

미국 : 팬데믹 이후 3년 6개월, 원격근무 형태는 지속될 것인가?

홍성훈 (미국 럿거스대학교 노사관계 및 인적자원관리 박사과정)

■ 머리말

팬데믹이 전 세계를 뒤덮은 지 벌써 3년 반이 지났다. 미국은 일찌감치 팬데믹 종식을 선언하고 일상으로 돌아왔다. 하지만 여전히 원격 또는 재택 근무는 상당 부분 유지되어 왔는데, 최근 사무실 복귀 명령(Return-to-office mandates, RTO)을 내리는 사용자가 늘어나고 있다. 2023년 8월 초 화상회의 플랫폼 업체인 줌은 사무실에서 50마일 이내 지역에 거주하는 노동자로 하여금 일주일에 최소 이틀은 사무실에서 근무해야 한다는 조항을 발표했다.¹⁾ 아마존, 스타벅스, 디즈니 역시 유사한 움직임을 보였다.²⁾ 나아가 공공기관에서도 대면업무 복귀 움직임이 강화되고 있다. 백악관은 2022년 초부터 연방 노동자의 대면업무 복귀를 추진해 왔는데, 공화당 정치인뿐 아니라 민주당 바우저 워싱턴D.C. 시장을 비롯한 지역 정치인들 역시 백악관에 대면 근무 비중을 늘릴 것을 압박해 왔다.³⁾

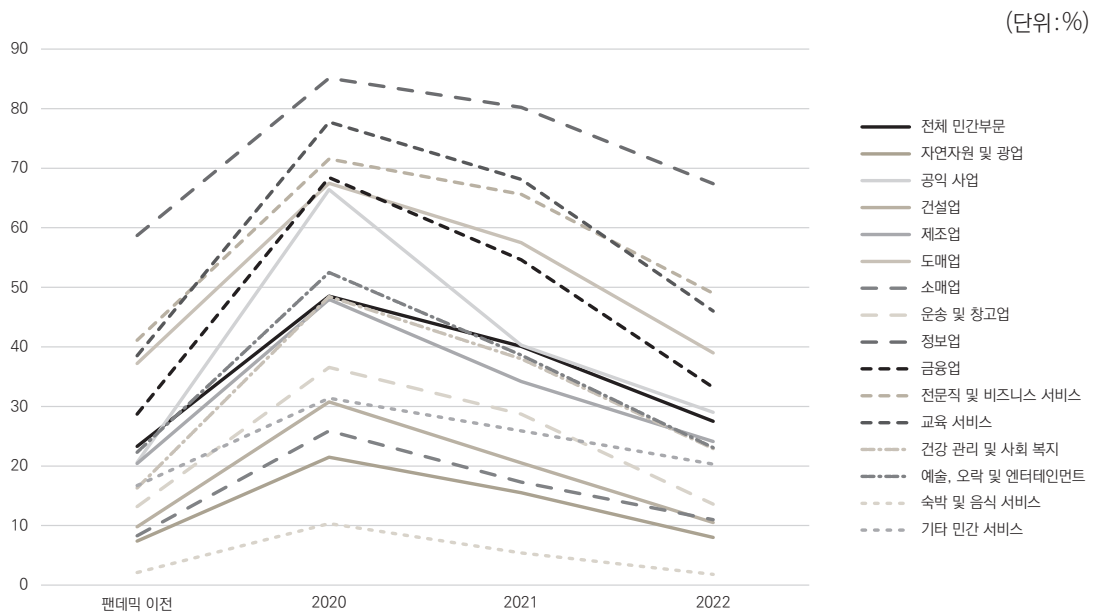
그렇다면 과연 현재 원격근무 형태의 업무 시스템은 팬데믹 이전과 팬데믹 기간에 비해 어떻게 진행되고 있으며 앞으로 어떻게 변화할까? 이 글에서는 현재 미국의 원격근무 현황과 이를 둘러싼 논쟁을 정리했다.

- 1) Business Insider, "The Remote-work Revolution is Officially Dead: Zoom Just Told Employees to Return to the Office", 2023.8.5.
- 2) The New York Times, "Do We Know How Many People are Working from Home?", 2023.4.2.
- 3) Axios, "Scoop: Biden Pushes to End Remote Work Era for Feds", 2023.8.4.

■ 원격근무 시행 현황

미 노동통계국의 사업체 응답 조사(BRS)에서는 팬데믹을 전후로 원격근무를 완전 혹은 일부 시행한 사업장의 비율 변화를 보여준다(그림 1 참조). 전체 민간부문 중 원격근무 활용 사업장의 비율은 팬데믹 이전 23.3% 수준에서 2020년 48.5%로 두 배 이상 증가한 가운데, 2021년에도 40.1%로 높은 비율을 유지했다. 이는 재택근무자 수를 조사한 미국 지역사회조사(ACS) 결과와도 일치하는데, 팬데믹 이전인 2019년에는 재택근무자가 약 900만 명(5.7%)에 불과했지만, 2021년에는 2,760만 명(17.9%)으로 3배나 증가했다.⁴⁾ 하지만 BRS에 따르면 2022년에는 원격근무 사업장 비율이 27.5%까지 떨어졌는데, 이는 팬데믹 이전 수준과 비슷하다. 다만 산업별

[그림 1] 연도별 원격근무 시행 사업장 비율 추이



주: 2020~2021년은 8~9월, 2022년은 7월 말~9월 조사이며, 팬데믹 이전 수치는 2022년 조사 응답자들이 회고적으로 답변한 결과임. 2021년, 2022년 원격근무는 완전 또는 일부 시간을 원격근무하는 비율을 합산했으나, 2020년의 경우 팬데믹 이전에 비해 원격근무가 증가 또는 유지된 비율로 계산함.

자료: The U.S. Bureau of Labor Statistics(2023), "Business Response Survey", <https://www.bls.gov/> (2023.8.20).

4) The United States Census Bureau, "The Number of People Primarily Working from Home Tripled between 2019 and 2021", 2022.9.15.

원격근무 비율은 상당한 차이를 보인다. 2022년 기준 원격근무 비율이 가장 높은 산업은 정보업(67.4%), 전문직 및 비즈니스 서비스업(49%), 교육 서비스업(46%) 순이었고, 가장 낮은 산업은 숙박 및 음식 서비스업(1.8%), 자연자원 및 광업(8%), 건설업(10.5%) 순이었다.

한편 원격근무가 2022년에 약간 감소했음에도 여전히 팬데믹 이전에 비해 활발히 시행되고 있다는 통계들도 존재한다. WFH 리서치에 따르면, 2023년 상반기 유급 근무일의 28%가량이 원격근무로 진행되었다.⁵⁾ 2020년 60%를 넘은 수치에 비하면 많이 감소했지만, 2022년 중반 이후 1년간 30% 전반대를 유지하고 있고, 이 수치는 팬데믹 이전(5% 전후)보다 6배가량 높다.⁶⁾ 노동자 수 기준으로 보면, 12%가 완전 원격근무, 29.3%가 하이브리드 형태로 근무하는 것으로 나타나 여전히 전체 노동자의 40%가량이 완전 혹은 부분적으로 원격근무 중인 것으로 나타났다. 퓨 리서치 센터(Pew Research Center)의 2023년 2월 조사 역시 비슷한 추이를 보여준다.⁷⁾ 조사에 따르면, 원격근무가 가능한 일자리에 종사하는 노동자의 35%가 재택근무를 하고 있는데, 이는 2020년 10월(55%) 및 2022년 1월(43%)보다 낮은 수치이지만 팬데믹 이전(7%)보다는 매우 높다. 또한 5천만 개 이상의 채용공고를 분석한 결과, 원격근무를 명시한 공고가 12.2%로 팬데믹 이전보다 4배 증가했다.⁸⁾ 2022년 기준 채용공고에 원격근무를 명시한 비율이 높은 직업은 회계사, 임원 비서, 고객 서비스 담당자, 선임 금융분석가, 채용담당자 순이었다.⁹⁾ 마지막으로 여론조사기관 레거(Leger)가 2023년 7월에 실시한 전국 조사에 따르면, 전일제 노동자의 27%는 사용자가 전년에 비해 원격근무에 더 관대해졌다고 응답했고, 더 엄격해졌다고 응답한 비율은 15%에 불과했다.¹⁰⁾

이상의 조사들을 통틀어 볼 때, 2022~2023년 원격근무 비율은 팬데믹이 한창이던 2020~2021년에 비해서는 줄어들었으나 여전히 팬데믹 이전에 비해서는 높은 것으로 보인다. 실제로 팬데믹 기간 동안 원격근무가 가능했던 노동자들을 향후에 사무실로 완전히 복귀시키기는 어

5) Barrero, J. M., N. Bloom, S. Buckman, and S. J. Davis(2021), "Why Working from Home Will Stick", <https://wfhresearch.com/> (2023.8.25).

6) *Ibid.*

7) Pew Research Center, "About a Third of U.S. Workers Who Can Work from Home Now Do So All the Time", 2023.3.30.

8) The New York Times, *op.cit.*

9) Forbes, "Remote Work Statistics and Trends in 2023", 2023.6.12.

10) Los Angeles Times, "Employers' Push to End Remote Work and Return to Office is Stalling", 2023.8.3.

려울 것이라는 전망이 나오고 있다.¹¹⁾

■ 원격근무에 대한 노사 간 입장 차이

팬데믹 이후 노동자와 사용자 간에 원격근무에 대한 입장 차가 드러나고 있다. 노동자들은 여전히 원격근무를 선호하는 반면, 여러 사용자는 RTO를 통해 노동자들이 사무실에 출근하도록 요구하고 있다.¹²⁾ 뉴욕 연방준비은행의 연구 및 통계그룹에서는 향후 원격근무 시행 정도가 노동자와 사용자 간의 권력 분포에 따라 달라질 것이라고 예상했다.¹³⁾

양측의 입장 차는 생산성을 중심으로 드러난다. 화상회의 장비를 생산하는 기업인 아울 랩스(Owl Labs)가 미국 정규직 노동자 2,050명을 대상으로 시행한 설문조사에 따르면, 관리자의 60%가 원격근무로 인해 노동자의 생산성이 떨어질 것을 우려한 반면, 노동자의 62%는 생산성이 더 높아진다고 응답했다.¹⁴⁾ 또한 노동자의 55%가 원격근무 시 더 많은 시간을 일에 투입한다고 대답했고, 83%가 사무실 출근과 비교해 그와 동일하거나 더 높은 수준의 업무를 수행한다고 느낀다고 답했다.

2023년에 이르러 상당수의 사용자는 RTO를 강하게 추진하고 있다. 메타와 아마존은 최소 주 3일 사무실 근무를 엄격하게 적용하는 한편, 이를 지키지 않을 경우 해고를 포함한 징계를 받을 수 있음을 암시했다.¹⁵⁾ 이러한 분위기 속에 월스트리트에서도 2023년 가을 모두가 사무실로 복귀할 가능성이 있다는 예상이 나왔다. 테슬라의 CEO 일론 머스크는 원격근무하는 노동자는 일하는 척만 한다고 비판하며 사무실에 출근해야 한다고 강조했고, 디즈니의 CEO 밥 아이거 역시 “물리적으로 함께 있음으로써 동료들과 연결되며, 그들을 관찰하고 그들과 함께 창조

11) Voice Of America, “Can Employers Force Teleworking Americans Back to the Office?”, 2023.7.29.

12) Forbes, “Remote Work Might Not be as Productive as Once Thought, New Studies Show”, 2023.8.12.

13) Federal Reserve Bank of New York, “Businesses Want Remote Work, Just Not as Much”, 2023.8.23.

14) Forbes, *op. cit.*

15) Business Insider, “The Hidden Consequence of the Return-to-office Crackdown – More Workers Will Lose Their Jobs”, 2023.8.22.

하는 능력을 대체할 수 있는 형태는 없다.”라며 사무실 복귀의 필요성을 역설했다.¹⁶⁾ 또 JP 모건의 CEO 제이미 다이먼은 장기적으로 원격근무가 노동자에게 적합하지 않으며, 하이브리드 근무형태 등으로의 업무환경 변화가 생산성 저하로 이어진다고 주장했다.¹⁷⁾

이러한 주장에 대해 이견도 존재한다. 인력개발 플랫폼 업체인 토치(Torch)의 공동 창립자 카메론 야브로는 원격근무와 생산성 하락 간의 인과관계는 아직 불확실하며, 오히려 하이브리드 근무형태를 통해 생산성이 향상되었다는 연구들도 있다는 점을 들어 원격근무를 지지했다.¹⁸⁾ 일각에서는 사용자들의 인지적 편향을 지적한다.¹⁹⁾ 인지적 편향이란 사실이나 합리적 사고에 기반하기보다 개인적 신념, 감정 및 과거 경험을 통해 결정을 내리는 것을 의미한다. 인지적 편향을 가진 사용자는 설령 원격근무의 장점이 증명된다고 해도 기존의 사무실 기반 업무방식을 고집할 가능성이 높다.²⁰⁾

사용자들의 RTO 정책에 맞서 노동자들은 반발의 움직임을 보이고 있다.²¹⁾ 아마존의 경우 2023년 5월 시애틀에서 1천 명 이상의 노동자(사용자 추산 300명)가 사무실 복귀 규정에 항의해 시위를 벌였고, 애플, 갭(Gap), 스타벅스에서도 원격근무 유지를 촉구하는 노동자 시위와 청원이 있었다.²²⁾ 그 과정에서 노조에 가입하려는 움직임도 늘어났다.²³⁾ 항상 원격근무를 해온 텍사스의 유튜브 계약직 노동자들은 사무실 복귀에 맞서 파업에 나섰고, 뉴멕시코 주의 공무원들도 대면근무 복귀에 맞서 반대 집회를 열었다.²⁴⁾ 이들은 주로 대면근무 전환으로 인한 막대한 주거비용 문제와 보육 부족 등을 반대 이유로 들었다.

팬데믹을 계기로 노동자의 원격근무 선호도는 상당히 높아졌다. 그 이유로는 원격근무를 통해 일과 삶의 균형을 이룰 수 있으며, 출퇴근 시간을 절약함으로써 자유시간을 더 확보하고 스트레

16) Fortune, “The Forced Return to the Office Could be Fueling the Rise of Labor Unions”, 2023.3.2.

17) Yahoo Finance, “American Worker Productivity is Declining at the Fastest Rate in 75 Years – and It Could See CEOs Go to War against WFH”, 2023.5.6.

18) Forbes, *op.cit.*

19) Fortune, *op.cit.*

20) *Ibid.*

21) Business Insider, *op.cit.*

22) The New York Times, “How Remote Work Connected Employees Making \$19 an Hour and \$80,000 a Year”, 2023.5.31.

23) Fortune, *op.cit.*

24) *Ibid.*

스를 줄일 수 있다는 점이 꼽힌다.²⁵⁾ 하이브리드 근무자의 경우 사무실보다 집에서 일할 때 1일 19.11달러씩 절약할 수 있다는 이야기도 나온다.²⁶⁾ 게다가 원격근무를 통해 여가를 즐기기가 훨씬 용이해진 점도 한몫한다.²⁷⁾ 원격근무를 위해 노동자의 절반가량(52%)이 5% 이상의 급여 삭감을 감수하겠다고 응답했고 23%는 10% 이상 삭감도 감수할 수 있다고 응답했다.²⁸⁾

■ 원격근무의 과제와 하이브리드 근무 대안

원격근무에 대해 제기되는 우려 중 하나는 노동자와 기업 조직 간의 연결성이 약화된다는 점이다.²⁹⁾ 갤럽 조사에 따르면 완전 원격근무자의 28%만이 조직의 사명 및 목적에 연결되어 있다고 응답했다. 여전히 원격근무는 노동자의 자율성과 책임감 유지, 일과 삶의 균형 유지를 위한 경계 설정, 의사소통 활성화, 강력한 기업문화 조성, 원격근무하에서의 복지 프로그램 강화 등의 과제를 안고 있다.³⁰⁾

하이브리드 근무 플랫폼 스콥(Scoop)의 CEO 롭 새도우는 구조화된 하이브리드 모델이 노동자와 사용자의 요구를 절충하는 방식으로 떠오르고 있다고 주장한다.³¹⁾ 구조화된 하이브리드 모델이란 사용자가 노동자로 하여금 일정 부분의 근무일 혹은 근무시간을 사무실에서 보내게끔 하는 방식을 의미한다. 실제로 스탠포드 대학교의 니콜라스 블룸 교수는 일부 시간이라도 재택근무가 가능한 노동자에게는 재택근무 형태가 계속 유지될 것이라고 본다.³²⁾ 특히 그는 팬데믹으로 인해 작업장이 재정의되었다는 점, 클라우드 저장소 및 화상회의 플랫폼 등 기술 발전을 통해 재택근무가 용이해졌다는 점, 노동자가 근무 시공간의 유연성에 높은 선호를 보인다는

25) FinancesOnline(2023), "71 Vital Remote Work and Telecommuting Statistics: 2002/2023 Data Analysis & Predictions", <https://financesonline.com/> (2023.8.26).

26) Owl Labs(2022), "State of Remote Work 2022", <https://owllabs.com/> (2023.8.26).

27) CBS News, "Remote Work and Long Weekends Help Boost Local Economies", 2023.8.3.

28) Owl Labs(2022), *op.cit.*

29) Gallup, "Are Remote Workers and Their Organizations Drifting Apart?", 2023.8.24.

30) Forbes, "How Employers Can Embrace the Remote Work Revolution", 2023.8.21.

31) HR Brew, "How Companies Are Thinking about Remote Work, More Than Three Years after the Onset of Covid-19", 2023.7.29.

32) The Guardian, "'The Office is for Socializing': How Work from Home Has Revolutionized Work", 2023.8.22.

는 점 등으로 인해 하이브리드 근무가 미래 근무형태로 자리잡을 가능성이 높다고 예상된다. 이미 몇몇 기업은 RTO와 반대되는 움직임이 보이고 있는데, 에어비앤비, 드롭박스, 아틀라시안(Atlassian) 등이 그에 해당한다.³³⁾ RTO를 시행하려는 줌이나 아마존조차도 현재 주 3일 정도 수준으로 복귀할 것을 요구하고 있다는 점에서, 과연 RTO를 시행하는 기업이 완전 사무실 모델로 복귀할지, 하이브리드 모델로 정착할지는 아직 불확실하다.

기업 입장에서 원격근무나 하이브리드 근무 형태를 통해 얻을 수 있는 장점으로는 출퇴근 시간 절약 및 높은 집중력 확보를 통한 생산성 증대, 노동자의 행복감 강화, 사무실 임대료 절약, 시공간에 얽매이지 않은 유능한 인재 유치 등이 있다.³⁴⁾ 특히 업무공간의 유연성에 대한 노동자의 선호가 강해지고 있는 상황에서 사무실 복귀를 강요하는 것은 원격근무자의 이직으로 이어질 수 있다.³⁵⁾

따라서 인재를 계속 보유하고 싶어하는 기업은 원격근무 전환에 대비해야 할 것으로 보인다.³⁶⁾ 원격근무나 하이브리드 방식을 무조건 반대하기보다는 이러한 방식이 생산성에 기여할 수 있게끔 교육 및 관리를 통해 직원 간의 네트워크를 강화하고 노동자의 다양한 시간 활용방식을 충분히 수용할 수 있게끔 시스템을 정비하는 것이 요구된다.³⁷⁾ 노동자에게 스스로 업무 시공간을 통제하도록 권한을 부여함과 동시에 효과적으로 시간관리를 하도록 작업의 우선순위를 체계화하고 조직 및 동료들과 유대감을 형성할 수 있도록 온-오프라인 기회를 마련하는 것이 필요하다.³⁸⁾

33) Fortune, “Return to the Office? No Way, Say Some Tech Companies That are Letting Workers Stay Remote despite Rival Firms Imposing Mandates”, 2023.8.17.

34) Fortune, “The Old Office is Going Extinct. Here’s What the New Normal of Work Looks Like”, 2023.8.21.

35) Axios, “Remote Workers’ Connection to Companies’ Missions Hits Record Low”, 2023.8.27.

36) Forbes, “Ignore the Siren Song for Ending Remote and Hybrid Work”, 2023.8.21.

37) *Ibid.*

38) Forbes, “How Employers Can Embrace the Remote Work Revolution”, 2023.8.21.

■ 맺음말

팬데믹은 노동자의 근무 공간에 있어 획기적인 변화를 이끈 것으로 보인다. 특히 원격 혹은 재택 근무가 가능한 일자리의 경우 팬데믹이 새로운 근무형태를 허용하게끔 추동하는 역할을 했다. 더욱이 노동력 부족 문제와 맞물려 일부 사용자도 하이브리드 모델의 필요성에 동의하는 움직임이 있다. 따라서 점진적으로 원격근무나 하이브리드 근무가 활성화되는 방향으로 근무 형태가 바뀔 가능성이 충분하다.

다만 마지막으로 고려해야 할 부분은 여전히 미국 전체 노동자의 61%가량이 재택근무가 가능한 일자리를 갖고 있지 못하다는 점이다.³⁹⁾ 특히 저소득층과 4년제 학위 미소지자 등이 이에 속할 가능성이 높으며, 원격근무가 가능한 일자리라고 해도 히스패닉계나 대학 학위 미소지자들은 원격근무 가능성이 매우 낮다. 즉 근무 시공간의 유연성을 누리는 데 있어 노동자 간의 불평등이 심화될 가능성이 높다. 따라서 향후 원격근무 형태가 더욱 확산될 경우, 원격근무가 어려운 일자리와 해당 일자리에서 일하는 노동자에게 어떠한 영향을 미칠지도 주목할 필요가 있다. **KLI**

39) Pew Research Center, *op. cit.*