

플루리질리언스 리빙랩 보고서

통권 2호, 2026. 1.

공동체와 소통리질리언스

● 아파트 공동체에서
갈등은 대화로
전환될 수 있을까?

갈등전환을 위한
주민소통과 정책탐구

플루리질리언스 리빙랩 보고서

통권 2호, 2026. 1.

공동체와 소통리질리언스

아파트 공동체에서 갈등은 대화로 전환될 수 있을까?

- 갈등전환을 위한 주민소통과 정책탐구

목차

I. 리빙랩 배경과 문제 설정

1. 공동주택 아파트 공동체의 현황과 일상 인프라
2. 아파트 공동체의 갈등 양상과 조건
3. 문제 접근 방식: 갈등을 없애는 기술이 아니라, 갈등을 전환하는 조건을 묻다

II. 리빙랩 실험 과정

1. 연구 방법과 참여자 구성
2. 사전 조사 및 연구 질문
3. 인터뷰 설계 및 진행

III. 분석 결과: 갈등전환의 현실과 소통의 가능성

1. 권한은 부족하고 책임은 과중한 현장
2. 공동주택 갈등의 다변화 속 감정노동의 상시화
3. 갈등 심화의 계기와 트리거: 폭언, 위협, 모욕
4. 복합취약성에 대응하는 기관 연계의 어려움
5. 반복 접촉과 돌봄 그리고 언어의 힘이 만드는 갈등전환

IV. 결론: 아파트 공동체 갈등전환의 정책적 과제

1. 참여자들이 제안한 아파트 공동체 갈등전환의 정책적 과제
2. 장기적인 관점에서 본 공동주택 소통의 정책 연구 과제와 전망

V. 참고문헌

플루리질리언스 리빙랩이란?

의미: 공공지식 생산과 사회 회복을 위한 인문리빙랩

플루리질리언스(Pluresilience) 리빙랩은 감응(Ganyin), 소통(Communication), 연대(Solidarity), 공생(Symbiosis), 기억(Memory)의 플루리질리언스 5가치(GCSSM)를 통한 공공지식 생산과 사회 회복을 위한 연구-실천 순환형 플랫폼으로서 '인문리빙랩(Humanities Living Lab)'을 뜻한다.

인문리빙랩은 '연구'와 '실천'의 두 축으로 구성되며, 이때 두 축은 서로 분리된 단계가 아니라 순환적으로 연결되는 구조로 설계된다. 연구 축은 현장의 경험과 진술을 해석하고, 가치 갈등과 권력관계를 비판적으로 규명하며, 윤리적·공공적 기준을 성찰하는 작업에 방점을 둔다. 실천 축은 이러한 해석을 토대로 소규모 실험을 설계·실행하고, 그 결과가 다시 연구 축의 재해석과 재구성으로 환류되도록 만드는 데 방점을 둔다.

방법론: 해석, 성찰, 현장답사, 사전설문, FGI

통권 2호는 광주광역시 아파트 공동체에서 발생하는 갈등이 생활세계 속(관계, 감정, 제도, 자원, 복합취약성의 중첩)에서 심화되거나 대화로 전환되는 조건을 연구의 1차 대상으로 삼고, 해석과 성찰의 인문학적 연구 방법과 현장답사, 사전설문, FGI(포커스 그룹 인터뷰)의 질적 연구 방법론을 융합적으로 활용하였다.

운영형식: 연구리빙랩

통권 2호는 연구-실천의 두 축 가운데 연구 축(현장 기반 정책 탐구)에 상대적으로 비중을 두고 운영된 '연구리빙랩'으로 분류된다.

산출물: 아파트 공동체 갈등전환 조건 도출과 정책 지원 방향 제안

통권 2호는 아파트 공동체 갈등을 생활세계의 복합적 얽힘 속에서 통합적으로 해석할 필요성을 제시하고, 갈등전환의 조건을 '반복 접촉과 돌봄의 관계적 실천, 대화의 물꼬를 트는 언어의 힘, 복합취약성에 대응하는 지원 체계의 기반'으로 구체화하여, 이를 토대로 주민소통과 갈등전환을 위한 정책 지원 방향을 제안하였다.

I. 리빙랩 배경과 문제 설정

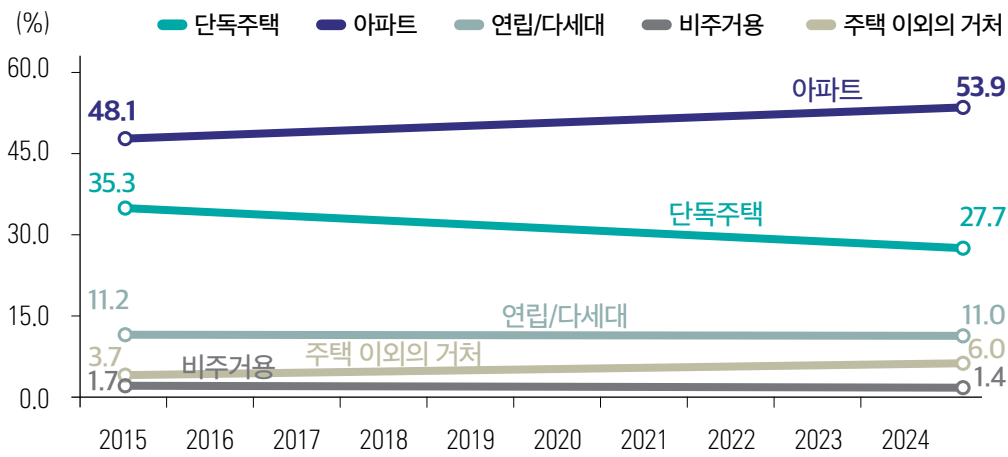
1. 공동주택 아파트 공동체의 현황과 일상 인프라

한국 주거 문화사에서 아파트라는 주거 양식이 본격적으로 도입되기 시작한 것은 개발 독재기 2차년도 경제개발 5개년 계획(1967~1971년)부터이다. 1991년 제6차 경제개발 5개년 계획까지 이어진 아파트 중심 주거 정책의 단계별 시행은 한국에서 아파트를 도시 주거의 보편적 형태로 자리매김하게 했다.¹⁾

통계청 2024 인구주택총조사²⁾에 따르면 2024년 기준 일반가구의 53.9%가 아파트에 거주하는 것으로 나타난다. 즉 아파트는 1990년대 이래로 더 이상 특정 계층의 선택지나 한 시기의 주거 공간에서의 유행이 아니라, 한국 사회에서 대다수 사람들의 일상이 구성 되는 대표적 생활 공간이 되었다.

1) 정미선, 「1970~80년대 주거의 문화사와 아파트—스케이프의 다중적 로컬리티」, 『로컬리티 인문학』 18, 부산대학교 한국민족문화연구소, 2017, 110쪽 참조.

2) 통계청, 「2024년 인구주택총조사 결과(등록센서스 방식) 보도자료」, 2025, https://www.mods.go.kr/board.es?mid=a10301020200&bid=203&act=view&list_no=437767(검색일: 2025.12.22.).



그중에서도 광주광역시도 시도 주택 종류별 구성비에서 아파트 비율 전국 2위(81.8%)에 해당할 만큼, 다양한 주거 공간의 형태 중 아파트 비율이 높은 편으로 보고된다. 2024년 기준 광주광역시의 아파트 거주 가구 수는 432,017가구로, 전체 가구의 79.12%에 달한다. 광주광역시에서 공동주택 아파트는 대다수의 생활 인구가 거주하고 사람들의 생활이 실질적으로 펼쳐지는 기본 무대로 자리매김하고 있다.

본 리빙랩은 광주광역시의 대표적 생활 공간이자 시민 다수가 거주하는 주거 공간인 아파트에서 구성되는 공동체 갈등과 분쟁 및 소통의 문제에 주목하였다. 공동주택 아파트는 개별적인 주거 공간(집)의 집합체라기보다는, 사람들의 일상을 조직하는 인프라의 결합체로 구성된 공간이다. 아파트는 벽과 층을 사이에 두고 서로의 생활 리듬이 맞닿는 공간 구조를 가지고 있으며, 엘리베이터·복도·주차장·출입구 같은 공유 동선은 물론 정자·벤치·노인정·산책로 등 다양한 사람들이 공유하는 생활 거점으로 촘촘하게 매핑된다.

여기에 관리규약과 민원 절차, 입주자대표기구와 관리사무소 등 규칙과 권한의 층위 및 소통 채널이 서로 맞물리며 하나의 생활 질서를 형성하는 공간이기도 하다. 아파트 공동체의 갈등은 바로 이러한 결합된 인프라가 만들어내는 가까움과 공유의 조건 속에서 출현한다고 할 수 있다.

2. 아파트 공동체의 갈등 양상과 조건

공동주택 아파트에서의 갈등은 현장에서 반복적으로 관찰되는 생활 문제들이 축적되면서, 갈등의 ‘유형’으로 분류 및 정리되어 왔다. 광주광역시도시재생공동체센터의 아파트 공동체의 갈등 유형 분류³⁾는 갈등 유형을 여섯 가지 분류로 정리한다(아래 <표 1> 참고). 이러한 분류는 현장에서 실제로 가장 자주 접수되는 민원·분쟁을 중심으로 아파트 공동체의 갈등 양상을 빠르게 파악하고, 행정적 대응의 우선순위를 설정하기에 유리하다.

3) 광주광역시도시재생공동체센터, 『이웃사이소통지원 모델 발굴 및 추진체계를 위한 광주마을분쟁 해결지원센터의 운영체계 및 전략에 관한 연구』, 2022, 37쪽 참조.

층간소음	생활누수
반려동물	주차문제
층간흡연	기타

표 1. 아파트 공동주택 갈등 유형 (광주광역시도시재생공동체센터)

그러나 갈등의 유형화는 실제 현장에서의 갈등의 복잡성과 개입의 다양성을 설명하기는 어렵다는 점에서 일정 부분 한계를 갖는다. 동일한 갈등 유형이라 하더라도 갈등이 발생하고 지속·격화되거나 해결되는 방식은 아파트 단지의 규모와 구성, 거주민의 생활 리듬, 거주민의 사회적 취약성의 분포와 중첩, 관계·제도·자원, 소통 채널의 작동 방식 등에 따라 달라질 수 있다.

또한 갈등의 유형화는 갈등이 어떤 조건에서 전환되고, 단절·장기화되는지의 과정을 충분히 설명하기 어렵다. 따라서 아파트 공동체의 갈등 양상은 유형의 목록을 넘어서 갈등을 구성하고 변형시키는 조건들과 함께 탐구될 필요가 있다.

3. 문제 접근 방식: 갈등을 없애는 기술이 아니라, 갈등을 전환하는 조건을 묻다

본 리빙랩은 이처럼 아파트 공동체의 갈등을 대화로 전환할 수 있는 환경과 구조를 탐색하는 문제의식에서 출발한다. 따라서 핵심 질문은 ‘어떤 갈등이 빈번하게 나타나는가?’가 아니라, 갈등이 폭발·단절·장기화로 이동하지 않고 대화로 남을 수 있으려면 어떤 절차, 언어와 채널, 연계와 보호의 조건을 재구성해야 하는가?이다. 이러한 문제의식 아래

본 리빙랩은 아파트 관리사무소장을 연구 참여자로 삼아 관리주체의 경험과 현장 사례를 토대로 갈등전환의 최소 조건을 도출하고, 그 작동 방식과 성립 조건을 정책적 과제로 번역하는 접근을 시도한다.

II. 리빙랩 실험 과정

1. 연구 방법과 참여자 구성

리빙랩 진행 과정은 연구 대상 및 연구 방향 탐구(2025.09.) → 연구 대상 매칭 및 인터뷰 참여자 선정(2025.10.) → 핵심 연구 그룹 업무협의 및 인터뷰 일정·형식·세부 주제 및 사전 설문지·FGI 질문지 제작(2025.10. ~ 2025.11.) → 1~3차 FGI(2025.11.14. ~ 18.) → 집담회(2026.01.) 순서로 진행되었다. 리빙랩의 총 진행 기간은 2025년 9월부터 2026년 1월까지 약 5개월이며, 각 진행 단계는 이전 과정에서 도출된 방향성을 반영하여 유연하게 탐색되었다.

본 리빙랩은 정책 탐구형 리빙랩으로서, 아파트 공동체 갈등의 일선 관리주체인 관리사무소장의 경험과 언어를 중심 자료로 삼았다. 인터뷰 방식은 FGI(포커스 그룹 인터뷰)를 채택하여 연구 참여자의 소규모 그룹화를 통해 각 FGI별로 3시간가량 진행하였다. 연구 참여자는 갈등해결컨설팅단 11명으로 구성하였다.

인터뷰는 조용한 공간(연구 참여자의 관리사무소 또는 단지 내 회의실)에서 편안한 분위기 속에 진행되었으며, 연구 참여자의 경험을 자신의 언어로 발화하는 자유로운 형태로 수행되었다. 연구 참여자 정보는 연령 및 성별 특성에 대해 구체적으로 특화된 연구 질문을 다루고 있지 않으므로 비공개 처리하고, 다음의 구분 정보만 제시하였다.

연번	구분	FGI 일시
1	1-1	2025.11.14. 10:00 ~ 13:00
2	1-2	2025.11.14. 10:00 ~ 13:00
3	1-3	2025.11.14. 10:00 ~ 13:00
4	1-4	2025.11.14. 10:00 ~ 13:00
5	2-1	2025.11.17. 10:00 ~ 13:00
6	2-2	2025.11.17. 10:00 ~ 13:00
7	2-3	2025.11.17. 10:00 ~ 13:00
8	3-1	2025.11.18. 10:00 ~ 13:00
9	3-2	2025.11.18. 10:00 ~ 13:00
10	3-3	2025.11.18. 10:00 ~ 13:00
11	3-4	2025.11.18. 10:00 ~ 13:00

표 2. 연구 참여자 구분



그림 1. 전문가 FGI 모습

인터뷰를 시작하기 전 연구 참여자에게 안내 사항(연구 목적·연구 내용·개인정보 처리 방법·연구 참여자의 권리) 설명을 충분히 제공하였으며, 수집된 FGI 자료는 모두 녹취하여 전사본으로 정리한 후 총 1,157개 발화 단위로 분석하였다. 별도로 사전 서면 질문지 배포 및 수합을 통해 기초 정보 및 FGI 구조화에 활용하였다.

2. 사전 조사 및 연구 질문

사전 조사를 통해 살펴본 아파트 공동체의 갈등은 흡연, 층간소음, 주차, 쓰레기 문제 중심으로 단순한 양상을 띠는 것처럼 보였으나, 표면적인 갈등 유형 속에서도 더 다양한 층위의 갈등 및 갈등의 전개와 다양한 관계(관리주체-거주민, 거주민-거주민, 단지 간 등)에서의 갈등이 발굴되었다. 이러한 사전 조사를 바탕으로 아파트 공동체의 갈등 양상과 갈등의 해결 전략에 대해 보다 심층적으로 탐구할 필요성이 제안되었다.

이에 아파트 공간을 둘러싼 갈등 현장을 답사하고 당사자들과 함께 연구 질문을 구체화하는 회의를 진행하였다. 여러 차례 회의를 거쳐 전문가 FGI 세부 주제 및 탐구 내용을 다음과 같이 설정하였다.

a. 전문가 FGI 세부 주제 및 탐구 내용

- 공동주택 갈등 분쟁의 유형

☑ 현행 생활 갈등 분쟁의 대표 유형(층간소음, 생활누수, 반려동물, 주차문제, 층간흡연)은 특정 공동주택의 생활 양식, 공간 형식(세대수, 아파트 지리, 주요 시설 등), 주체 특성(직원 수 등 관리주체의 구성 특성, 갈등 분쟁 당사자의 특성 등), 관계적 특성(권력, 정체성, 위치성, 차이) 등과 중첩·결합되어 실제로 어떻게 나타나는가?

☑ 현행 갈등 분쟁의 대표 유형 외에 공동주택에 특화되어 나타나는 다른 갈등 분쟁의 사례와 유형은 무엇이 있는가?

● 공동주택 갈등 분쟁 해결의 전략

☑ 공동주택 갈등 분쟁 해결을 위해 어떤 유형의 전략(법적 전략, 관계적 전략 등)을 주로 활용하는가?

☑ 공동주택 갈등 분쟁 해결을 위해 주로 활용하는 노하우(주체 차원), 자원과 지원체계(시스템 차원)는 무엇이 있는가?

● 공동주택 갈등 분쟁 해결을 위한 공적 지원책

☑ 공동주택 갈등 분쟁 해결의 일선에서 현행 지원 상황과 조건 등에서의 근본적, 실제적 문제점이나 미비점은 무엇인가?

☑ 공동주택 갈등 분쟁 해결의 일선에서 필요한 공적 지원책은 무엇인가?

3. 인터뷰 설계 및 진행

인터뷰 설계는 사전 서면 질문지와 전문가 FGI 질문지의 두 가지 항목으로 구성하였다. 전문가 FGI 사전 서면 질문지에서는 연구 참여자 기본 정보와 연구 참여자가 속한 아파트 단지의 기본 정보(세대수, 단지 특성)를 수집하고, 민원접수 유형별 건수 및 민원접수 갈등 상황 내용분류별 건수 수치화를 통해 단지별 주요 갈등 유형과 원인 및 현황을 파악할 수 있도록 설계하였다. 또한 FGI 질문지 문항을 예비하여 연구 참여자의 경험을 사전에 구체화하고 각 차시별 FGI 진행에 참고할 수 있도록 서술형 문항을 다음과 같이 제시하였다.

a. 전문가 FGI 사전 서면 질문지

1. 귀하의 성별은? ()
2. 귀하의 주택관리사 근무 경력은? ()
3. 귀하의 주택관리사 근무 경력은? ()
4. 귀하가 근무하고 있는 단지의 특성은?
예시) 연령대, 가족단위 거주, 홀로가구 거주, 신혼부부, 기타 직업군 특성 등
()

5. 귀하가 근무하고 있는 단지 민원접수 유형별 건수는? (2025년도 기준)

층간소음	층간흡연	반려동물	주차문제	세대누수	기타(자율적 기재 가능)

• 기타사항 :

6. 5번과 연결하여, 민원접수 유형 중 갈등 상황 파악 시 내용 분류별 건수는?

이웃 간 다툼 등 갈등(감정대립 등)	생활패턴의 차이 갈등(주야근무 등)	신체적, 정신적 등 질병으로 인한 갈등	기타(특이사항 서술)

• 기타사항 :

7. 갈등 대응 시 가장 어려운 부분은? (자유롭게 답변해주심 감사하겠습니다.)

예시) 민원 응대 방법, 감정 대립, 직원 초기 응대 미흡으로 갈등 확산 등

8. 갈등 대응 및 관리 시 어떤 부분이 필요하다고 생각 드시나요?

예시) 공동체 형성 필요성 대두, 관계성 회복, 소통 능력 향상 교육, 전문 상담사 지원 등

9. 공동주택 갈등 분쟁 해결 시 업무적으로 필요한 부분에 대해 자유롭게 답변해주심 감사하겠습니다.

끝.

전문가 FGI 질문지 문항 구성은 앞선 절에 서술한 세부 연구주제 및 연구 질문에 기반하여, 공동주택 갈등 분쟁 해결 현황에 대한 문항 세 가지(갈등 사례, 노하우와 전략, 관계·자원·제도 측면에서의 어려움)와 공동주택 갈등 분쟁 해결을 위한 공적 지원책에 대한 문항 두 가지(갈등 지원을 위한 공동체 기반·교육·제도적 지원에서의 필요사항, 아파트 공동체 갈등의 일선에서 관리주체로서 겪는 애로사항과 희망하는 변화의 방향)를 중심으로 구성하였다.

b. 전문가 FGI 문항

I. 공동주택 갈등 분쟁 해결 현황에 대한 의견

- 1. 귀하가 근무하고 있는 단지에서 주로 일어나는 갈등 분쟁은 무엇인가요? (독특하거나 기억에 남는 사례 및 귀하가 중요하다고 생각한 사례 등도 함께 이야기해 주십시오.)
- 2. 공동주택 갈등 분쟁 대응 시 주로 어떤 노하우와 전략을 사용하시나요? (실제 경험 중심으로 이야기해 주십시오.)
- 3. 공동주택 갈등 분쟁 대응 시 가장 어려운 부분이라고 생각하는 점은 무엇인가요? 다음의 측면에서 이야기해 주십시오.
 - 관계 측면(감정 대립, 민원 응대 방법 등 대인관계에서의 어려움)
 - 자원 측면(시간, 인력, 예산, 교육 등 활용할 수 있는 자원에서의 어려움)
 - 제도 측면(법과 제도의 한계, 관리규약과 조례 등과 관련된 어려움)
 - 기타

II. 공동주택 갈등 분쟁 해결을 위한 공적 지원책에 대한 의견

- 1. 갈등 대응 및 관리 시 어떤 부분이 필요하다고 생각하시나요? 다음의 측면에서 이야기해 주십시오.
 - 공동체 기반 측면(공동체 형성, 신뢰 구축, 관계성 회복 등)
 - 교육 측면(소통 능력 향상 교육, 비폭력 대화 교육, 거주민 교육 등)
 - 제도적 지원 측면(전문상담사 지원, 전문기관 연계, 지자체 지원제도 등)
 - 기타
- 2. 공동주택 갈등 분쟁 해결을 원활하게 하기 위해 업무적으로 필요하다고 느끼는 부분(지원, 변화 방향, 현실적 애로사항과 바람 등)에 대해 자유롭게 답변해 주십시오.

III. 마지막으로 공동주택 갈등 분쟁 해결과 관련하여 자유로운 의견 부탁드립니다.

끝.

Ⅲ. 분석 결과: 갈등전환의 현실과 소통의 가능성

아파트 공동체에서 생성되는 갈등은 일차적으로 관리사무소에 민원으로 접수되고, 관리사무소장(연구 참여자)은 일선의 현장에서 다양한 갈등의 관리 주체로 자리매김한다. 연구 참여자들은 적게는 6년에서 많게는 30년까지의 주택관리사 경력을 보유하고 있어, FGI의 첫 질문인 공동주택 갈등 사례에 대해 공통적으로 너무 많은 사례가 있다는 점과 일상적으로 작은 갈등들이 익숙하게 발생한다는 점을 지적하였다.

[분쟁은] 어마어마하게 많아요. 그런데 이제 그런 얘기를 들려달라고 하면, 얘기하시는 분들이 잘 안 하려고 그래요. 하도 많아가지고 익숙해서. (연구 참여자 2-3)

근데 최근에 가장 기억나는 [건] 이제 소음 문제로 인해 가지고, 그런 사례가 있었는데 자잘한 건 너무 많아요. (연구 참여자 3-4)

1~3차 FGI 전체에서 아파트 공동체의 갈등 유형은 전사본에 부착된 태그 기반으로 언급 빈도를 산출하였을 때 다음 <표 3>과 같은 발화 수를 보였다. 해당 표는 실제 발생 건수와 동일하지 않으나, '무엇이 자주 이야기되는가'의 문제에서 연구 참여자들이 가장 많이 인식하고 있는 아파트 공동체 갈등 유형의 사례로 참고할 수 있는 지표로 보인다.

구분(태그)	언급(발화) 수
소음	88
누수/시설/하자	47
정신질환 관련	43
주차	31
흡연	19
관리비	19
반려동물	5
쓰레기/배출 관련	3

표 3. 아파트 공동체 갈등 유형 언급 빈도

한편으로, 현장에서 아파트 공동체의 갈등을 마주하는 관리 주체가 감각하는 갈등전환의 현실은 처음에는 민원으로 경험된다. 그러나 민원을 해소하려는 노력 속에서 연구 참여자들이 경험하는 아파트 공동체의 갈등은 단순한 생활 불편이 아니라, 관계·제도·자원·기관 연계 조건이 한꺼번에 얽힌 복합 사건으로 경험되고 있었다.

1. 권한은 부족하고 책임은 과중한 현장

아파트 공동체에서 갈등은 관리 주체가 행사할 수 있는 권한은 규정·절차·법적 한계 등에 의해 제한되는 경우가 많다. 이러한 불일치가 누적될수록 갈등은 대화로 전환되기보다는 책임 소재의 탐색과 관리 주체의 소진으로 이동하고 있었다.

우리는 권한은 없고 책임만 있다 그런 얘기를 많이 하거든요. 법적 규제가 점점 많아지면서 책임져야 할 건 계속 늘어가고 금액은 커지는데... (연구 참여자 1-1)

주차 문제가 발생하더라도, 관리사무소가 거기에 주차할 수 있다고 한 건 아니잖아요. 그런데 [주차 문제로 만들어진] 입주민 사이 갈등을 관리사무소에서 책임져야 하는 거예요. 저는 계속 이런 부분에서 딜레마에 빠지거든요. (연구 참여자 3-2)

이 두 발화는 공통적으로 관리 주체 개인의 중재 능력 차원을 넘어, 책임이 작동할 수 있는 권한·절차·업무 경계가 불확정적이라는 구조적 현실을 드러낸다. 1~3차 FGI 전체에서 “책임”은 16회, “갑질”은 15회 발화되고 있었다. 이러한 아파트 공동체 현장에서의 구체적인 경험은 ‘대화를 잘하자’, ‘내가 책임지고 잘 해결하자’와 같은 개인 차원의 노력에 국한된 당위 이전에, 책임이 개인에게만 집중되지 않도록 갈등전환의 조건을 재배치하는 문제로 이동해야 한다는 점을 시사한다.

2. 공동주택 갈등의 다변화 속 감정노동의 상시화

FGI 연구 참여자들은 공통적으로 공동주택 갈등이 거시적인 사회 변화와 긴밀하게 연결되어 있으며, 일선 현장에서 관리사무소장으로서 체감하는 사회적 변화가 갈등 양상에 반영되고 있다고 말한다. 이러한 상황 속에서 공동주택 갈등은 사례의 증가라는 양적 차원을 넘어, 민원이 상시화되는 구조와 결합하면서 관리 주체의 감정노동을 일상적·지속적으로 요구하는 형태로 전개된다. 따라서 갈등전환은 대화의 기술 이전에, 민원을 받아들이고 완충하며 반복적으로 접촉해야 하는 정서적 조건(여유·회복·거리)의 문제로 나타난다.

연구 참여자들은 민원을 처리하는 방식이 결국 감정의 수습과 분리되지 않는다고 말한다. 민원은 해결의 요구이기 이전에 감정의 표출로 제시되며, 관리 주체는 그 감정을 일차적으로 받아내는 역할을 수행한다. 이러한 감정노동이 상시화될 때, 갈등전환의 문턱으로서 대화가 가능한 상태라는 조건은 쉽게 무너질 수 있다.

3. 갈등 심화의 계기와 트리거: 폭언, 위협, 모욕

아파트 공동체의 갈등이 대화로 전환되기를 멈추고 심화되는 계기는 대체로 언어(말)에서 발생한다. 여기서 언어(말)란 갈등을 대화의 장으로 초대할 수 있을 것인지 공격과 처벌의 장으로 이동시킬 것인지를 경계를 구성하는 행위라고 할 수 있다. 연구 참여자들이 FGI에서 반복적으로 제시한 사례들에서 갈등이 심화되는 트리거는 두 가지로 요약될 수 있다.

첫 번째는 거주민 간 갈등에서 거주민이 상대방 거주민이나 관리 주체에게 폭언, 위협, 모욕 등의 언어(말)를 구사하는 경우다. 두 번째는 관리 주체의 고지하는 언어(말)가 의도치 않게 중재를 위한 언어로 작동하기보다는 감시와 처벌의 언어로 거주민에게 이해되지 않게 될 때 나타난다. 이 두 가지 사례는 서로 다른 맥락에 위치하지만, 공통적으로 언어(말)가 갈등 심화의 계기이자 트리거가 된다는 점에서 하나로 묶일 수 있다.

조정이 안 되니까 지금도 아직 미해결이고, 나중에는 할아버지도 막 욕만 하고 가시고.
(연구 참여자 1-3)

이제 서로 거기서 살짝 갈등이 커켜이 쌓이기 시작합니다. 그러다가 부딪히게 되면 욕을 하면서 싸우게 되는 거죠. 소장님이 그 가운데서 조정을 하려면 너무 힘들죠. (연구 참여자 2-3)

연구 참여자들은 1~3차 FGI에서 공통적으로 폭언, 위협, 모욕의 언어(말)가 요구의 표현 차원에서 공포와 불안을 유발하는 공격의 형태로 급격히 이동한다고 말했다. 이러한 아파트 공동체 갈등 상황에서 상대 거주민을 향하거나 관리 주체를 향한 언어(말)의 문제는 갈등전환을 불가능하게 만드는 언어적 조건이 되며, 관계를 적대의 프레임으로 고정시키는 계기가 된다.

4. 복합취약성에 대응하는 기관 연계의 어려움

갈등이 대화로 전환되지 못하고 장기화되는 또 하나의 중대한 계기는 갈등이 정신건강·치매·중독·고립 등 거주민의 복합취약성과 결합하는 데서 비롯된다. 앞선 장에서 서술한 것처럼 FGI 전체에서 정신질환 관련 아파트 공동체의 갈등이 주요 갈등 유형의 언급 빈도수 3위(43회 발화)를 차지하고 있다. 또한 정신건강의 문제뿐 아니라 알콜중독 등 중독, 초고령화 시대의 1인 가구가 겪는 고립과 외로움, 고령자가 겪는 치매와 돌봄 부재의 문제 등도 결부되어 있었다.

이러한 복합적인 문제의 층위는 아파트 공동체의 갈등이 민원 처리나 갈등 당사자 간

의 합의만으로는 해결되지 않음을 의미한다. 그러나 실제 현장에서는 외부기관 연계가 분절되어 있고, '경계선에 있는 사례'의 경우 어느 기관과 연계할 수 있는지 결정할 수 없는 혼란을 겪고 있다. 이러한 혼란은 아파트 공동체의 갈등을 심화시키고 관리 주체를 소진시키는 주요 요인이 되고 있다.

5. 반복 접촉과 돌봄 그리고 언어의 힘이 만드는 갈등전환

연구 참여자들은 갈등전환의 다양한 어려움을 내포하는 현실에도 불구하고, 반복 접촉과 돌봄 그리고 언어의 힘을 통해 갈등전환을 하는 노하우를 가지고 있었다. 그리고 갈등전환의 과정 속에서 뿌듯함과 보람을 느낀다고 말했다. 갈등전환의 노하우는 어떤 특정한 만능 해법이 아니라, 거주민과의 친밀관계 형성, 반복 접촉, 일상적인 돌봄 수행, 대화의 물꼬를 트는 언어의 힘 등 미시적이고 인문적인 실천에 있었다.

저희가 이제 그 해법을 찾는 일들이 제일 중요한데, 제가 보는 관점에는 갈등과 분쟁에서 딱 포인트 하나가 있어요. 주민이 감정이 상했느냐 안 상했느냐, 이게 제일 큰 포인트거든요. (중략) 감정이 상하지 않도록 하면 이제 해법이 생기고, 풀려요. (연구 참여자 2-3)

[내게] 들어줌으로써 이분들이 기분이 좋으면 그분은 위층에 전화를 안 해요. (연구 참여자 3-2)

이러한 발화들은 갈등전환이 중재 기술을 넘어 사소한 돌봄의 표현, 경청, 인사 걸기 등의 일상적인 관계맺기가 누적될 때 구현될 수 있음을 보여준다. 연구 참여자들이 공유한 이러한 갈등전환의 단서와 노하우들은 아파트 공동체의 갈등이 인문학적으로 보다 적극적으로 탐구되어야 하며, 인문 기반 정책적 구현 방향으로 구체화되어야 할 맥락을 예시한다.

IV. 결론: 아파트 공동체 갈등전환의 정책적 과제

1. 참여자들이 제안한 아파트 공동체 갈등전환의 정책적 과제

본 절에서는 갈등전환의 조건을 중심으로 연구 참여자들이 현장에서 반복적으로 제안하는 공적 지원책의 요구를 중심으로 갈등전환의 정책적 과제를 정리한다.

첫째, **복합취약성 기반 거주민의 갈등을 전환할 수 있도록 통합적 연계 체계 구축**이 제안된다. 사회문화적 변화로 인해 복합취약성 기반 갈등이 증가하는 현황 속에서 연구 참여자들이 가장 반복적으로 제기한 공적 지원책은 외부기관과의 연계에 대한 부분이었다. 그러나 동시대 연구 참여자들은 기관 정보를 나열해서 알려주는 식의 연계가 아니라, 경계선 사례에 이르기까지 다양한 사례를 분류하고 책임 있게 연계할 수 있는 통합적 구조를 포함하고 있었다. 즉 연계 과제의 핵심은 기관 수의 확대나 기관 정보의 배포가 아니라 연계의 작동 조건으로서 책임 있는 연계와 지속적인 사후 관리를 포함하는 제도화에 있다.

둘째, **관리 주체와 거주민 등이 포함되는 다양한 비단발성 교육·상담 프로그램** 구축이 제안된다. 이때 연구 참여자들이 말하는 교육과 상담은 예절 캠페인이나 일회성 강의가 아니라, 갈등전환의 조건을 지속적으로 공급하는 사회적 구조로 요청된다. 여기서 교육은 관리 주체의 대응 기술만이 아니라, 입주민, 입주민 대표기구, 관리 주체 및 직원 집단 내부의 관계를 포함해 갈등이 폭발로 이동하지 않도록 하는 ‘공동의 문법’을 형성하는 과정으로 제시된다. 교육과 상담은 해결책이라기보다 갈등이 대화로 전환될 수 있는 관계의 규칙과 경계라는 기본 전제를 공동으로 학습하고 갱신하는 조건으로 이해될 필요가 있다.

셋째, **갈등의 내부적 반복 회로를 전환하는 절차의 인프라 마련으로서 표준 매뉴얼과 프로토콜 배포 및 기록 서식의 체계화**가 제안된다. 유사한 갈등이 내부에서 반복될 때 연구 참여자들은 해결의 테크닉보다는 절차의 부재 문제를 절감하는 경향을 보였다. 특히 외부로 연계되었다가도 다시 개별 단지의 아파트 공동체로 되돌아오는 갈등의 나선 구조는 갈등이 내부적으로 반복되는 회로로 체감된다. 이때 필요한 것은 개인의 노하우를 넘어 표준화된 절차의 인프라 마련이다.

넷째, **갈등 상황에서 사실 확인의 공적 기반으로서 중재 목적에서의 측정, 증거, 기록의 접근성 강화**가 제안된다. 예를 들어 연구 참여자들은 층간소음, 벽간소음 등에서 사실 확인을 갈등전환의 필수 조건으로 지적한다. 다만 CCTV 사례에서 확인할 수 있듯이 이러한 사실 확인이 또 다른 감시와 처벌의 프레임으로 거주민에게 오인되지 않도록 할 필요도 있다. 중재 목적에서 사실 확인의 공적 기반으로서 측정, 증거, 기록이 더 손쉽게 가능하도록 접근성을 강화하는 것이 필요하다. 이는 접근성의 제도화의 필요성으로 연결된다.

다섯째, 갈등 상황에서 폭언, 위협, 모욕 등이 갈등전환의 조건을 붕괴시키지 않도록 보호하는 안전장치 강화가 제안된다. 앞선 장에서 살펴본 것처럼 언어(말)를 통한 폭력은 등장하는 순간 갈등전환의 여지가 훼손되며, 오히려 갈등이 심화되는 양상을 보인다. 연구 참여자들은 이러한 심화의 계기를 반복적으로 발화하였으며 관리 주체가 그 사이에서 조정을 수행해야 하는 어려움을 토로하였다. 이는 갈등전환의 조건이 거주민과 거주민 사이의 언어폭력 그리고 이를 넘어서 관리 주체에 대한 언어폭력으로부터의 안전장치 없이는 가능하지 않음을 시사한다. 따라서 정책 과제는 (1)폭언과 위협 상황에서 관리 주체를 보호하는 법률과 심리 지원, (2)민원이 개인 연락처로 침투하지 않도록 하는 공식 채널·업무 경계의 제도화 및 공적 연락 채널의 별도 구축을 반드시 포함해야 한다. 이는 갈등이 대화로 남을 수 있는 최소한의 안전 조건을 구축하는 과제다.

2. 장기적인 관점에서 본 공동주택 소통의 정책 연구 과제와 전망

이번 리빙랩을 통해 확인한 핵심은, 공동주택 갈등전환이 관리 주체의 개인적 의지나 일회적 중재로 지속될 수 없다는 점이다. 관계는 한 번의 성취로 완결되는 대상이 아니라, 반복적으로 조정하고 돌봐야 하는 살아 있는 조건의 영역이다. 따라서 장기 과제는 갈등을 줄이는 단기 처방이 아니라, 갈등이 대화로 남을 수 있도록 접촉 이후의 흐름을 조정하고 매개하는 중간 구조를 설계하고 축적하는 방향으로 설정되어야 한다.

특히 연구 참여자들이 제안한 센터 연계와 관련해서는 ‘기관이 존재하느냐’보다 ‘기관이 현장 갈등의 흐름 속에서 어떻게 작동하느냐’가 핵심 과제로 제기된다. 지역의 갈등 지원 체계는 이미 존재하지만, 공동주택 갈등의 특수성과 복합취약성과 결합한 경계적 사례까지 포괄하기에는 분류 기준과 인계 경로, 사후관리의 조정 기능이 더 두꺼워질 필요가 있다. 또한 층간소음 등 특정 유형 중심의 대응이 폭언·위협이나 관리 주체-거주민 간 갈등, 사실 확인과 기록의 딜레마 속 다른 갈등 유형 등으로도 확장되는 흐름을 충분히 포착할 수 있도록, 센터의 역할은 개입 그 자체보다 조정과 연결, 그리고 절차·기록·연계의 기준을 정리하는 거버넌스의 합리화에 그 무게를 둘 필요가 있어 보인다. 장기적으로는 분류(트랙)-통합 창구-책임 있는 인계-사후관리가 연결되는 연계 구조를 보완하고, 관리 주체가 이를 일상적으로 활용할 수 있도록 안내 매뉴얼 및 조정 기능을 강화하는 것이 핵심 과제가 될 것으로 보인다.

한편으로 이번 리빙랩은 5개월이라는 제한된 기간 안에서 운영되었기 때문에, 갈등전환의 조건이 장기적으로 어떻게 내재화되고 반복적인 실천으로 이어지는지, 그리고 갈등전환의 실패가 어떤 리듬과 조건에서 구체화되고 다시금 재발하게 되는지 등에 이르기까지는 충분히 추적하지 못했다.

향후에는 정책포럼 및 교육포럼 등 프로그램을 연계하여, 공동주택 아파트 공동체의 갈등에 개입하고 참여할 수 있는 다중 주체들이 함께 할 수 있는 장을 마련함으로써 공동

주택 아파트 갈등전환의 지원책, 제도, 교육 프로그램 등을 공동으로 논의하는 담론장을 마련할 필요가 있다. 중장기적으로는 공동주택 갈등전환을 중심으로 주민 참여형 매뉴얼 제작, 커뮤니티 운영 가이드 제작, 지역사회·교육기관 연계 생활교육 프로그램 개발, 전문가 교육 과정 및 주민 참여 씨클 프로그램 조직화 등 갈등전환의 중간 구조를 확장하는 사업 구성이 필요해 보인다.

V. 참고문헌

- 정미선, 「1970~80년대 주거의 문화사와 아파트—스케이프의 다중적 로컬리티」, 『로컬리티 인문학』 18, 부산대학교 한국민족문화연구소, 2017.
- 통계청, 「2024년 인구주택총조사 결과(등록센서스 방식) 보도자료」, 2025, https://www.mods.go.kr/board.es?mid=a10301020200&bid=203&act=view&list_no=437767(검색일: 2025.12.22).
- 신종섭·김승희, 「신문기사 내용분석을 통한 아파트 주거 갈등양상특성변화에 관한 고찰」, 『주거환경』 18(3), 한국주거환경학회, 2020.
- 광주광역시도시재생공동체센터, 「이웃사이소통지원 모델 발굴 및 추진체계를 위한 광주마을분쟁 해결지원센터의 운영체계 및 전략에 관한 연구」, 2022.
- 존 폴 리더락, 박지호 옮김, 『갈등전환』, 대장간, 2018.
- 주디스 버틀러, 윤조원 옮김, 『위태로운 삶—애도의 힘과 폭력』, 필로소픽, 2018.
- 주디스 버틀러, 김응산 옮김, 『지금은 대체 어떤 세계인가』, 창비, 2023.
- 주디스 버틀러·프레데리크 보름스, 조현준 옮김, 『살 만한 삶과 살 만하지 않은 삶』, 문학과지성사, 2024.



전남대학교 인문학연구원
HK3.0 플루리질리언스 사업단
HK3.0 Pluresilience Research Unit, CNU