

청년 불안정 노동자의 자본주의 미시세계: 물류센터와 편의점의 노동체험 서사에 대한 질적 내용분석*

김우식** · 신진욱***

요약

이 연구는 청년 불안정 노동자들이 많이 참여하는 온라인 커뮤니티에 게시된 물류센터 및 편의점 종사자들의 노동체험 서사를 분석대상으로 하여, 보울즈-진티스의 갈등적 교환 이론과 부라보이의 생산의 정치 이론의 관점에서 노동자들의 잉여노동을 극대화하는 노동통제 체제, 노동현장에서 적대와 연대의 사회관계, 그리고 일과 일터에 대한 인식과 계급적 정체성을 고찰했다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 물류센터의 조직적인 육체노동에서는 전자화된 전제적 통제 체제가, 편의점의 소규모 서비스 노동에서는 비공식적인 온정주의적 통제 체제가 잉여노동을 최대화하고 권리주장을 최소화하는 핵심 기제였다. 둘째, 생계의 긴급성으로 인한 노동자들의 경제적 종속성은 노동과정에서의 예측성에 저항을 어렵게 만드는 근본 조건이었다. 셋째, 노동자들은 대기업을 정점으로 하는 거시적 지배구조보다는, 일상적 노동에서 그들과 상호작용하는 현장관리자, 편의점 사장, 소비자들과의 갈등관계 속에서 불평등 인식과 계급의식을 형성하고 있었다. 넷째, 청년 노동자들은 현재의 일과 일터, 노동자성, 미래의 전망에 대해 극히 부정적인 인식을 갖고 있었지만, 노동자 기본권을 보호하는 법제와 국가기관의 존재는 이들의 권익추구 행동과 긍정적 자기정체성을 강화시키는 중요한 환경으로 작용했다.

주요어: 불안정 노동, 청년 노동, 프레카리아트, 갈등적 교환, 생산의 정치

* 이 논문은 2018년도 중앙대학교 CAU GRS 지원에 의하여 작성되었으며, 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받았다(NRF-2018S1A3A2075609). 논문의 개선에 많은 도움을 주신 익명의 심사자분들께 감사드립니다.

** 전국금속노동조합 노동연구원 연구위원(uchic12@naver.com)

*** 중앙대학교 사회학과 교수(socioshin@cau.ac.kr)

1. 서론

이 연구는 고용, 소득, 사회보장, 조직적 자원, 정치적 대표성 등 여러 측면에서 열악한 상황에서 단기 아르바이트 일을 하고 있는 청년 불안정 노동자들의 미시적 노동세계에서 작동하는 권력관계와 잉여노동의 추출 기제를 분석하고, 그러한 노동과정 속에서 청년 노동자들이 어떤 자기정체성을 형성해 가는지를 이해하는 것을 목표로 한다.

이론적으로는 새뮤얼 보울즈와 허버트 진티스의 갈등적 교환 이론과 자본주의의 미시적 토대에 대한 연구, 그리고 마이클 부라보이의 생산체제 이론 및 생산의 정치 개념에 의존하였으며, 방법적으로는 디시인사이드 아르바이트 갤러리와 편의점 갤러리에 게시된 노동체험의 서사들을 필립 마이링의 질적 내용분석 방법으로 분석했다.

‘프레카리아트’, ‘불안정 노동’, ‘비정규’, ‘비전형’, ‘비표준’ 등 다양한 주제어로 지칭되고 있는 오늘날의 사회적 문제들은 삶과 노동의 다양한 영역에 걸쳐 있다. 고용의 불안전성, 저임금, 소득의 비정기성, 고용계약의 불명확성과 비공식성, 미래의 예측 불가능성과 계획 불가능성, 변화된 노동 현실과 복지제도의 부정합성, 노동자들의 조직적·정치적 자원의 결핍 등, 실로 방대한 범위의 문제들이 거기에 포함된다.

한국에서도 이와 관련된 연구가 꾸준히 축적됐으며, 선행문헌들이 다룬 주제 영역은 계급구조(백승호, 2014), 아르바이트 노동(오선정, 2018; 유형근, 2018; 이광석, 2017), 청년 여성 노동(오은진·김소연, 2016), 사회보장제도(이승윤·박경진·김규혜, 2019), 노동시장 구조와 연령대별 분석(이승윤·백승호·김윤영, 2017) 등 포괄적이다. 특히 청년 연구가 많아서 청년층의 사회경제적 조건(김기현·하형석·신인철, 2016; 김영미, 2016), 청년 노동과 노동시장(김종진, 2017; 남재욱·김영민·한기명, 2018; 오유진·김교성, 2019; 이호연·양재진, 2017), 청년 노동운동(김영순, 2017; 유형근, 2015) 등 다양한 연구주제를 아우른다.

선행연구들은 대부분 고용, 노동, 소득, 사회보장에 관련된 공식 통계를 이용하거나 설문조사, 심층면접의 방법을 사용했는데, 이러한 접근법들은 의심의 여지가 없는 중요성을 갖고 있음에도 불구하고 보완적 연구가 필요한 일정한 한계가 있다. 내용적으로 기존 연구들은 행위자 개개인의 객관적 상태와 주관적 의식에 관련되는 것이지, 노동현장에서 일어나는 사회적 상호작용의 사건들과 사회적 관계의 구조를 대상으로 하고 있지 않다. 또한 방법론적으로 대다수는 통계적 정보나 설문조사, 심층면접 결과를 분석한 것이기 때문에, 행위자들 간의 자연스러운 의사소통 상황에서 드러나는 체험, 의식, 감정에 접근하는 데에는 한계가 있다.

이러한 한계를 보완하기 위한 하나의 시도로서 이 연구는 청년 불안정 노동자들이 많이 이용하는 인터넷 공론장인 디시인사이드 갤러리 가운데 이용자가 가장 많은 ‘아르바이트 갤러리’

와 ‘편의점 갤러리’에서 소통된 글들을 자료로 이용했다. 두 커뮤니티는 매일 수천 개의 글이 올라오는 대규모 소통 공간인데, 거기에서 이 연구가 분석한 자료들은 대부분 쿠팡으로 대표되는 물류센터와 CU, GS25와 같은 편의점에서 일하는 20~30대 노동자들이 매일매일의 노동경험과 생각, 감정을 표현하고 소통하는 글들이다.

이 연구의 대상인 ‘청년 불안정 노동자’라는 규정은 세 가지의 개념 요소를 포함하고 있는데 그중 가장 기본적인 층위는 자본주의 이윤증식과 노동통제의 체제 안에 위치한 ‘노동자성’이며, 그 기초 위에서 이 연구는 소득, 고용, 숙련 등 여러 차원의 ‘불안정성’이 잉여노동을 극대화하고 불안정성을 심화·재생산하는 조건으로 작용한다는 점을 주목한다. ‘청년성’이라는 세대적 특성과 관련해서는, 불안정 노동의 일상이 이들의 노동에 대한 태도, 노동자로서의 정체성, 그리고 미래에 대한 전망에 어떤 결과를 낳고 있는지가 관심의 초점이다. 이러한 문제의식을 구현하기 위해 이 논문은 (1) 노동통제와 잉여추출의 장치, (2) 노동현장에서의 적대와 연대의 사회관계, (3) 일에 대한 태도와 정체성, 계급의식의 특성을 분석했다.

이 연구는 안정성 대 불안정성, 정규직 대 비정규직 등과 같은 비교의 문제들을 중요시하지만, 보다 근본적으로 자본-임노동 관계가 관철되는 특수한 양태라는 관점에서 청년 불안정 노동의 현실을 분석해보려 한다. 다시 말해 자본주의적 계약관계 자체에 내재한 잉여추출 기제와 불평등한 권력관계가 이들 불안정 노동자들의 일상에서 특별히 착취적이고 전면적인 지배관계로 실현되는 방식과 조건이 무엇인지, 그리고 그러한 노동 현실을 살아가면서 노동자들이 노동하는 삶, 노동자로서의 자기 자신과 동료 노동자, 그리고 자본주의 사회에 대해 어떤 의식과 정체성을 형성해가고 있는지를 분석하는 것이 이 연구에서 관심의 초점이다.

제2장에서는 이 연구의 개념적이고 이론적인 기초를 설명하고, 제3장에서는 연구배경과 질문, 자료와 방법을 서술한 뒤에, 제4장과 제5장에서 각각 물류센터와 편의점 노동자들의 사례를 대상으로 잉여착취와 노동통제의 기제, 노동현장에서의 사회관계에 관한 분석결과를 제시한 후에, 제6장에서는 이러한 노동경험의 맥락 속에서 청년 노동자들이 ‘일’과 ‘일터’, ‘노동자’에 대해 어떤 인식과 자기정체성을 표현하고 있는지를 서술한다. 끝으로 제7장에서 물류센터와 편의점 노동이라는 두 사례 간 공통점과 차이점을 비교하고 이 연구의 학문적, 실천적 함의를 도출하고자 시도할 것이다.

2. 개념적, 이론적 기초

1) 불안정 노동의 불안정한 특징

2천 년대 초반 이후로 ‘불안정성(precariety; precariousness)’, ‘불안정 노동(precaious work)’, ‘불안정 노동자(precaious workers)’ 또는 ‘프레카리아트(precaariat)’ 등 일련의 유사한 용어들이 학계와 공론장, 정책결정자들의 담화에서 빈번하게 사용되고 있음은 주지의 사실이다. 다른 많은 개념의 확산 과정이 그러했듯이 이 경우에도 위의 여러 용어들이 널리 사용되는 만큼 그 용법과 정의에 관한 혼란도 커져 왔고, 그에 따라 보다 명확한 개념화를 위한 여러 시도가 계속되고 있다 (Brinkmann et al., 2006; Cranford and Vosko, 2006; Hewison, 2016; Kalleberg, 2011). 여기에 관련된 개념 정의와 개념관계의 정립은 긴 토론을 요구하는 복잡한 문제이기 때문에 이 자리에서는 그러한 쟁점으로 들어가지 않고, 이 연구를 끌고 갈 개념적 토대로서 불안정 노동자 또는 불안정 노동의 그 ‘불안정성’이 대체로 어떤 특징을 갖고 있는지에 관한 현상학적 고찰에서 출발하고자 한다.

먼저 우리가 ‘불안정 노동자’라는 용어를 사용할 때 그것을 느슨한 의미의 사회집단 개념으로 이해해야 하는가, 아니면 ‘프레카리아트’가 하나의 계급 개념으로서 성립될 수 있는가라는 쟁점이 있다. 가이 스탠딩은 프레카리아트를 “노동계급”이나 ‘프롤레타리아트’의 일부가 아닌” 별개의 계급 범주이자(Standing, 2017: 7), 21세기의 세계화된 자본주의의 산물로 생겨나서 체제를 위협하는 “새로운 위험한 계급”(Standing, 2014)으로 규정했다. 그것은 위로는 엘리트(elites), 급여생활자(salarariat), 전문직(proficians), 프롤레타리아트, 아래로는 실업자, 사회부적응자(social misfits)와 구분되는 독자적 계급 범주로 간주되었다(Standing, 2014: 13-16, 2015: 10, 2017: 8-12).

그러나 스탠딩의 이러한 주장은 논리적, 역사적 관점에서 여러 비판에 직면했다. 에릭 올린 라이트는 오늘날 노동계급 내의 점점 더 많은 부위가 여러 측면에서 불안정한 상태에 빠지고 있다는 것은 중대한 문제이지만, ‘프레카리아트’가 생산관계 내에서 동질적인 구조적 위치와 이해관계를 갖고 있지 않으며 따라서 이들 불안정 집단들의 이질성과 다계급성을 직시하는 이론화가 문제 인식과 해결에 더 유익하다고 주장했다(Wright, 2016).

또한 역사적 관점에서 브레먼(Breman, 2013)은 과거의 노동계급은 표준화된 고용관계, 안정된 소득과 사회보장을 특징으로 했고 최근 들어 그런 표준에서 벗어나는 새 계급이 생겨났다는 주장은 자본주의 역사에 대한 놀라운 무지라고 비판했다. 그는 그러한 안정성이 2차 대전 이후 짧은 시기 동안, 몇몇 부유한 사회의, 일부 노동자층만이 누릴 수 있었던 특권이었으며 세계

의 대다수 노동계급은 언제나 불안정했음을 상기시켰다. 팔머(Palmer, 2014) 역시 불안정성, 불확실성, 불충족성 등의 특성은 프레카리아트라는 새로운 계급만의 특성이 아니라, 19세기 이래 다양한 직업적 위치의 노동자들의 계급형성의 공통된 출발점이었음을 강조했다.

이처럼 ‘프레카리아트’가 구조적으로나 역사적으로나 공통의 계급위치를 갖는 하나의 계급으로 보긴 어렵기 때문에, ‘불안정성’이라는 복합적인 속성 개념을 중심으로 하여 그러한 불안정성이 각 계층에서 어떤 강도와 양상으로 나타나는지를 고찰하는 식의 접근이 더 타당해 보인다(이승윤·백승호·김윤영, 2017: 70, 158).

불안정성 개념은 일차적으로 고용과 노동의 문제인데, 예를 들어 캘리버그는 그의 저서 『좋은 일자리, 나쁜 일자리』(Kalleberg, 2011)의 제목이 말해주듯 불안정성을 무엇보다 일자리의 질에 관련된 것으로 이해했다. 거기서 불안정성은 고용의 안전성, 직업경력, 노동과 시간에 대한 통제력, 직무만족도, 노동에 대한 보상 등의 문제에 관련된다. 한편 불안정성을 보다 넓은 시야에서 정의하는 방식은 고용, 소득, 공적 사회보장이라는 3개 차원에서 특정 계급계층이 얼마만큼 불안정한지를 측정하고 평가할 것을 제안한다(백승호, 2014; 이승윤·백승호·김윤영, 2017; Cranford and Vosko, 2006).

그러나 다른 많은 연구는 그와 같은 물질적 불안정성뿐 아니라 노동자들의 조직적, 정치적, 문화적 취약성을 주목하고 있다. 오늘날 많은 나라에서 심화되는 불안정성은 노동과 가족의 사회관계 전반을 위협하는 사회적 재생산의 위기를 낳고 있으며(Lee and Kofman, 2012: 390), 노동현장에서 노동자들의 자유와 존엄의 박탈을 일상화시키고 있다(Cassegård, 2014). 그뿐만 아니라, 조직자원과 정치적 대표성의 결핍, 시민적 권리의 결여 등도 불안정성의 중요한 요소로 지적되고 있다(Standing, 2014: 16-28, 2017: 11-12).

이상의 논의를 종합하자면, 불안정 노동의 불안정성의 특질은 고용·임금 등에 관련된 경제적 차원, 노동과정의 사회적 관계와 조직적 자원, 국가와 법제가 개입하는 정치적 차원, 그리고 노동자들의 자율성과 주체성 등 문화적 차원을 모두 포함한다. 여기서 중요한 것은 이러한 측면들이 고용, 노동, 소득 등 경제적 문제에 추가되는 외부적, 부가적, 파생적 요인이 아니라, 동일한 삶과 노동의 현장에서 함께 작용하는 유기적 구성요소들이라는 사실이다. 즉 노동자의 존엄과 자유와 권리를 제약하는 것은, 그들로부터 더 많은 경제적 잉여를 추출하는 과정과 불가분의 관계다. 이러한 문제의식 하에 이 연구는 불안정성이라는 개념에 내포된 여러 차원이 노동의 일상적 공간에서 상호작용하는 양상을 주목할 것이다.

2) 불안정 노동의 갈등적 교환과 생산의 정치

이 연구는 불안정 노동자의 이상과 같은 불안정성의 특질이 그들이 놓여 있는 '상태'이기도 하지만 또한 자본주의적 잉여 착취를 더욱 용이하게 하고 불안정성을 지속·강화시키는 '조건'으로 작용하기도 한다는 관점에서 출발하여, 노동현장에서 구체적으로 어떤 노동통제의 장치와 사회적 관계를 통해 그러한 불안정한 조건이 잉여노동의 극대화를 위해 활용되는지를 보는 데에 관심을 갖고 있다.

그와 같은 연구 관심을 실현하기 위해 이 연구는 두 가지 이론적 기초를 갖고 출발했다. 하나는 보울즈와 진티스가 자본주의의 미시적 토대에 관한 연구에서 제시한 '갈등적 교환(contested exchange)'의 이론이고,¹⁾ 다른 하나는 부라보이의 '생산의 정치' 이론에서 발전시킨 생산체제(production regime) 개념, 그중 특히 노동과정의 권력관계에서의 예속성(subordination)과 고용관계에서의 종속성(dependence)에 관한 문제들이다.

첫째, 급진정치경제학파의 대표적 이론가인 보울즈와 진티스는 자본주의 사회에서 고용주와 노동자의 계약관계는 광범위한 모호성의 영역을 내포하고 있으며, 그 실제적 내용은 상반된 이해관계를 갖는 자본과 노동 간의 구체적 권력관계에 의해 결정된다는 것을 이론화했다(Bowles and Gintis, 1990; 1993). 고용자와 피고용자 간의 계약관계는 자발적 선택에 입각한 노동-임금 간 등가교환(exchange)이라는 형식을 띠고 있지만, 현실에서는 명문화된 조항으로 확정 지을 수 없는 항구적인 다툼(contestation)의 결과로서 그 계약관계의 실제적 내용이 채워진다는 것이다.

고용계약은 임금의 양과 구성, 일일 또는 주간 노동시간의 총량, 출퇴근 시간, 휴식시간의 총량, 직무의 대략적 성격 등을 포함할 수 있지만, 노동자가 실제로 처리해야 하는 업무의 양, 노동의 속도와 강도, 노동시간의 밀도, 정당한 노동통제의 한계, 노동과정에 대한 통제권의 분배 등과 같이 진정으로 중요한 디테일은 고용주, 관리자, 노동자, 소비자 등 노동과정에 연루된 주요 행위자 집단 간의 권력관계에 의해 결정된다. 이처럼 이 접근은 자본주의적 축적이 형식적인 경제적 계약에 의해 자동적으로 작동하는 것이 아니라, 근본적으로 '권력관계'와 '계급갈등'을 내포한 미시적 토대 위에서 가능해진다는 점을 부각시킨다(Bowles, 1985).

불안정 노동의 현실을 이러한 관점에서 분석함으로써 얻는 이점은, 오늘날 불안정 노동이라고 불리는 현실을 정상적 자본주의 관계에서 벗어나는 일탈적 현상으로 이해하는 대신에 자본주의 관계 자체의 특수한 작동 양식으로 접근해볼 수 있다는 점이다. 이 이론의 또 다른 이점

1) 여기서 'contested'는 '다툼의 대상이 되는'이라는 뜻인데, 그동안 갈등적, 경쟁적, 경합적, 각축적, 투쟁적 교환 등 다양하게 번역되었다. 여기서는 신광영(2004)을 따라 '갈등적'으로 번역하는데 이는 자본-노동 관계에 항상 명시적 갈등이 있다는 뜻이 아니며 잠재적 갈등(Dahrendorf, 1958)을 포함한다.

은, 고용관계와 업무규정이 명확히 제도화되지 않은 모호성의 영역에서 노동자들을 통제하고 잉여를 추출하는 장치와 기제에 대한 분석에 정치경제학적 토대를 제공한다는 점이다.

둘째, 부라보이의 '생산의 정치'는 노동연구에서 널리 수용됐지만 불안정 노동의 현실을 분석하는 데에서 그것의 잠재적 기여가 충분히 활용되지 못했다. 그는 거시 개념인 '생산관계(relations of production)'와 구분되는 의미에서 미시적인 '생산 내부의 관계(relations in production)'를 중시했으며, 노동과정의 사회적 관계와 정치적·이데올로기적 규제장치의 총체를 '생산체제', 또는 '작업장 체제(factory regime)'로 개념화했다(Burawoy, 1985: 13-14). 생산 내부 관계는 착취관계(relations of exploitation)와 구분되지만, 현실에서 양자는 불가분의 관계이기 때문에 생산 내부 관계가 잉여착취에 어떻게 연계되는지가 중요하다.

부라보이는 자본주의 생산체제의 역사적 변천과 동시대적 변이를 추적하면서 전제적, 헤게모니적, 가부장적, 온정주의적 생산체제 등 다양한 유형을 이론화했다. 그중에서 시장 전제주의(market despotism) 체제는 기업 간 시장경쟁, 노동자들의 실질적 예측성과 종속성, 국가의 불개입을 특징으로 하는데, 여기서 예측성은 노동과정에 대한 사측의 지배력, 즉 노동자의 통제력 부재를 뜻하며, 종속성은 노동자가 생계를 위해 오직 시장임금에 의존해야 함을 뜻한다(Burawoy, 1985: 88-92). 그러나 온정주의 체제에서도 노동자는 예측성과 종속성은 깊어질 수 있다. 노동자는 연령, 성별 등 비경제적 성격의 사회적 규범과 위계에 의해 고용주에 예측될 수 있고, 이를 매개로 경제적 종속성과 불안정성이 심화될 수 있다.

보울즈·진티스의 경제학 이론과 부라보이의 노동사회학 이론에 공통된 점은, 자본주의 생산과 노동의 분석에서 "순수하게 경제적인 측면을 넘어서는 데까지 우리의 이해를 확장시키고 정치적 차원을 확실히 포함"(Burawoy, 1985: 7)시켜야 할 필요성을 강조했다는 데 있다. 나아가 이처럼 자본주의의 정치사회적 차원을 주목함으로써, 우리는 노동자들이 노동현장에서 감시와 통제, 자유와 자율성의 박탈, 지배와 차별을 경험하는 것이 노동에 대한 태도, 노동자로서의 정체성, 사회에 대한 인식에 어떤 영향을 주는지에 관심을 기울이게 된다. "자본주의 경제는 상품과 서비스뿐 아니라 인간을 생산해낸다."(Bowles and Gintis, 1990: 203)

3. 선행문헌과 연구 설계

1) 연구배경과 선행문헌

이 연구의 주요 대상자는 물류센터와 편의점에서 일하는 청년 노동자들이다. 오늘날 학계와

언론, 정치 등 여러 사회부문에서 불안정성에 관한 많은 담론이 있거니와, 실제로 고용, 소득, 사회보장 등 여러 면에서 불안정한 상황에 있는 사회계층의 규모는 2002년에 전체 근로자의 27.4%에서 2014년에 32.3%로 크게 증가했다(이승윤·백승호·김윤영, 2017). 더구나 2000년대 하반기부터 전체 비정규직 비율은 완만히 감소하거나 정체해온 데 비해, 우리가 보통 ‘아르바이트’라고 부르는 단시간 또는 한시적 노동자의 비율은 오히려 가파르게 증가했으며 이들의 사회경제적 상황은 비정규직 전체의 평균적 지표보다 상당히 더 열악하다(오선정, 2018).

또한 이러한 불안정 노동의 확대 추이 속에 청년층의 전반적인 불안정성의 심각성과 세대 내 양극화가 두드러진다. 여러 사회계층 집단 중 청년층 저숙련 서비스 계급의 불안정성이 특별히 심각한 상황이며, 청년층 내에서 2000년대 초에는 불안정성의 양극단이 비교적 적은 YU자 분포였지만 2010년대에는 양극단이 많은 U자 분포로 이동했다(이승윤·백승호·김윤영, 2017: 106-109). 나아가 청년층 내에 젠더, 숙련, 학력, 가족배경 등에 따른 분절도 크다는 점이 많은 연구에서 확인되고 있다(강순희, 2016; 김영미, 2016; 남재욱·김영민·한기명, 2018; 박미희·홍백의, 2014; 백승호·안주영·이승윤, 2017; 오유진·김교성, 2019; 오은진·김소연, 2016).

이러한 현황에 비추어 봤을 때, 오늘날 문제적 현실을 특별히 강도 높게 경험하고 있는 ‘청년’, ‘불안정’, ‘노동자’ 집단을 정확히 겨냥하여 이들이 놓인 상황을 더 깊이 이해하려는 노력이 필요하다. 최근 여러 연구가 고용률과 실업률, 비정규직 비율, 시장임금과 총소득, 사회보장 적용 등 주요 지표를 통해 분석하고 있는데, 여기에 더해 지금 보완적 연구가 필요한 주제는 그와 같은 가시적 지표들에 의해 명확히 포착되지 않는 미시적, 비공식적 세계에 존재하는 불안정성의 현실들이다.

그 대표적인 사례가 법정임금의 미지급 문제다. 김종진(2017)의 조사에 따르면 2016년 법정 최저임금 미적용자 비율은 경제활동인구의 11.9%였고 특히 청년 노동자 중에서는 16.6%, 청년 비정규직 노동자 중에서는 31.8%에 달했다. 청년유니온의 2020년 아르바이트 실태조사에서는 주휴수당 미지급률이 76.9%였고(청년유니온, 2020), 유형근(2018: 71-74)이 2016년에 부산시 청년 아르바이트생을 조사한 결과에 의하면 최저임금 이하 시급을 받은 응답자가 20.9%, 특히 편의점에서는 57.4%에 달했고, 연장·야간근무 초과수당을 못 받는 등 부당대우 사례도 41.5%나 됐다. 또 계약관계의 불명확성, 일자리의 비지속성, 소득의 비정기성과 같이 눈에 잘 띄지 않는 미시적 현실들이 노동자의 지위를 불안정하게 만든다(이승윤·박경진·김규혜, 2019).

이런 어려움들을 극복하려면 노동자들의 단결이 이뤄져야 하지만 이들 불안정 노동자들은 노동의 시간적 분절과 공간적 분산 등 연대 행동을 어렵게 하는 여러 조건에 처해 있다(이광석, 2017). 청년유니온, 알바노조 등 단체 결성을 통한 대응이 최근 발전하고 있지만(김영순, 2017; 유형근, 2015), 여전히 청년층의 노조 조직률은 전체 근로자 평균보다 훨씬 낮고 기업 규모에

따른 노조가입률 차이와 노조 가입에 의한 임금 프리미엄 등 노동계급 내 불균등 문제도 청년 층에서 특히 강하게 나타난다(김정우, 2015). 그러므로 이런 한계를 극복하기 위해서는 노조나 사회운동으로 집단화된 주체들만이 아니라 대다수 청년 불안정 노동자들이 놓여 있는 평범한 미시적 노동 현실을 더 세밀히 이해할 필요가 있다.

이상과 같이 여러 선행연구가 규명해온 청년 불안정 노동자들이 주요 문제를 표로 정리해보 면 아래의 [표 1]과 같다. 이 표가 제시하는 바와 같은 선행연구들의 강조점은 본 연구에서 분석 의 초점이 분산되는 것을 방지하기 위한 일종의 제어장치로 활용된다. 이 논문은 통계적 의미 의 일반화를 추구하기보다, 특별한 사회적 중요성을 갖는 대상 또는 현상에 대한 심화된 이해 를 통해 ‘구체적 일반성’(이희영, 2005)을 추구하는 질적 연구다. 따라서 본 논문에서 제시하는 사례들은, 방대한 원자료에서 일반적 중요성이 약한 수많은 특수 사례를 제거하고 [표 1]에 제 시된 기존 연구들의 강조점에 따라 핵심 사례를 선별, 체계화한 것이다.

[표 1] 청년 불안정 노동자들이 경험하는 주요 문제

경제적 차원	고용	실업과 비정규직, 단기적 고용, 근로계약서 미작성, 고용계약의 불명료성, 단절적 근로시간, 근로 제공 방식의 불규칙성
	소득	낮은 소득 수준, 소득의 정기성 결여, 최저임금 미준수, 임금체불과 미지급, 주휴수당 미지급, 야근·잔업 수당 갈취, 약속된 시급 변경
	사회보장	연금·건강·고용·산재 등 사회보험 미가입, 또는 적용대상에서 제외. 실제 복지수요가 발생 할 경우 사회보장제도 적용의 어려움
노동 현장	노동조건	업무 과다, 초과 근무, 휴식시간 미보장, 상시적 감시·통제, 일과 쉼의 경계의 모호성으로 인 한 노동시간의 임의적 연장
	인권침해	인격 모독, 언어폭력, 성폭력, 노동현장의 감시와 자율성 박탈, 신체에 대한 통제, 노동자의 일상생활에 대한 고용주의 통제
생활과 의식	생활조건	열악한 주거환경과 주거비 부담, 생계비·학자금 등에 의한 부채, 가족의 부채와 부양 부담, 여가·자기계발 위한 돈과 시간의 부족
	의식과 정체성	자아실현 기대와 노동 현실의 간극, 미래에 대한 불안과 절망감, 계급적인 연대의식 형성의 어려움

2) 연구 질문과 자료, 방법

이 연구의 문제의식은 앞에서 서술한 여러 문제적 상황이 ‘행위자의 관점에서’ 구체적으로 어떤 사건과 상황으로 체험되며 그런 체험들이 이들에게 어떤 의미로 해석되고 있는지를 이해 하고자 하는 것이다. 이 문제의식을 제2장에서 서술한 ‘갈등적 교환’과 ‘생산의 정치’라는 두 이 론적 초점에 따라 다음 세 가지 상호연관된 질문으로 구체화시켜 볼 수 있다.

1. **착취관계:** 노동자들에 대한 잉여노동의 추출과 노동통제 기제의 특성은 무엇인가? 노동과정의 예측성과 저임금 노동의 종속적 지위는 어떻게 이윤창출에 활용되는가?
2. **사회관계:** 그러한 노동과정에서 노동자들은 대자본, 고용주, 관리자, 소비자, 동료 노동자들과 어떻게 관계 맺는가? 노동자들은 누구와, 왜 적대하거나 연대하는가?
3. **의미관계:** 노동현장에서 잉여착취와 적대적 사회관계 경험들은 노동자들의 자기정체성과 계급의식의 형성, 또는 형성의 실패에 어떤 영향을 미치는가?

한편 방법론적 측면에서, 많은 선행연구는 고용, 소득, 사회보장 등 불안정성의 핵심적 측면에서 고용률과 실업률, 비정규직 비율, 정규-비정규 임금 격차, 사회보험 가입률 등 몇몇 양적 지표를 통해 청년 불안정 노동의 현황과 추이를 분석했다. 나아가 공식적 통계에 반영되지 않는 현실들을 포착하기 위해 설문조사(김기현·하형석·신인철, 2016; 김영아·Noël Bonneul, 2019; 김유빈 외, 2018), 또는 심층면접(남재욱·김영민·한기명, 2018; 이광석, 2017; 이승윤·박경진·김규혜, 2019)의 방법을 사용한 연구들이 이뤄졌다.

그런데 통계적인 조사, 설문조사의 구조화된 질문지, 심층면접의 대면적 소통 등을 통해 얻는 자료는 자연스러운 의사소통 상황에서 드러나는 삶의 현실과 의식, 또는 무의식의 징후를 포착하는 데 일정한 한계가 있다. 이런 문제를 해결하기 위해 사회과학에서 주로 사용하는 방법은 참여관찰에 의한 문화기술지, 상호작용 상황을 관찰하는 일상생활방법론, 일상적 의사소통 상황에서 생산된 텍스트의 분석 등이 있는데, 이 논문은 이 중 세 번째 접근법을 취한다.

이 연구는 디지인사이드 갤러리 중에서 청년 불안정 노동자들이 가장 많이 참여하는 두 커뮤니티인 「아르바이트 갤러리」(이하 ‘알갤’로 지칭)와 「편의점 갤러리」(이하 ‘편갤’로 지칭)를 대상으로 선택했다. 거친 비속어와 적나라한 상황 묘사, 고용주가 보낸 카톡 메시지의 캡처 사진, 편의점 고객에게 맞은 얼굴 사진, 물류창고 화장실에서 몰래 휴식하며 찍어 올린 사진, ‘조끼’ 입은 관리직 사원의 고함, 그 순간 노동자가 느낀 수치와 살의(殺意) 같은 이야기들은 분명 통계자료나 설문, 면접조사에서 얻을 수 없는 생생한 현실의 단면들이다.

두 갤러리의 주목할 만한 공통점은 이용자들이 각자의 노동경험과 문제, 해결책을 교류하는데에 큰 비중을 둔다는 사실이다. 온라인 공간에서는 다양한 화제의 글이 올라오지만, 이처럼 자신의 노동경험이 주요한 화제가 되는 곳은 흔치 않다. 여기 올라온 이야기들이 다수 청년 알바생이 항상 놓여 있는 상황에 대해 얼마만큼 통계적 의미의 대표성을 가질 수 있을지 예단할 수 없지만, 그것은 분명 선행연구들이 많은 청년 알바생이 빈번히 경험하는 것으로 확인한 문제적 노동 현실의 실상을 밀도 있게 드러낸다는 점에서 질적 심화 연구의 대상으로서 큰 ‘적합성(relevance)’(Flick, 2008, 제8장)을 갖고 있다.

두 커뮤니티를 선택한 일차적 이유는 청년 노동자들이 가장 많이 참여하는 온라인 공론장이라는 점이지만, 그 기준으로 후보군에 오른 여러 커뮤니티 중에서 특히 이 연구의 이론적 초점인 노동과정의 성격과 사회관계라는 측면에서 알깡과 편깡은 한편으로 고용, 소득, 노동환경 등의 불안정성이 고도로 높다는 공통점과 더불어, 다른 한편으로 노동의 대상, 노동과정의 성격, 노동현장의 사회관계 등 여러 면에서 차이점이 있어서 흥미로운 비교 대상이 된다.

먼저 차이점을 보면, 알깡은 쿠팡과 같은 물류센터의 창고노동을 하는 이용자가 압도적으로 많고, 편깡은 편의점에서 일하는 노동자가 대부분이다. 두 연구대상은 각각 산업 분류상 운수 창고업과 도매소매업에 귀속시킬 수 있고, 업종은 물류업종과 서비스업종이라고 할 수 있다. 노동의 특성도 다르다. 물류 노동은 집단적·조직적 과정이므로 다수의 관리자 및 동료 노동자들과 관계가 중요하다. 반면 편의점 노동자는 편의점의 전반적 관리부터 소비자 대상 대인 서비스까지 다양한 노동을 수행하고, 점주 및 방문 손님과 일대일 관계가 노동자에게 중요하다.

그러나 알깡과 편깡을 이용하는 물류 및 편의점 노동자들은 고도의 불안정성이라는 공통점을 갖고 있다. 두 사례 모두 숙련도가 낮아서 대체 가능성이 높다는 것이 고용관계에서 갑의 지배력을 높인다. 고용상황을 보면 물류 노동자들은 종사상 지위가 일용직이 대다수며, 고용의 지속성 면에서 한시직 중에서도 가장 취약한 비기간제, 근로시간상으로 단시간 고용이며, 근로제공 방식 면에서 채용전문 하청업체에 간접고용된 용역근로자들이다(박종식, 2018, 2020).

편의점에는 임시·일용직 뿐 아니라 때로는 다년간 일하는 상용직도 있고, 근로제공 방식도 가맹점주가 직접 고용하는 형태다. 하지만 문서화된 근로계약이 없는 구두계약이 많고 그런 모호성에 더하여 최저임금, 퇴직금이 준수되지 않는 등 비공식성이 큰 불안정 요인이다. 또한 2017년 전국 아르바이트 시급 조사에서 편의점은 6,652원으로 모든 업종·직종 중에 최하위권이었다(김종진, 2017).

노동에 직결되는 이상의 공통점과 더불어 연령상으로도 알깡과 편깡은 20~30대 청년층 이용자가 압도적으로 많다는 세대적 공통점을 갖고 있다. 2021년 3월 1일 기준으로 두 커뮤니티의 검색자 연령 통계를 보면 알깡은 20대(58.7%)와 30대(22.6%)가 80%를 넘고, 편깡은 10대(11.4%)와 20대(72.7%)가 85%에 달한다(<https://blackkiwi.net/service/keyword-analysis>; 접근일 2021.3.1.). 이상의 비교 내용을 요약하면 [표 2]와 같다. 이 논문의 4장과 5장에서는 이중 노동통계와 노동현장의 사회관계의 특성, 6장에서는 청년으로서 노동과 노동자성에 관한 인식과 정체성의 문제를 다루면서 두 사례의 공통점과 차이점을 분별하고자 시도할 것이다.

[표 2] 아르바이트 갤러리와 편의점 갤러리의 이용자 특성 비교

	아르바이트 갤러리	편의점 갤러리
직종	다수는 물류창고 노동	편의점 서비스직
연령	대부분 10대~30대	
일의 숙련수준	저숙련 및 단순 노무	
계약형태	일용직, 종종 일일 단위	상용직부터 일용직까지 다양하지만, 명문화된 근로계약 없는 경우 다수
근로형태	한시직, 시간제, 하청업체 간접고용	한시직, 시간제, 자영업자 고용
노동과정	집단적, 조직적 육체노동	편의점 관리 및 대인 서비스
사회적 관계	다수의 관리자 및 동료 노동자	점주 또는 손님과 일대일 관계
관계의 지속성	일용직 특성상 매일 바뀜	점주와 지속 관계, 소비자는 일회적

자료의 특성을 보면, 매일 알궂에는 1천 개 내외, 편궂에는 3천 개 이상의 글이 올라오는데 그중에서 조회 수, 추천 수, 댓글 수가 특정 기준을 넘기는 하루 수십 건 가량의 글이 ‘개념글’로 등록된다. 이 연구는 2020년 1월 1일부터 4월 30일까지 게시된 ‘개념글’ 목록 중에서 노동과 관련된 글을 수집하여 분석했다. 분석 시기를 결정한 기준은 코로나19 감염병 확산의 영향을 함께 보기 위해 1차 확산 이전과 이후 2개월씩으로 택했다. 그러나 분석결과 코로나는 편궂에서 마스크 착용이 화제가 되는 등 불안감이 표출된 적이 있지만 전체적으로 미미했다.

아래의 [표 3]에 제시되어 있는 것처럼 해당 기간에 두 커뮤니티에 게시된 ‘개념글’의 총 개수는 1,827개인데, 저자들은 질적 내용분석(qualitative content analysis) 방법론에서 발전시킨 구조화(structuration)와 심층해석(explication)의 기술과 절차(Mayring, 1988)에 따라서 (1) 먼저 모든 텍스트의 내용을 검토하여 그중 노동에 관련되고 일정한 분량과 밀도의 내용을 담고 있는 860개의 글을 분석대상으로 선별했고, (2) 선택된 텍스트들을 정밀분석하면서 알궂에 1,452개, 편궂에 675개, 합계 2,127개의 메모를 기록하고 핵심 내용을 개념들로 추상화하고 #태그를 부착한 뒤에, (3) 텍스트의 중요 부분들을 주제별로 범주화하여 재배열하고 그 내용을 개념관계로 구조화한 뒤에, (4) 각 주제 영역에서 자료 내용과 관련된 통계자료 또는 선행문헌을 참조하여 텍스트의 이론적 의미를 심화 해석하는 작업을 수행했다.

[표 3] 두 갤러리에 게시된 개념글 및 분석대상 개념글의 수

	게시된 개념글		분석대상 개념글	
	월	수	월	수
아르바이트 갤러리	1월	159	1월	82
	2월	91	2월	73
	3월	304	3월	172
	4월	223	4월	144
	합계	777	합계	471
편의점 갤러리	1월	316	1월	127
	2월	302	2월	126
	3월	240	3월	85
	4월	192	4월	52
	합계	1,050	합계	389
총합		1,827		860

4. 물류센터 노동자의 사례

먼저 물류센터가 속해 있는 산업부문의 이윤창출 흐름 속에서 물류창고 노동이 어디에 위치해 있는지, 그래서 기업의 자본회전과 이윤증식을 위해 물류 노동의 어떤 측면이 특별한 중요성을 갖는지를 확인하는 데서 논의를 시작하고자 한다. 박종식(2020)은 최근 택배 산업의 몇 가지의 중요한 특징을 관찰했는데, 첫째가 전자상거래업과 물류·택배업의 융합, 둘째가 새벽배송시스템의 확산, 셋째가 소수의 직접고용과 다수의 간접고용 또는 플랫폼 계약을 혼합하여 기업의 필요에 따라 운용하는 방식의 확산이다. 기업들은 물건을 대량 구매하여 자체 물류센터에 보관하다가, 전자상거래 시스템을 통해 주문이 들어오면 즉각 포장하여 각 지역 캠프로 출고한 뒤 노선별로 분류하여 배송기사가 배송하는 흐름을 가동시켜 수익을 증대한다.

박종식(2018)의 또 다른 연구에 의하면, 쿠팡의 직급체계는 관리직, 배송직 사원, 헬퍼, 물류센터, 고객센터 상담원으로 크게 나뉜다. 이중 배송직 사원은 쿠팡이 직접 고용하는 ‘쿠팡친구’(이전엔 ‘쿠팡맨’)와 개인사업자로 등록해서 자차로 배송하는 ‘쿠팡플렉스’가 있는데, 전자는 정규직 전환도 가능하고 관리직으로 승진도 가능한 데 반해 후자는 직접고용 배송기사들이 기피하는 새벽배송 등을 많이 맡는다. 고객센터 상담원의 경우도 쿠팡이 직접 고용한 소수의 ‘쿠니’가 있지만 다수는 도급사 하청을 통해 간접고용하는 경우다.

본 연구의 대상인 알겔 이용자들은 대부분 물류센터 창고노동자들인데, 박종식의 연구에 따르면 물류센터 노동조직은 한편으로 직급에 따라 다른 색의 ‘조끼’를 착용하는 등의 방으로 위계화되어 있는 관리직 사원들, 다른 한편으로 예를 들어 쿠팡 자회사인 쿠팡풀필먼트서비스 같은 채용전문회사가 고용하는 일용직 노동자들로 구성된다. 이들 물류 일용 노동자들은 조기 출

근조, 주간조, 오후조, 심야조로 나뉘어 24시간 내내 입고(IB), 검품(QC), 재고조사(ICQA), 출고(OB), 허브(HUB)의 공정 흐름을 가동시킨다.

더 큰 틀에서 보면 물류센터의 공정 흐름은 전자상거래-물류센터-배송서비스로 구성되는 이윤실현 흐름 내에 위치해 있는데, 거기서 물류 노동자들이 기업의 이윤실현에 영향을 미치는 가장 중요한 지점은 바로 '속도'와 '정확성'이다. 즉 주문 상품을 최대한 빨리 확보, 포장, 운송하여 수취인에게 전달하는 것, 그리고 정확히 주문내용대로 제품손상 없이 전달하는 것이 기업의 신뢰도에, 궁극적으로 이윤증식에 직접적 영향을 미친다. 따라서 계약된 물리적 노동시간 동안 최대한 많은 양의 노동을 신속하고 정확하게 하도록 만드는 것이 노동통제와 잉여추출의 핵심이다. 그것이 어떻게 이뤄지는지를 노동자들 자신의 서사를 통해 살펴보도록 하자.

1) 전자화된 전제적 통제 체제

물류 노동현장에 대한 노동자들의 많은 서술을 분석한 결과를 미리 요약하자면, 물류센터 노동통제와 잉여추출 기제의 핵심은 노동자들의 자유와 자율성을 강하게 억압하는 전제적(despotic) 노동통제 체제가 전자화된 중앙집중적 감시장치를 통해 조직되어 있다는 데 있으며, 그러한 노동자들의 예측성을 지속시키는 근본적 토대는 일용노동의 불안정성이었다.

첫째, 근본 문제부터 들어가자면 회사 측이 행사하는 가장 기본적인 통제력은 '다시 고용하지 않을 수 있는' 합법적 권한이다. 일용직 노동은 원래 불안정성을 내포할뿐더러, 특히 물류센터의 사례에서는 그 이상으로 회사 측이 개별 노동자에 대한 정보를 축적하여 재취업 여부에 활용한다는 노동자들의 두려움이 빈번하게 발견되었다.

물류 노동자들은 매일 출근 문자를 보내서 출근 확정 문자를 받아야 출근할 수 있고, 업무속도가 느리거나, 근무태도가 안 좋고, 자주 안 나오는 사람, 중간에 도망간 사람, 다른 근무자를 불편하게 한 사람 등은 리스트에 올라서 같은 회사에 재출근하는 데 어려움이 생기는 것으로 알려진다. 이러한 조건에서 노동자들은 '내일도 출근'할 수 있기 위해서는 열악한 노동환경에 대한 불만을 표출하기가 어려워져 주어진 현실을 감내하는 모습이 발견된다.²⁾

둘째, 노동자들의 소통, 이동, 시간 운용을 철저히 통제하고 자율성을 억압하는 체제가 발견된다. 물류센터에서 출근 시에 모든 일용 노동자의 휴대전화를 수거하고, 심지어 점심시간 이외에 화장실에 가고 오는 시간까지 현장 관리자가 체크하는 사례가 빈번하게 나타났다. 작업하

2) 본 연구에서 특정 물류회사의 '블랙리스트' 작성 여부를 노동자들의 진술만으로 단언할 수는 없지만, 최근 언론에서 마켓컬리가 노동자들의 근무태도 등을 평가한 블랙리스트를 채용대행업체에 전달하여 리스트에 포함된 노동자들에게 일감을 주지 않는 방식으로 통제해온 사실이 밝혀졌고 마켓컬리측도 이 리스트의 존재 자체는 부정하지 않은 것으로 보도되었다. ("마켓컬리 '블랙리스트' 진짜였다." 경향신문, 2021.3.6)

고 있는 창고에서 나가서 쉬려면 직원의 허락을 받아야 한다는 것이 공통된 설명이다. 이처럼 신체와 시간에 대한 미시적 통제는 계속 일자리가 있어야 하는 단기 노동자들의 객관적 예측을 심화시킬 뿐 아니라, 심한 모욕감과 종속감을 주는 것으로 보인다.

화장실 좀 가려는데 이름 적고 시간 체크까지 하더라. 조X나 굴욕적이더라. 진심 노예된 기분 개X같았지만 내일도 나간다 XX (2020.04.24.)³⁾

노예인증 아니야? 보안에 민감한 업무도 아닌데. 요즘 /초등학생/들도 핸드폰 안 건지 않냐? (2020.04.19.)

셋째, 중앙집중화된 전자감시 체제는 작업장에서 상시적이고 편재하는 노동통제 장치다. 물류센터의 노동공간은 중앙에서 상시적 감시와 통제를 하는 전형적인 판옵티콘 체제를 갖고 있다. 중앙관리기구는 노동자에게 지급하는 PDA를 통해서 그들을 통제하는데, 노동자는 지급된 PDA로 작업내용을 실시간 확인하고 작업상태를 중앙에 전달한다. 이를 토대로 중앙관리기구는 노동자의 작업 속도, 작업량, 실수와 지연 등을 상시 체크하면서 방송으로 지시한다. 작업 속도가 느린 공정이나 노동자는 방송으로 호명을 받아서 중앙에서 훈계를 듣는다.

중앙에서 계속 부름. 방송을. 진짜 퇴근 때까지 계속함. 식사랑 퇴근 5분 전에 모이는 거 상상도 못해. 계속 진행하라고 방송하는데 (2020.02.02.)

특히 UPH(unit per hour)는 시간당 생산 건수나 작업량을 측정하는 지표인데, 노동자들의 단위 시간당 업무량, 또는 단위작업당 수행속도를 하루에도 수차례 체크할 수 있는 전자감시 방식이다. 이를 통해 특히 집품 등 업무량 확인이 용이한 작업의 경우 업무량이 낮은 사원을 곧바로 호명하고 업무를 재촉한다. 이처럼 노동자의 신체와 중앙통제기구를 전자적으로 연결시키는 방식으로 물류센터의 전체적인 감시 및 노동강도의 강화가 이뤄진다.

그뿐만 아니라 노동자들의 작업의 정확성을 극대화하기 위해 정밀하게 통제할 수 있는 전자감시 장치들도 발견된다. 노동자들은 출퇴근 시에 명부에 자필 서명을 하고 바코드를 할당받는

3) 이하 인용되는 텍스트에서 XX는 심한 비속어인 경우며, / /는 비속어를 XX로 표시했을 때 의미 전달이 어려운 경우에 동일한 의미의 단어로 대체한 것이다. ○○는 회사명을 익명으로 처리한 것이다. 제목은 대부분 비속어가 너무 심해서 제외했는데 제목에 중요한 메시지가 담겨 있을 경우엔 텍스트 안으로 포함시켰다. 인터넷에 공개된 자료(publicly available data)는 국제적으로 통용되는 연구윤리 규정상 자유롭게 연구에 이용하고 인용할 수 있다. 그럼에도 불구하고 만의 하나라도 노동자의 권익에 불이익이 갈 수 있으므로 텍스트 작성자의 닉네임과 IP를 모두 삭제하고 게시 날짜만 표시했다. 더구나 알깡과 편깡은 작성자의 실명과 전자정보가 노출되지 않은 시스템이기 때문에, 이 논문에 제시된 인용으로 그 작성자의 신상을 확인하는 것은 불가능하다.

데, 이 시스템은 단순히 출퇴근 시간만 기록하는 것이 아니라 특정 공정에서 실수나 절도가 발생했을 때 회사가 해당 노동자를 추적하고 배상을 요구할 수 있게 해준다.

넷째, 시간의 틈을 최소화하여 근로계약에 의한 물리적 노동시간 내에서 실질적 노동의 양을 극대화하려는 통제장치가 발달해 있다. 이러한 노동시간 통제 체제는 별도의 휴식시간을 제공하지 않고, 노동자의 짧은 휴식조차 관리자의 허락을 조건으로 하거나 심지어 휴식시간을 기록하면서 관리하는 등의 다양한 방식으로 근무시간의 밀도를 극대화하는 규제들을 통해 실현된다. 일용 노동자들이고 쉽게 대체 가능하기 때문에 회사 입장에서는 이런 잉여극대화 전략에 의한 인간 노동력의 마모를 우려하지 않아도 된다.

휴식시간: 식당 이동 중 10분, 줄 10분, 식사 후 다시 이동 10분 ... 일하다 짬나서 쉴 땐 서서 눈치 보면서 쉬어야함. ... 판 데서 퇴출당한 인생막장 아니면 갈 곳이 아님. (2020.04.19.)

사람이 로봇이냐. ○○은 근로자들에게 2시간에 10분이라도 휴식을 보장해라! (2020.02.19.)

이처럼 회사가 전자화된 전제적 통제를 통해 노동의 속도와 양을 최대화하고 휴식과 실수를 최소화하려 한다면, 노동자들은 어떤 방식으로 그에 맞서는 대응(contestation)을 하고 있는가? 알궂에서 소통하는 물류 노동자들은 열심히 일해도 일당은 최저임금 또는 그 이하 수준으로 고정되어 있는 데다 회사가 자신들을 소모품처럼 간주한다고 느끼기 때문에 노동윤리상 용인할 수 있는 한도 내에서 최대한 덜 힘들게 일하는 것에 관심이 모아지고 있었다.

그런데 노동자들은 사측의 전제적 통제에 저항할 수 있는 구조적 자원과 결사체적 자원(Wright, 2000)을 모두 결여하고 있다. 이들은 저숙련 일용직 노동자로서 대체 가능성이 큰 노동력이기 때문에 개별적으로 자신의 존재 가치를 내세울 협상력이 없는 데다, 노동조합을 비롯하여 집단행동을 할 수 있는 조직적 기반도 갖추고 있지 않다.⁴⁾ 그 결과 이들은 명시적인 항의나 제도 변화의 시도 대신에, 개인화되고 비가시적인 태업에 의해 최소한의 신체적, 정신적 안전을 확보하려 한다.

열심히 하는 /사람이/ 바보. 화장실 /자주/ 가고 담배 안 퍼도 강 피고 오겠다 해라. 물량이 밀려도 그냥 '밀리나보다' 하고 힘든 척 /많이/ 해라. "속도 올려주세요" 한다고 해서 절대 속도 올리

4) 쿠팡의 경우 2017년 쿠팡맨 218명의 계약해지를 계기로 노조설립 투쟁을 시작하여 2018년에 공공운수노조 공항항만운송본부 산하 쿠팡지부를 설립했지만 그 가입대상이 정규, 비정규직 '쿠팡맨(쿠팡친구)'에 한정되고 있어서 이들 못지않게, 또는 심지어 이들보다 더 열악한 고용, 노동조건 하에 있는 물류센터 일용직 노동자들은 대상이 되지 않고 있다.

지 마라. 속도 올리는 척만 하고 본인 페이스 유지해라. (2020.04.01.)

2) 관리자에 대한 적대, 노동자 내부의 혐오

이상에 서술한 바와 같이 물류 노동의 현장에서는 회사가 체계적으로 조직하는 노동통제 및 잉여추출의 기제들 내에서 노동자들은 회사에 대한 명시적 항의보다 소극적 적응 전략으로 노동강도를 완화하려 시도하고 있었다. 그런데 알꺀의 많은 글에는 물류현장의 사회관계에서 상당히 명시적인 갈등 관계가 나타나고 있었는데, 그것은 ‘노사’관계가 아니라 일용 노동자들과 관리자 집단 간의 갈등이었다. 관리자들이 노동자들과 관계에서 어떤 역할을 하는지, 그들이 왜 노동자들의 적개심을 유발하는지, 그들이 자본축적 구조에서 어떤 기능을 하는지 보자.

첫째, 이들 관리자들의 가장 기본적인 역할은 상시적으로 노동의 질과 속도, 노동자들의 실수와 해이를 감시하면서 규율하는 것이다. 관리자들은 일반적으로 특정한 공정에 배치되어 지시, 감독, 교육 등 여러 업무를 하는데, 그 밖에도 노동자들이 ‘감시 사원’이라고 부르는 관리자 들은 여러 공정을 포괄하면서 오직 감시 업무에만 특화되어 있다고 한다.

또한 관리직이 아닌 계약직 사원 중에서도 노동자들에게 관리자 행세를 하는 사람들이 있고, 일용직 중에서도 동일 사업장에 비교적 오래 일한, 젊은 노동자들이 ‘고인물’이라고 부르는 노동자들 중에는 힘든 일을 신참들에게 떠넘기는 식으로 텃세를 부리는 사람뿐 아니라, 관리직 사원들과 밀착하여 노동자들에 대한 감시통제 역할을 대행하는 사람도 포함되어 있다. 이처럼 노동현장의 권력구조는 중간관리직을 매개로 노동자들 내부에까지 촘촘하게 뻗어있다.

둘째, 관리자들은 단지 관료적 규칙에 따른 노동통제만 하는 것이 아니라 자의적인 사적 권력을 행사할 수도 있다. 예를 들어 개인적인 친소(親疏) 관계에 따라 노동자를 자신이 직접 관할하는 공정에 두거나, 반대로 힘들고 기피되는 공정에 배치하는 경우다. 이처럼 노동자 본인의 의사와 전혀 상관없이 인력이 부족한 부서나 힘든 업무로 재배치되는 것을 노동자들은 ‘팔려간다’고 표현하는데, 이러한 표현은 개별 관리자들의 판단에 의해 노동의 장소, 성격, 강도가 전적으로 좌우된다는 것을 의미한다.

눈 마주쳐서 이상한 데 팔려가고.. 군중들 사이에 끼어서 없는 사람인양 행동하는 게 ○○의 묘미. (2020.02.17.)

관리자가 할 줄 아는 거. 꺀꺀 소리지르기. ... /친/목질하면서 /친/목 아닌 사람 냉동 [공정으로] 보내기. (2020.04.01.)

셋째, 노동자들은 관료적 통제뿐 아니라 관리자들의 비인격적 대우 때문에 큰 정신적 고통을 호소하는데, 이러한 위압적 관계는 전제적 노동통제 체제의 미시적 기제의 하나로 해석할 수 있다. 알겔 게시판에는 “사람취급 못 받고 개만도 못한 취급 받아서”(2020.04.03) 너무 괴롭다는 등의 글이 자주 게시되는데, 알바 노동자들의 입장에서는 상황에 대한 선택권과 통제권이 전혀 없어서 어떤 관리자에게 어떤 피해를 보는지는 순전히 운에 달려 있다.

개네는 그냥 바로 소리 지르더만. 지 짜증나면 짜증낼 거 다 내면서 일하던데. 소리 지르고 싶으면 있는대로 소리 지르고. ... 강 개네한테 사원은 일하러 온 사람이 아니라 언제든 짜증내도 될 사람들. ... 여기도 점점 서비스직 맞먹는 정신적 스트레스가 쌓임. 관리자들 인성 /나빠서/ 감정 노동까지 하는 기분. (2020.03.03.)

이상과 같은 관리자들의 행위는 단지 관리자 개인의 인성이나 개인 간의 위계 관계의 문제에 그치는 것이 아니라, 공정의 흐름을 가속화하고 최대의 잉여를 추출하기 위한 노동통제의 유기적 일부로 해석될 수 있다. 관리자들은 일방적인 명령과 욕설 등 위압적인 태도로 노동자들의 근무 태만을 막고 중단 없는 노동을 강제하여 노동의 속도와 집중도 높이려 한다. 그런 의미에서 관리감독자들은 자본의 대리인으로서 그 자리에 있는 것이라고 할 수 있다.

그뿐만 아니라 그러한 노동통제를 통해 산출되는 성과는 곧 해당 관리자의 성과로 측정되고 평가된다는 점에서, 관리자들은 자신들이 노동자들을 대하는 방식이 회사의 이익을 위한 길이자 동시에 자신의 이해관계에 부합한다고 간주할 만한 조건이 존재한다. 즉 자본의 이익과 관리자의 이익이 객관적인 동맹 관계에 있는 것이다. 이러한 점들을 고찰한다면, 노동자들의 관리자에게 대한 증오와 적대감은 근본적으로 계급적인 성격을 갖는다고 볼 수 있다.

그렇다면 노동자들은 이러한 통제 체제를 경험하면서 서로 간의 연대를 형성하고 있는가? 알겔의 기능 자체가 노동자들 사이의 공감과 격려, 그리고 정보 공유를 통한 상호부조에 있다고 했을 때 연대의 토대가 부재하다고 말할 수는 없다. 하지만 알겔에는 연령과 성별에 따른 혐오가 빈번하고도 강도 높게 표출된다. 연령의 경우 중년·고령 노동자들이 청년만큼 일하지도 못하면서 동일한 시급을 받는 데 대한 불만이 핵심이다. 또한 연장자들이 젊은 신규에게 일을 미루고 관리자 행세를 한다는 불만도 자주 등장한다. 그러나 무엇보다 강한 적대감이 응축된 장소는 젠더 관계다. 남성 노동자는 육체적으로 ‘힘든 일’을 하는데 여성들은 같은 임금을 받으면서 ‘편한 일’을 할당받는다는 불만이 청년 남성 노동자들 사이에 만연해 있다.

여자들은 자기 능력 부족 탓 안하고 차별이라고 노래 부르는데 왜 여자들이 강철바닥 위에서 편한 일 하고 우대 받는 건 차별이 아니라 차이임? (2020.03.03.)

이런 불만을 열악한 노동환경에서 조금이라도 덜 힘든 작업으로 배치되고 싶은 인간적 욕구로 해석할 수 있고, 공정별로 업무 난이도가 다른데 일괄 시급을 받는 시스템이 불만의 한 원인이라고 볼 수도 있다. 하지만 그런 '구조적 설명'은 자칫 성차별주의와 여성혐오를 정당화하는 허구적 논리가 될 수 있다. 적잖은 청년 남성 노동자들은 역할 배치와 보상 문제에 대한 불만과 무관하게 여성혐오와 성차별 관념을 적나라하게 드러내고 있었다. 그 한 예로 여성을 아무것도 제대로 못 하면서 임금을 받아가는 기생적 존재로 묘사하는 글이 자주 등장한다.

인여인력인데 ㅋㅋㅋ 포장도 아줌마들 빼곤 남자보다 못함. 피킹도 못함 힘쓰는 것도 못함 그냥 장애인이나 ㅋㅋㅋㅋ (2020.03.05.)

남자들이 피킹 더 잘하는데 남자 피커들만 차출해서 워터 보내는 거 관리자도 싫다고 말한거 들은 적 있음. 근데 열등한 XX들한테 시키면 공정 빵꾸나니 (2020.04.02.)

남성 노동자들과 업무 배치를 놓고 경쟁 관계에 놓일 수 있는 여성 노동자들이 아니라, 다른 직급의 여성 관리자에 대해서도 성차별적 의식구조로 비난하는 글도 많다. 예를 들어 청년 남성 노동자가 '20대 여성 관리자'만 특정하여 비난하는 등인데, 이는 가부장적 자의식에 위협이 되는 동년배의 여성 상급자에 대한 열등감을 상쇄하려는 심리적 전략으로 해석된다.

한 30살 정도 돼 보이는 여자관리자나 남자관리자들은 물류에서 일하는 지들이나 단기나 /실패한 인생/인거 알아서 그런지 대부분 단기들 생각해주던데, 20대 여자관리자 애들은 [단기 노동자들] 사람취급 안함. (2020.03.09.)

나아가 구체적 상황에 대한 불만에서 점점 더 이념적 극우주의로 일반화되어가는 양상도 발견된다. '남자만 굶은일을 맡는다'는 주장에서 '남성 역차별'이라는 불공정 주장으로, 그리고 반페미니즘과 반진보·반좌파의 강한 이념적 태도로까지 나아가는 것이다.

공정한 대결도 아니고 페미민국 XXX이 여성할당제 같은 거 쳐만들어서 ㅋㅋ 그냥 /여성/들은 사무직이나 힘 아예 안 쓰는 직종으로 쳐빠지면 안되냐? (2020.03.18.)

내가 /문재인 대통령/이 XX 페미질 하는 거 하도 X같고 ... “요번 총선 때 민주당, 정의당 쪽에 표를 주는 XX들은 스스로 손모가지 자르고 뒤희어야한다.” “김대중 XX가 여성부를 왜 만들어가지고” 등등 막 좌파들 끼는 얘기를 늘어놨거든. ... 암만 생각해봐도 남잔데 좌파 지지하면 그건 진짜 개

돼지 XX가 아닌가 싶다. (2020.03.18.)

보울즈와 진티스는 자본과 노동 간의 권력관계에서 자본의 지배력을 유지하는 데에서 노동 계급 내의 분할이 큰 중요성을 갖는다는 점과 더불어, 그러한 분할이 예를 들어 숙련과 같은 경제적 요인뿐 아니라 젠더, 인종 등 다양한 사회적 차이에 관련된다는 점을 간과해선 안 된다고 강조한 바 있다(Bowles and Gintis, 1990: 197). 이 연구가 분석한 물류현장에서 자본의 지배력은 관리직과 ‘관리인 행세’를 하는 노동자들까지 길게 뻗어 있었던 데 반해, 노동자들은 내부적으로 노인혐오, 여성혐오 등 여러 내부적 폭력성으로 분할되어 있었다.

5. 편의점 노동자의 사례

편의점은 오늘날 언제 어디서나 소비를 가능케 하는 생활 필수시설이 되었고, 편의점 직원은 사람들이 가장 자주 접하게 되는 서비스 노동자다. 편의점의 가맹점 수와 종사자 수는 프랜차이즈 부문 중에 가장 큰 비중을 차지하는데, 편의점산업협회의 자료에 의하면 2018년도 전국 프랜차이즈 편의점 수는 총 38,994개이며 전국 편의점 종사자 수는 192,255명에 달했다(<https://cvs.or.kr/>; 검색일 2021.3.2.). 그런데 기존 연구에 편의점과 가맹본부 회사 간의 관계에 관한 문헌은 대단히 많지만, 편의점 노동자에 관한 조사나 연구는 희박하다.

편의점 노동자의 현황은 실로 심각하다. 알바노조가 2017년에 수행한 편의점 노동환경 실태 조사에 따르면(최기원, 2017), 총 402건의 조사 사례 가운데 근로계약서 미작성 및 비교부 사례가 77.4%, 주휴수당 미지급률이 92.0%, 야간수당 미지급률이 67.3%, 최저임금 미달률이 55.0%에 달하여 고용, 임금 측면에서 다수가 대단히 열악한 상황에 있는 것으로 확인되었다. 그와 더불어 4대보험 미가입률 87.6%, 휴게시간 관련 법규 위반율 59.4%, CCTV 감시 경험 41.8%, 고용주 또는 고객의 폭언 및 폭행 경험이 54.5%, 성폭력 경험률 12.9%, 비상구 없는 카운터 비율 49.5% 등 사회적, 신체적, 정신적 안전이 심각하게 위협 받고 있는 상황이다.

왜 그러한가? 어떤 이윤증식의 연쇄 고리 때문에, 고용주와 노동자 관계의 어떤 특성 때문에, 또 노동자와 소비자 관계의 어떤 특성 때문에 이렇게 모든 측면에서 ‘불안정한’ 상태가 지속되고 있는가? 그것이 본 연구의 관심의 초점이다.

프랜차이즈 가맹본부와 가맹점주 간의 관계 구조를 분석한 김철식(2015)의 연구에 의하면, 프랜차이즈 산업에서는 가맹본부(본사)와 가맹점 간에 종속적·수직적 관계가 형성되어 있어서 본사는 자원과 정보를 독점하고 가맹점들을 규율, 감시, 평가하며, ‘일일송금제도’라는 방식으

로 매일 모든 가맹점으로부터 매출액 전액을 송금받고 1개월 단위로 가맹점주의 수익분배분만큼 돌려주는 식으로 본사 수익을 보장한다. 본사 기업들은 점포와 경영 투자 부담을 가맹점에 부과하고 고정 로열티 수입으로 이윤증식을 도모하며 점포 수를 늘려 본사 수익을 증대하는 전략을 취하여, 편의점 점포당 평균 매출액은 2010년대에 급격히 감소해왔다(김철식, 2015).

김철식(2018)의 보다 최근 연구는 가맹본부와 가맹점주, 그리고 가맹점주와 가맹점 노동자 사이에 ‘중층적 고용관계’가 존재하며 이 구조 안에서 ‘비용전가 연쇄(cost transfer chains)’가 형성되는 관계구조를 잘 보여주고 있다. 가맹점주들은 가맹본부에 대한 종속성과 수익분배 부담을 줄이기 위해서 거래처를 다변화하거나 편의점 외의 다른 업종을 택하는 등의 대안이 현실적이지 않기 때문에, 고용된 노동자들을 통제하고 압박하여 점포 수익을 최대화하거나 임금 비용을 최소화하는 대안을 택하게 된다는 것이다(김철식, 2018: 173, 190).

그러나 점주-직원 관계를 단순히 ‘을 대 을의 갈등’으로 이해하는 것은 정확하지 않다. 일반적인 특수형태근로종사자들과 달리 대다수 편의점주는 노동자를 고용하는 ‘사용자’의 위치에 있기 때문이다. 편의점 점주들이 본사에 대한 종속적 위치에서 고통을 겪는다고 할지라도, 그들은 그 비용을 노동자에게 ‘전가’할 수 있는 데 반해 이 먹이사슬의 맨 끝에 놓인 노동자들은 어디에도 전가할 곳이 없다. 그러므로 노동자의 관점에서 고용주가 어떤 노동 체제하에 수익증대와 비용 절감을 도모하는지를 고찰하는 것이 필요하다. 본 논문의 분석결과 가장 핵심 기제는 온정주의적 관계를 요구하는 통제 체제를 통한 비공식적 수탈이다.

1) 온정주의 통제 체제와 비공식적 수탈

소비자의 입장에서 ‘편의점 직원’이라면 계산대에서 고객을 응대하는 청년을 떠올리게 된다. 그러나 재화 상품에서 “인간 노동의 사회적 성격이 사람들에게는 마치 노동생산물 자체의 사물적 속성인 듯이 비치는”(Marx, 1988: 86) 것처럼, 편의점 노동자가 제공하는 서비스 상품의 경우에도 소비자가 최종 단계에 제공받는 계산 서비스만 보일 뿐, 그 배후에서 고용주에 의한 잉여노동의 추출, 수많은 소비자들에 의한 노동력 소모, 인성의 마모가 이뤄지는 긴 과정은 눈에 보이지 않는다. 상품 물신주의는 사물적 재화뿐 아니라 인간 서비스에도 해당된다.

계산대의 단순한 구매자-판매자 관계와 전혀 다르게, 본 연구의 자료에서 나타난 편의점 알바 노동자의 일상은 과중한 업무와 긴장, 스트레스의 연속이었으며, 이들 젊은 노동자들과 점주, 손님 간의 관계는 종종 갈등, 증오, 폭력이 가득했고 그것은 노동자의 내면에 울분과 원망, 공포를 낳고 있었다. 아래의 글은 편의점 알바 노동의 핵심 요소를 압축적으로 서술하고 있는 텍스트다.

주 5일, 오후 3시부터 10시까지 7시간 일하고 물류는 평균 10박스 성수기엔 16~20박스까지도 왔
 있음. 객수도 꽤 있었음 [하루] 200에서 많으면 250정도. 돈도 바닥에 던지듯이 주는 인간들, 반말
 층도 XX 많고 태어나서 처음으로 경찰 불러보기도 했음. 그래도 서비스직이니까 힘내서 꾸역꾸
 역 웃으며 일하면 친절하다고 칭찬도 받아보고, 근데 주휴 안받고 한달 120 받으면서는 더는 못
 하겠어서 관둬. (2020.02.08.)

위의 텍스트가 보여주듯이 편의점 노동자가 계산대 업무 외에도 일당을 받기 위해 해야 하
 는 일은 무수히 많다. 수십 박스의 상품이 배달되면 노동자는 이 박스를 모두 풀어서 진열대에
 정리해야 한다. 또한 편의점에서 치킨, 어묵, 호빵, 군고구마, 군밤 등을 판매할 경우 요리와 식
 자재 관리 업무까지 추가된다. 노동자는 또한 편의점 안팎의 쓰레기를 관리해야 하고, 눈을 치
 우는 일도 노동자의 몫이다. 발렌타인데이, 크리스마스, 빼빼로데이 같은 특별한 날에 판촉·호
 객 행위에 동원되기도 한다. 이 모든 노동의 궁극적 기능이 노동자를 고용한 이유는 바로 점
 주의 이윤창출이다. 그러므로 갈등적 교환의 관점에서 중요한 질문은, 고용주가 어떻게 수익증
 대를 최대화하려 하며 노동자는 어떻게 적정임금과 노동조건을 보장 받으려 하는가다.

첫째, 고용주와 노동자 간의 가장 기본적인 객관적 이익갈등은 최소한의 정액 시급과 유동
 적인 노동량 간의 역동적 관계에서 발생한다. 편의점 노동자가 해야 하는 모든 노동은 고용주
 의 수익증대에 기여함에도 불구하고 노동자는 최저임금 또는 흔히 거기에도 못 미치는 정액의
 시급을 받는다. 그러므로 추가 노동이 많을수록 동일 임금을 더 많은 노동과 교환하게 된다. 근
 로계약서에 명시되어 있지 않지만 현실에서는 계속해서 노동이 추가될 수 있는 이 모호성의 공
 간은 점주와 점원의 이해관계가 첨예하게 충돌하는 계급갈등의 지대다.

정액 임금을 받는 노동자 입장에서 객수와 상품이 늘어나는 것은 노동이 그만큼 늘어나는
 것을 의미한다. 그러니 노동자의 객관적 이익은 고객이 최대한 덜 오는 것에 있다. 반면 고용주
 입장에서는 객수가 늘고 상품회전이 빠르게 되어야 이익이 늘어난다. 손님들이 매장에서 음주
 와 식사를 잔뜩 하고 술병, 과자봉지, 음식 그릇 등을 놓고 가면 점주에게는 ‘이윤’, 직원에게는
 ‘노동’을 의미한다. 이처럼 점주와 직원의 이해관계가 근본적으로 대립하지만, 편쟁에서 점주
 에게 업무가 너무 많다고 불만을 표시하거나 시급을 올려달라고 요구해본 적이 있다는 글은 단
 한 건도 없었다. 노동자는 해고되지 않기 위해 점주가 부과하는 노동조건을 수용해야 했고, 그
 노동조건을 견딜 수 없어 하는 고통을 매일 같이 표출하고 있었다.

둘째, 고용주의 수익증대 추구하고 노동자의 노동 부담은 첨예하게 대립함에도 불구하고, 양자
 는 경제적 계약관계가 아니라 온정주의적 관계로 정의된다. 점주와 점원의 밀접한 대면 관계의
 특성상 실제 마치 가족 기업과 같은 성격이 혼재되어 있기도 한데, 이런 조건에서 점주들은 점
 원에게 인간적 이해와 양보, 협조에 호소하며 이익을 증대한다. 그러나 반대로 점원이 점주에

게 이해와 양보, 협조를 요구하진 못한다는 점에서, 양자 간의 고용관계처럼 온정관계 역시 비대칭적이다. 비대칭적 온정관계에서 점원의 이익 추구는 도덕적으로 비난받을 행위가 되어 권리 요구가 어려워진다. 따뜻한 온정 속에 노동자의 권리가 녹아내리는 것이다.

편깬 커뮤니티에 자주 등장하는 사례로, 노동자가 야간에 밤샘 노동을 하고 아침에 점주가 교대를 해야 하는데 점주가 상습적으로 지각을 하는 경우가 있다. 노동자에게 큰 고통이지만 점주는 대수롭지 않게 생각하는데, 노동자가 점주에게 교대시간 문제를 실제로 지적하기 어려울 뿐 아니라 시정을 요구하면 비난 받기 때문에 노동자는 내면적으로 분노가 누적된다.

아니지각을적당히해야지XX똥똥이맘모스하마같은XXXX이진짜뭐하는데왜내가대신출근러쉬받아야하는데XXX아진짜XX몇번재짜야XXX몇번째냐고XXXXX끼야야아아아악끼야끼야야야아아아아악 이XXX 아 진짜 이게 사람 새끼가 (2020.01.30.)

셋째, 온정주의 체제는 심지어 노동자의 정당한 임금을 지급하지 않는 불법적 수탈의 기제로도 작용한다. 편의점 가맹본부에 종속되어 압박을 받는 가맹점주가 비용 절감을 달성하는 핵심 수단은 노동자에게 ‘온정’에 호소하여 최저임금, 주휴수당, 퇴직금을 지불하지 않는 것이다. 편깬에는 몇 년 동안 일한 편의점에서 일을 그만둘 때 점주가 그동안 쌓인 최저임금 미지급분과 주휴수당은 물론 퇴직금조차 지급하지 않아서 노동자가 큰 배신감을 느끼는 경우가 여러 차례 나온다. 또한 일일 매출 수백만 원의 점주가 하루에 겨우 몇만 원 받는 알바 학생에게 자신의 어려운 사정을 호소하면서 법정임금을 지불하지 않는 경우도 많다.

고1때부터 했는데 올해 21... 참 많고 많은 일이 있었지만 생각할수록 다 X갈네 XX 시급6500원 줬던 거 후회하게 해 준다 퇴직금 50으로 통칠라카노 준비해라.(2020.02.23.)

자기들 돈벌이가 안 되기 때문에 주휴를 줄 수 없다고 했는데] 일매출 400~500인 매장이었음. ... 더 이상 참지 않기로 하고 신고해서 돈 받아서 엄마 카드지갑 하나 사드렸다.(2020.03.27.)

이런 방식의 경제적 수탈은 ‘나쁜’ 점주에게만 해당하지 않는다. 편의점 일을 그만둔 뒤에 ‘천사 점장님’을 상대로 미지불 임금을 모두 계산하여 고용노동청에 신고한 노동자가 있는데, 여기 묘사된 점장은 직원을 인간적으로 대하고 사회봉사와 기부까지 하는 인물이었지만 돈이 절실한 바로 결의 직원에게 법적으로 의무화된 주휴수당은 지급하지 않았다.

6개월차인데 곧 계약도 끝이고 이제 알바 접는 점 통수쳤다. 최저는 늘 잘 챙겨줬고 깨고 똑같은

실수 계속해도 웃으면서 비타오백 주시면서 주눅 들지 말고 열심히 하라고 하셨던 분이였다. 매주 토요일 봉사도 다니시고 유니세프에 꾸준히 후원도 하시더라. 정말 날개 없는 천사 그 자체였고 구라안치고 살면서 본 사람 중 인성감이셨다. 근데 그럴 돈으로 주휴 안 준 게 꽤 씁해서 통수 때렸다. (2020.01.27.)

2) 노동자-고용주 갈등, 노동자-소비자 갈등

앞에서 ‘통수’라는 단어가 여러 차례 등장하는데, 이것은 편의점 노동자가 고용관계 내에서 권력관계상의 열위 때문에 입은 경제적 손실을 고용관계가 종료된 후에 법과 국가의 도움으로 사후적으로 보전하는 전형적 전략을 상징한다. ‘통수’란 노동자가 일을 그만두고 나서 “뒤통수를 치다”의 약자로서, 채용 시에 최저임금, 주휴수당, 퇴직금을 온전히 다 받지 않기로 구두로 합의한 뒤에 퇴직하고 나서 노동자가 노동청에 신고해서 받아내는 것이 마치 고용주의 ‘뒤통수’를 치는 것 같다고 해서 붙여진 이름이다. 퇴직 후에 최저임금 미달분, 주휴수당, 퇴직금 등을 신고해서 받으면 보통 수백만 원에 이르고, 오래 일했을 경우 천만 원 이상이 되기도 한다. 노동자의 입장에서 결코 인정 때문에 점주에게 양보할 수 있는 적은 돈이 아닌 것이다.

노동자들이 근로계약을 할 때 주휴수당을 받지 않았거나 최저임금 이하로 받겠다고 구두로 약속한 다음에 나중에 퇴직하고 ‘뒤통수’로 노동부에 신고하는 이유가 무엇일까? 점주들은 정당한 임금을 지불하지 않는 것이 불법이기 때문에 문서상으로 명시하지 못하고 채용 시에 구두로 ‘동의’를 요구하며, 노동자가 여기에 동의했고 근로기간 중에 그에 대해 항의하지 않았다는 이유로 퇴직 후의 신고가 신의를 어긴 배신행위라고 간주하는 경우가 많다.

그러나 노동자들은 많은 점주가 그런 동의를 조건으로 채용하기 때문에 일자리를 구하기 위해서는 어쩔 수 없이 동의해줘야 하며, 근무기간 동안에도 이 점에 대해 이의를 제기하면 점주의 강한 비난을 받거나 해고당할 수 있기 때문에 항의할 수 없다. 말하자면 고용주는 노동자에게 생존을 위해 동의할 수밖에 없는 조건을, 그것도 불법적 조건을 강요하고는 계약관계가 종결된 이후까지 고용주의 평화를 위한 인간적 관계를 요구하는 것이다. 노동자의 입장에서 ‘통수’는 그동안 고용관계 내에서 항의하지 못했던 점주의 부당한 이익 취득에 대해 처음으로 대응하는 행동인 것이다.

노동자가 미지급된 임금을 받으려는 행동을 취하려 하면 고용주는 보통 인정에 호소하거나, 훈계하거나, 법적 대응을 암시하며 협박하는 방식으로 노동청 진정을 막으려 한다. “손님과 싸운 것, 증거 다 있으니 근무 태만으로 넣겠다.”(2020.02.28)는 등의 법적 대응의 위협이 가장 많다. 고용주가 근무 태만, 사기, 협박 등의 죄명으로 노동자를 고소한다고 하면 그것이 법적으로 성립하지 않더라도 사회초년생에게 두려움을 주기에 충분하다.

편깬에 고발의 글을 쓴 노동자들에 의하면, 편의점 점주들은 자신들만의 커뮤니티를 이용해서 각자의 지역에서 최저임금, 주휴수당 미지급을 관청에 신고하거나 근무 태만한 노동자의 신상정보를 공유하기도 한다. 이러한 행동은 근로기준법 제40조 “(취업 방해의 금지) 누구든지 근로자의 취업을 방해할 목적으로 비밀 기호 또는 명부를 작성·사용하거나 통신을 하여서는 아니 된다.”의 위반이지만 노동자의 대응은 쉽지 않다. 아래는 퇴직금과 미지불 주휴통수를 고용노동청에 신고한 알바생에게 점장의 카톡 메시지 스캔 사진을 그대로 옮긴 것이다.

앞으로 적정선에서 합의 안 되면 ○○ 본사는 물론 편의점협의회 블랙리스트 네 이름 올라가고 삼성롯데엘지 계열협력업체는 취직 힘들어진다고 알고는 있어라. 대기업신원조회 얼마나 무섭고 철저한지 아는지 모르겠다. 멀리 길게 보거라. 앞으로 빅쓰리 편의점알바는 못할 거다. (2020.01.08.)

○○ 편봉이 주목. 전국 ○○ 편의점 경영주 모임 밴드다 약 2800명의 점주가 가입하고 있다 가입신청에서 워낙 철저히 어디 점주인지 검열하다 보니 들어가기 힘들다. 여기서 알바들 통수 간 거 일 안하고 노는거 정보 스노 많이 나온다. 네이버에도 편의점주 카페 있긴 한데 거긴 알바 신상은 안올라오잖아? 여긴 엄청 들어온다. (2020.01.09.)

한편 대인 서비스 노동을 하는 편의점 노동자들에게 고용주와의 일대일 관계 못지않게 중요한 것이 바로 이들이 온종일 대하는 손님들이다. 노동자와 소비자의 관계는 자본/노동, 고용자/피고용자, 판매자/소비자 등 교과서적 개념쌍에 부합하지 않기 때문에 그동안 학문적 관심의 중심이 아니었다. 하지만 서비스 노동, 특히 저숙련·저임금 서비스 노동이 확산될수록 노동자의 권익과 정체성 형성에 소비자와의 관계는 매우 중요해진다. 편의점의 경우 노동자에게 ‘손님’이라는 존재는 왜 문제가 되고 있는가?

첫째, 소비자들이 일으키는 사고들은 노동의 양과 강도를 증가시키며, 때론 노동자의 임금에서 차감 당하는 등의 경제적 손실도 유발한다. 편깬에서 편의점 알바 청년들이 가장 고통을 호소하는 상황은 손님이 진열대를 무너뜨렸거나, 음료·음식을 바닥에 쏟았거나, 술에 취해서 매장에 토했다거나 하는 등의 사고다. 이처럼 돌발적인 사건들이 노동자에게 큰 고통이 되는 이유는, 그것이 계산, 진열, 청소, 요리 등 기본 업무에 더하여 과중한 추가 노동을 발생시킬 뿐 아니라, 손님의 과실임을 점주에게 입증하지 못할 경우 월급에서 차감당하는 등 경제적 타격을 입을 수도 있기 때문이다.

편의점과 같은 대인 서비스 노동에서 ‘소비자’라는 존재는 노동자가 일정한 임금을 위해 얼마나 많이, 얼마나 힘들게 일해야 하는지를 결정하는 중요한 변수가 된다. 손님이 식사, 음주를

하고 치우지 않고 그냥 가거나, 음료, 국물, 음식을 옆지르거나, 병을 깨뜨리는 등의 사고가 생길 때마다 노동자에게 노동이 추가된다. 즉 순전히 경제적인 관점에서 보더라도, 소비자라는 변수는 노동자의 자본주의 교환관계의 외부 요인이 아니라 그 내부의 구성요소다. 소비자가 노동자의 일을 만들면, 단위 임금과 등가관계의 노동량이 증가하는 수학적 마법이 일어난다.

이처럼 소비자가 볼 때 작은 사건에 지나지 않는 사건이, 노동자에게는 노동의 부담을 크게 가중시키는 일이기 때문에 “죽고 싶다”(2020.01.06.), “인생 살기 싫다”(2020.02.04.), “자살하고 싶다”(2020.01.19.) 등의 절망적 탄식이 나온다. 이 같은 스트레스가 적절히 치유되지 못한 채 누적되면 타인에 대한 기피, 혐오, 증오 등의 적대감으로 발전된다.

둘째, 그런 적대감을 심화시키는 데에 손님들의 실수로 인한 사고보다 훨씬 큰 영향을 미치는 것이 이른바 ‘진상 손님’의 행동이다. ‘진상 손님’은 일반적인 사회규범에서 벗어나는 행동으로 서비스 노동자에게 업무 외적 고통을 가하는 소비자다. 이들의 문제는 단순히 노동자의 기분을 나쁘게 하는 데서 끝나는 것이 아니라, 근로계약에도 없는 커다란 업무 부담을 가중시키며, 심한 경우 스트레스로 인한 정신적 고통과 트라우마, 비자발적 퇴사까지 유발한다.

음식·음료를 매장에 쏟고 몰래 가버린 손님, 컵라면 만들어달라고 억지 부리는 손님, 술에 취해 들어와서 콜택시 부르라고 요구하는 손님, 야외테이블에서 음식 다 옆질러놓고 그냥 가는 손님, 직원의 행동이 자기 맘에 안 든다고 악의적으로 수십 병의 음료를 계산대에 가져다 놓고 나간 손님 등, 편견에 등장하는 ‘진상’의 사례는 무수히 많고 한없이 기괴하다. 이런 손님들이 계산대에 선 청년에게 얼마나 큰 고통을 남겼는지를 보자.

대학교를 휴학 하고 평일 야간 편의점알바를 9월부터 시작해서 4달째 근무한 상태에서 몸과 마음은 너무 지쳐있었습니다. 진상손님은 하루에 적어도 두명씩와서 절 괴롭혔고 그래도 처음엔 재밌었던 알바생으로의 삶이 점점 불행하게 느껴졌습니다. ... 너무 힘들었습니다. 정말 몸도 마음도 너무 힘들었습니다. 이렇게 너 달 정도 일하고 점장님께 정말 미쳐버릴꺼 같아서 그만두겠다고 했습니다. (2020.02.20.)

특히 ‘갑질’이라고 불리는 행위는 소비자가 편의점 공간 내에서 직원에 대해 주인-노예 관계처럼 전인격적 지배권을 행사할 수 있다고 믿는 경우로서, 노동자에게 치명적인 정신적 상처를 남긴다. 이런 손님은 일반 진상과 질이 다른 고통을 노동자에게 가한다. 알바 노동자들에게 ‘존중’이란 너무나 중요한 것인데, 그 이유는 평범한 일상적 인간관계에서 당연하게 충족되는 기본적 존중이 이들이 ‘편의점 알바’로서 있는 동안에는 충족되지 않기 때문이다.

셋째, 편의점 노동자의 신체적, 정신적 안전을 가장 위협하는 것은 소비자에 의한 폭언과 신체적, 성적 폭력 또는 폭력행사의 위협이다. 소비자의 폭력에 대한 편의점 노동자들의 두려움

이 일상화되는 이유는, 손님 중에 범죄 위험이 감지되더라도 위법한 행동이 발생한 이후에야 공권력이 개입할 수 있으므로 항시 자기방어의 태세로 경계하고 있어야 하기 때문이다. 더구나 계산대 뒤의 좁고 폐쇄된 공간에서 일한다는 점이 위험과 공포를 가중시킨다.

갑자기 옷 벗고 들와서 택시 불러 달래. 술 이빠이 취해서 막 바디책 온갖 곳에 다 하고 다님. 손님 들도 들어왔다가 다 나가고, 배때지에 칼빵 조X 많음. 자기 93년생인데 교도소에 5년 있었다나. (2020.03.31.)

특히 여성 노동자는 남성 소비자로부터 다양한 강도, 다양한 방식의 성폭력 위험에 상시적으로 노출되어 있기까지 하다. 이 경우에도 마찬가지로 계산대 뒤의 갇힌 공간이라는 노동조건이 노동자에게 큰 두려움과 무력감을 준다. 언어적·신체적 성추행, 또는 성폭력의 암시 등으로 여성 알바 노동자 불안과 공포를 느낄 때가 많지만, 소비자의 눈빛, 몸짓, 암시, 장시간 서성거림, 물품 구매와 무관한 대화 요구 등의 행동만으로 경찰에 신고하기 어렵다.

이상과 같은 소비자의 '진상', '갑질', 폭력 행위에 대응하는 데서 관련된 법령과 경찰의 존재는 노동자들이 소비자와 보다 대등한 위치에서 상황에 대처할 수 있게 해주는 중요한 제도적 조건이 되고 있었다. 본 논문에서 분석한 사례들에서 신고 내용으로 나타난 것들은 신체적 폭력, 기물파손, 위협이 많았고, 이외에도 소비자의 절도, 폭언, 주취자의 업무방해 등과 같은 다양한 사례가 있었다.

그러나 형사상 문제가 발생해서 신고하더라도 폭력이 명백하게 발생하지 않았다면 폭언, 성희롱, 위협, 협박 등은 좀처럼 해결하기 어렵다. 더구나 이런 범죄 문제로 노동자가 피해자가 되었을 때도 고용주는 노동자에게 불이익을 부과하기도 한다. 예를 들어 편의점에서 절도가 발생했을 때 노동자에게 배상하게 한다든지, 그런 사건을 막지 못했다고 노동자를 해고하는 사례도 있다. 이런 문제를 해결하기 위해서 2018년 산업안전보건법이 개정되어 고객응대 근로자 보호조치가 실시되었지만, 현장에서 비정규직 노동자의 피해를 사전에 예방하거나 피해를 입은 노동자를 보호하는 데에 많은 한계가 존재한다.

이처럼 편의점이라는 작은 미시공간에서 노동자-고용주 간에, 노동자-소비자 간에 적대관계가 끊고 있다. 그런데 마지막으로 주목할 점은 거대한 편의점 산업의 핵심이자, 가맹점의 양적 확장으로 점주들에게 큰 비용부담을 안기고 있는 프랜차이즈 본사는 이상과 같은 계급갈등의 드라마에서 조연으로조차 등장하지 않는다는 사실이다. 노동자와 대자본, 또는 자영업자와 대자본의 갈등이 약한 것만큼 노동자와 자영업자의 갈등은 첨예해지고, 지배관계 피라미드의 가장 아래에 위치한 청년 불안정 노동자의 대가는 그만큼 커진다. 그러나 노동자들은 바로 그

맨 아래 층위에서 고용주, 소비자에 대항하며 지배구조의 원활한 작동에 균열을 내고 있었다.

6. 노동의 불안정, 청년의 불안

이 장에서는 앞의 4장과 5장에서 서술한 바와 같은 노동환경과 사회관계의 경험이 노동자들의 의식과 정체성에 어떤 결과를 낳는지를 서술한다. 여기서 가장 주목할 만한 점은, 바로 이 측면에서 ‘청년’이라는 세대적인 특성이 두드러지게 나타났다는 사실이다. 아래에서는 이들 일하는 청년들에게 ‘일’과 ‘일터’의 의미는 무엇인가, ‘노동자’로서의 정체성이 형성되고 있는가, 어떤 ‘미래’ 또는 ‘미래 없음’이 보이고 있는가라는 질문에 초점을 맞춘 연구결과를 제시한다.

1) 청년 물류 노동자의 노동 관념과 미래 인식

첫째, 먼저 살펴볼 것은 물류센터의 청년 일용직 노동자들에게 ‘일’이란 무엇이며, ‘일터’는 어떤 의미가 있는가라는 질문이다. 오늘날 청년 노동자들에게 일의 개념이 변하고 있으며, 그에 따라 노동자로서의 정체성과 계급의식에도 변화가 일어나고 있음이 널리 관찰되고 있다. 그런데 이들이 안정된 직장 자체를 더 이상 원하지 않는 문화적 성향이 있는 것인지, 아니면 안정된 직장을 희구하지만 현실적으로 불가능한 것인지가 하나의 쟁점이다. 이 점에서 본 연구의 자료에서는 청년들의 일의 관념과 문화적 선호가 변했다기보다는, 안정된 직장을 선망하지만 감히 꿈꿀 수 없는 객관적 현실 때문에 희망하기를 포기하는 모습이 강하게 나타났다.

우선 알겠에서 소통하고 있는 청년 물류 노동자들은 이 일이 ‘좋아서’ 하고 있지 않다. 이들에게서 지금 하고 있는 일에 대한 애착이나 보람 같은 것은 전혀 찾아볼 수 없다. 그와 반대로, 이들 사이에는 맡은 일에 대한 자부심과 책임감을 드러내는 연장자 동료 노동자들을 신랄하게 조롱하는 분위기가 지배적이다.

‘나는 보통 상하차 찌끄레기가 아니란 말이여’ ㅋㅋ ... ‘무려 내 이름으로 한 지역을 책임지고 있다 이 말이여’ ㅋㅋㅋ ... (2020.02.17.)

[덧글] 누가 보면 시의원이라도 행차하신 줄ㅋㅋ 아무리 그럴듯하게 살을 붙여봤자 그저 물류버러지 인생임.

[덧글] 노예가 노예생활 오래하면 자기 발에 묶인 쇠사슬가지고 자랑한다던데 딱 그 짝이네 ㅋ

열악한 조건에서 일하는 이 노동자들은 공무원, 공기업, 대기업 같은 좋은 일자리를 선망하

면서 자신들의 처지와 대비시키는 글을 많이 올렸다. 하지만 그것이 자신들에게는 전혀 실현 불가능한 꿈이라고 여기기 때문에 최대한 덜 힘들고, 덜 위험하고, 시급이 괜찮은 일자리를 그때그때 구해서 돈을 모으려는 전략이 있다. 또한 이들은 한 직장에 충성하지 않고 여러 일자리를 옮겨 다니면서 선택할 수 있다는 것을 나름의 협상 자원으로 활용하려 하기도 했다.

‘추노(推奴)’라고 불리는 행위가 그런 전략의 흥미로운 사례다. 노동강도가 너무 세거나 작업 환경이 열악한 경우에 계약 기간이 끝나기 전에 도망가는 일이 많은데, 이런 경우에 고용주나 관리자가 잡으러 따라올 때가 있기 때문에 ‘추노를 당한다’는 뜻을 줄여서 ‘추노’라고 부른다. 그런데 이런 행위는 노동자가 그 일자리를 ‘직장’으로 생각한 적이 없기 때문에 문제를 참고 견디지 않고 곧바로 떠나버릴 수 있다는 의미도 내포하고 있다.

일 못한다고 욕먹고 서러움과 분노에 추노함. 새벽 내내 떨면서 첫차 기다림. 어떤 인생이냐, 36세에 ○○ 추노하면 어떤 인생이냐???? (2020.02.17.)

와 XX 일 ㄹㅇ XX 짝세고 주 6일 전부 잔업한다. 반장XX도 같은 기숙사 썼는데 3룸 방에 9명 처즌다. 반장XX 신입들 추노할까봐 거실에서 새벽까지 쳐있다가 자러 들어가길래 간보다가 바로 추노한다. 도어락 여는데 그 소리 듣고 반장 바로 쳐나와서 야 어디가 하길래 XX 뛰어서 도망 옴. ㄹㅇ 무서웠다. (2020.02.13)

둘째, 알꺀의 청년 물류 노동자들은 일과 일터에 대한 애착이 없었을 뿐 아니라, 스스로 ‘노동자’라는 계급의식은 물론이고 직업의식조차 찾기 어려웠다. 왜냐하면 이들은 매일 ‘노동자’로서 대우받는 것이 아니라 ‘아무것도 아닌’ 존재로 간주되고 있다고 느끼며 자기혐오에 시달리고 있기 때문이다. 알꺀에서는 자신을 ‘소모품’, ‘부품’, ‘노예’, ‘버리지’, ‘밑바닥 인생’으로 규정하는 많은 글이 올라오며, ‘창피함’, ‘부끄러움’이라는 감정은 이들의 자의식에서 큰 비중을 차지하고 있다.

그냥 작디작은 소모품인지도 모르고 그냥 두 손가락으로 살짝 들었다 놔서 바꿀수 있는 그런 부품일 뿐인데 그 소모품 대체할 게 수천수만 개가 뒤에서 대기 중인데 자기만 모름 (2020.03.22.)

통근버스 탈 때 보면 전봇대 옆, 건물 입구, 가로수 밑 등에 누구 기다리는 것처럼 있다가 저만치서 버스 들어오면 후다닥 뛰어가서 탑. 진지하게 물류 일당 나가는 게 창피하냐? (2020.04.19.)

나아가 이들은 함께 일하는 동료 노동자들을 멸시하고 조소하는 방식으로 자신을 그들과 구

별짓는 정체성 작업을 하곤 한다. 노동자들이 모두 '나는' 다르다고 주장하여 공동체가 형성될 수 없는 집단동학이다. 이들은 같이 일하는 노동자들과 자신을 분리시키는 '계급 내 구별짓기'를 시도하는데, 실제로 직급, 업무, 관계에서 객관적 구별짓기가 안 되기 때문에 자의식 내에서 '관념적 구별짓기'를 하거나 타인 앞에서 '과시적 구별짓기'를 하는 전략을 취한다.

어느 하나 물어본 적도 없는데 '나는 ○○ 뛰고있지만 원래는 ○○ 뭘 인생이 아니다'라고 티내고 싶어 하는 느낌으로 혼자 떠들어댐 (2020.04.06.)

과잠 왜 입냐고? 난 네들과 다르다는걸 표출하기 위해서지. 인서울 과잠 입고 가면 좋은 점이 뭔지 아냐? 사람들 시선부터가 '재는 우리같은 놈들이랑 다른 부류네'라고 부러움의 눈길을 준다. '나는요. 여러분들과 달리 진짜 아르바이트 하러 오는 겁니다.' (2020.04.23.)

셋째, 이 청년들은 자기 성장과 경력 축적에 전혀 밑거름이 되지 않는 단기 노동의 지속에 따른 '미래 없음'에 대한 두려움이 대단히 컸다. 앞에서 서술한 '일'과 '일터', '노동자성'에 대한 애착의 부재는 현재의 일과 일터, 사회적 지위에서 하루라도 빨리 벗어나야 비로소 '미래'라는 것이 가능해진다는 절박함과 불가분의 관계에 있다.

딱히 머리 안 써도 되고 막중한 책임감 따위도 없는 단순노무라서 일도 할 만하고 돈도 따박따박 다 들어오긴 하는데 뭔가 계속 이렇게 살면 인생 조질 것 같은 기분 ... (2020.02.07.)

[여기서 일]하면 인생이 그냥 늙으로 빠지는 느낌.. 다른 알바는 아무리 하찮은거라도 뭔가 인생의 동력이 되는 느낌이 있는데.. 이걸 아닌거같다... (2020.03.27.)

직업처럼 인생베팅하고 출근하는 애들 인생 진짜 망한다 그러다 ... 당장 익일지급이라 유혹 못 뿌리치는 건 알겠는데. ㄹㅇ 망한다 인생. (2020.03.18.)

이들에게는 그래서 '탈출'이라는 단어가 중요하다. 지금 있는 자리는 빨리 탈출해야 하는 곳인 것이다. 하지만 생계를 위해 어쩔 수 없이 현재의 노동을 계속해야 하기 때문에 더 나은 미래를 개척하려는 노력 자체가 불가능한 현실을 탄식하고 절망하는 글이 가득하다.

오후 4시에 출근. 오전 4시에 퇴근. 퇴근 하고 집 오면 오전 6시. 가서 씻고 밥 먹으면 오전 7시. 나머지 다 수면. 오후 2시에 기상. 씻고 밥먹고 준비. 무한 반복. 가서 쉬는 시간조차 저녁시간 한

번인데 그마저도 식사 하면 다 사라져서 쉬는 시간도 없고 매일 같은 버스 창가 바라보면 내가 왜 이려고 있을까 하면서 인생 한탄하며 슬퍼진다. (2020.04.25.)

이처럼 오직 오늘의 생존을 위한 노동 때문에 미래를 위한 투자를 할 수 없는 상황은, 종종 가족적 환경과 연결되어 도저히 벗어날 수 없는 저주받은 삶처럼 묘사되곤 한다. 어려서부터 가족들의 가난, 고된 노동, 아버지의 폭력, 폭음, 실직, 도박, 어머니의 가출, 이혼 등이 계속된 생애사를 격한 감정으로 서술한 서사가 자주 등장하며, 이들 중 어떤 이는 부모에 대한 연민을 보이지만 다수는 자신의 운명에 대한 강한 증오를 드러낸다.

25살이고 올해 복학하고 마지막 학년임. 애비XX는 택시 몰면서 월 많아봐야 120이고 애미XX는 맨날 돈돈 거리면서 공장도 안다니는 XX다. 애비XX는 밤에 나가서 아침에 들어오면 소주 2병 치 마시고 폭식하다가 처자고 출근한다. 이 집구석에서 더 이상 살고 싶지 않다. (2020.02.03.)

생활비 등록금 모두 내 돈으로 내는 거라 지금 학교 다닐 돈도 없어서 휴학임. 애비는 무직이고 7년째 놀고 있음 술 XX 좋아함. 애미는 돈벌 생각안하고 종교에 빠져 기도만 함. 집이 개흙수저다 보니 나는 일용직으로 인생 배우고 있고 태어나서 용돈은 한 번도 못 받아봄. ... 진짜 애미, 애비 둘 다 죽여버리고 싶단 생각 많이 했는데 사람 생각이 저기가 한계인 것 같아 포기함. (2020.04.03.)

2) 편의점 노동자의 정체성과 계급의식

물류 노동자들이 사물적 대상을 다루는 단순 노동의 무가치함과 사회적 불인정, 미래가 없는 현재를 살고 있다는 정체성 문제를 안고 있었다면, 편의점 노동자들은 고용주인 편의점 사장과의 관계, 그리고 수많은 다양한 소비자를 대하는 대인 서비스 노동 속에서 일과 인간, 사회에 대한 인식을 형성하고 있었다. 편의점에서의 노동의 일상에도 웃음과 보람이 당연히 없지 않겠지만, 편겔에서 10대, 20대의 노동자들은 자신이 하는 일에 대해, 그리고 이 사회와 나아가 타인이라는 존재 자체에 대해 적대감을 표출하고 있었다.

첫째, 적잖은 청년 노동자들이 편의점에서 시작한 일이 자신을 파괴하고 있다고 느끼고 있었고, 그래서 하루빨리 벗어나야 한다고 생각하고 있었다. 우울, 대인기피, 인간혐오, 자살 충동, 살인의 상상, 주체하기 힘든 공격성이 많은 글에서 적나라하게 드러났는데, 그러한 충격적 모습은 설령 현실의 전부가 아닐지라도 현실의 심각성을 알리는 경고등임은 분명하다.

어느 순간부터 인상 썩어지고 웃을 일이 사라지고 재밌는 거 봐도 안 웃기고 인사도 얼굴 안보고 기계적으로 하게 되고 인간혐오증 걸리고 어느 순간 손님이 오버로드 할 때 뒤로 가서 안보이면 XX이라고 혼잣말 중얼거리고 진상들 왔다 가면 저 XX포함 처자식들 뺄소니 나서 뒤졌으면 좋겠다 생각하고 ... 편의점 알바한지 1달찬데 이거 정상이냐? (2020.01.27)

편들이 2개월찬데 정신이 이상해지는 거 같다 ... 평소엔 엄청 긍정적으로 살았는데 편들이 하면서 폭력적인 생각을 많이 한다 ... 대뜸 들어와선 닭도리탕 있냐 물어보는 XX 거꾸로 매달고 싶단 생각도 하고, 소주 찾는 냄새 나는 XX 보고 속으로 XX하고 싶다 생각한 적도 있다. 정신이 이상해지는 것 같아 무섭고 그래서 진지하게 일 그만둘까 생각중이다. 이거 정상이냐? 나 알바 계속해도 되는 걸까? (2020.02.16.)

둘째, 청년들은 일터에서 고용주 및 소비자들로부터 학력, 부모, 계층에 관련된 멸시와 차별을 경험하면서 한편으론 자신의 가족적 배경과 빈곤 현실에 대한 깊은 원망과 절망을 드러냈지만, 또한 적잖은 경우에 열심히 노동하며 살아온 삶에 대한 긍정, 나아가 차별에 대한 적극적인 분노와 항의를 표현하고 있었다.

방금 점장이 와서 뭐라는니 아냐? “잘하고 있지? 난 우리 매장에서 일하는 애들이 안타까워~ 젊어서부터 나와서 일한다는 게~ 부모 잘 만났으면 안 해도 되는 거 아냐 솔직한 말로~” ... 진짜 / 머리에/ XX 마우스 필터링이 없나. XX하고 싶다. (2020.03.15.)

점장이 XX 습관적으로 지각함. 미안한 기색도 안 보임. 그래도 점장이니까 참고 또 참았다. 그래도 이걸 좀 아닌 것 같다, 한두 번도 아니고, 이런 식으로 실랑이하다가 점장이 ‘○○씨 생각보다 예의 없네? 알바가 말을 무슨 그런 식으로 해?’ 그러다가 ‘어휴 하여튼 대학 안 나와서 불안하더라니’ 이 XX 하는 순간 나도 뚜껑 열림. (2020.01.15.)

셋째, 하지만 청년 노동자들은 고용주와의 관계에서 임금체불 진정 등 법적 절차를 밟으면서 노동자이자 시민으로서 권리를 확인했을 뿐 아니라, 소비자와의 갈등관계에서 평등한 인간 대 인간의 관계를 요구하는 의식이 강화되는 모습을 발견할 수 있다. 편의점 사장과의 관계에서 특히 법과 국가의 존재는, 청년 노동자들이 고용주-노동자, 연장자-젊은이 등 위계관계 안에서 시도할 수 없었던 대등한 태도와 자의식을 가능케 해준 중요한 제도 환경이었다.

시급 6천원 후반 정도 휴식X 조건으로 일하고 나와서 노동청 신고고 후문자로 계산해서 줬더니 침엔 이해할 수 없다 하다가 ○○아 미안하다 이번 일을 계기로 직원들에게 더 나은 환경을 다시

생각해볼게. 근로계약서에 대해서도 반성 뒤시기 하다가 금액은 다 줬으니 나중에 웃으면서 만나자 ... XX 통수 줬더니 사장 XX 착한 척 오지네. (2020.01.09.)

오늘 사장도 출석하는 날인데 사장은 오늘 못 온다고 조사관한테 말했단다. 나만 조사받고 나왔는데 못받은 돈은 정확히 647만원 정도더라. 최저, 주휴 608만원, 퇴직금 39만원. 조사 끝나고 감독관이 사장한테 오늘 진술 내용 전화로 알려줄 거라고 전화 오면 받아서 합의보던가 하라더라. 우리 편봉이들 못 받은 돈 있으면 꼭 신고해라. (2020.01.06.)

소비자와의 관계라는 측면에서도 편견의 많은 글에서 노동자와 소비자의 관계가 주인과 노예, 왕과 신하의 관계가 아니라 동등한 인간 간의 관계여야 한다는 강한 자의식이 드러나고 있었다. 차별의 경험은 평등의 의식을 명료화하는 계기가 되고 있었다.

어제 여기서 일하는 애들이 얼마나? 우리는 물건을 제공해주고 상대는 그 댓가로 돈을 지불하고 그냥 상호동등한 위치에서 일어나는 교환이지. 내가 구매자니까 갑이다 이런 X같은 시스템이 아님. 그리고 서비스에 관한 것. 서비스는 말 그대로 보상 없이 제공하는 봉사 개념인거지. 네가 당연히 취해야할 권리가 아님. (2020.01.16.)

[폭언하는 손님에게] 유니폼 패대기치고 내가 유니폼 없이도 여기 일하는 사람 같냐고 되물었더니 /입을/ 쳐닫고 X같은 눈으로 찌리고만 있더라. ... 힘든일 하는 편봉이, 서비스직 종사자들아, 니들 잘못 아니다. 돈 없는 것도, 돈을 바라게 된 삶도 니들 잘못 아니라고, ... (2020.01.29.)

7. 결론

이제 결론적으로 제3장 2)절에서 제시한 세 가지 연구목표, 즉 청년 불안정 노동자의 자본주의 미시세계에서 형성되는 (1) 착취관계, (2) 사회관계, (3) 의미관계에 관한 질문들에 관해 분석한 결론과 그 이론적, 실천적 함의를 서술하고자 한다.

첫째, 이 연구는 불안정 노동자들이 직면해 있는 불안정성의 특질들이 최대한의 잉여노동을 끌어내려는 고용자의 이해관심에 어떤 방식으로 활용되며, 노동자들의 불안정한 상태를 어떻게 심화·재생산하는지에 관심을 가졌다. 이 측면에서 두 사례의 공통점은, 생산체제에서의 권력관계의 극단적 불균형, 즉 노동과정에 대한 노동자들의 참여권과 통제력이 전혀 없다는 예측성이야말로 이 노동과정이 철저히 이윤증식에 종사하도록 조직될 수 있게끔 하는 핵심 조건이

었다는 점이다. 그리고 궁극적으로 그러한 예측성을 지속시키는 근본 토대는 한시직, 저숙련, 저소득으로 인한 현 고용주에의 종속성이라는 경제적 조건이었다.

그러나 이러한 공통된 착취관계가 구현되는 구체적 형태는 산업과 노동의 성격에 따라 달랐다. 물류센터의 경우 전자상거래업과 물류·택배업이 융합된 거대기업의 구조 안에서 물류 노동자들의 노동의 양과 속도, 정확성을 극대화하는 것이 기업의 이윤과 직결되었다. 물류현장에서는 중앙집중화된 전자감시 체제가 노동자들의 소통과 이동을 감시하면서 규율하고 있었고, 현장 관리자들도 노동의 속도를 극대화하고 휴식, 흡연, 신진대사 등으로 인한 시간 손실을 최소화하며 실수를 감시하는 포괄적 통제를 수행함을 확인했다. 일용직 노동자들은 이러한 감시 통제 하에서 계속해서 일자리를 얻으려면 명시적 항의를 할 수 없기 때문에 비가시적 태업 등 소극적 대안을 공유하는 방식으로 최소한의 신체적, 정신적 안전을 도모하고 있었다.

편의점의 경우 가맹본부 기업과 가맹점주, 노동자 사이에 중층적인 지배종속 관계가 존재하며, 점주는 노동자를 규율하여 수익을 증대하고 인건비를 절감하는 방식으로 본사에 대한 종속성을 상쇄하는 전략을 취했다. 노동자는 많은 경우 모호한 온정주의적 관계 속에 최저임금, 주휴수당, 퇴직금 등 정당한 임금을 온전히 받지 않고 근무했으며, 고용관계 내에 있는 동안 점주의 비난과 해고에 대한 두려움 때문에 이에 항의하지 못했다. 노동자들은 계산 업무 뿐 아니라 상품 진열, 청소, 요리, 판촉, 소비자가 일으키는 각종 사고 뒷처리 등 수많은 노동을 하고 있었는데, 관리 업무부터 대인 서비스까지 포함하는 이 모든 노동을 수행하면서 노동자는 최저임금에 못 미치는 정액 시급을 받으며 점주의 수익을 증대시켜주고 있었다.

둘째, 노동현장에서 적대와 연대의 사회관계의 형성과 관련하여 본 연구의 가장 중요한 발견은, 자본-노동의 거시구조적 계급관계보다 노동현장에서 사회적 상호작용이 일어나는 접촉면에 어떤 행위자 범주가 있고 그들과 어떤 경험을 하느냐가 노동자들의 객관적 관계형성과 주관적 정체성 형성에 강한 영향을 미치고 있었다는 사실이다. 노동자들은 자신들이 놓여 있는 보다 넓은 자본축적의 구조를 만들고 관리하는 자본이 아니라, 그 자본이 설정해 놓은 구조 안에서 그들이 매일 접촉하는 사람들과 상호작용하는 과정에서 적대와 연대의 정체성 경계를 형성하는 경향이 강했다.

물류센터 노동자들은 그들을 통제하는 조직을 구축한 회사가 아니라 그 조직을 운영하는 현장 관리자에게 대한 적대감이 강했고, 동료 노동자들과 관계에서는 청년 남성 노동자들 사이에 같은 임금을 받으면서 덜 일한다고 생각하는 노인이나 여성에 대한 혐오가 만연하여 노동자들 간의 연대에 장애로 작용하고 있었다. 편의점 노동자들의 경우 고용주와 관계에서 정당한 임금을 받지 못한 경험에 따른 분노가 컸고, 소비자와의 관계에서는 각종 사고와 비인격적 대우로 추가적인 노동과 정신적 고통을 가중시키는 손님들에 대한 증오가 깊었다.

이 모든 노동과정 내부의 사회관계는 교과서적인 자본-노동 관계의 범례에서 벗어난다. 물류센터의 경우 예를 들어 쿠팡 같은 거대기업의 소유주와 경영진, 편의점의 경우 삼성, GS, 롯데 등 프랜차이즈 본사들은 이 모든 갈등관계에 등장하지 않는다. 두 온라인 커뮤니티에서 노동자들은 거대자본에 대한 적대적 태도를 거의 보이지 않았고, 물류센터의 관리자나 편의점 사장님이 더 큰 착취구조의 종속적 존재라는 인식도 찾기 힘들었다. 그들은 관리자, 사장님, 소비자와 갈등하는 과정에서 더 큰 사회불평등 현실을 점점 더 예리하게 인식해갔다.

셋째, 이상과 같은 노동의 일상을 살아가면서 노동자들은 그들의 일과 일터, 노동자라는 위치에 대해 극도로 부정적인 인식을 보이고 있었으며, 특히 이 측면에서 청년이라는 세대적 특성이 두드러져서 현재의 일과 일자리, 노동자로서의 삶으로부터 가능한 한 빨리 탈출해야 한다는 미래의 기획이 널리 공유되어 있었다. 그러나 단순 노동을 반복하는 삶에는 미래가 없다는 좌절과, 빈곤한 가족배경 위에서 오늘의 생계를 위해 단순 노동을 계속해야만 하는 현실 사이에서, 청년 노동자들의 이야기는 무한반복의 도돌이표처럼 맴돌고 있었다.

그러나 노동자의 삶과 정체성이 부정적인 요소로만 채워져 있었던 것은 아니다. 노동자들은 그러한 부정적 경험과 대결하는 과정에서 불평등한 사회현실과 자신들의 권리에 대한 인식을 명료화하고 있었다. 이들은 회사가 적절한 휴식시간을 부여해야 하는 이유를 명확히 정당화하고 있었고, 회사를 향해 노동자는 로봇이 아니라 인격을 가진 인간이라고 주창했으며, 편의점 사장의 보복을 두려워하면서도 노동청을 방문하여 정당한 권리를 찾으려 했고, 그들에게 폭언하고 폭행하는 소비자들에 맞서 항의하고 고발했다.

이상에 서술한 바와 같은 이 논문의 발견들은 어떤 이론적, 실천적 메시지를 함축하고 있는가? 이론적으로 이 연구는 자본주의 체제의 발전과 작동은 자본-노동-국가 간의 조직적·정치적 권력관계의 관점에서 설명했던 급진정치경제학적 접근의 현재적 중요성을 상기시킨다. 보울즈·진티스와 함께 이 학파에 기여했던 스테판 마글린은 자본주의 체제의 발전이 기술적 혁신이나 경제적 효율성 덕분이 아니라, 노동에 대한 자본의 지배력을 확립하는 조직구조의 발전에 의해 가능해졌다고 주장했다. 바로 이 생산조직의 권력관계에 따라 자본주의가 얼마나 '자본만을 위한' 체제인지가 달라지는 것이다(Marglin, 1974).

본 연구는 불안정 노동자들로부터 최대의 잉여노동을 추출해내는 기제가, 바로 이들의 고용, 소득, 조직자원의 취약성을 이용하여 생산체제를 철저히 이윤창출을 위한 공간으로 조직하는 데 있음을 보여준다. 만약 물류센터 노동자들이 충분한 휴식시간을 쟁취하고, 작업장의 참여민주주의를 요구하며, 블랙리스트를 금지시키고, 시간당 작업량의 실시간 감시를 거부한다면, 물류회사들은 지금 방식으로 자본규모를 키워갈 수 있겠는가? 만약 편의점에서 노동자들이 어묵 요리까지는 하지 않겠다고, 최저임금 반드시 준수하시라고, 나를 인격적으로 대하지 않는

손님에게 물건을 팔지 않겠다고 당당히 주장할 수 있다면, 편의점주들은 지금처럼 본사에 맞서는 대신에 어린 노동자들의 임금을 갈취하는 방식을 지속할 수 있겠는가?

그러나 이 연구에서 만난 대부분의 노동자들이 그런 행위 대안을 택하지 못한 까닭은 개인주의 문화나 '신자유주의 이데올로기' 같은 관념상의 요인보다는, 그런 행동을 취할 기회와 용기를 허락하는 경제적 버팀목이 존재하지 않기 때문인 것으로 나타난다. 보울즈는 자본과 노동의 권력관계에서 노동자들이 자본의 지배력에 대항하기 어려운 근본 요인이 바로 비자발적 실업의 항상적 존재이며, 노동자들이 더 나은 취업의 대안이 있거나 집단행동을 위한 조직적 자원이 있거나 실업급여 등 비상품화된 대안이 존재할 때만 그런 권력불균형이 시정될 수 있음을 강조한 바 있다(Bowles, 1985: 19-27). 특히 오늘날 자본은 근로계약 기간을 짧게 분절하여 고용관계를 지속할지 중단할지를 항시 결정할 수 있는 강력한 힘을 구축하고 있어서 노동자들의 저항이 더욱 어려워지고 있다(Cingolani, 2013: 26). 바로 이 지점에서 본 연구의 주인공인 물류센터와 편의점 노동자들은 대항권력을 심각하게 결여하고 있었다.

하지만 이 연구는 노동자들의 행위능력과 자주적 정체성의 강화를 도울 수 있는 두 가지의 중요한 조건을 발견할 수 있었다. 그 하나는 노동자들이 '자본 대 노동'이라는 거시균열(cleavage)의 지점에서만이 아니라, 그 구조 안의 곳곳에 나 있는 미시균열(fissure)의 장소에서 저항하고 있었다는 점이다. 노동자들은 집단적, 조직적 저항을 할 수 없었지만, 관리자의 감시통제에 반발하여 비가시적 태업의 기술을 공유하고, 퇴직 후에 편의점 사장을 고발하여 정당한 임금을 돌려받고, 소비자들에게 폭언·폭행과 위협을 당하면서도 항의하고 법의 집행을 요구했다. 대기업 본사 앞의 항의집회만이 아니라, 자본주의 미시세계의 이 모든 행위가 이윤증식에 균열을 내며 현존하는 체제를 '다툼의 대상으로 만드는'(contested) 만드는 계급갈등의 장면들이다. "인간 육체에서 피부와 모든 물리적 현상들은 환영일 뿐이며 오직 골격만이 유일한 실재라고 말할 수는 없다."(Gramsci, 1975: 1321)

다른 하나는 법과 제도, 국가의 존재다. 집단행동을 하기 힘든 여러 조건에 놓여 있는 노동자들에게, 고용노동청과 국가인권위원회 같은 국가기관, 그리고 최저임금법, 산업안전보건법, 주휴수당제, 개인정보보호법 등 각종 보호 법제의 존재는 이들이 사용자나 소비자와 대등한 위치에서 권리를 주장할 수 있게 해주는 강력한 자원으로 나타난다. 나아가 제도가 얼마만큼 노동자들의 기본권을 보장해주느냐는, 단지 물질적 복리만이 아니라 정체성의 심층까지 영향을 미치고 있었다. 법과 제도, 국가는 결코 그 자체로 노동자의 힘이 될 수 없지만, 노동자들이 힘을 키워가는 과정에서 사소하지 않은 역할을 하고 있었다. 부라보이가 '국가의 역할'이라는 정치적 요인을 생산체제의 핵심 요소 중 하나로 이론화한 것도 이와 동일한 이유였다.

■ 참고문헌 ■

- 강순희(2016). 취업청년의 초기 일자리 변동과 고용안정성. 한국청소년연구. 27(4). 5-29.
- 김기현, 하형석, 신인철(2016). 청년 사회·경제 실태 및 정책방안 연구 1. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 김영아, Noël Bonneul(2019). 불안정 고용의 동태적 분석: 주관적 불안정성을 중심으로. 세종: 한국노동연구원.
- 김영미(2016). 계층화된 젊음: 일, 가족형성에서 나타나는 청년기 기회불평등. 사회과학논집. 47(2). 27-52.
- 김영순(2017). 청년 노동조합운동의 복지외제와 복지국가 전망. 한국정치학회보. 51(1). 233-259.
- 김유빈, 강동우, 오선정, 유동훈, 이지은(2018). 청년 삶의 질 제고방안 연구. 세종: 한국노동연구원.
- 김정우(2015). 청년패널 자료를 활용한 청년층의 노조가입 결정요인 및 임금효과 패널분석. 산업노동연구. 21(2). 1-34.
- 김종진(2017). 2017년 청소년 및 청년 아르바이트 노동실태: 전국 아르바이트 일자리 및 시급 현황. 서울: 한국노동사회연구소
- 김철식(2015). 표준화에 근거한 사업모델과 자영업자의 자본-노동관계로의 포섭: 프랜차이즈 편의점을 중심으로. 경제와 사회. 105. 170-200.
- 김철식(2018). 프랜차이즈 사업의 중층적 고용관계와 비용전가 연쇄: 편의점 사례를 중심으로. 한국사회학. 52(3). 165-205.
- 남재욱, 김영민, 한기명(2018). 고졸 청년 노동자의 노동시장 불안정 연구. 사회복지연구. 49(1). 221-262.
- 박미희, 홍백의(2014). 청년층의 노동시장 이행 유형과 그 결정요인. 사회복지정책. 41(4). 21-49.
- 박종식(2018). 민간부문(택배산업) 비정규 노사관계 평가와 전망. 월간 노동리뷰. 1월호. 104-118.
- 박종식(2020). 물류택배산업의 노사관계 평가와 전망. 월간 노동리뷰. 1월호. 107-121.
- 백승호.(2014). 서비스경제와 한국사회의 계급, 그리고 불안정 노동 분석. 한국사회정책. 21(2). 57-90.
- 백승호, 안주영, 이승윤(2017). 한국과 일본의 불안정 노동시장 비교연구: 불안정 노동의 젠더적·직업계층적 분절. 한국사회정책. 24(2). 1-29.
- 신광영(2004). 계급과 노동운동의 사회학. 서울: 나남.
- 오선정(2018). 아르바이트 노동의 개념과 특성. 세종: 한국노동연구원.
- 오유진, 김교성(2019). 성별·학력별 청년 노동시장의 이행 궤적과 유형 비교. 노동정책연구. 19(3). 1-35.
- 오은진, 김소연(2016). 청년층 여성의 경력단절. 사회과학논집. 47(2). 141-166.
- 유형근(2015). 청년 불안정노동자 이해대변 운동의 출현과 성장: 청년유니온과 알바노조. 아세아연구. 58(2). 38-77.
- _____(2018). 청년 아르바이트 노동실태와 노동인권교육 활성화 방안 검토. 법교육연구. 13(1). 63-92.
- 이광석(2017). 동시대 청년 알바노동의 테크노미디어적 재구성. 한국언론정보학보. 83(3). 157-185.
- 이승윤, 박경진, 김규혜(2019). 한국 청년프리랜서의 일의 방식과 사회보장제도 경험에 대한 질적 연구. 비판사회정책. 64. 181-239.
- 이승윤, 백승호, 김윤영(2017). 한국의 불안정 노동자. 서울: 후마니타스.
- 이호연, 양재진(2017). 퍼지셋 분석을 통해 본 한국 노동시장의 이중구조와 불안정 노동자. 한국정책학회회보. 26(4). 65-104.

- 이희영(2005). 사회학 방법론으로서의 생애사 재구성. *한국사회학*. 39(3). 120-148.
- 청년유니온(2020). 청년유니온 〈2020 아르바이트 최저임금과 주휴수당 실태조사〉 분석 결과. 서울: 청년유니온. (2020.06.09).
- 최기원(2017). 2017 편의점 알바노동자 실태조사 결과. 서울: 아르바이트 노동조합.
- Bowles, S. (1985). The production process in a competitive economy: Walrasian, neo-hobbesian, and Marxian models. *American Economic Review*. 75(1). 16-31.
- Bowles, S. & Gintis, H. (1990). Contested exchange: new microfoundations for the political economy of capitalism. *Politics and Society*. 18(2). 165-222.
- _____. (1993). The revenge of homo economicus: Contested exchange and the revival of political economy. *Journal of Economic Perspectives* 7(1). 83-102.
- Breman, J. (2013). A bogus concept?. *New Left Review* 84. 130-138.
- Brinkmann, U., Dörre, K., Röbenack, S., Kraemer K., & Speidel, F. (2006). *Prekäre Arbeit. Ursachen, Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Burawoy, M. (1985). *The politics of production. factory regimes under capitalism and socialism*. London: Verso.
- Cassegård, C. (2014). Let us live! empowerment and the rhetoric of life in the japanese precarity movement. *Positions*. 22(1). 41-69.
- Cingolani, P. (2013). Wird die Prekarität ein neues Leitmodell der Arbeit? In Marchart, O. (Eds.). *Facetten der Prekarisierungsgesellschaft: Prekäre Verhältnisse. Sozialwissenschaftliche Perspektiven auf die Prekarisierung von Arbeit und Leben*. Bielefeld: transcript Verlag, 23-36.
- Cranford, C. & Vosko, L. (2006). Conceptualizing precarious employment: Mapping wage work across social location and occupational context. In Vosko, L. (Eds.). *Precairous employment: Understanding labour market insecurity in canada*. Montreal & Kingston: McGill-Queen's University Press. 43-66.
- Dahrendorf, D. (1958). Toward a theory of social conflict. *The Journal of Conflict Resolution*. 2(2). 170-183.
- Flick, U. (2008). *Managing quality in qualitative research*, London: Sage.
- Gramsci, A. (1975). *Quaderni del carcere*. Torino: Einaudi.
- Hewison, K. (2016). Precarious work. In Edgell, S., Gottfried, H., & Granter, E. (Eds.). *The Sage Handbook of the sociology of work and employment*. CA: SAGE. 1-72.
- Kalleberg, A. L. (2011). *Good jobs, bad jobs: The rise of polarized and precarious employment systems in the United States, 1970s-2000s*. NY: Russell Sage Foundation.
- Lee, C. K. & Kofman, Y. (2012). The politics of precarity: View beyond the united states. *Work and Occupations*. 39(4). 388-408.
- Marx, K. (1988). *Das Kapital. Kritik der politischen Ökonomie*. Erster Band. MEW 23. Berlin: Dietz.
- Marglin, S. (1974). What do bosses do? The origins and functions of hierarchy in capitalist production, Part I. *The Review of Radical Political Economics*. 6(2). 60-112.
- Mayring, P. (1988). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Palmer, B. D. (2014). Reconsiderations of class: Precariousness as proletarianization. *Socialist Register*.

50: 40-62.

Standing, G. (2014). *A precariat charter: From denizens to citizens*. London: Bloomsbury.

_____. (2015). The precariat and class struggle. *RCCS Annual Review*. 7. 3-16.

_____. (2017). *The precariat: The new dangerous class*. London: Bloomsbury.

Wright, E. O. (2000). Working-class power, capitalist-class interests, and class compromise. *American Journal of Sociology*. 105(4). 957-1002.

Wright, E. O. (2016). Is the precariat a class?. *Global Labour Journal*. 7(2). 123-135.

◀ Abstract ▶

Capitalist Everyday World of the Youth Precarious Workers: A Qualitative Content Analysis of the Narratives of Work Experience at the Distribution Center and Convenience Store

Woosik Kim* · Jin-Wook Shin**

This study analyzed the work experience of the youth precarious workers working at the distribution center and the convenience store, using the texts posted on the DCinside Part-time Job Gallery and the Convenience Store Gallery, which are the two most favored online communities for the youth precarious workers. We considered the social relations in the labor process and the apparatuses for labor control that contributed to maximize surplus labor by exploiting the precarious positions of the workers, and the class identities of the workers that are formed on the ground of their daily experiences in the workplace. The results of the study are as follows. First, the absence of the workers' autonomy and participatory rights in the decision of the workload, the intensity of work, and substantive working time was a crucial political condition to maximize surplus labor. Second, the dependent position of the workers, in which they had to maintain employment relationships for their livelihoods and they could lose their job at any time, was an economic condition that sustained the subordinate relationships. Third, while workers showed little discontent with the head office of a large company, they were very hostile to managerial employees, employers of the convenience store, and consumers who did not respect the workers. Fourth, workers had strong contempt for themselves and workers in the same situation, but where the support of law and government was available, they actively claimed their rights.

Keywords: precarious work, youth workers, precariat, contested exchange, politics of production

◆ 2021. 1. 31. 접수 / 2021. 3. 9. 1차수정 / 2021. 3. 11. 게재확정

* KMWU Labor Research Center (uchic12@naver.com)

** Chung-Ang University (socioshin@cau.ac.kr)