

긱 경제에서 포용적 사회적 대화의 가능성과 한계점

Jean-Michel Bonvin (Professor, University of Geneva)

Nicola Cianferoni (Scientific Officer, University of Geneva)

Maria Mexi (Employment and Social Policy Specialist Research Fellow,
Graduate Institute of International and Developmental Studies)

■ 양질의 디지털협업공간(digiwork) 실현 : 향후 과제는?

우리 경제의 디지털 전환이 기하급수적 속도로 진행되면서 우리의 업무 및 생활 방식을 근본적으로 변화시키고 있다. 특히 장기적 고용관계가 작업에 따른 일회성 거래로 대체되는 경향이 있는 긱 경제의 급부상에서 이러한 현상을 목격할 수 있는데, 이에 따라 “노동시장은 일자리(job) 시장에서 작업(task) 시장”으로 변모하고 있으며¹⁾ 장기적 고용관계와 관련된 보호장치와 권리는 사라지고 있다.

긱 경제가 종사자의 부수입에 기여한다는 차원을 넘어서 매우 방대한 파급효과를 지니고 있다는 점은 널리 인정되고 있다. 업무의 상품화와 외주화, 시간, 공간 및 제도적 차원에서 고용의 임시화 및 비공식화, 그리고 ICT 알고리즘에 의한 업무 관리 등과 같이 긱 경제에서 비롯되는 여러 이슈들을 분석하는 데 중점을 둔 연구 문헌들이 늘어나고 있다. 플랫폼 노동자들의 위태롭고 불안정한 상황은 많은 실증 연구 결과를 통해 입증되고 있다. 이는 기존의 노동 및 사회적 보호제도들을 노동자들의 특정 상황에도 적용하여 양질의 일자리에 대한 권리와 모두를 위한 사회보장이 실현되도록 하여야 할 필요가 있음을 의미한다.

가장 시급한 주제들은 긱 노동자의 지위와 관련이 있다: 긱 노동자들은 노동법과 사회적 보호

1) Drahokoupil, J. and K. Vandaele(2021), “Introduction: Janus Meets Proteus in the Platform Economy”, in J. Drahokoupil, K. Vandaele(Eds.), *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*, Cheltenham: Edward Elgar, pp.1~31.

체제의 혜택을 완전히 누리는 임금노동자인가? 아니면 자신의 경제적 활동과 관련된 사업적 리스크를 감당해야 하며 사회적 급여나 노동 보호를 받을 수 없는 자영업자인가? 플랫폼이 중개업자로서 갖는 역할 때문에 플랫폼 노동은 때로 “회색지대”로도 불리는데, 이는 매우 중요한 함의를 지닌다. 각 경제에서 일하는 자는 프리랜서로 간주되고 플랫폼 기업 자체는 “엄격한 의미의 사용자(employer stricto sensu)”라기보다는 “중개업자(intermediary)”에 가까우며, 따라서 노동법은 적용되지 않으며 사회보호에 대한 접근기회도 보장되지 않는다. 더구나 각 노동자들이 임금노동자로 인정되는 경우에도 이들이 고립된 환경에서 일하며 일반적으로 자신의 권리에 대한 지식에 한계가 있다는 사실은 현행 근로기준의 시행을 저해하는 요소가 된다. 이러한 점에서 노동기준이 제대로 시행되려면 규제에 의한 관리 강화뿐만 아니라 노동자들의 권리에 대한 홍보와 교육, 집단적 대표체제 강화도 함께 이루어져야 할 것이다.

이 글은 양질의 디지털 협업공간에 대한 진정한 의미의 접근과 모든 각 노동자들에 대한 사회 보호를 증진하는 데 있어 사회적 대화 체제가 갖는 잠재적 기여도를 조사하는 데 목적이 있다.

■ 각 경제에서 사회적 대화가 직면한 장애요소

각 노동자들의 불안정한 지위와 노동 및 사회적 보호에 대한 접근 제한은 지금까지 학계와 정책적 논의를 독점해 온 이슈들이다. 이와 동시에 새로운 방식의 논쟁도 등장하고 있다. 공평한 경쟁의 장 조성에 반드시 필요하고 유용한 부문별 지식을 지니고 있는 사회적 파트너들이 점점 더 많이 이러한 이슈들에 동원되면서, 디지털 플랫폼은 협상 테이블로 나와야 하는 상황이 되었다. 이에 따라 각 노동자들이 자신의 업무에서, 그리고 일의 세계의 미래에 대한 정책 논의에서 발언권을 지닐 수 있어야 하는 상황이 되었다. 실제로 디지털 플랫폼과 불균형한 힘의 관계에 있는 각 노동자들에게는 사회적 대화, 노동자의 조직화, 대행사와 발언권 및 대표권 개발, 단체교섭을 통한 이러한 권리 행사가 더욱 포용적인 사회로 갈 수 있는 길이다.

과거에는 노동자들이 자신의 권익을 지키고 경제발전으로 인한 어려운 문제들에 대처하기 위해 조직을 결성하고자 애썼다. 당시 단체 조직화 역량은 노동자의 노동조건과 사회적 권리의 향상을 위한 필수 요소였다. 오늘날 집단적 대리(collective agency) 역량을 구축하는 데 있어 각 노동자들은 고유의 장애물에 직면해 있다. 단속적이고 전 세계적으로 분산되어 있는 디지털 업

무의 경우에는 집단적 동원과 조직화에 여러 어려움이 따른다. 깃 경제의 경우 풀타임 근무가 아니면서 신원이 확인된 사용자와 직접적 관계를 맺는 경우가 많기 때문에 단체 조직화를 위한 조건들을 충족시키기가 더욱 어렵다. 게다가 노동자들은 다수의 플랫폼에 매여 있는 경우가 적지 않고, 이는 노동자들이 의욕, 경력 및 요구사항 등에 있어 서로 상당히 이질적이어서 효과적인 집단행동 및 권익 대변으로 얻을 수 있는 영향력이 제한적임을 의미한다. Heiland(2020)는 깃 경제에서 단체 조직화와 집단행동은 여러 장애물 또는 다음과 같은 여러 분열 위험에 노출되어 있다고 강조한다.²⁾

- a) 자영업 지위로 인한 법률적 분열: 단체 조직화와 사회 및 노동 보호권에 대한 접근기회 모두를 저해하는데, 전자는 반독점법 위반 행위로 간주되어 금지되고 후자는 임금노동자 지위에 있는 이들에게만 주어지기 때문이다. 이러한 법률적 분열은 국내 노동법의 다중성으로 인해 악화되는데, 플랫폼이 자체 사업 활동에 가장 유리한 위치를 선택하여 일종의 “체제 쇼핑(regime shopping)”을 할 수 있기 때문이다.
- b) 공간적 분열: 깃 노동자들은 공식적인 회의 장소나 의사소통 채널이 없어서 서로 만나 집단행동을 하기 위해서는 스스로 대안을 마련해야 한다.
- c) 조직적 분열: 깃 경제에서는 노동자들의 협력이 필요치 않고, 오히려 깃을 두고 경쟁해야 하기 때문에 경쟁이 심해진다. 이는 단체 조직화가 촉진될 수 없는 환경을 만든다.
- d) 알고리즘 관리와 관련된 기술적 분열: 인간에 의한 관리는 거의 드러나지 않으며, 이에 따라 저항 가능성은 낮아진다.
- e) 사회적 분열: 깃 노동자들의 사회적 이질성을 보여주는 현상으로, 이에 따른 매우 다양한 이해관계로 인해 연대 관계나 단체를 설립하기가 어려워진다.

플랫폼 관리자들은 이러한 상황을 이용하여 이른바 “침묵 전략(silencing strategy)”을 실행함으로써 노동자들의 항의로부터 플랫폼 사업 모델을 지켜내 유지하고자 한다. 이러한 맥락에서, 그들은 깃 경제를 리스크보다 기회가 더 많은 상황으로 해석하면서 지나친 규제에 이를 방해해서는 안 된다고 주장한다. 가령 운송부문에서는 그러한 “침묵 전략”을 통해 깃 노동자들에게 자영업자 지위를 부여하여 고용관계를 노동법이 아니라 계약법에 의해 설정하고, 이에 따라 단체 결성은 경쟁법 위반으로 간주되기 때문에 단결권을 행사할 수 없게 된다.

2) Heiland, H.(2020), “Workers’ Voice in Platform Labour”, <https://www.wsi.de/>.

■ 장애요소 극복을 위한 노력 : 노동조합과 깃 노동자들의 이니셔티브

우리가 여러 유럽 국가들(독일, 그리스, 스위스, 영국)에서 실시한 국제적 연구 프로젝트는 위에 열거한 여러 어려움에도 불구하고 사회적 대화의 실시 가능 여부와 가능하다면 어느 정도인지를 조사하는 데 목적이 있다³⁾. “플랫폼 자본주의에서 노동자의 목소리를 막으려는 사용자의 시도를 무너뜨리기” 위해 노동자 측에서 실시한 “목소리 내기 전략(voicing strategy)”에 특히 중점을 두었다.⁴⁾ 이와 관련하여 노동조합이나 깃 노동자들이 플랫폼 노동의 변화하는 여건에 적응하기 위해, 플랫폼 노동자들에게도 노조 가입을 허용하거나, 새로운 풀뿌리 이니셔티브와 조합을 설립하거나, 플랫폼 기업과 단체협약을 체결하는 등 자체적으로 새로운 접근방식을 개발하고 있음을 알 수 있었다.

또한 이러한 심층 현장 조사는 깃 노동자들의 단체 결성 역량이 위에 기술한 분열 위험들을 극복할 수 있는 능력에 달려 있음을 보여주었다. 그러한 장애요소들은 극복 불가능한 것이 절대 아님을 보여주는 증거들도 있다. 공간적, 조직적, 기술적 분열을 극복하기 위한 여러 전략들이 사용되고 있다. 가령 배달 라이더는 그들의 가시성 덕분에 공공장소에서 모일 수 있고 이를 통해 공식 모임 장소와 의사소통 채널의 부재 문제를 극복할 수 있다. 또한 깃 노동자들은 왓츠앱 그룹 채팅방이나 기타 자체적으로 운영하는 그룹 채팅방을 열어 자신들의 소통 채널을 개발하고, 대국민 홍보, 청원 또는 보도자료 등과 같은 기타 전통적인 도구들에 의존하기도 한다. 이러한 조사 결과는 깃 노동자들이 플랫폼 사업 모델에 따라 깃을 두고 경쟁하기보다는 단결 및 연대를 조성하기 위한 수단을 찾을 수 있는 역량이 있음을 보여준다. 사회적 분열도 극복 불가능 장애요소가 아니다. 일부 경우, 유연한 근무시간 또는 추가 소득으로 깃 경제에서 이득을 보는 노동자들은 자신의 동료들 편에 서기를 주저하지 않는다.⁵⁾ 깃 노동자들의 자영업자 지위에 반대하는 소송(때로는 승소)이 증가하고 있는 점도 자영업자 지위로 인한 법률적 분열도 극복 가

3) Bonvin J.-M., N. Cianferoni, and M. Mexi(Eds.)(2023), *Social Dialogue in the Gig Economy: A Comparative Empirical Analysis*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

4) Kougiannou N. K. and P. Mendonça(2021), “Breaking the Managerial Silencing of Worker Voice in Platform Capitalism: The Rise of a Food Courier Network”, *British Journal of Management*, 32(3), pp.744~759.

5) Tassinari A., V. Maccarrone(2020), “Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK”, *Work, Employment and Society*, 34(1), pp.35~54.

능함을 보여준다.

하지만 우리의 현장 연구 결과는 풀뿌리 이니셔티브가 지역, 국가 및 국제적 차원에서 전통적인 사회적 파트너, 정책입안자 등 외부 주체들과의 연계 및 협력으로 이어지지 않는다면 장기적으로는 성공할 수 없다는 점도 보여준다. 현장 연구를 통해 이러한 방향으로 추진되고 있는 다수의 이니셔티브를 발견할 수 있었는데, 이들은 다음의 세 가지 중 하나의 형태를 띠고 있다.⁶⁾

- 법률적 접근: 기존의 고용제도와 사회적 혜택으로 편입시키기 위해 노조들이 각 노동자의 자영업자 분류에 문제를 제기한다. 이는 법원의 판결을 통해 각 노동자의 임금노동자 지위에 대한 인정을 도모함으로써 각 노동자의 노동권 및 사회권을 확보하는 데 목적이 있다.
- 동맹관계 형성: 각 노동자의 노동권 및 사회권을 수호하는 단체를 결성한다. 이러한 결성은 각 노동자들의 (자발적) 모집 또는 기존 노조 가입을 통해 이루어진다. 이와 같이 때로 수평적이고 전투적인 특징을 지닌 풀뿌리 이니셔티브와, 상대적으로 수직적, 교섭 중심의 운영 방식을 특징으로 하는 전통적인 노조 활동이 공존하게 된다. 이에 따라 두 가지 유형의 이니셔티브를 어떻게 연계하고 상호 조정할 것인가라는 문제가 등장한다.⁷⁾ 또한 법정 노동기준을 준수해야 하기 때문에 각 사용자에 대해 경쟁적으로 불리한 위치에 있는 전통적인 사용자들은 플랫폼 관리자들의 “목소리 죽이기 전략”에 대체로 반대하고 있다는 점도 주목할 필요가 있다. 이는 다소 예기치 못한 동맹관계가 형성되는 계기가 되기도 한다.
- 옹호와 규제 개혁을 위한 노력 : 국가 및 지역 차원에서 신설법이 채택되도록 압력을 행사한다. 또한 이러한 활동이 국내에 그치지 않고 어떻게 국제적 이니셔티브와 연계되고 국제적 이니셔티브로 확대될 수 있는가라는 문제를 제기한다.

국가 차원에서 각 노동자들의 상황 개선이 정책 개혁이 아닌 노동자들이 선호하고 있는 전략으로 보이는 법정 소송을 통해 이루어지고 있다는 점은 상당히 놀랍다.

조사 대상이었던 모든 사례에서 이러한 이니셔티브는 노동권 및 사회권에 대한 인정 확대 및 (대부분 더디고 힘겹게 진행되기는 했지만) 사회적 대화의 등장으로 이어졌다. 그럼에도 불구하고

6) Bonvin et al., *op. cit.*

7) Joyce S. and M. Stuart(2021), “Trade Union Responses to Platform Work: An Evolving Tension Between Mainstream and Grassroots Approaches”, in J. Drahokoupil and K. Vandaele(Eds.), *A Modern Guide to Labour and the Platform Economy*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing, pp.177~192.

하고 전통적인 노조와 깃 노동자들이 결성한 풀뿌리 이니셔티브 간의 동맹관계로 인한 복잡한 문제 등 해결해야 할 여러 과제들이 남아 있다는 사실에는 변함이 없다. 스위스의 사례는 깃 경제에서 제도화를 위해 고군분투하고 있는 사회적 대화를 이행하는 과정에서 부각된 깃 노동자와 노조들의 관계를 둘러싼 갈등을 잘 보여준다.

■ 깃 노동자와 노조 간 제휴의 어려움 : 스위스 사례 소개

지난 몇 년간 스위스의 깃 경제에서는 새로운 유형의 단체 결성 및 사회적 대화가 등장하기 시작했다. 운송, 배달 및 청소 부문에서 실시된 사례연구는 조사대상이었던 플랫폼에 따라 다양한 형태의 사회적 대화가 개발되어 서로 다른 파급효과와 성과를 거두었음을 보여주었다. 이러한 다양성은 깃 노동자들을 대상으로 한 단체교섭 과정에서 서로 다른 노조 전략을 사용하고 있음이 노사분규로 인해 드러나게 된 두 플랫폼 기업의 사례에서 여실히 나타난다.

첫째 사례는 스위스의 자전거 배달 플랫폼인 “노타임(notime)”으로, 2018년에 노동자들은 자신들의 목소리를 높여 노동조건 개선에 합의하는 데 성공하였다.⁸⁾ 이 플랫폼은 자전거 배달 라이더에게 특정한 결정권이나 노동조건 개선을 위해 교섭할 수 있는 임시 공간을 제공하지 않는다. 노동자들은 지리적으로 분산되어 있고 알고리즘으로 관리되며 집단적 대표권도 없다. 따라서 배달 라이더들은 자신들의 개별적인 목소리가 플랫폼 관리자에 의해 무시되는 상황에서 노조의 지원을 요청할 수밖에 없었다. 또한 노조는 배달 라이더들에게 그들의 권리와 노동계약서의 법률적 측면에 대해 유용한 정보를 제공할 수 있었다. 이러한 지원 덕분에 깃 노동자들은 불만사항과 주장을 명확하게 기술하여 집단소송과 청원을 준비할 수 있었다. 힘겨운 교섭 절차를 거쳐 플랫폼 관리자와 배달 라이더들이 모두 수용한 플랫폼 차원의 합의서가 체결되었다. 이 모든 과정은 전통적인 노사분규와 다를 바 없었지만, 협상 테이블에 노조가 참여하지 않았다는 점에서 차이가 있다. 플랫폼 관리자가 노조 대표들과의 교섭을 거부했기 때문이다. 또한 깃 노동자들과 노조의 공조가 합의서 체결 이후에는 지속되지 않았다는 점도 주목할 필요가 있다.

8) Cianferoni N., L. Perrig and J.-M. Bonvin(2022), “When Voices from Below are Heard: the Case of a Swiss Online Food-Delivery Platform”, in A. Wilkinson, T. Dundon, P. K. Mowbray and S. Brooks(Eds.), *Missing Voice? Worker Voice and Social Dialogue in the Platform Economy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, pp.195~215.

둘째는 2021년에 “스무드(Smood)”라는 플랫폼에서 발생한 사례다. 플랫폼의 특징과 각 노동자들이 제기한 불만사항은 “노타임” 사례와 매우 유사하다. 근무 일정 개선 및 보수 인상이 주된 관심사였다. 하지만 결과는 완전히 달랐다. 노조는 5주간의 파업기간 동안 각 노동자들을 지원했지만, 파업은 노동자 측의 완전한 패배로 종료됐다. 그동안 다른 노조가 플랫폼 경영진과 단체교섭을 진행하고 있었고, 파업이 끝나고 몇 주 후 단체협약이 체결되었다. 이러한 교섭과 협약 체결은 각 노동자의 참여 없이 이루어졌다.

위 두 사례는 풀뿌리 이니셔티브와 전통적인 노조가 통합된 사회적 대화를 실시하는 데 따르는 복잡한 문제들을 보여준다. 전자의 경우 단기적으로는 공조가 성공적으로 이루어졌지만, 중장기적으로는 이를 유지하기가 훨씬 더 어려울 것으로 보인다. 후자에서는 노조들 간의 경쟁이 각 노동자와 기존 노조의 공조에 추가적인 장애요소인 것으로 드러났다. 실제로 각 노동자의 편에 섰던 노조는 실패한 반면, 플랫폼 경영진과의 직접 교섭을 택한 노조는 단협 체결에 성공하였다.

■ 결론

우리 연구 프로젝트는 각 경제의 노동자들이 직면한 수많은 장애요소들에도 불구하고 각 경제에서 어떻게 사회적 대화가 등장하고 있는지를 보여준다. 주요 연구 결과를 다음과 같이 요약해 볼 수 있다.

각 경제의 불안정한 노동조건과 사회적 보호 및 사회적 대화 권리에 대한 기회의 제한은 전반적으로 공감대가 형성되어 있다. 이와 같이 널리 인정되고 있는 진단 내용을 바탕으로 국가별 상황, 부문별 현실 및 각 노동자의 특성에 따라 다양한 의미를 유추해낼 수 있다. 가령 모든 각 노동자들이 본인의 불안정한 지위를 문제점으로 인식하고 있는 것은 아니며, 일부 부류는 그러한 상태를 보완적인 수입을 얻을 수 있는 방법, 또는 단기적 성격으로 인해 수용할 만한 과도기적 상황으로 해석하기도 한다(학생들이 대표적 예). 또한 만병통치약식 해결은 비현실적임을 보여주기도 한다. 이러한 의미에서 지역 또는 부문별 사회적 대화를 통해 제시된 해결방안이 각 노동자들의 요구사항뿐만 아니라 플랫폼 사업의 경쟁력 요건에도 더 부합하는 것으로 보인다.

각 경제의 사회적 대화와 그 가능성 및 한계점과 관련하여, 두 가지 상황이 가장 일반적인 것으로 보인다. 첫째는 “사회적 대화의 부재” 상황으로, 플랫폼 관리자들이 각 노동을 사회적 문제라기보다는 기회를 창출하는 계기라고 주장하기 위해 “목소리 죽이기 전략”을 성공적으로 추진한 경우에 나타난다. 결과적으로 각 노동자들은 집단적 목소리를 낼 수 없게 되어 개별적으로 계약을 체결해야 한다. 둘째는 “사회적 대화의 분열” 상황이며, 각 노동자들의 동원이 노조원의 권익을 대변하는 기존 노조들과 (때로는 참여하게) 대립한다. 실제로 확보한 증거 자료에서도, 때로는 정치적으로 더 급진적이고 대립적인 풀뿌리 이니셔티브의 의제와 각 노동자를 참여시키지 않고 협상에 의해 도출한 해결 방안을 선호하는 경향이 있는 기존 노조들 사이의 괴리를 보여주는 여러 사례들을 찾아볼 수 있다. 즉 전통적인 사회적 파트너들의 경우에는 낮은 또는 중간 수준의 동원만이 이루어지고 있는 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고 스위스의 “노타임” 사례가 시사하는 바와 같이, 기존의 노조에 속한 노조원이든 각 노동자든 모든 노동자들이 포용적인 개념의 단체교섭을 실시할 수 있는 “통합된 사회적 대화”가 출현할 수 있는 여지는 있다. 장기적으로 그러한 공조 관계를 어떻게 유지하느냐는 여전히 과제로 남아 있으며 이로 인해 각 노동자들의 사회적 대화 편입과 관련된 여러 문제들이 제기되고 있다.

또한 각 경제의 주체들과 사회적 파트너들이 정책입안자들과 연계하고 그들을 설득하여 각 경제의 사회적 보호와 사회적 대화 문제들을 해결하는 것은 어려운 일이라는 점도 증거 자료로 드러나고 있다. 국가 차원에서의 집단적 동원은 기존 법규의 강화로 이어지는 경우는 드물지만 추가적인 규제 완화가 이루어지지 않도록 유지하고 사회적 대화 제도의 근거를 마련하는 데 기여한다. 바로 이것이 국가 차원에서 일관성 있는 충분한 정책 및 법적 대응이 여전히 부재한 이유다. 또한 이는 각 노동자의 노동조건과 사회적 향상이 정책만으로 해결될 수 없으며 사회적 대화와 법정 소송 전략이 공공정책 보안을 위한 필수 요소임을 의미하기도 한다.

전반적으로 우리 실증 연구의 결과에 따르면 각 경제 분야는 노동자 간(대체로 각 노동자 vs. 전통적 노동자) 및 사용자 간(불공정 경쟁 문제를 둘러싼 전통적 사용자와 각 사용자 간 잠재적 갈등)에 다양한 갈등이 존재한다. 이러한 상황에서 사회적 보호를 증진하는 방향으로, 또는 그 반대로 고용 유연성을 강화하는 방향으로 나아가는 등의 다양한 연대가 등장할 수 있다. 이번 연구에서 조사한 사례는 이러한 복잡한 구성에서 발생할 수 있는 다양한 잠재적 산물을 실례로 보여준다. **㉮**