

21C형 공동주택관리를 위한 새로운 모색 - 이론과 실제 -

은 난 순 (이학박사/ 한국주거문화연구소 연구위원)

1. 주택관리의 사회적 의미

주택관리의 특성을 이해하는 데 어떠한 틀을 가지고 분석하고 이해할 것인가. 사회구성주의 이론 (social constructionism)은 그동안의 주택관리의 특성을 이해하기 위해 접근되었던 여러 사회이론의 결점을 극복 가능하게 한 새로운 이론으로, 구조적 접근에 의해 만들어진 사회적 과정들을 종합하고, 경험적 중요성을 고려하며, 사회 속에서 활발하게 움직이는 개인들의 행위와의 관계도 중요시 한다.

주택관리 서비스의 구축에 관한 연구(Franklin, 1998)에 의하면, 주택관리 서비스의 구축을 위한 맥락과 담론은 상당히 넓은 사회적 맥락 속에서 검토되어야 함을 강조하고 있다. 프랭클린은 주택관리에 관한 이론적 개념들을 개발함으로써 주택관리의 상황에 대한 설명과 해석을 더 체계적으로 제공하고자 시도하였다. 주택관리가 단순한 현장 업무나 정책적 관점에서 나온 것이 아닌 복잡한 사회구성적 맥락에서 비롯된다는 것을 보여준다. 이러한 이론적 틀은 주택관리 연구뿐 아니라 앞으로 주택관리가 어떠한 방향으로 가야 하는지 방향을 설정하는 데 이정표가 된다.

사회구성주의적 관점에서 보면, 주택관리에 영향을 미치는 다양한 힘과 영향력을 주목해야 함이 강조되고 있으며, 이러한 힘과 영향력은 거주자들에게 서비스로 전달되는 방법에 영향을 미친다고 보았다. 즉 주택관리를 이해하기 위해서는, 구조적으로는 주거에 영향을 미치는 문화적, 사회적 가치와 신념, 체계와의 관련을 파악해야 하고, 제도

적으로는 주거와 관련이 있는 법령과 정책을 만들고 이를 수행하는 기관과 에이전트의 활동을 알아야 하며, 조직적으로는 조직으로서의 주택관리와 관련된 요소들과 그 역사, 그리고 현재의 구조를 파악할 필요가 있다. 또한 작업면에서는 주택관리가 수행되는 일상적인 현장을 제공하는 요인들, 즉 거주자들과 주택재고, 부동산에 대해 알아야 하고, 상호주관적으로는 주택관리가 어떻게 질충되고 해석되며, 일선에서 이루어지는 서비스의 전달과 수행방식이 어떠한지 파악할 필요가 있음을 지적한다. 이는 다양한 접근방법을 이용한 구체적인 담론을 통해서 주택관리서비스가 사회적으로 제대로 구축될 수 있음을 보여주고 있다.

1) 구조적 맥락(the Structural Context)

초기의 공동주택관리는 관리에 대한 정책적 방향이 충분한 사회적 합의와 담론이 부족한 상태에서 행정위주로 먼저 도입되었으며, 이로 인해 전문인력 배출 및 관리업무 등에 대한 체계적인 준비가 부족한 가운데 증가하고 있는 공동주택에 대한 관리가 이루어지기 시작하였다.

관리의 중요성에 대한 사회적 인식이 확산됨으로써 일정 자격을 갖춘 전문가 양성이 요구되기 시작하였고, 이러한 필요성에 따라 1987년 주택관리사 제도를 도입하여 공동주택을 보다 전문적이고 계획적으로 관리함으로써 입주자의 편의를 도모하기 위한 기초를 마련하였으며, 이에 따라 1990년 처음으로 공동주택관리사 자격 시험을 실시하였다.

공동주택관리

4) 작업적 맥락(the Operational Context)

관리현장의 최전선에서 일하고 있는 관리자들은 그들이 직면하고 있는 상황의 즉시성 맥락 속에서 일을 하고 있다(Franklin, 1998). 이러한 작업적 맥락에서 우리나라의 주택관리 상황을 거주자들의 특성, 공동주택 단지의 특성과 디자인, 그리고 일반적인 주거환경을 통해 들여다 볼 수 있다.

분양공동주택과 임대주택의 거주자들은 서로 다른 특성과 서비스 요구를 가지고 있다. 그들이 행사할 수 있는 권리도 다르며, 거주자들의 특성은 공동주택단지가 속해 있는 지역과 단위주호의 규모(평수), 임차여부, 거주기간, 이동을 등에 의해 다양하게 존재한다.

작업적 맥락에서는 공동주택 단지의 디자인 특성이 주택관리에 영향을 줄 수 있음에 주목하고 있다. 공동주택 단지내 디자인 특성, 예를 들어 옥외공간 계획이라든지, 경비실의 배치, 엘리베이터 위치와 주변공간 디자인, 단지 밖과의 경계에 있어 폐쇄성과 개방성, 조명의 배치, 관리사무소 디자인, 공유공간의 확보, 주민동선의 중첩 정도 등이 어떠한가에 따라서 반달리즘(vandalism)의 발생정도, 관리주체와의 교류, 주민간 커뮤니티 형성 수준이 달라진다고 보고 있다.

아파트 단지마다 서비스 공급체계, 당해 아파트의 구조적·지리적 특성, 단지규모 등이 일치하지 않기 때문에 관리의 규모 경제성과 관리서비스 생산체계의 적정성 여부를 논하기에는 많은 제약이 있다.

관리자 측면에서 보면, 관리자들이 직면하고 있는 작업적 상황을 차별화하여 대응방안을 강구하고, 불안정한 업무수행 조건과 잦은 이직률로 인한 관리직원의 불안정성 등을 고려한 관리서비스 전략이 모색될 때 주거관리의 작업적 측면 개선에 도움이 될 것이다.

5) 상호주관적 맥락(the Intersubjective Context)

최일선에서 일하는 개인에 의해서 이들 기능들이 어떻게 수행되는가와 왜 그들이 특정 방법으로 그 일을 수행했는가 하는 것에 대한 분석이 간과되고 있다. 매일매일 배달되는 서비스에 대한 책임을 가지고 있는 사람들과 대부분

을 사무실에서 보내는 조직의 높은 단계에 있는 사람들의 인식은 서로 다르게 나타난다. 또한 거주자들이 서비스를 받아들이는 방식에 있어 개인적인 주택관리자의 질, 인격, 태도는 매우 중요한 부분을 차지한다(Franklin, 1998, 2000).

관리전문회사의 경우, '전문성'을 내세우고 있으나 그것은 하나의 판촉용 구호일 뿐, 별도의 노하우를 보유하고 있는 곳은 그리 많지 않다. 다시 말하면 관리는 관리회사에서 하는 것이 아니고 주택관리사인 소장을 중심으로 행정·기술직 요원으로 구성된 '관리소'에서 하는 것이므로 관리의 전문성은 결국 관리소장의 자질과 경륜 등 능력 여하에 좌우되고 있다고 해도 무리가 없어보인다. 1990년대 초에 조사된 관리사무소장의 관리업무의 만족도를 보면(장석배, 1993), 불만을 안고 있는 관리인들이 많았는데, 그 이유로는 열악한 근무조건 및 낮은 임금 등을 그 이유로 들고 있었다. 이러한 만족도는 10년이 지난 2000년대에 들어와서도 별반 다르지 않았으며(은난순 외, 2003), 2008년 현재 역시 마찬가지이다(은난순·곽도, 2008).

관리현장의 최전선에서 서비스를 제공하는 관리자들이 그들의 직업과 작업환경에 불만족해하는 것은 주택관리의 전문성을 구축해 나가는데 필요로 한 전문가로서의 의식부족 뿐 아니라 관리의 질 저하, 저임금, 사기저하로 연결되어, 주택관리서비스의 사회적 구축을 어렵게 하는 요인으로 작용함을 알 수 있다.

관리자들이 업무를 수행하는 방식이 주민에게 주어지는 서비스에 어떻게 영향을 미치는가에 대한 통찰력을 얻기 위해 면접과 관찰을 통하여 연구될 필요가 있다. 그들의 직업만족도는 어떠한가, 스트레스의 정도와 사기 수준은 어떠한지도 계량화되어야 할 것이다.

2. 관리 현장에서의 문제점은 무엇인가.

공동주택관리에 있어 문제점으로 지적되고 있는 사안은 여러 가지 유형으로 나눌 수 있다. 사회구성주의적 관점에서 볼 때, 한국은 공동주택관리는 대한 사회적 인식정도, 법체제 정비 및 지원기구 부재, 관리자와 주민간의 문제 등을 들 수 있다. 이러한 문제점을 현장에서 근무하는

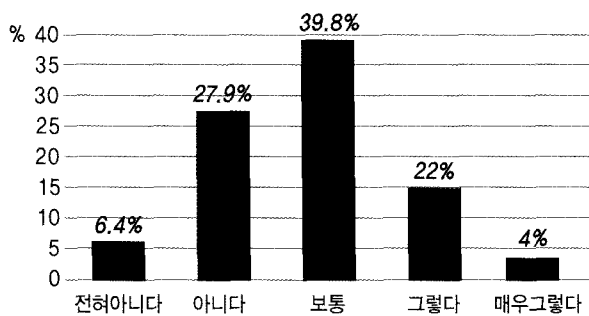
공동주택관리

관리자와 관련 전문가 의견을 통해 살펴보고자 하였으며, 그 결과의 일부는 다음과 같다¹⁾

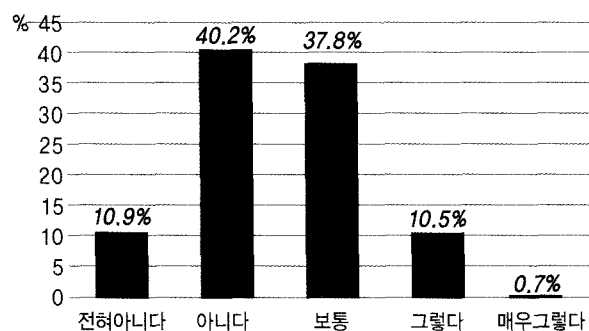
1) 주택관리사의 업무와 처우에 대한 의견

주택관리사 등은 업무 만족도에 있어 조사대상자의 26%가 만족하고 있으며, 37.3%는 불만족하고 있는 것으로 나타났다(그림1). 근무여건에 대해서는 응답자의 50% 이상이 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다(그림2). 주택관리사등 업무에 대하여 불만족하는 이유로는 첫째, 주택관리사에 대한 전문직으로서의 신분보장이 미비하다는 점, 둘째, 과도한 책임에 비해 권한은 적다는 점, 셋째, 고용 안정성이 낮아 불안하다는 점, 넷째, 급여가 낮고 근무조건이 열악하다는 점이다.

관리사무소장의 월평균급여는 247.2만원으로 도시근로자가구의 가구주 소득(월평균 250.3만원, 2007년 1/4분기 가계조사연보, 통계청)과 비슷한 것으로 조사되었다. 임금



▲ [그림 1] 주택관리사 업무에 대한 만족도



▲ [그림 2] 근무여건에 대한 만족도

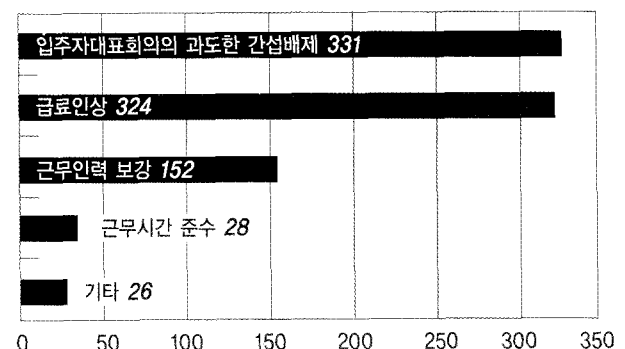
에 대한 만족도는 응답자의 61.1%가 불만족하고 있었으며, 6.8%만이 만족하고 있는 것으로 나타났다.

현재 관리소의 근무여건 중 우선적으로 개선되어야 할 사항을 다중 응답하도록 한 결과, 입주자대표회의의 과도한 간섭배제와 급여인상에 대한 개선이 최우선적으로 요구되고 있었다(그림3). 또한 관리사무소장의 잦은 이동 원인은 입주자대표회의와의 불화가 68.7%로 가장 큰 것으로 나타났다.

2) 관리 전문화와 주택관리사보 처우에 대한 전문가 의견

공동주택관리는 전문적인 지식과 기술을 요하는 분야라는 데 전문가들은 동의하였다(응답자의 95%). 하지만 공동주택관리사무소장이 주택관리와 관련된 전문지식을 충분히 갖추었는가에 대해서는 보통이라는 의견은 응답자의 55%, 그렇지 않다는 30%, 그렇다는 15%에 불과하여, 관리자의 자질에 대한 반성과 개선이 이루어져야 함을 보여주고 있었다.

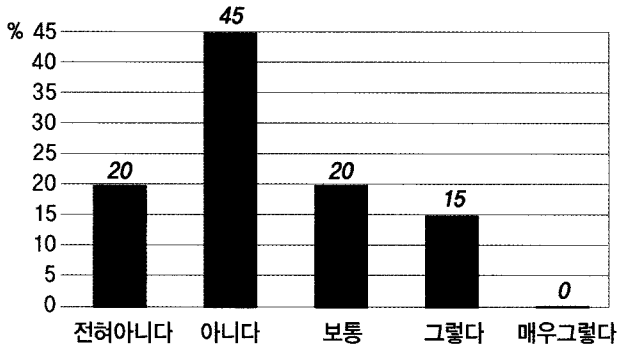
전문가로서의 관리사무소장이 갖추어야 할 자질과 노력으로는 크게 업무에 필요한 전문적인 지식, 대주민서비스(인적관리), 리더로서의 역량과 전문지식을 교육을 통해 습득하고자 하는 자발적 노력 등으로 나눌 수 있다. 특히 대주민서비스 등 인적관리와 관련해서, 주생활에 대한 지식, 복지 서비스 능력, 주민과의 친화능력, 주민에 대한 이해, 주민의견 수렴, 공동체 활성화 등에 관한 자질과 노력



▲ [그림 3] 근무여건 개선사항

1) 조사대상은 전국에서 아파트 관리사무소장으로 근무하고 있는 주택관리사(보) 459명과 주택관리 및 주택정책 관련 분야의 전문가 20명을 대상으로 함(출처: 은난순 외(2008), 주택관리사의 근무환경 및 처우개선을 위한 기초연구).

공동주택관리



▲ [그림 4] 주택관리사보 자격 취득 후 일정 경력으로 주택관리사 자격을 주는 제도의 적절성

이 요구되는 것으로 지적되었다.

또한 관리사무소장을 대상으로 한 교육내용으로 가장 필요한 것에 대해, 대주민 서비스와 주민과의 의사소통능력이 무엇보다 필요하다는 의견을 보였다. 주민과의 관계에 대한 견해는 앞에서 지적된 바와 같이 전문가로서 갖추어야 할 자질 중의 하나로서 교육내용에 필히 포함되어야 하는 것으로 나타났다.

주택관리사보 자격을 취득한 후 일정 경력만으로 주택관리사 자격을 주는 제도에 대해서는 적절하지 않다는 의견이 65%를 차지하여, 향후 자격제도 개선에 대한 논의가 요구된다.

이밖에 여러 현황파악과 의견을 통해 보건데, 주택관리 정상화를 위해서는 관리현장에서 벌어지고 있는 크고 작은 사안을 풀어나가기 위한 전략이 시급하다. 관리 현장에서의 제반 문제점을 풀어나가기 위한 구조적, 제도적, 조직적, 작업적, 상호주관적 측면에서 몇 가지 고려해야 할 점으로는 첫째, 새로운 관리자 모델이 요구된다. 둘째, 입주자대표회의의 개혁이 필요하며 셋째, 관리전문회사의 전문화와 다넛제, 공동주택관리의 중요성과 특성에 대한 대주민 홍보가 이루어져야 한다.

3. 공동주택관리의 새로운 패러다임은 무엇인가

공동주택관리는 노후화 방지 및 수명연장을 위한 유지관리를 비롯해, 투명성이 요구되는 회계관리 등 다양한 업무와 사회적 이슈를 담고 있다. 그동안의 유지관리, 운영

관리, 생활관리 업무로 구성된 공동주택관리와 업무 집행 주체인 관리자는 새로운 사회적 요구에 직면해 있다. 주택관리사 등의 의무배치가 확대되고 소비자의 요구가 다양해지고 있는 시점에서 공동주택관리는 새로운 전략으로 변신을 시도해야 할 때이다.

향후 주택관리는 지금보다 더 적극적으로 소비자의 요구에 부응할 수 있는 서비스 체게이어야 할 것이다. 다양한 계층의 주거욕구를 수용하고, 거주자간의 커뮤니티를 지원하는 지원자로서의 역할이 모색되어야 한다. 또한 임대아파트도 전문자격을 가진 주택관리사로 하여금 관리를 하도록 하고 있어, 관리기법에 있어 또 다른 노하우가 요구된다. 임대아파트는 분양아파트와는 다른 거주자 특성을 갖고 있기 때문에 무엇보다도 복지적인 측면에서 주거서비스가 주어져야 할 것이다. 마지막으로 주택관리는 정주지를 중심으로 한 커뮤니티를 실현하는 데 한 축이 되어야 한다. 주민간의 교류와 참여를 유도하는 데 있어 주택관리의 영역 중 생활관리는 주거지를 중심으로 한 대주민 프로그램과 서비스를 그 내용으로 하고 있다. 주거지를 중심으로 한 커뮤니티의 실현은 지역 커뮤니티, 나아가 도시 커뮤니티의 실현을 위한 바탕이 될 것이다.

참고자료

1. 은난순·홍형옥, 주거관리의 맥락과 한국 공동주택관리 연구의 변천과 쟁점-사회구성주의 관점으로, 한국주택학회, 주택연구, 2002.5
2. 은난순 외, 관리사무소장의 근무의욕과 직업만족도에 영향을 미치는 영향 요인 분석, 한국주택학회, 주택연구, 2003.11.
3. 은난순·곽도, 주택관리사(보)의 근무환경 및 처우개선을 위한 기초연구, 2008.
4. 장석배, 공동주택 관리인의 관리태도에 관한 연구, 조선대학교 석사학위논문, 1993.
5. Franklin B.J. & Clapham D., "The Social Construction of Housing Management", Housing Studies, Vol. 12, No.1, 1997, pp.7-26.
6. Clapham D., "The Social Construction of Housing Management Research", Urban studies, Vol. 34, No.5-6, 1997, pp.761-774.
7. Franklin B.J., "Constructing a Service: Context and Discourse in Housing Management", Housing Studies, Vol. 13, No.2, 1998, pp.201-216.
8. Franklin B.J., "Demands, Expectations and Responses: The Shaping of Housing Management", Housing Studies, Vol. 15, No. 6, 2000, pp.907-927.