

홈서비스 노동자들의 시간 경험과 지배-저항의 동학

강경희 서울대학교 사회학과 석사 졸업, 회원

올해 여름, 나는 ‘유플러스 홈서비스’의 노동자들을 만나고 종일 따라다니며 이들의 일과를 들여다보았다. 유플러스 홈서비스는 ‘LG유플러스’의 자회사로, 고객의 자택에 방문해 인터넷을 설치/수리하는 서비스를 제공한다. 유플러스 홈서비스에는 설치/수리를 담당하는 이들과, 이에 수반되는 일정과 장비를 관리하는 노동자들이 일하고 있다. 이들과 만나며 홈서비스 노동자들이 경험하는 일상적인 감각과 체험에 대해 어렵풋이나마 이해해 볼 수 있었다. 이 글에서는 그중에서도 특히 나를 사로잡았던 두 가지 문제를 공유하고자 한다.

시간을 통해 통제하는 노동자의 몸과 마음

첫 번째는 다급함에 대한 감각이다. 노동자들은 공통으로 쫓기듯 하루를 보내고 있었다. 작업시간과 이동시간에 쫓겼고, 고객의 요구에 쫓겼으며, 근본적으로는 회사의 요구가 그들을 재촉했다. 뻘뻘한 작업 일정으로 항상 10분, 15분씩 늦게 되어 사과로 작업을 시작한다는 말, 방문지로 향하는 도로 위에서 전화로 고객에게 양해를 구하고, 현장에 도착해 작업을 하면서도 예정했던 시간 안에 끝내는 것이 불가능해 보일 때 ‘오늘은 하루가 끝장났구나.’ 생각하게 된다는 참여자들의 말은 시간에 쫓겨 물리적·정신적으로 내몰리게 되는 일상이 반복되는 문제를 깊이 고민하게 만들었다.

고객의 자택에 방문해 서비스를 제공하는 업무의 특성상 설치/수리라는 핵심 업무 못지 않게 중요한 것이 시간약속이다. 촘촘히 짜여진 일일 작업표에서 한 곳에서의 지연은 이후 작업들의 연쇄적인 지연으로 이어지기 때문에, 노동자들은 제때 일을 맞춰야 한다는 강한 시간 압박을 느낀다. 동시에, 방문지마다 자택의 구조나 통신장비의 설치 장소가 다르기 때문에 직접 방문해 점검해보기 전까지는 각 작업의 소요 시간을 짐작하기 어려운

예측 불가능성이 그 압박감을 극대화한다. 이번 작업이 제때 끝나더라도 다음 작업이 예상치 못하게 길어지면 그 다음번 작업이 지연될 수 있기에 일과 내내 긴장을 늦출 수 없다.



▲ 노무관리 방침
변화에 따른 노동자
건강영향 및 과제 보
고서

이러한 시간 경험은 단순히 목표 처리 건수가 우상향 되고 있다는 수량화된 사실에 다 담기지 않는 일상화된 긴박함과 그로 인한 노동자들의 소진을 가늠케 한다. 회사가 제시하는 실적 목표는 단지 숫자로 존재하는 것이 아니라 노동자들의 노동 과정 전반을 지배하며 노동강도를 높이고 노동자들이 스스로를 재촉하며 더 많은 위험에 더 자주 노출되게 만드는 원인으로 작용하고 있었다. 보고서를 읽을 때 숫자 너머의, 쫓기듯 흘러가는 노동의 시간에 대해 풍부하게 상상하며 읽어봐 주시면 좋겠다.

통제에 맞선 노동자의 대항, 그 복잡한 역동

공유하고 싶었던 두 번째 지점은 회사의 노동 통제와 이에 대항하는 노동자들의 저항 사이의 복잡한 상호작용이다. 정치학자 제임스 스콧이 ‘지배체제에 순응하는 듯 보이는 서발턴들이 눈에 잘 띄지 않는 은근한 몸짓, 언어 또는 침묵으로 표출하는 일상적 저항에서 지배적인 통제 양식에 대한 균열이 일어난다’고 설명한 것처럼, 노동자들의 저항은 집합적이고 가시적인 형태에 국한되지 않고 일상의 미시적 수준에 이르기까지 다양한 방식으로 이뤄지고 있었다. 예컨대, 노동자들은 장비 수거 업무의 속도를 조절해 노동강도를 통제하거나, 회사의 성과평가 대상 통화가 되지 않도록 통화를 짧게 끊고 다시 통화를 거는 우회 전략을 활용했다.

그러나 매년 우상향하는 각종 지표의 목표 달성 수치는 노동자들의 미시적 저항을 유발하는 한편, 노동자들에게 지표 조작을 강요하는 상황으로 이어지고 있다. 개별 노동자 간에는 물론이고 센터 간 경쟁을 통해 실적을 관리하는 상황에서 노동자들은 만점에 가까운 목표 수치를 달성하기 위한 지표 조작을 관리자로부터 권유 또는 요구받고 있었다. 지표 악화를 방지하기 위해 노동자들은 고객에게 서비스를 제공하면서도 형식상의 취소를 유도하라는 지침을 받거나 회수되지 않은 장비를 회수한 것으로 보고하는 편법 작업을 요청받기도 했다. 목표 실적 달성에 대한 상층의 압박과 중간 관리층의 지표 조작 요구 사이에서 노동자들은 이중의 압력에 놓여있었다. 노동자들은 지표 조작을 거부하는 방식으로 저항하고 있지만, 그럴수록 ‘지표가 바닥’이 되는 상황에서 이에 저항하기가 쉽지 않다. 여건상 연구 진행 과정에서 이러한 부분을 깊게 다루지 못했지만, 이는 기업의 노동 통제와 노동자 저항 간의 복잡한 역동을 더욱 섬세히 들여다볼 필요성을 제기한다. 