는 갈등(1+2+3순위 중복응답)

20대의 사회갈등 인식에서 젠더 갈등 심화현상을 확인

○ 20대는 현재 가장 심각한 갈등, 향후 더 심각해질 갈등 모두 성별 갈등으로 인식, 남성과 여성의 갈등을 가장 크게 체감하는 세대

○ 나이가 들수록 성별 갈등의 심각성에 대한 인식은 크게 낮아지고 있어, 이 또한 갈등의 세대별 인식 차이를 확인

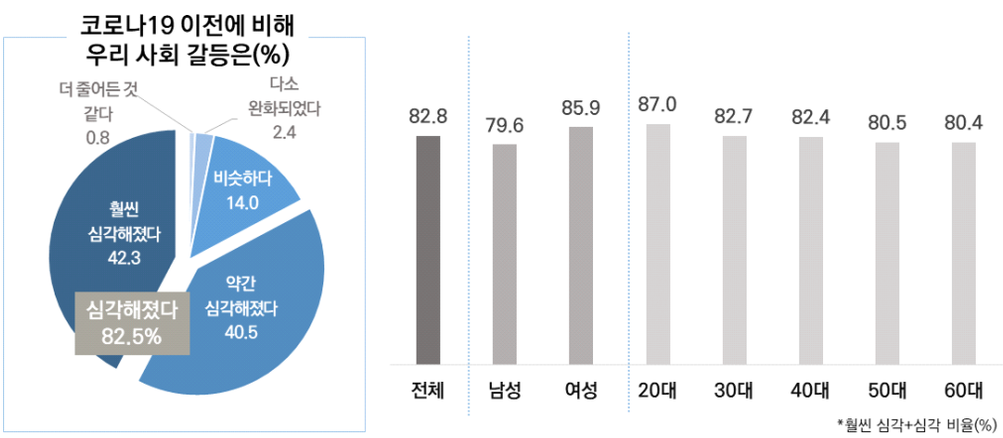
Ⅲ. 코로나 시대의 사회갈등 인식

코로나19 이후 갈등 인식

시민들은 코로나19 이후 우리 사회의 갈등이 심각해졌다고 인식

○ 서울시민 10명 중 8명이 코로나19 이전에 비해 우리 사회 갈등이 심각해졌다고 응답

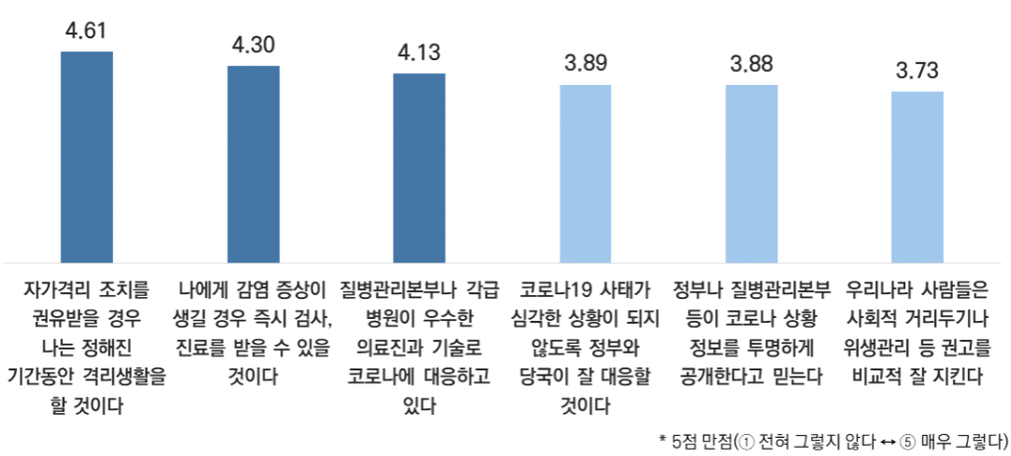
- 훨씬 심각해졌다는 응답도 42.3%로 약간 심각해졌다는 응답(40.5%)보다 더 높게 반응
- 집단별로 살펴보면 남성보다 여성이, 그리고 저연령층일수록 코로나19 이전보다 갈등이 심각해졌다고 인식



[그림 13] 코로나19 이전 대비 갈등인식의 변화

코로나19로 인해 정부, 타인에 대한 신뢰도 떨어져

○ 본인 신뢰와 의료진 대응 신뢰는 높은 반면, 정부의 방역대응, 정보공개의 투명성, 타인에 대해서는 상대적으로 저신뢰

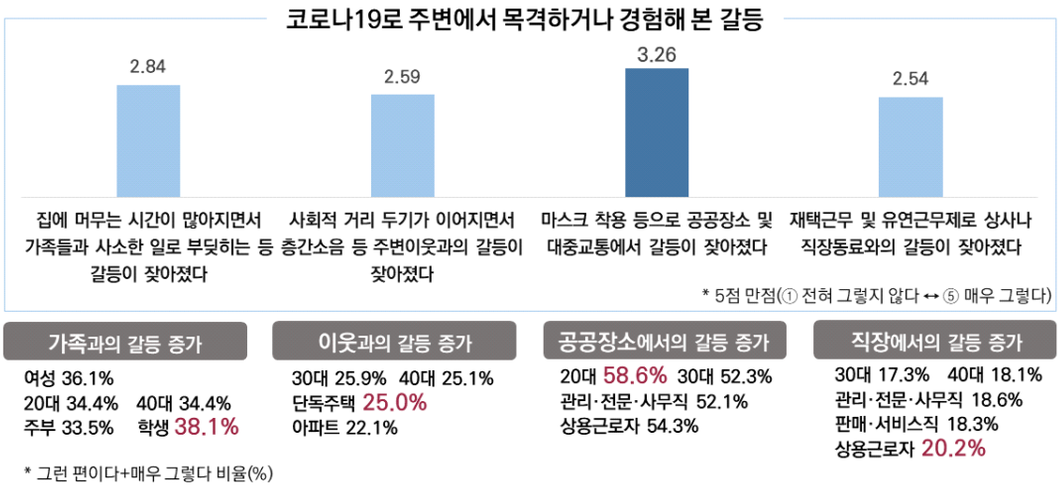


[그림 14] 코로나19 상황에서 사회 각 영역에 대한 서울시민의 신뢰

코로나19로 인해 생활 곳곳에서 새로운 갈등을 경험

○ 코로나19로 주변에서 목격하거나 경험해 본 갈등으로 '마스크 착용 등으로 공공장소와 대중교통에서의 갈등이 잦아졌다(5점 척도 기준 평균 3.26점)에 높은 응답

- 집에 머무는 시간이 많아진 주부나 학생은 가족과의 갈등이 증가했다는 것에 높은 응답비율
- 20~30대 젊은층, 화이트칼라, 상용근로자들은 공공장소나 직장에서의 갈등이 증가했다고 인식

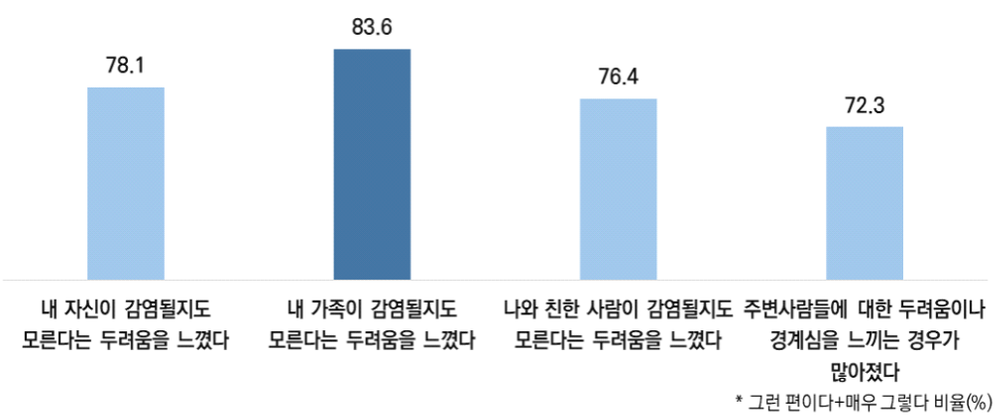


[그림 15] 코로나19로 주변에서 목격·경험한 갈등

시민들은 감염에 대한 두려움과 막연한 불안, 우울한 감정을 경험

○ 나와 내 가족, 친한 사람이 감염될지도 모른다는 두려움을 느낀 비율(매우 그렇다+그런 편이다)이 모두 70% 이상

- 주변 사람들에 대한 두려움이나 경계심을 느끼는 비율도 72.3%나 차지



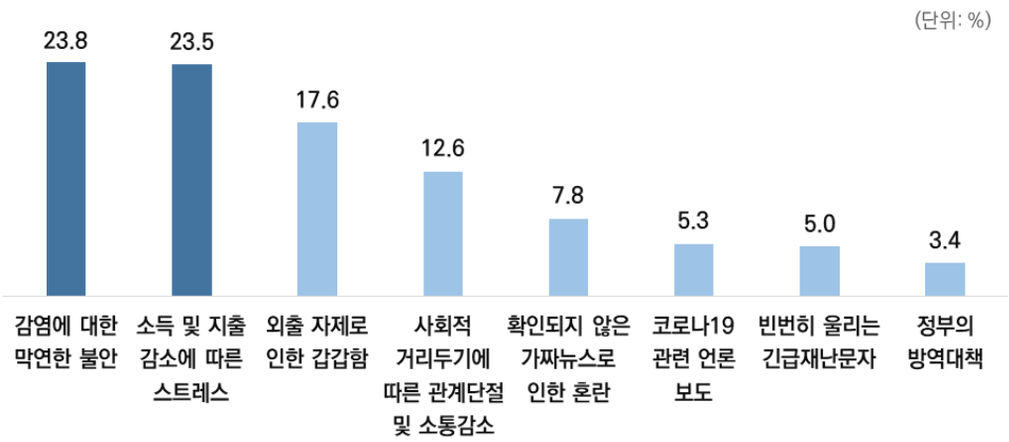
[그림 16] 서울시민의 감염에 대한 두려움 경험

○ 대체로 보통 이상의 우울을 경험

- 코로나19 이후 일상생활 속에서 막연한 불안이나 우울한 감정을 느껴본 적 있냐는 질문에 6.44점을 주어 보통 이상의 우울을 경험(우울한 상태 10점, 전혀 우울하지 않았던 상태 0점)

○ 코로나로 불안이나 우울을 느끼게 되는 주요 요인으로 감염에 대한 막연한 불안(23.8%)과 소득·지출 감소에 따른 스트레스(23.5%) 순

- 감염에 대한 막연한 불안은 여성(24.5%)과 고연령층(50~60대 각각 27.5%, 33.0%), 고학력자(대학원 이상 25.9%)에서 높고, 소득과 지출 감소 스트레스는 남성(24.7%), 저연령층(20~30대 27.3%), 저학력자(고졸 25.5%)가 높은 특성



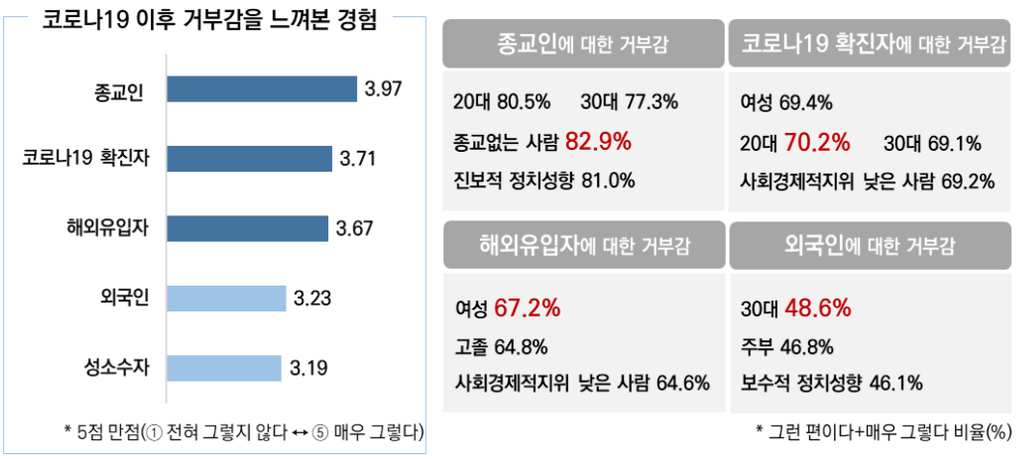
[그림 17] 서울시민의 코로나 불안과 우울의 원인(1순위)

코로나 시대 혐오와 차별에 대한 태도

코로나19 감염과 관련하여 언론에 보도되는 특정 집단에 대한 거부감과 혐오감 등장

○ 코로나19 이후 특정 집단에 거부감을 느껴본 적 있느냐는 질문에 종교인에 대한 거부감이 5점 척도 기준 3.97점, 그다음으로 코로나19 확진자(3.71점), 해외유입자(3.67점) 순

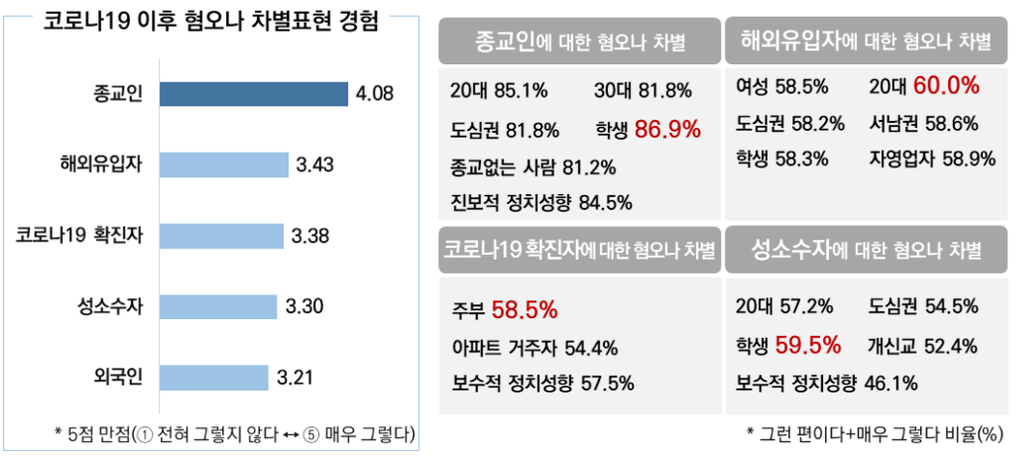
- 종교인에 대한 거부감은 20~30대 젊은층(각각 80.5%, 77.3%)에서 높게 나타나며, 종교가 없는 사람(82.9%)일수록 거부감을 표현
- 코로나19 확진자에 대해서는 20대(70.2%), 여성(69.4%), 본인의 사회경제적 지위가 낮다고 인식하는 사람(69.2%)이 거부감을 표현
- 해외유입자에 대해서는 여성(67.2%), 고졸(64.8%) 등이 상대적으로 높은 거부감



[그림 18] 코로나19 이후 서울시민의 거부감 경험

○ 코로나19 이후 종교인, 해외유입자, 코로나19 확진자에 대한 혐오나 차별 표현을 들어본 적이 있다는 비율이 절반 이상을 차지

- 특히 종교인을 향한 혐오나 차별 표현은 5점 척도 기준 평균 4.08점, 약 80% 이상이 경험해본 적 있다고 응답. 20~30대 저연령층, 학생(86.9%), 진보적 정치성향(84.5%)을 가진 집단에서 응답
- 그다음 순으로 높게 나타난 해외유입자에 대한 혐오나 차별 경험은 20대(60.0%), 자영업자(58.9%) 가운데서 높으며, 권역 분포에서는 서남권(58.6%)에서의 비율이 상대적으로 높게 응답
- 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 응답



[그림 19] 코로나19 이후 서울시민의 혐오나 차별표현 경험

코로나 시대 시민의 갈등 인식 변화 과정

코로나 시대의 갈등 인식은 내적으로는 불안·우울, 외적으로는 혐오, 차별 표출

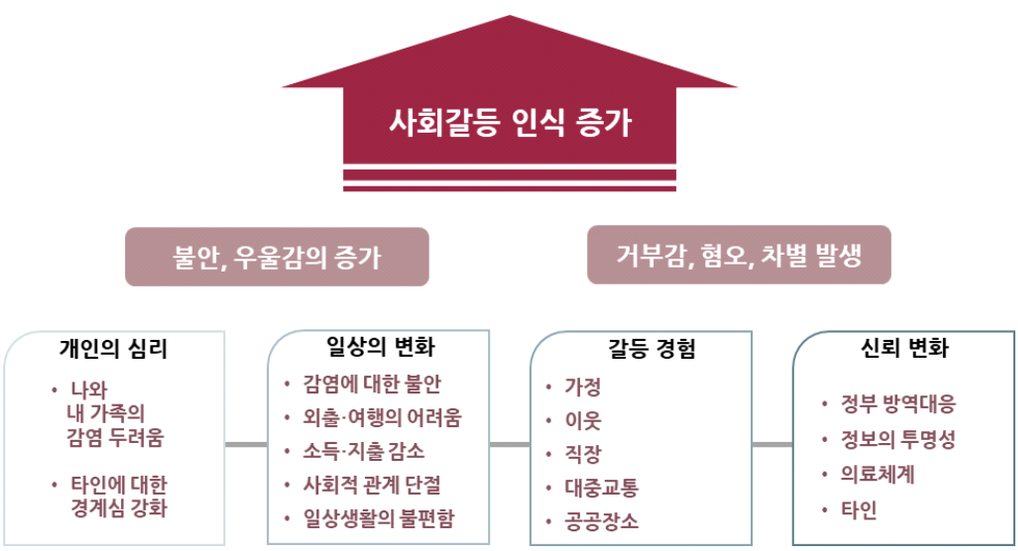
○ 코로나19에 따른 개인의 심리상태와 일상의 변화로 불안, 우울감 증가

- 코로나19로 인해 개인의 심리적 상태에서 나와 내 가족의 감염에 대한 두려움이 발생하고, 타인에 대한 경계심이 강화
- 일상생활에서는 감염에 대한 불안, 외출·여행에 대한 어려움, 소득·지출의 감소, 사회적 관계의 단절, 일상생활의 불편함과 같은 변화를 경험. 이로 인해 개인의 불안과 우울감 증가

○ 사회적 영역에서는 코로나 19 상황으로 인한 갈등 경험과 신뢰도 저하가 혐오나 차별로 표출

- 동시에 사회적 영역 속에서 코로나19에 따른 갈등 경험, 특히 가정에서 느끼는 갈등, 이웃과 직장에서 느끼는 갈등, 대중교통이나 공공장소에서의 갈등을 직간접적으로 경험
- 정부의 방역대응, 정보, 의료체계, 타인에 대한 신뢰도 저하를 겪으면서 거부감, 혐오, 차별 등을 표출

○ 이러한 변화들이 결국 사회갈등 인식의 증가로 표출



[그림 20] 코로나 시대 갈등인식 형성 과정

Ⅳ. 사회갈등 관리 거버넌스를 위한 제언

사회갈등 모니터링과 갈등관리 역량 배양 통해 효과적 갈등해소 노력 필요

문화 가치다양성과 소통체계의 구비, 제도 정비 등 사회 변화 필요

○ 사회갈등 관리 거버넌스는 문화와 제도 정비 등 전반적인 변화가 우선

- 다양한 가치를 인정하는 문화, 토론이나 협상 등의 소통문화 정착 등 사회적 변화 필요
- 갈등을 유발하는 비합리적 제도 정비 뒷받침

사회갈등의 양상을 모니터링하면서 갈등 수준에 따라 적절한 갈등관리의 역량을 배양

○ 사회갈등에 대한 관심 제고와 현장과 사례 중심의 접근 필요

- 그동안 시정의 공공갈등 중심 관리에서 사회갈등에도 관심 필요. 더불어 코로나 사태에 따른 사회갈등 인식에도 관심
- 생활세계 갈등의 인식은 현장의 목소리에 관심이 필요함을 제기. 또한 사회갈등은 사례 중심의 접근이 필요. 지속적인 사례의 축적과 관리 경험이 갈등 해소 역량을 강화

○ 시민사회 자율성 역량 배양

- 사회갈등의 공공 개입은 시민이 스스로 문제 해결에 나설 수 있도록 지원하는 영역에서 시작

○ 사회갈등 모니터링체계 필요

- 현장과 사례의 강조 그리고 시민사회의 갈등 해소 능력의 확충에는 사회갈등과 관련된 정보의 축적과 체계적인 관리가 중요

주요 추진전략

주요 과제	추진전략
사회갈등 관리 거버넌스는 문화와 제도 등 사회 변화 필요	– 문화 가치다양성과 소통체계의 구비, 관련 제도 정비 등 사회적 변화 필요
서울시정의 사회갈등에 대한 관심 제고	– 사회갈등에 대한 관심 제고 – 코로나 사태로 인한 사회갈등에도 관심 필요
현장의 목소리와 사례 중심의 접근 필요	– 생활세계의 갈등에 대한 현장의 목소리에 관심 – 다양한 사회갈등 사례 중심의 접근 필요
시민사회 자율성 역량 배양	– 시민이 스스로 문제 해결에 나설 수 있도록 지원하는 등 시민의 자율성 역량 배양
사회갈등 모니터링체계 구축	– 사회갈등과 관련된 정보 축적과 체계적인 관리 중요

사회갈등 관리 거버넌스는 문화와 제도 등 사회 변화 필요

문화 가치다양성과 소통체계의 구비, 관련 제도 정비 등 사회적 변화 필요

○ 문화와 제도 정비 등 전반적인 변화 필요

- 다양한 가치를 인정하는 사회적 풍토나 대화
- 토론, 협상 등의 소통문화 정착
- 갈등을 유발하는 비합리적 제도 정비

○ 효과적인 갈등관리의 방법으로

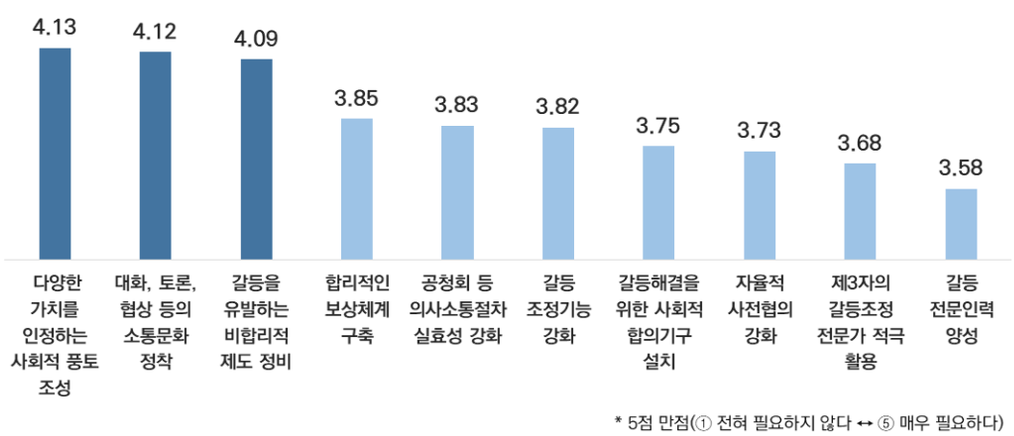
- 합리적인 보상체계의 구축
- 공청회 등 실효성 있는 소통 수단의 활용
- 갈등을 조정할 수 있는 신뢰할 만한 기구와 이 기구의 기능을 강화하는 것이 필요
- 포괄적으로는 사회적 합의기구가 필요

○ 갈등 해결 역량의 배양

- 갈등이 집단 간의 대립으로 표출되는 경우에는 자율적인 사전협의
- 협의를 지원하고 중재할 수 있는 전문가 필요

○ 시민들은 갈등관리의 사전 예방적 대처로 사회 전반의 변화를 요구

- 서울시민들은 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 필요하다고 응답
- 갈등관리 방법에 있어 사후 대처보다는 사전 예방적 대처의 필요성을 더 높게 인식



[그림 21] 서울시민이 응답한 효과적인 갈등관리 방법

서울시정의 사회갈등에 대한 관심 제고

사회갈등에 대한 관심 제고

○ 사회갈등의 관심은 사회 트렌드의 변화와 함께 사회문제의 변화에 대한 인식에서 시작

○ 현재 서울의 갈등관리시스템은 서울시와 관련이 있는 공공적 영역의 갈등에 집중

- 서울시 공공사업이나 자치구 행정과 관련하여 잠재적 갈등부터 표출된 갈등에 이르기까지 예방과 지원, 중재 등 다양한 갈등 해소 활동에 중점
- 그런데 공공 갈등은 표출되기 이전에 사회갈등에 배태. 공정성의 가치와 형평성의 가치가 갈등하면서 제기되고 젠더와 소수자의 문제가 정체성의 문제와 가치관의 차이로 제기될 때 공공 갈등은 사회갈등의 한 차원으로 전환

○ 사회갈등은 제도화를 통해서 관리되고 해소, 사회갈등을 제도화하는 것의 시작은 갈등관리 기제의 제도화

코로나 사태로 인한 사회갈등에도 관심 필요

○ 코로나 사태는 기후환경 변화 시기에 지구촌화 물결에서 점증하는 글로벌 위기에서 기원

- 전 세계적인 감염병 문제는 일시적이고 해결 가능한 것이라기보다는 주기적이며 간헐적으로 다시 등장하고, 언제든지 팬데믹이 될 수 있는 사항

○ 감염병에 대처하기 위한 방역대책으로 시행된 사회적 거리두기는 기존에 당연시되었던 생활세계의 영역에서 새로운 문제를 초래

- 코로나 사태는 일부 사회갈등이 지연되게 하기도 하지만 새로운 갈등을 생성

현장의 목소리와 사례 중심의 접근 필요

생활세계의 갈등에 대한 현장의 목소리에 관심

○ 일상생활 영역에서 이루어지는 문제와 갈등에 대한 현장의 인식에 관심이 더 필요

- 사회갈등의 모니터링은 현장의 소리에 귀 기울이면서 시작
- 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 필요

다양한 사회갈등 사례 중심의 접근 필요

○ 사회갈등은 각각의 사례에서 복합적이면서 고유한 특성을 갖고 있으므로 사례 중심의 접근이 필요

○ 지속적인 사례의 축적과 관리 경험이 갈등 해소 역량을 강화

시민사회 자율성 역량 배양

시민이 스스로 문제 해결에 나설 수 있도록 지원하는 등 시민의 자율성 역량 배양

○ 갈등 거버넌스에서 중요한 것은 시민사회의 자율성
- 갈등 발생의 주체가 시민이고, 갈등 해결의 주체 역시 시민이라는 인식 필요

○ 사회갈등에서 공공적 개입은 시민들이 스스로 문제 해결에 나설 수 있도록 지원하는 영역에서 시작
- 주요 문제에 대한 정보의 공유에서 시작하여, 당사자들 간의 대화와 타협을 위한 지원, 갈등을 해소하는 데 필요한 자원의 지원 등이 중요
- 지역사회의 갈등에서는 지역 주민들이 항시 대화할 수 있는 상설의 공간이 필요
- 여기에서 시민들이 스스로 갈등을 해결할 수 있는 능력이 배양되도록 하는 노력이 중요

사회갈등 모니터링체계 구축

사회갈등과 관련된 정보 축적과 체계적인 관리 중요

○ 현장과 사례의 강조 그리고 시민사회의 갈등 해소 능력의 확충에는 사회갈등과 관련된 정보의 축적과 체계적인 관리가 중요

○ 사회갈등을 관리하는 데 필요한 모니터링에서 더 나아가 사회갈등 정보를 시민과 공유하여 해결방안을 찾는 모니터링체계가 필요
- 사회의 갈등 해결 능력은 학습 경험의 축적에서 발현

06756
서울특별시 서초구
남부순환로 340길 57

02-2149-1234
www.si.re.kr