

# 젠더폭력 피해자의 목소리를 더 잘 듣기 위해, 노동조합을 만들었습니다.

- 1366 서울센터 박은영 분회장 인터뷰

최민 상임활동가

성평등가족부 여성긴급전화1366(이하 '1366')은 가정폭력·성폭력·성매매, 스토킹·교제폭력·디지털성범죄 등으로 어려움을 겪는 피해자라면 전국의 남성·여성 누구에게나 365일·24시간 초기상담 및 긴급구조·보호서비스를 제공하는 곳이다<sup>1)</sup>. 1366이라는 번호도 “위기에 처한 여성에게 1년 365일에 하루를 더하여 충분하고 즉각적인 서비스를 제공한다”는 의미라고 한다. 2024년 동안 1366은 29만 3천여 건의 폭력피해 상담을 지원했다. 소중한 꼭 필요한 서비스다. 그런데 이런 중요한 상담을 맡은 상담사가, 단 하루도 온전히 쉴 수 없는 교대근무 시간표를 따라 일하고 있다.

공공운수노조 서울지역공공서비스지부 1366 서울센터분회 박은영 분회장을 3월

16일 온라인으로 만나 이야기를 나눴다. 박은영 분회장은 사회복지를 전공하고, 장애인 권기관에서 일하다 수원여성의전화 활동가로 젠더폭력 상담을 시작해, 8년째 젠더폭력 상담 활동을 이어오고 있다.

“수원여성의전화에서는 대면 상담, 사건 지원이 주된 업무였습니다. 여성주의를 처음 만나, 저 자신의 삶이 재구성되는 경험이자, 내담자의 상황에 같이 화내고, 활동가들과 함께 대응도 고민하는 시간이었어요. 집이 서울이라 지하철로 장시간 출퇴근하면서 도 열정적으로 했어요.

그러다 육체적으로 소진됐죠. 허리 디스크 문제가 생겼거든요. 지나고 보니 스트레스를 다 풀지 못했고 일종의 대리외상 경험도 있었던 것 같아요. 좀 쉬기 위해서 단체를 나왔고 몇 달 쉬다가 1366 서울센터에 들어가게 됐어요. 수원에서 활동하면서 1366을 이

1) 성평등가족부 보도자료, 여성긴급전화1366, 2024년 한해 폭력피해 상담 29만 건, 2025.04.25

미 알고 있었죠. 1366에서 상담받아 저희에게 넘어오는 경우가 있었는데, 1366에서 초기상담이 잘 되면 좋겠다는 아쉬움이 들 때도 있었거든요. 그래서 1366 들어가면 주변 상담사들이랑 여성주의 상담도 고민하고 잘해보자는 바람이 있었어요. 그리고 여긴 정부가 하는 사업이니까, 노동조건이나 급여도 안정적일 거라는 기대도 있었죠.”

### 1366의 노동 현실이 노조 결성으로 이어지다

직접 겪어 본 1366 서울센터는 기대와 어긋났다. 센터장이 여성의전화 출신이라고 해, 민주적이고 평등한 조직일 줄 알았는데 전혀 그런 문화가 아니었다. 야간 근무를 마친 상담사가 한 시간 대기했다가 전체 회의를 참여한 뒤에야 퇴근할 수 있었다. 전체 회의에서 센터장은 큰 소리로 상담사 잘못을 지적하고 폭언을 가하기도 했다. 사회복지기관 종사자 처우를 위한 지자체 가이드라인에서 권고하는 유급병가도 없었다.

“처음부터 바로 노조를 만들어야겠다고 생각하진 않았어요. 다만 상담사들끼리 모여서 이걸 좀 아니지 않나, 그런 얘기를 나누다 보니 문제의식이 쌓여갔죠. 고민하다 민주노총을 찾아가 상담받았어요. 바로 노조를 만들기보다 근로자대표를 뽑기로 했어요. 저희가 모두 계약직이었는데, 노조 만들면 잘릴 것 같았거든요. 유일하게 센터장을 무서워하지 않는 선생님이 계셔서, 상담사 선생님들 한 명 한 명을 만나 ‘조직화’로 근로자



▲ 1366서울센터 앞 선전전에 연대해 준 분들이 남겨준 응원 선전물. 사진 : 1366서울센터분회

대표를 뽑자고 설득했습니다. 근로자대표 선출 후 센터장과의 협의를 기대했었는데, 근로자대표를 버젓이 무시하더군요. 그때가 2025년 초였는데, 3월 9일이 지나면 제가 무기계약으로 전환될 예정이라 조금만 더 버텨서 노조를 만들기로 했고, 근로자대표를 했던 선생님과 저 일단 두 사람이 나서 노동조합을 만들게 된 거죠.”

노조를 만들고 나서도 순탄치 않았다. 6명으로 처음 시작하였지만, 정년퇴직과 퇴사로 지금은 2명이다. 산별노조 조합원으로 함께 투쟁하고 있는 정년퇴직자까지 셋이서, 교섭조차 외면하는 센터장을 대하며, 온갖 방법을 시도해 보아야 했다.

“이런 것들은 왜 안 바꾸시나요?” 물어보면 ‘저는 해줄 생각 없습니다.’하고 나오는 식이었어요. 그래서 정말 갖은 방법을 강구했죠. 국민신문고, 서울시 정책 제안, 서울시 음부즈만 위원회, 노동청 진정까지. 그런 덕에 바뀐 것들도 많습니다. 바깥 카메라를 보고 있다가 센터장 들어올 때 미리 문 열어 ‘드리던’ 관행, 상담사가 센터장이 사용한 컵



▲ 대한불교조계종사회복지재단 앞 선전전에 함께 한 1366서울센터분회 조합원들. 맨 왼쪽이 박은영 분회장. 사진 : 1366서울센터분회

이나 식기를 설거지하는 약습 등은 합의해서 시정했구요. 상담사 입사 후 이틀 교육에 대한 임금도 받게 됐어요.

내담자 보호나 가해자 찾아올 때를 대비한 8대의 CCTV가 있었어요. 그런데 그중 한 대가 상담사 컴퓨터 모니터를 너무 자세히 비춰서 센터장은 이걸로 상담사들에게 ‘업무 시간에 핸드폰 자주 본다’, ‘사무실에 간식 먹으러 오느냐’ 지적하기도 했구요. 음부즈만 위원회에서 이게 괴롭힘이 될 수 있다고 해서, 상담실 유리 칸막이에 반투명 비닐을 붙이게 됐습니다. 그것도 처음에 너무 낮게 붙여서 항의 후에야 모니터를 가릴 정도가 되긴 했지만요.”

**피해자를 최일선에서 만나는  
상담노동자의 연속 휴식과  
유급 병가를 보장하라**

분회의 요구안 중 눈에 띄는 것은 “한 달에 단 한 번이라도 이틀 연속 온전히 쉴 수 있는 연속 휴식의 보장”이다. 1366 서울센터는 오전 7시 30분부터 시작하는 아침조, 오후 2시 30분부터 시작하는 오후조, 밤 10시부터 밤새 근무하는 야간조가 있다. 상담사들은 4개조로 나뉘어 오전 근무, 오후 근무, 야간 근무, 비번을 돌아가면서 한다. 0시부터 24시까지 온전히 쉬는 날이 단 하루도 없는 시간표다.

“3교대 근무라고 했지만, 이렇게까지 쉬는 날 없이 돌아갈 줄은 전혀 몰랐어요. 특히 1년 차 때는 한 달 만근을 해야 연차가

하루씩 생기니까, 정말 악으로 버티게 되더라고요. 저희 상담사 중에 경력단절 됐다가 돌아오신 선생님들이 많으시거든요. 일 자체가 소중하다는 마음으로, 나의 몸이나 건강은 후순위로 두고 그냥 견디는 거죠.”

경력단절로 노동시장에서 불리해진 여성 노동자가, 가혹한 교대근무를 하면서 여성 폭력 상담을 하고 있다. 다른 지역 센터도 교대근무가 뽀뽀하지만, 상담사끼리 운용의 묘를 통해 교대조 변경과 연속 이틀 휴일 부여를 위해 노력한다고 한다. 서울센터에서는 4조로 짜인 교대근무가 툽니바퀴처럼 돌아가는 것 외에 어떤 변형도 허용하지 않는다. 게다가 회의나 상담 슈퍼비전 등을 근무 외 시간에 잡는 경우도 많아 녹초가 된 상담사들의 어려움을 가중시켰다.

“1366은 꼭 필요한 서비스거든요. 피해자 누구든 24시간 언제나 전화할 수 있고, 긴급 보호가 보장돼야 하죠. 오늘 밤 당장 폭력을 피해 먹고 잘 안전한 공간을 보장하는 게 필수적이잖아요. 그런데 그 상담을 하는 선생님들이 너무 힘들어서, 빨리 지원하고 끝났으면 좋겠다고 생각하면 어떻게 되겠어요. 상담 자체는 낮 시간에 많아도, 밤에는 지금 당장 폭력 사건이 일어난 상황에서 걸려 오는 전화 비율이 높거든요. 자살 위험이 크든지, 지금 당장 폭력 상황에서 빠져나와야 한단든지... 이럴 땐 상담원들이 오감을 사용해서 상황을 알아채면서 상담해야 하거든요. 그런데 교대근무에 너무 지쳐서 이런 예민한 감각이 깨어 있기 어려울 때가 많아요. 그런 상

태로 상담을 한다는 것 자체가 괴롭죠.”

그 외에도 1366 서울센터는 여러모로 자의적으로 운영되고 있었다. 서울시는 민간위탁기관 소속 노동자들이 기관의 위탁 기간과 동일기간 고용을 보장할 것을 권고하지만, 1366 서울센터는 몇 달짜리 계약도 자주 해 왔다. 이러니 채용이 잘 안되고 미충원이 지속됐다. 답답한 것은 센터장만은 아니다. 2014년부터 센터 운영을 위탁받아 센터장을 임명하는 대한불교조계종사회복지재단 역시 무책임하기 그지없다. 노동조합은 유급병가를 요구했고, 2025년 4월부터 센터와 계속 교섭을 진행했었다. 그러나 2026년 3월 12일 노동조합이 재단과 면담했을 때, 재단 담당자는 현재 상담사들에게 유급병가가 없다는 사실도 모르고 있었다.

업무의 최종 책임자인 서울시와 성평등가족부 역시 마찬가지다. 명백한 위법이 아니면 기관 자율이라며 관리를 소홀히 하는 사이, 젠더폭력 피해자를 최일선에서 만나는 상담사들은 소진되고 있다.

박은영 분회장은 3교대 하는 와중에 선전전 하라, 연대 투쟁 다니라 바쁘지만, 정신적으로는 ‘아무것도 안 하던 때가 더 힘들다’고 한다. 계약 해지가 두려워 아무것도 못 하던 때에 비하면, 조금씩이라도 변화를 만들고 있는 지금이 훨씬 뿌듯하다는 뜻이리라. 앞으로 1366 상담사들의 대리외상, 신체화 증상, 건강권 문제까지 활동을 넓혀가고 싶다는 1366 서울센터분회의 활동을 응원한다. 