



서비스 · 판매 종사자를 통해 본 감정노동

2015. 8. 3. | 송민정_새사연 연구원 | smj@saesayon.org

기존에는 소비자와 이윤중심의 시각에서 서비스 관련 업무 노동자를 바라보며, 노동자의 인권보다는 소비자를 향한 무조건적인 친절을 강요했다. 이러한 과중한 감정노동의 결과는 당장은 직무스트레스이지만, 장기적으로는 가정이나 개인적인 영역까지 좋지 않은 영향을 준다. 그리고 이러한 감정적인 부분은 인식과 환경의 변화를 통해 개선할 수 있다. 따라서 노동자의 인권이나 인격이 보호받고, 노동자와 서비스를 받는 고객 모두 상호가 편할 수 있는 과도하지 않은 수준의 서비스에 대한 사회적 단위의 이해와 실질적인 움직임이 필요하다.

2014년 12월 일명 “땅콩회항” 사건은 대한민국을 떠들썩하게 만들었다. 대한항공의 임원이자 재벌 3세인 조현아 부사장이 승무원의 객실 내 간식제공 서비스 방법에 문제가 있다는 이유로 타고 있던 비행기를 램프 유턴을 시킨 후 사무장 승무원을 강제로 하차시키게 한 사건이었다. 이 사건은 ‘갑질’의 최악의 예시가 되었고, 국내에서 실형을 선고받았을 뿐 아니라 국제적으로도 비난을 받았다. 이후 재벌 후계자들이 행했던 과거의 부당한 언행들이 지속해서 주목을 받았으며, 승무원의 업무환경에도 관심이 높아졌다.

승무원이라는 직업은 업무 특성상 일정시간동안 폐쇄된 공간 안에서 승객이 편안함을 느낄 수 있도록 최상의 서비스를 제공해야 한다는 압박이 강하다. 따라서 인내심이 강하고 친절하며 배려가 많은 헌신적인 사람이 일해야만 하는 것처럼 느껴진다. 실제로 과거 항공사들은 이러한 승무원의 이미지를 주된 홍보요소로 삼았었다.

승무원들은 비행 중에 서서 일을 한다거나 각종 짐을 정리하고, 기내 음식을 제공하는 등의 육체노동을 한다. 뿐만 아니라 항공사가 홍보하는 친절하고 편안한 이미지를 실제로 구현할 수 있도록 강도 높은 교육과 훈련을 받은 승무원들은 앞서 말한 육체노동 및 서비스들을 “친절한 미소”와 “부드러운 말투”와 함께 제공해야 한다. 자신의 실제 감정과는 달리 조직이나 속한 회사가 요구하는 감정만을 일관적으로 표현해야 하는 것도 노동에 포함된다.



한국직업능력개발원에서 2014년에 실시한 ‘한국의 직업지표 연구’에서 항공기 객실 승무원의 경우 정규직이면서 직원들의 교육에 시간과 비용이 필수적이므로 고용안정성이 높다는 평가를 받았다. 하지만 동시에 근무시간이 일정하지 않고, 고객을 대면하면서 서비스를 제공하는 면에서 정신적, 육체적 스트레스가 강해 근무여건이 하위인 직업으로 분류 되었다.

이처럼 노동자는 노동의 강도를 체감할 때 일하는 시간이나 육체적으로 힘든 것뿐만 아니라 앞서 말한 감정과 같은 정신적인 부분도 포함한다. 미국의 사회학자인 앨리 러셀 혹실드(Alie Russell Hochschild)¹⁾가 처음으로 정의하고 사용한 ‘감정노동(emotional labor)’이라는 용어는 앞서 예시를 들었던 승무원에 대한 노동환경에서 오는 스트레스를 설명하기에 적절하다.

혹실드는 감정노동을 다음과 같이 정의한다. 서비스를 제공하는 노동자들이 상대방이 우호적이고 안정된 장소에서 보살핌을 받고 있다는 느낌을 받을 수 있도록 외모와 표정을 유지하기 위해 자신의 감정을 억압하거나 표현하여 감정을 조절하고 관리하는 노동이다.²⁾ 이러한 감정노동의 양은 근로시간이나 육체노동에 비해 쉽게 드러나지 않는다.

반면 서비스 산업의 확대로 감정노동이 주된 노동이 되는 직업과 관련 종사자 수가 증가하였다. 승무원과 같이 감정노동을 주로 수행하는 직업들에는 간호사, 간병인, 콜센터 텔레마케터, 금융서비스 종사자, 백화점 및 할인점의 판매원, 고객서비스직, 사회복지사, 보육교사 등이 있다. 이 직업들은 표준직업분류³⁾의 대분류 기준에서 대부분 서비스 종사자나 판매 종사자에 속한다.

서비스 산업과 관련된 직업 외에도 대부분의 사람들은 업무를 하며 크거나 작은 감정적 스트레스를 느낀다. 고객이 아닌 조직 내에서 상사와의 관계, 타부서와의 관계 속에서 자신의 감정을 있는 그대로 표현하지 못할 때가 많다. 하지만 주된 업무가 직·간접적 대면 서비스 제공으로 인한 감정노동인 경우에는 감정을 조절하지 못하는 것은 곧 업무를 제대로 수행하지 못하는 것이 된다. 결과적으로 서비스 종사자 및 판매 종사자의 감정노동으로 인한 업무 스트레스는 상당히 크고 그에 따른 문제점들이 다양한 측면으로 나타난다. 따라서 해당 직업 종사자들의 감정노동에 대한 인식과 노동환경을 살펴보고, 과도한 스트레스의 주요 원인

1) 앨리 러셀 혹실드, 『감정노동 : 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』, 이가람(역), 이매진, 2009
2) 김경희(2011) 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해, 『국제노동브리프』, 2011년 5월호, pp.27-37
3) 표준직업분류 6차를 기준으로 대분류는 다음과 같이 총 9가지로 나누어져 있다. 1 관리자, 2 전문가 및 관련종사자, 3 사무종사자, 4 서비스 종사자, 5 판매 종사자, 6 농림어업숙련 종사자, 7 기능원 및 관련기능 종사자, 8 장치·기계조작 및 조립 종사자, 9 단순노무 종사자



을 찾아보고 해결방안을 찾기 위한 노력이 필요하다.

지난 7월 13일 서울노동권익센터의 연구사업 최종보고 발표회에서 서울시 감정노동 현황보고 및 가이드라인 제안을 통해 실제 현장에서 노동자들이 겪는 어려움을 알고 개선책을 모색하였다. 연구과정에서 감정노동의 실태를 알아보기 위해 면담조사를 통해 해당 직업에서 일을 하고 있는 노동자가 업무 시 느끼는 정신적 스트레스에 대한 연구를 수행하였다. 연구결과를 보기 전에 2007년과 2014년 경제활동인구조사를 활용하여 감정노동의 양이 많은 직업에서 일하는 서비스 및 판매 종사자수를 각 산업별로 분류하여 수량적인 현황 및 변화를 살펴보고자 한다. 감정노동을 마주하는 노동자들의 수적 변화와 추이를 파악하는 것도 감정노동 관련 개선책의 파급효과를 고려할 때 필요하기 때문이다.

표 1. 서비스 및 판매 종사자수 변화

(단위 : 명, %)

산업 대분류	2014	비율	2007년 대비 2014년 변화	
			변화량(명)	변화율(%)
농업, 임업 및 어업	765	0.01%	-3,131	-80.36%
광업	415	0.01%	-115,033	-99.64%
제조업	102,435	1.75%	99,040	2,916.91%
전기, 가스, 증기 및 수도사업	1,643	0.03%	226	15.94%
하수 · 폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	3,356	0.06%	-11,142	-76.85%
건설업	12,386	0.21%	-2,463,057	-99.50%
도매 및 소매업	2,356,906	40.21%	2,319,959	6,279.09%
운수업	32,694	0.56%	-1,664,989	-98.07%
숙박 및 음식점업	1,659,894	28.32%	1,633,392	6,163.28%
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	34,744	0.59%	-226,463	-86.70%
금융 및 보험업	287,417	4.90%	253,459	746.39%
부동산업 및 임대업	30,356	0.52%	10,779	55.06%
전문, 과학 및 기술 서비스업	30,956	0.53%	-90,295	-74.47%
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	154,855	2.64%	12,749	8.97%
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	208,070	3.55%	140,609	208.43%
교육 서비스업	74,721	1.27%	8,917	13.55%
보건업 및 사회복지 서비스업	272,025	4.64%	91,036	50.30%
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	188,942	3.22%	-167,331	-46.97%
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	404,846	6.91%	402,501	17,165.57%
가구 내 고용활동 및 달리 분류되지 않은 자가소비 생산 활동	3,933	0.07%	75	1.94%
Total	5,861,360	100.00%	231,300	4.11%

출처 : 경제활동인구조사 2007년 8월, 2014년 8월

참고 : 산업분류 9차, 직업분류 6차 기준



위의 표 1에 나타난 결과와 같이 서비스 및 판매 종사자수는 7년 동안 증가하였다. 도매 및 소매업에서 6279%(약 232만 명)가 넘게 증가하여 몹시 큰 폭으로 증가하였다. 숙박 및 음식점업 분야에서 6136%(약 163만 명) 이상 증가하여 그 뒤를 이었다. 비율로만 보면 가장 많이 증가한 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업에서는 17165%(약 40만 명) 이상 증가하였다. 반면 건설업에서 약 246만 명, 운수업에서 약 166만 명 씩 감소하여 전체적인 서비스 및 판매업 종사자의 수는 7년 간 4.11%(약 23만 명) 증가하였다.

표 2. 서비스 종사자 산업별 분포

(단위 : 명, %)

산업 대분류	2014	비율	2007년 대비	2014년 변화
			변화량(명)	변화율(%)
농업, 임업 및 어업	271	0.01%	-2,215	-89.10%
광업	0	0.00%	-17,607	-100.00%
제조업	12,540	0.46%	9,145	269.33%
전기, 가스, 증기 및 수도사업	635	0.02%	-286	-31.08%
하수 · 폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	1,114	0.04%	501	81.69%
건설업	2,054	0.07%	-7,923	-79.41%
도매 및 소매업	9,568	0.35%	-1,709	-15.15%
운수업	17,178	0.63%	-1,620,215	-98.95%
숙박 및 음식점업	1,476,132	53.73%	1,473,360	53151.21%
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	1,910	0.07%	360	23.27%
금융 및 보험업	5,690	0.21%	-8,580	-60.12%
부동산업 및 임대업	0	0.00%	-4,460	-100.00%
전문, 과학 및 기술 서비스업	17,013	0.62%	-60,406	-78.02%
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	100,130	3.64%	-41,320	-29.21%
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	204,608	7.45%	141,867	226.11%
교육 서비스업	72,708	2.65%	7,532	11.56%
보건업 및 사회복지 서비스업	268,337	9.77%	100,163	59.56%
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	173,965	6.33%	-160,130	-47.93%
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	379,396	13.81%	377,051	16080.20%
가구 내 고용활동 및 달리 분류되지 않은 자가소비 생산 활동	3,933	0.14%	75	1.94%
Total	2,747,183	100.00%	185,204	7.23%

출처 : 경제활동인구조사 2007년 8월, 2014년 8월

참고 : 산업분류 9차, 직업분류 6차 기준

판매종사자와 서비스종사자를 나누어서 분석해 보면 특징적인 부분을 더 자세히 볼 수 있다. 위의 표 2는 서비스 종사자들의 2007년과 2014년 사이의 변화를 산업별로 나타낸 것이다. 서비스 종사자들은 숙박 및 음식점업에서 큰 폭으로



증가하였다. 2007년 불과 2,772명이었던 수가 2014년 1,476,132명으로 약 147만 명이 증가하여 5만%가 넘는 증가율을 보였다. 2번째로 많은 수가 증가한 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업이 37만 명 증가한 것과 비교해 보았을 때 압도적으로 많은 수가 증가하였다. 서비스 종사자에서 3번째로 많이 증가한 산업은 바로 변화량으로는 공공행정, 국방 및 사회보장 행정 부분이다. 2007년에 비해 2014년 14만 명 이상 증가하여 2배 이상의 증가폭을 보였다. 변화율로 보면 제조업 부문이 2.7배(약 9천 명) 가량 증가하여 세 번째로 크게 증가한 분야이다. 서비스 종사자 전체 규모로는 7% 증가하였다.

표 3. 판매 종사자 산업별 분포

(단위 : 명, %)

산업 대분류	2014	비율	2007년 대비	2014년 변화
			변화량(명)	변화율(%)
농업, 임업 및 어업	494	0.02%	-916	-64.95%
광업	415	0.01%	-97,427	-99.58%
제조업	89,895	2.89%	89,895	.4)
전기, 가스, 증기 및 수도사업	1,008	0.03%	512	103.36%
하수 · 폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	2,242	0.07%	-11,642	-83.85%
건설업	10,332	0.33%	-2,455,134	-99.58%
도매 및 소매업	2,347,338	75.38%	2,321,667	9044.15%
운수업	15,516	0.50%	-44,774	-74.26%
숙박 및 음식점업	183,762	5.90%	160,032	674.39%
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	32,834	1.05%	-226,824	-87.35%
금융 및 보험업	281,727	9.05%	262,039	1330.97%
부동산업 및 임대업	30,356	0.97%	15,238	100.80%
전문, 과학 및 기술 서비스업	13,943	0.45%	-29,889	-68.19%
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	54,725	1.76%	54,068	8231.25%
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	3,462	0.11%	-1,259	-26.66%
교육 서비스업	2,013	0.06%	1,384	220.04%
보건업 및 사회복지 서비스업	3,688	0.12%	-9,127	-71.22%
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	14,977	0.48%	-7,201	-32.47%
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	25,450	0.82%	25,450	.
가구 내 고용활동 및 달리 분류되지 않은 자가소비 생산 활동	0	0	0	0
Total	3,114,177	100.00%	46095	1.50%

출처 : 경제활동인구조사 2007년 8월, 2014년 8월

참고 : 산업분류 9차, 직업분류 6차 기준

4) 2007년 제조업과 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업에서 판매종사자는 0명이었으나 2014년에는 종사자수가 존재하므로 변화량은 보일 수 있으나 변화율은 default 처리함.



표 3에 나타난 판매 종사자의 변화를 보면 도매 및 소매업에서 9000%(약 232만 명) 이상 증가하여 가장 큰 폭을 기록하였다. 두 번째로는 변화량 기준으로는 금융 및 보험업에서 26만 명 이상 증가해 1330%의 증가율을 보였다. 변화율 기준으로는 사업시설관리 및 사업지원 서비스업에서 8231%(약 5만 명)이 증가하여 뒤를 이었다. 숙박 및 음식점업도 6배 이상 크게 증가한 분야이다. 감소한 산업은 건설업이 246만 명으로 가장 많은 수의 판매 종사자가 감소하였고, 다음으로 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업에서 23만 명 감소하였다. 전체적으로는 1.5%(약 4만 6천 명) 정도의 판매 종사자가 증가하였다.

상품의 판매가 주 업무인 도매 및 소매업이 가장 많이 증가했지만, 두 번째와 세 번째로 많이 증가한 금융 및 보험업과 숙박 및 음식점업은 물건으로 된 상품보다는 대인을 만나 면대면 서비스를 통해 영업을 하는 것이 주된 업무이다. 즉, 판매를 하며 서비스를 제공하는 상황이 실적과 이익으로 직결되는 경우가 많아 감정노동에 대한 부담도 큰 업무에 종사하는 노동자가 많아졌음을 유추해 볼 수 있다. 제조업에서 일하는 판매종사자가 2007년에는 0명이었던 것이 2014년에 9만 명 정도가 되었다. 이는 제품을 만들어서 파는 것뿐만이 아니라 렌탈 및 리스 형식을 통해 제품과 함께 관리 서비스를 제공하는 사례가 많아진 것의 영향을 받은 것으로 보이며 판매 내에서도 서비스화가 심화되는 경향이 있다.

표 1, 표 2 그리고 표 3을 통해 본 산업별 분포 변화는 서비스 및 판매 종사자들 전체 수의 변화와 비교해 보았을 때 극단적이다. 변화율이 천 단위 백분율이 넘는 산업이 21개 중 3개 이상이며, 5만 %가 넘는 산업도 있다. 산업 중에서 서비스 및 판매 종사자가 늘어나고 대면 서비스를 제공을 중심으로 종사자들이 산업별 재배치가 되고 있다. 이렇게 격변하는 서비스 산업 속의 감정노동자들의 현황을 파악하고 노동현장에서 실질적으로 도움이 될 수 있는 개선책의 도입이 시급해 보인다. 이런 점에서 서울노동권익센터에서 연구사업 최종보고 발표회를 제시한 서울시 공공부문 감정노동에 대한 가이드라인과 민간유통분야 감정노동 실태조사 발표는 현실의 요구에 부합하는 연구라고 생각한다.

표 2에서 보는 바와 같이 공공부문에서 서비스 종사자가 증가한 것은 민원을 해결하는 콜센터 및 창구 업무의 증가를 의미한다. 시민의 요구를 원활하고 신속하게 처리해야 한다는 부담은 민간의 감정노동보다도 더 심한 수준의 스트레스를 유발하곤 한다. 이에 앞서 언급한 공공부문 감정노동에 대한 가이드라인의 필요성이 대두된다.

가이드라인을 제작하기에 앞서 면담을 통해 공공부문 감정노동의 실태와 노동자들이 느끼는 문제점에 대해 조사하였다. 그 결과 대부분의 노동자들은 시민들



을 직접 대면하고 서비스를 하거나 전화를 통해 간접적으로 서비스를 하고 있는데, 이 과정에서 발생하는 폭언, 폭행, 비하, 및 성희롱 등으로 인한 감정적 스트레스가 심각한 것으로 나타났다. 하물며 악성, 강성적인 민원인들에 의해 피해상황이 발생할 경우, 감정적인 부분에 대해 스스로 해결해야 함에도 불구하고 충분한 휴식을 취하며 스트레스를 다스릴 시간적 여유가 없다고 한다.

면담조사 결과를 반영한 가이드라인은 서울시 공공부문에서 일을 하는 감정노동자들의 노동환경을 실질적으로 개선하고자 하는 구체적이고 현실적인 행동사항을 포함하고 있다. 특히 사용자용과 근로자용으로 나누어져서 서울시가 사용자로서 모범적인 역할을 수행하고, 노동자도 거부권 행사 및 휴게공간 확보를 통해 노동자로서의 권리를 찾을 수 있도록 명시하였다. 표 1의 공공행정, 국방 및 사회보장 행정 산업에서의 서비스 및 판매 종사자가 14만 명이나 증가한 것을 보았을 때, 제시된 가이드라인이 여타 지방 및 산업에서의 감정노동자들에게 좋은 선례가 될 것이다.

다음으로 민간유통분야로서 백화점, 면세점, 대형마트, SSM, 로드샵 등을 대상으로 면담 및 설문조사의 결과에 의하면, 해당 업체에서 일하는 노동자들은 대부분 판매직에서 근무하며 노동환경이 좋지 않은 것을 알 수 있다. 먼저 안전보건교육에 대한 미이수율이 40~50%로 상당히 높았다. 또한 반 이상이 의자가 없거나 있어도 앉기에 어려운 환경이어서 노동자들이 직업성 근골격계질환을 겪을 위험이 높았다. 고충처리 측면에서도 노동자들은 60%나 되는 응답자가 고충처리제도를 통한 고충해결이 되고 있지 않다고 대답하였다.

직무별로 위험상황에 대한 조사는 고객센터 등에서 근무하는 노동자들의 감정노동에 대한 노출은 위험 수준이고, 감정 부조화로 인한 손상수준이 직접 응대할 수록 높다는 결과가 나타났다. 더불어 기업의 미스터리 쇼퍼⁵⁾ 등을 통한 모니터링에 의해 고통이 배가 되고 있음에도 불구하고, 조직 차원의 노동자에 대한 보호 및 지지 프로그램은 취약한 것으로 보인다. 이러한 결과를 통해 본 판매종사자들의 노동환경은 노동자들의 감정적 스트레스를 키우고 있는 실정이다.

감정노동자들은 기관별 지침이나 보호프로그램이 취약하다고 느끼고, 감정노동에 대한 가이드라인 도입에 적극적으로 동의한다고 답하였다. 기존에도 공공부문과 민간 모두에서 특정한 산업과 직업, 혹은 계층의 감정노동자를 위한 매뉴얼이 만들어졌었다. 하지만 서비스를 제공하는 노동자에게는 문제 상황의 원인을 판단하기 전에 사과부터 하는 것이 당연한 순서처럼 명시되어있다. 즉 서비스를 받는 고객 위주의 매뉴얼만 존재했을 뿐 노동자의 보호나 업무의 스트레스를 줄여주


5) 손님으로 가장해서 상품 및 서비스를 평가하기 위해 직접 매장을 방문하는 모니터 요원들을 의미.



기 위한 부분이 거의 없었다.

예를 들면 전화를 5~6초 안에 받지 못할 시에는 “늦게 받아 죄송합니다” 라는 말로 시작하는 것, 또는 고객의 말을 자르지 않고 공손하고 정중한 어투로 응대 하라는 부분 등 주로 태도에 대한 설명이 매뉴얼에 명시되어 있다. 이러한 응대는 감정노동자들의 스트레스 상황을 더욱 악화시킨다. 공공부문이긴 하지만 서울시 다산 콜센터에서 기관차원으로 악성민원인을 고발하는 적극적 대응을 시행하였는데, 시행 이후 악성민원이 95%가량 급격하게 감소하였다. 이런 효과는 상담사들이 노동환경에 대한 만족도가 올라가 이직률이 낮아져 업무에 대한 숙련을 향상시킨다.

이제까지 감정노동에 대한 정의를 기존의 개념을 통해 내리고, 국내 서비스 산업에서 감정노동자들의 변화와 노동환경의 현황을 보았다. 종사자수의 증가와 더불어 고객을 마주하고 서비스를 제공하거나 물건과 서비스를 함께 제공하는 산업의 비율이 높아졌다. 노동자들의 노동환경은 열악하고, 고객 중심의 기업방식으로 인해 보호받지 못하고 있어 감정노동에 대한 관심과 적극적인 대처가 요구된다.

기존에는 소비자와 이윤중심의 시각에서 서비스 관련 업무 노동자를 바라보며, 노동자의 인권보다는 소비자를 향한 무조건적인 친절을 강요했다. 이러한 과중한 감정노동의 결과는 당장은 직무스트레스이지만, 장기적으로는 가정이나 개인적인 영역까지 좋지 않은 영향을 준다. 감정노동으로 고통받고 있는 노동자들은 서비스를 제공하는 노동자인 동시에 소비자이며 가족의 구성원이기 때문이다. 그리고 이러한 감정적인 부분은 인식과 환경의 변화를 통해 개선할 수 있다. 따라서 노동자의 인권이나 인격이 보호받고, 노동자와 서비스를 받는 고객 모두 상호가 편할 수 있는 과도하지 않은 수준의 서비스에 대한 사회적 단위의 이해와 실질적인 움직임이 필요하다. 



2015년 새사연 발간 보고서

2015년 8월 3일 현재

아젠다	발간일	제목	작성자
한국경제	1/8	'가상의 적' 앞세운 구조개혁의 속살	정태인
세계경제	1/12	약 엔, 강 위안, '슈퍼 달러' 의 시대 도래?	박형준
고용,노동	1/15	노동시장 유연화, 만능 열쇠가 될 수 있을까?	김수현
주거	1/22	소수자가 된 무주택 서민의 미래는?	강세진
돌봄	1/26	'좋은 돌봄', 현 상황에서는 불가능	최정은
복지	2/3	복지 없는 노후는 '재앙' 이다	이은경
잇:북	2/11	2015년 전망보고서 종합 : 침체의 지속, 복지 축소 정책의 위기	미디어팀
고용,노동	2/16	허점투성이 월급으로 은폐되는 '장시간 노동'	이정아
고용,노동	2/24	월간 노동시장 모니터 : 2015년 1월 노동시장 분석	김수현
경제	2/27	복지국가로 가는 길, 한국은 지금 어디에?:①자본주의 다양성 모델들	박형준
경제	3/5	복지국가로 가는 길, 한국은 지금 어디에?:②한국사회경제모델의 나아갈 길	박형준
돌봄	3/9	아동학대와 CCTV 논란, 보육정책 방향	최정은
고용,노동	3/16	노인을 위한 나라가 아니다	이정아
고용,노동	3/19	월간 노동시장 모니터 : 2015년 2월 노동시장 분석	김수현
주거	3/23	주택시장동향분석(5) : 아파트 실거래가 동향	강세진
보건,의료	4/9	의료급여와 노인환자가 재정위기의 주범?	이은경
경제	4/13	'생활' 과 '생명' 사이	이정아
고용,노동	4/16	월간 노동시장 모니터 : 2015년 3월 노동시장 분석	김수현
고용,노동	4/21	끝없는 최저임금 논쟁, 출산·양육 가능한 최저임금은 "최소 7,466원"	새사연
경제	4/24	법인세의 모든 것 : ① 분배의 민주주의를 위하여	이상동
고용,노동	4/28	감춰진 제3의 지표, '체감 실업률'	송민정
경제	5/7	법인세의 모든 것 : ②대기업들의 합법적 탈세비법 세 가지	이상동
주거	5/14	기업형 임대주택(New Stay) 사업, 아직은 시기상조	진남영
고용,노동	5/18	2015년 4월 노동시장 분석 : 불안정 노동자의 개념 및 규모	김수현
고용,노동	5/21	노동자가 소비자다 : 떠오름과 빈곤의 역학	이정아
주거	6/5	동아시아 주거복지 컨퍼런스 후기① 더 많은 사람들의 주거권 보장을 위하여 : 새로운 주체의 발견과 청년의 사회혁신	민달팽이 유니온
주거	6/8	주거문제의 혁신, 해답은 '현장' 에 있다	민달팽이 유니온
지역,사회	6/12	센서스로 살펴보는 우리 사회 (1) : 인구기초통계 ①	강세진
경제	6/15	죽을 때까지 저축하는 이유	이정아
복지	6/19	국민연금 적정선 논의, '현실' 에서부터 시작되어야	최정은
고용,노동	6/23	열심히 일해도 가난한 '근로빈곤층'	송민정
고용,노동	6/25	2015년 5월 노동시장 분석 : 최저임금제, 도입 목적에 맞게 운영해야	김수현
복지	6/29	공무원 연금 개정안으로 열린 '기회의 창'	이은경
고용,노동	7/3	가구생계비로서의 최저임금	이정아
주거	7/6	주택가격, 미래세대의 희생으로 쌓는 사상누각	강세진
고용,노동	7/20	공유지식 혹은 상징폭력 : 최저임금의 고용효과	이정아
고용,노동	7/24	2015년 6월 노동시장 분석 : 계속되는 청년고용문제, 출구는 있을까	김수현
지역,사회	7/27	센서스로 살펴보는 우리 사회 (2) : 인구기초통계 ②	강세진
고용,노동	8/3	서비스·판매 종사지를 통해 본 감정노동	송민정