

디지털 시대의 사회복지, 혹독한 난제를 풀기 위해서 (김수영, 『디지털 시대의 사회복지 패러다임 - 네트워크적 접근』, 집문당, 2021)

양승훈*

디지털과 관련된 조어는 사회현상을 해석하고 분석하거나, 혹은 처방적 지식을 생산하는 사회과학자 모두에게 떼어놓을 수 없게 됐다. 새천년이 시작되어 2000년대 내내 ICT 기술에 기반을 둔 소통에 대한 다양한 갑론을박이 있었고, 2010년대가 들어서자 소셜네트워크서비스(SNS: Social Network Service)의 가능성과 한계에 대해서 토론이 벌어졌다. 2010년대 중반에는 슈왓의 '4차 산업혁명'이 주창되고 알파고가 이세돌을 바둑으로 이기고 인공지능(AI)과 스마트 팩토리는 기술담론 혹은 경영담론을 넘어 정책담론으로 깊숙하게 사회 속으로 파고 들었다. AI와 로봇에 의해서 일자리가 사라지는 지에 대한 논쟁만큼 '코딩교육'을 통해 시대가 필요로 하는 STEM(과학, 기술, 엔지니어링, 수학 전공) 인재를 공급해야 한다는 인력양성론도 크게 힘을 받았다. 그리고 2020년대가 되자 메타버스(metaverse) 트렌드는 온라인을 통해 오프라인에서 체험할 수 있는 다양한 감각을 구현함으로써 오프라인의 거리를 해체한다며 새로운 네트워킹과 일하는 감각을 제안하고 있다.

김수영의 『디지털 시대의 사회복지 패러다임 - 네트워크적 접근』은 사회복지 정책 연구자 관점에서 이러한 디지털 시대가 무엇인지를 규명하려는 시도이다. 저자가 보기에 디지털 사회에 대한 논의는 협소한 수준에서 진행되는 것으로 비춰진다. "디지털 기술혁명은 단지 노동시장만이 아니라 자본주의 시장 전체, 나아가 국가와 시민사회로 이루어진 근대 사회구조 전반을 재구조화

* 경남대 사회학과

하고 있다.”(머리말, vi) 즉, 정책담론이 AI와 로봇이 일자리를 얼마나 줄일지, 이에 대응해 일자리를 다시 어떻게 창출할지 혹은 사회보험이 어떻게 작동해야 하는지 수준에 머물러서는 안 되고 ‘사회구조 전반’의 ‘재구조화’를 살펴야만 한다는 것이다. 그리고 이러한 ‘재구조화’의 핵심에 ‘네트워크 사회’로의 전환이 있고, 이에 대한 해법이 ‘네트워크적 접근’이라고 전한다. 저자의 관점에서 좀 더 구체적으로 말하자면 ‘네트워크적 접근’은 의사소통 구조의 혁신을 의미한다.

저자는 근본적인 변화를 국가, 시장, 시민이라는 복지국가를 지탱해오는 세 주체에게 들이닥친 변화로 정의한다. 그리고 그 변화는 기존의 ‘온건한 문제’(tame problem)가 아닌 ‘혹독한 난제’(wicked problem)를 세 주체에게 제기하기 때문에 문제해결의 패러다임을 전환하고 ‘완전히 새로운 정치’가 필요하다고 한다. 우선 세 주체에게 들이닥친 문제를 해명할 필요가 있겠다. 우선 국가(정부)는 “빅데이터 기술을 활용해 공공정보를 대규모로 집적하고 처리하는 전자정부를 표방”한다. 정보량이 늘기 때문에 전자정부는 점차 고도화되어 서비스를 효율적으로 제공할 수 있는 반면 데이터감시가 심화되며 시민들에게 민주적으로 통제(시놉티콘(synopticon))되지 않을 경우 ‘파놉티콘’에 기초한 ‘빅 브라더’로 작용하기 일쑤다. 또한 국가가 복지정치를 실현하기에 초국가 거버넌스가 늘어났고, 세계화의 양상은 국가가 갖고 있는 대내적 최고 권위와 대외적 자주권 등의 한계를 노정하기 일쑤다. 시장에서는 플랫폼 기업들이 상품의 유통과 정보를 독점하기 시작한다. 사람이 많이 몰리는 네트워크가 점차 힘을 더욱 비축하고 더 효율적으로 작동하기 마련인 네트워크 효과 때문에 플랫폼 기업들은 초과 이윤을 올리고 같은 시간 노동자들의 일(work)은 업무 혹은 직무(task)로 분해되며, 플랫폼 노동자들의 ‘노동자성’은 희미해지기에 기존의 노동-자본 사이의 계급투쟁 혹은 쟁의 관계 그리고 이를 매개하던 국가의 역할은 예전처럼 작동하기 어렵다. 플랫폼 기업들이 상품과 소비자, 또 하나의 소비자이자 피계약자인 플랫폼 노동자에 대한 거의 모든 정보를 탐욕스럽게 흡수하는 동안, 플랫폼 노동자들은 더욱 더 분절화 된다는 것이다. 물론 플랫폼 노동자들이 고도의 자율성과 유연성을 역설적으로 누리게 되는 것도 사실이다. 이러한 시장의 변화는 노-사-정의 사회적 합의를 어렵게 만든다. 마지막으로 시민사회의 공간에서 조직화 방식이 변했다. 기존의 오프라인에 기초한 조직화 방식은 잘 작동하기 어렵게 됐다. 배달앱 노동자 5만 명 중 라이더 유니온 조합원이 300명에 불과하거나, 그나마도 조직화되지 않은 다양한 플랫폼 노동자들이 존재한다. 하지만 같은 시점에 시민들은 청와대 신문고에 청원을 하거나 SNS 등을 통해 다양한 의견을 정부나 정당, 노동조합과 시장에 직접 ‘민원’의 형태로 제기하기 쉬워졌다.

저자는 이러한 변화한 세 주체의 상황을 고려하여 ‘완전히 새로운 정치’를 위한 대응방안을

제시한다. 시장의 난제를 풀기 위해 유연성을 고려한 사회안전망을 법제화하고, 진취적인 스타트업 기업들과 플랫폼 노동자들의 주체적인 사회협상이 전개되고, 택시업계와 타다 사이에 있었던 협상보다 좀 더 진전된 정부의 산업간 갈등조정이 작동되고, 필요하다면 경기도의 공공 배달앱처럼 중앙정부나 지방정부가 공공성을 우선시 하는 공공플랫폼을 개발하는 것 등이 해법이 된다. 국가의 난제를 ‘대응’ 관점에서 급급하며 풀 수 없으니 ‘미래 예견적 정책 랩’을 통해서 실험하며 시민들과 협업하고, 정책형성과정 뿐만 아니라 정책집행과정에서도 사회구성원들이 동참할 수 있는 채널을 조성하며, 플랫폼에 단일 국가 대응이 어려우니 국가 간 과세협상을 진행하며, 초국가적 사회보장시스템을 구축하자고 한다. 마지막으로 시민사회 관점에서 조직화 방식을 온라인에 걸맞게 진화시키고, 시민사회의 의사소통 수준을 협상 할 수 있는 수준까지 끌어올리면서 권한도 부여하고, 권력자와 시민의 상호 감시-역감시 체제인 시놉티콘(synopticon)을 작동할 수 있게 하면서 동시에 시장에 대해서도 감시할 수 있는 플랫폼이 필요하다고 한다. 요컨대 능동적이며 온라인으로 결속되어 있는 시민, 불확실성을 예견하면서 대응할 수 있는 버퍼를 설정하며 시민을 다양한 단계에 참여시키며 임파워링 시키는 정부, 질주하는 플랫폼 기업과 분해되는 플랫폼 노동자들의 기울어진 운동장을 시정하기 위해 작동해야 하는 정부와 초국가적 기구 그리고 시민의 연대를 상상할 수 있을 것이다.

저자의 진단과 해법은 토착화되거나 특수성을 고려했다기보다는 보편적이며 일반적인 진단과 해법이라 볼 수 있다. 3장을 통해 한국의 온라인이 자국 중심적이고, 한국 복지체제의 특수성이 있다고 간략히 기술하지만, 4장의 대응방안이 3장과 깊게 결속되어 있다고 보기에는 무리가 있다. 많은 경우 미국과 유럽의 사례를 보여주는 수준에서 논의가 멈춘다. 저자는 “한국사회에서는 사회적 난제와 집단 갈등이 발생할 때, 그 해결책을 정부가 제시해주기를 요구하고 기대하는 경향이 매우 강하”고 “각 사회집단 내부의 자생력이 크지 않다”는 약점을 가지기 때문에, 좀 더 주도적인 시민들의 감시체제를 통해 ‘네트워크 권력의 균형’을 맞춰야 한다고 한다. 여기서 네트워크적 접근을 택한 이유가 확인된다. 감시할 수 있고 책임질 수 있는 자율적인 시민들의 대안적인 참여라는 ‘완전히 새로운 정치’를 통해 기존의 국가중심적이고 시민들이 낮은 수준으로 참여하는 체제의 한계를 극복할 수 있는 것이다.

이 지점에서 나는 주장에 대한 평가보다 ‘디지털 시대’에 대한 저자의 서술을 좀 더 따져보는 것이 풍성한 논의를 끌어낼 수 있다고 생각한다. 요는 변한 것과 변하지 않은 것들을 살펴봐야 한다는 것이다. 우선 디지털 전환은 매체 경험 그 이상이다. 저자가 언급하는 빅데이터나 디지털 정보는 포털이나 쇼핑몰 등에서 수기로 입력되거나, SNS에서 즐겨보는 포스팅에 대한 정보

를 수집하는 경험들은 대체로 인간의 의식적 의사소통활동에 가깝다. 하지만 디지털 전환은 그 이상의 정보를 수집하고 활용을 고려해야만 한다. 예컨대 정부와 기업은 개인들의 GPS 정보를 수집하고 분석해 교통을 통제하거나 마케팅을 기획한다. 더불어 제조업의 글로벌 생산 네트워크(GPN: Global Production Network) 혹은 글로벌 가치 사슬(GVC: Global Value Chain) 안에서서의 정보 흐름은 '개인정보 활용에 대한 동의'와 상관없이 작동하고 있다. 그 정보들이 자동화와 로봇 작업을 위한 학습의 기초 자료가 되고 있다. 우리의 삶이 퇴근 후 소비자이자 시민으로서만 펼쳐지는 게 아니라면, 여전히 많은 사람들이 일하는 전통적인 산업들에서 '일'이 어떻게 변하는지에 대해서 간략하게라도 살필 필요가 있다. 여전히 AI와 로봇이 우리의 일과 조우하는 방식은 중요하다. 단순히 '일자리 소멸'만 문제가 되는 것은 아니다. 두 번째로 국가 역할은 여전히 지대하며 각 국가의 경로의존은 많은 의사결정을 지배하고 있다. 플랫폼 기업에 대한 규제나 특고노동자들에 대한 사회보험처럼 안전망을 제공하는 역할에 있어서 노동자들과 '진취적인 스타트업 기업'들이 자율협상을 할 수 있겠으나, 기본적인 규칙과 제약을 정하는 것은 여전히 국가의 법규와 제도다. 초국가적인 연대 역시 국가가 가지고 있는 특성들에 의해서 크게 제약된다. 우크라이나인들에 대한 전세계 시민들의 네트워크적 연대가, 전통적인 국제정치학의 고전적 현실주의 자체를 제약할 수 없다는 점을 생각해 볼 수밖에 없다. 시민의 힘이든, 노사관계의 전개든 결과적으로 규범화가 되기 위해선 결국 국가를 경유할 수밖에 없다. 그 지점에서 디지털 시대라서 변하는 것은 별로 없다. 셋째, 디지털 전환이 '분산'과 '위계 없는 네트워크'만 만들어 내지 않는다. 저자는 생산의 분산과 원격근무가 인구의 교외로의 진출이나 생산의 지방으로의 진출 등을 추동한다고 주장하지만(38~39), 그 반대 현상이 훨씬 더 많이 관측되고 있다. '도시의 승리'(글레이저, 2021)는 인구를 도시로 몰리게 만들고 있고, 유능한 인재들은 베이 에어리어나 뉴욕, 서울 등 '창조도시'와 '클러스터'를 찾아다닌다(모레티, 2014; 플로리다, 2008). 지리적 불균등은 외려 계속 강화되고 있으며 그 불균등 자체가 '위계'로 작동된다(스미스, 2017). 지역균형발전이 21세기 내내 대한민국에서 '흑독한 난제'가 되는 상황을 보라. 넷째, 온라인이 더 단절되어 있을 수 있고, 오프라인은 여전히 중요한 정치의 장소이다. 저자는 라이더 유니온의 예를 들어 플래카드를 만들고 집회를 하고 오프라인에서 누군가를 조직화하는 것이 어렵다고 한다. 그러나 원격근무를 추동하는 COVID-19로 인해 중국 선전처럼 도시가 갑자기 락다운 되고, 반대로 온라인에서 움직이는 평화운동의 연대나 대통령의 호소와 상관없이 전쟁과 전투가 오프라인에서 진행될 수도 있다. 최근 몇 년 간 청년들이 접속하는 온라인 공간은 '남초 커뮤니티'와 '여초 커뮤니티'의 극단적인 배제의 정치로 들끓었다. 서로는 단절되어 소통하지 않았다. 차라리 오프라인에서의 싸움과 토론이 유익했을 지경이다. 온라인이 수평적으로 접속되고 오프라인의 조직이 수직적인 위계로 결속된다는 주장이 꼭 맞는 것은 아닐 수 있고, 더 많은 경험연구가

요구된다. 마지막으로 한국 복지체제의 특수성은 고유한 특징보다는 역사적 맥락으로 살필 것이 많다. 이를 디지털시대에 대한 '전망'과 함께 연결해야 하지 않나 싶다. 예컨대 보편적 복지가 늦게 적용되어 각 가족 단위의 생존전략이 중요하며 신자유주의 시기 이후 역설적으로 복지체제가 더욱 강화된 한국의 현실이 있고 이를 규정하는 역사적 선택의 누적이 있다. 이를 고유한 한국(인)의 특수성으로 환원하기보다 산업화를 위한 자금 조달의 정치경제나, 민주화 이후 지도자들의 성향 변화나 정당의 성격 변화 등을 함께 포착하는 시도를 떠올릴 수 있다(김도균, 2018; 김영순, 2021). 그러한 선택들의 누적으로서 경로의존성을 살피면서 '제약'과 '가능성'을 따져보아야 '미래 예견적 거버넌스' 접근을 위한 '정책 실험'과 '정책 랩' 모두 잘 작동할 수 있는 게 아닌가 싶다.

그럼에도 디지털 시대는 '생각의 속도'보다 빠르게 오고 있고 이에 대해, 한 분과에서 대응해야 할 문제를 정리하는 일은 굉장한 일이다. 정리된 토픽마다 풍성한 논의가 더 전개되고, 진화한 사회정책 담론이 정책의 혁신으로 '혹독한 난제'들을 풀 수 있는 지혜를 만들어 내길 기대한다.

■ 참고문헌 ■

- 김도균, 한국 복지자본주의의 역사, 서울대학교출판문화원, 2018
김영순, 한국 복지국가는 어떻게 만들어졌나?, 학고재, 2017
닐 스미스, 불균등발전, 최병두 외 옮김, 한울, 2017
리처드 플로리다, 도시와 창조 계급, 이원호 외 옮김, 푸른길, 2008
에드워드 L. 글레이저, 도시의 승리, 이진원 옮김, 해냄, 2021
엔리코 모레티, 직업의 지리학, 송철복 옮김, 김영사, 2014