

그림자 속에서 길을 찾다

:여성인권운동 단체
성폭력 상담활동가의
소진과 회복 경험 연구

김지현/나랑

2020 활력향연 × NPO

04





김지현/나랑

한국성폭력상담소 부설 열림터에서 성폭력 피해자들을 지원했고, 페미니스트 저널 '일다'에서 기자로 일했다. 지금은 살림의료복지사회적협동조합 운동센터 '다짐'에서 요가를 안내하고 있다. 폭력 피해자들과 이들을 지원하는 활동가들이 자신의 몸과 연결될 수 있도록 돕는 '몸 치유사'를 꿈꾸고 있다.

공저 <우리들의 삶은 동사다 -친족성폭력생존자와 열림터, 함께 말하다> (2014, 이매진)

meljh1917@naver.com

2020 활력향연

활동가 역량 향상을 위한 연구지원사업 <활력향연>은 공익활동가들이 스스로 연구주제를 탐색하고 개발하여 필요한 역량을 키울 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 활동의 지속가능한 성장 기반을 만듭니다.

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서 서울시NPO지원센터의 정책과는 다를 수 있습니다.

펴냄 | 서울시NPO지원센터

발행 | 2020년 11월 27일

주소 | (04523)서울시 중구 남대문로 9길 39 부림빌딩 1-2층

전화 | 02-734-1109

전송 | 02-734-1118

메일 | contact@snpo.kr

홈페이지 | www.snpo.kr

이 보고서는 서울시NPO지원센터의 활동가 연구지원사업 결과물로서 서울시NPO 지원센터 입장과는 다를 수 있습니다. 이 보고서에 수록된 연구결과물을 인용할 때는 반드시 출처를 밝혀주시기 바랍니다.



그림자 속에서 길을 찾다

여성인권운동 단체 성폭력 상담활동가의
소진과 회복 경험 연구

프롤로그

나는 2011년부터 2년여 시간 동안 한국성폭력상담소 부설 열림터(성폭력 피해자 쉼터)에서 활동했다. 정부나 구청에서 나를 부르는 공식 직함은 ‘전문상담원’이었지만 나는 ‘상담활동가’라고 불리고 싶었다. 나에겐 세상을 바꾸는 사람, ‘활동가’라는 정체성이 명확했다. 다른 많은 상담활동가와 마찬가지로 나도 성폭력 피해자들이 피해자에서 생존자로 변화해 가는 역동적인 과정을 함께 하고 싶어서 일을 시작했다.

내가 열림터에서 활동하는 동안에는 열림터에서 장기간 안정적으로 생활하며 회복의 과정을 거친 생활인들이 많았다. 주로 십 대, 이십 대 초반이었던 그들과의 생활은 사건 사고의 연속이었다. 때로는 십 대, 이십 대의 발랄함으로 때로는 트라우마 생존자의 역동성으로 그야말로 바람 잘 날이 없었다. 매일 함께 지지고 볶는 일상 속에서 피해자들은 동정이나 가여움의 대상이 아니었다. 자기가 살아온 환경 속에서 만들어낸 생존 전략을 구사하는, 질기디질기 생명력을 지닌 사람이었다.¹⁾

열림터에서 첫 1년은 야간 근무였다. 당시 내가 가장 많이 꿔던 꿈은 좌변기가 있는 화장실에서 볼일을 보려고 팬티를 내렸는데 누가 갑자기 화장실 문을 벌컥 여는 꿈이었다. 주간 활동으로 전환한 후에 그 꿈은 더 꾸지 않았지만 다른 상상에 시달렸다.

피해자가 가해자를 법적으로 처벌하길 원할 때 가장 먼저 하는 일은 사건의 기억을 되살리며 최대한 자세하게 진술서를 쓰는 일이다. 상담활동가는 그 진술서를 읽고 피해자와 함께 소송을 준비하고 관계자들에게 설명하거나 검사나 판사에게 제출할 의견서를 쓰기도 한다. 진술서에서 읽은 성폭력 피해의 장면들은 내 머릿속에 이미지를 만들어 냈다. 나는 강간당하는 상상을 자주 했다.(이 상상은 최근까지도 이어졌다.) 또 당시 같이 사는 파트너와 섹스를 할 때 내가 가해자인 것 같은 느낌에 순간순간 흠칫 놀랄 때가 많았다. 진술서에서 읽은 내용과 내가 파트너를 만지는 행위가 순간적

1) 나는 이 내용을 열림터에서 활동했던 활동가들과 공저로 낸 책 <우리들의 삶은 동사다-친족성폭력생존자와 열림터, 함께 말하다>(2014, 이매진)에도 쓴 바 있다.

으로 겹쳐졌기 때문이다.

쉼터에서 활동하면서 피해자들과 적당한 거리를 유지하는 일은 쉽지 않았다. 생활을 같이 하는 만큼 역할도 다층적이었다. 피해자가 고소장을 쓰고 법정에서 증언할 때는 신뢰관계자의 역할을 했다가, 학교 선생님과 상담하고 전학 신고를 하고 교과서를 구입할 때는 보호자의 역할을 했다. 가족 안에서 적절한 보살핌을 받지 못 해 먹기, 씻기, 입기 등에 미숙한 피해자들의 훈련을 도울 때는 양육자의 구실을 했다가 때로는 정말 친언니처럼 신나게 수다를 떨기도 했다. 또 ‘여성주의’ 쉼터의 정체성과 비전을 가져가기 위해 정부 방침에 맞서 싸우는 활동가이기도 했다. 이 겹겹의 역할이 버겁기도 했거니와, 나 자신의 해결되지 않은 심리적 문제가 피해자의 그것하고 만났을 때는 피해자를 미워하기도 했고 팽팽하게 대립하며 싸우기도 했다. (그런 후에는 늘 죄책감에 시달렸다.)

이 모두를 해내야 하는 것보다 이 모두를 ‘빨리’, ‘잘’ 해내고 싶은 나의 욕심이 문제였던 걸까? 나는 빠르게 소진되어 갔고 결국 2년여 만에 요통으로 활동을 그만두게 되었다. 인정하기 싫지만, 피해자와의 거리 조절이나 상담활동가로서의 자기 관리에 실패한 셈이었다.

이후 나는 다른 페미니즘 활동을 하며 살았다. 그리고 열림터에서 내가 그렇게 빨리 소진된 건 ‘그 일이 나와 맞지 않아서’, ‘관대하지 못해서’라고 잠정 결론을 내렸다.

상담 활동을 그만둔 지 어느새 7년이나 지났다. 나의 대리 외상을 명확하게 인지하게 된 건 올해 초다. 올해 초 N번방 사건이 터졌을 때 구체적인 내용이 담긴 기사를 차마 열어볼 수 없었다. 무슨 사건인지 알아야 같이 분노할 텐데 끝까지 알고 싶지 않았다. 또 넷플릭스에서 수작이라고 입소문이 난 미국 드라마 <믿을 수 없는 이야기>(2019)를 보려 했으나 첫 번째 에피소드 중간쯤에서 그만 꺼버리고 말았다(이 드라마는 청소년 쉼터에 사는 십 대 여성의 성폭력 피해를 여자 경찰들이 주도적으로 해결하는 과정을 다룬 드라마다). 이 이슈에 반응하는 나의 태도나 감정이 일반적인 수준이 아니라는 걸 깨닫게 됐다.

그러다 문득 궁금해졌다. 지금의 이 대리 외상, 그리고 활동할 당시 나의 빠른 소진은 나만의 문제인 걸까? 다른 상담활동가들은 어떻게 소진과 대

리 외상을 경험하고 있을까? 각 조직(여성인권운동 단체들)은 상담활동가의 소진에 대해 어떤 태도를 갖고 있으며 어떤 소진 예방 장치들을 마련하고 있을까? 어떤 안전장치가 갖추어져야 상담활동가들이 덜 소진되며 일할 수 있을까?

막연하게 ‘그 일이 나와 맞지 않아서’가 아니라 내가 소진된 이유를 보다 구체적으로 정리할 수 있다면 그 시기를 내 삶에 잘 자리매김할 수 있을 것 같았다. 또 여전히 젠더 폭력 피해자들을 지원하고 싶은 마음이 있기에 소진을 예방할 방안들은 다른 누구보다 나 자신에게 도움을 줄 터였다.

이런 물음들을 품고 여성인권운동 단체 내 상담활동가들을 만났다. 연구 참여자들을 인터뷰할 때는 소진과 대리 외상 모두에 대한 질문을 던졌다. 찾아보니 성폭력 상담활동가의 대리 외상에 대한 연구는 심리학 분야에서 간간이 이루어지고 있었지만 나는 그쪽 전공자가 아니다 보니 대리 외상에 초점을 맞추긴 어려웠다. 전부터 조직 문화에 관심이 많았기 때문에 조직적인 차원에 초점을 맞추고 싶었다. 대리 외상은 별도의 심리 치료적 접근이 필요하지만 ‘소진’은 좀 더 조직 내에서 예방이나 극복이 가능하다는 생각이 들었다. 또한 박봉을 견디면서도 가치나 의미 때문에 해당 조직을 선택하는 활동가들에게 소진의 문제를 조직이 함께 고민하고 해결하는 것은 당연할 것이기도 했다.

처음에는 다양한 조직의 상담활동가 열 명을 만나려고 했다. 연구를 진행하는 과정에서 세 개 조직 여덟 명의 활동가로 좁혀졌다. 많은 조직을 하는 것보다 몇 개의 조직을 주의 깊게 들여다보고 그 조직이 가진 소진 예방 장치가 활동가들에게 실효성 있게 작동하는지 들여다보기로 했다. ㉗조직은 설립된 지 오래되어 현재 안정적으로 운영되고 있으며 성폭력 피해 상담이 반성폭력 운동의 일환이라는 원칙이 확고한 곳이다. 역사가 오랜 만큼 상담활동가들의 소진 예방과 회복 방안에 대한 논의도 오래되었으며 제도도 잘 갖추고 있는 곳이어서 연구 대상으로 삼기에 적합했다. ㉘조직은 2017년에 설립된, 사이버 성폭력 관련 활동을 전방위적으로 벌이는 단체다. 사이버 성폭력 상담을 주로 하기에 상담활동가들의 소진 경험도 어떠한 특성을 띠 거라고 생각하고 연구 대상으로 삼았다. 마지막으로 선정한 ㉙조직은 ㉗조직, ㉘조직처럼 여성 인권 관련 이슈에 활발하게 참여하지는 않지만, 성폭

력 상담에서는 나를 탄탄한 전문성과 안정성을 갖고 피해자들을 지원해 오고 있는 곳이다. 각 조직에서 현재 상담 활동을 하는 활동가 중, 연차가 각각 다른 활동가들로 연구 참여자를 선정했다.

1부는 연구 참여자들의 이야기를 분석한 내용이다. 질적 연구를 정식으로 배워본 적은 없지만 내 방식대로 정리했다. 상담활동가들이 소진되는 원인은 무엇인지, 어떤 소진의 징후와 양상을 보이는지, 소진에서 어떻게 회복되었는지 혹은 소진되면서도 활동을 지속할 수 있게 한 요인은 무엇인지, 상담활동가 자신들은 어떤 소진 예방 방안들이 필요하다고 생각하는지 순으로 정리해 보았다. 그리고 나의 제언을 덧붙였다.

연구 참여자들을 만나 그들의 이야기를 듣고 정리하면서 만약 일반적인 질적 분석 방법으로 서술한다면 이야기가 조각조각 잘리게 될 것이 안타까웠다. 그래서 2부에서 각 조직의 특성을 정리한 후 여덟 명 상담활동가 각각의 이야기를 구술로 기록했다. 문답 형식이 아니어서 읽는 이들이 어색함을 느낄 수도 있지만 이야기의 형식을 빌리고 싶었다. 오랜 시간 여성들을 인터뷰하고 기록해 온 내가 잘 할 수 있는 글쓰기 방식이기도 했다.

마지막에는 부록으로 라다(김은아) 심리상담센터 위민 대표, 주혜명 마음챙김연구소 소장, 조이수현 트라우마 치유센터 사람마음 사무국장이 성폭력 상담활동가들에게 건네는 메시지를 담았다. 세 분은 ‘상담’을 매개로 오랜 시간 성폭력 피해자의 치유와 회복에 힘써온 분들이며 슈퍼비전²⁾이나 교육 등으로 성폭력 상담활동가를 가까이에서 지켜보고 만나온 분들이다.

한 가지 아쉬움이 남는다. 나는 성폭력 피해자 쉼터에서 일했고, 성폭력 피해자 쉼터와 성폭력 상담소(내지는 상담팀)에서 하는 피해자 지원의 성격이 많이 다르다는 것을 알고 있다. 활동가의 소진이나 회복 경험에서도 차이가 있을 것으로 생각한다. 그럼에도 이 연구에서 성폭력 피해자 쉼터 활동가만으로 대상을 한정하지 않은 이유는 쉼터 자체가, 더군다나 여성주의 쉼터의 수가 너무 적기 때문에 만날 활동가가 많지 않다는 점, 그리고 더 많은 성폭력 상담활동가들에게 도움이 되고 싶은 마음 때문이었다. 쉼터 활

2) 상담자의 역량강화를 위해 보다 전문적인 슈퍼바이저가 지도하거나 조언을 하는 교육훈련 방법

동가의 소진 특성에 대해 더 깊이 들여다보지 못했다는 아쉬움은 여전히 남는다.

제목에 대해서 말하고 싶다. 빛이 커지면 그림자도 커지는 건 진리다. 우리 사회가 스스로 들여다보고 싶지 않아 하는, 인정하고 싶지 않아서 깊숙이 묻어두려 하는 어떤 면을 그림자라고 부른다면, 성폭력 상담활동가들은 그 그림자와 대면하는 사람들일 테다. 많은 사람이 안희정의, 박원순의, 또 다른 성폭력 가해자들의 빛의 측면만을 추종하며 그림자를 부정할 때, 상담활동가는 가장 용기 있게 그림자 속으로 들어가 그림자의 존재를 드러내는 사람이라는 생각이 들었다. 개인도 그렇지만 우리 사회도 그림자를 들여다보지 않으면 결코 성장할 수 없다. 이들이 있기에 우리 사회가 빛과 그림자를 조금씩 통합해내며 앞으로 나아가고 있다고 믿는다. 부디 상담활동가들이 거대한 그림자 속에서 길을 잃지 않기를 바라는 마음으로 제목을 정했다.

연구 시작에 앞서 자문을 해 주고 연구 과정에서도 아낌없는 응원을 보내 준 한국성폭력상담소 부소장 오매에 감사의 마음을 전한다. 서울시 NPO 지원센터와 활력향연 담당자 김지민 선생님, 나혜수 선생님께도 감사드린다. 또 언제나 내 글의 첫 독자로서 예리한 피드백을 해 주는 파트너에게 감사와 사랑의 마음을 보낸다.

무엇보다 8명의 연구 참여자에게 진한 동지애를 전하고 싶다. 사실 처음에는 연구 참여자들을 만나면서 질투와 부러움의 감정이 많이 올라왔다. ‘나는 왜 오래 못했을까? 나도 이리이러했다면 오래 할 수 있었을 텐데’ 하는 마음. 시간이 지나면서 그 마음은 순수한 호기심으로 바뀌었다. 활동할 당시의 나랑 비슷한 면에, 그러나 또 나랑은 다른 면에, 사람에 대한 호기심과 궁금증이 일었다. 그들이 지닌 힘과 회복 탄력성을 알고 싶어서 많은 질문을 해댔다. 인터뷰가 끝나고 연구 참여자의 녹취록을 차근차근 읽고 분석하며 말 너머 그 마음에 가닿으려던 시간은 내가 그들 한 명 한 명의 팬이 되어가는 시간이기도 했다.

연구를 하면서 내 삶의 한 시기를 정리한 기분이다. 그 시절 치열했던 나에게 말을 건넬 수 있었다. 무엇이 나의 소진과 대리 외상의 객관적인 조건이었는지, 또 어떤 점이 나의 기질과 심리적 문제로 인한 것이었는지 구분

할 수 있었다. 상담활동을 오래 하지 못한 것에 대해서, 또 더 이상 상담활동을 하지 않기로 선택한 것에 대해서 그 누구에게도, 나 자신에게도 변명을 하거나 설득할 필요가 없다는 걸 깨달았다. 그러면서 나 자신을 또 한 차례 수용했다. 나는 이제 내 삶의 다음 스텝을 내딛으려 한다. 성폭력 피해자와 활동가가 자신의 몸과 연결되고 치유되는 작업을 안내할 수 있는 날을 고대하고 있다.

미투 운동 이후 한국사회는 좀 더 적극적으로 성폭력 피해자들의 이야기를 듣기 시작했다. 이제 사회가 좀 더 귀를 열어 성폭력 피해자들을 가장 먼저, 가장 가까이에서 만나고 그들의 곁을 지키는 존재인 상담활동가들의 이야기도 듣기를 바란다. 그 과정에 이 연구가 보탬이 된다면 좋겠다. 무엇보다 전국에서 고군분투하고 있는 성폭력 상담활동가들에게 힘이 된다면 더할 나위 없이 기쁠 것 같다.

2020년 11월

김지현(나랑)

<차례>

프롤로그	2
1부. 종합 분석	11
1. 소진의 원인	11
2. 소진의 징후와 양상	26
3. 소진에서 회복할 수 있게 또는 소진된 상태에서도 활동을 지속 하게 한 요인	30
4. 상담활동가들이 제시하는 소진 예방 방안	42
5. 제언	51
2부. 여성인권운동 단체 상담활동가들의 이야기	55
1. ㉠조직	55
A 활동가의 이야기	57
B 활동가의 이야기	64
C 활동가의 이야기	72
2. ㉡ 조직	78
D 활동가의 이야기	80
E 활동가의 이야기	90
F 활동가의 이야기	99
3. ㉢ 조직	105
G 활동가의 이야기	107
H 활동가의 이야기	116
<부록> 상담활동가들에게 건네는 메시지	122
<참고문헌>	130

일러두기

1. 조직과 활동가는 모두 익명으로 처리했다.

2. 주요 용어의 뜻풀이다.

-피해자 : 성폭력 피해를 입은 사람

-내담자 : 심리적인 문제나 어려움을 혼자 해결하는 데 어려움을 느껴 상담자의 도움을 받아 해결하고자 하는 사람(네이버 '상담학 사전' 중). 이 글에 나오는 내담자는 상담하기 위해 성폭력상담소에 전화를 걸거나 찾아온 성폭력 피해자를 뜻한다.

-입소자 : 성폭력 피해자 쉼터에 입소해 생활하는 성폭력 피해자.

-생존자 : 2003년 한국성폭력상담소가 '성폭력 생존자 말하기대회'를 열면서 '생존자'라는 말을 공개적으로 쓰기 시작했다. 성폭력 피해자를 생존자로 부르자는 제안은 페미니스트 운동가와 트라우마 연구자가 내놓았다. 피해자가 성폭력이라는 행위와 사건에 고착된 표현이라면, 생존자는 피해라는 사건을 넘어 성폭력 사건 이후의 삶을 살아가려는 의지를 담은 말이다.³⁾

-소진 : 일상의 요구로 인해 누적된 스트레스. 특히 직업, 근무 환경에 대처할 수 있는 능력이 고갈되어 신체적, 정서적, 정신적인 피로를 겪고 있는 상태⁴⁾

-대리 외상 (McCann & Pearlman, 1990: Pearlman & Saakvitne,

3) 한국성폭력상담소, <성폭력 뒤집기>, 이매진, 2011 참조 -<우리들의 삶은 동사다>에서 재인용

4) 트라우마 치유센터 사람마음 화상 강의 <2020 트라우마 현장 활동가를 위한 나침반 회복 길찾기> '트라우마 인식 접근과 지원자의 트라우마 예방' 자료 중. 2020.9.9.

1995) : 내담자의 외상 자료(material)에 공감적으로 전념한 데에서 오는 지원자의 내적 경험(신체, 정서, 기억, 행동, 관계, 영성) 및 도식의 변화⁵⁾

-슈퍼비전 : 상담자의 역량강화를 위해 보다 전문적인 슈퍼바이저가 지도하거나 조언을 하는 교육훈련 방법

5) 트라우마 치유센터 사람마음, 같은 자료.

1부. 종합 분석

1. 소진의 원인

‘일상의 요구로 인해 누적된 스트레스. 특히 직업, 근무환경에 대처할 수 있는 능력이 고갈되어 신체적, 정서적, 정신적인 피로를 겪고 있는 상태’를 소진이라고 한다. 활동가들이 자신의 소진의 원인으로 꼽은 것들은 다음과 같다.

1) 과도한 업무량과 상담 건수

상담활동가를 소진시키는 가장 직접적인 원인은 바로 너무 많은 상담 사례 건수와 업무량이었다. F 활동가는 상담 활동을 시작한 지 아직 1년이 채 안 됐음에도 인터뷰 당시 ‘활발하게’ 진행하고 있는 상담 사례가 열세 건이라고 답했다. 만약 피해자가 정신과 치료나 심리상담 등 심리치료만 원할 때는 초반에 전화 상담 및 면접 상담을 한 후에 해당 심리치료 기관으로 연계를 하고 상담활동가는 정기적으로 의료비를 입금하면 된다. 여기에서 ‘활발하게’ 진행한다는 것은 이 정도를 넘어서 현재 소송을 진행하고 있거나 공동체 내 사건 해결을 도모하고 있거나 상담활동가하고 정기적인 상담을 진행하고 있다는 뜻이다. 8년 경력의 G 활동가는 당시 스물여섯 건을 활발하게 지원하고 있다고 말했다.

“소진에 영향을 주는 건 일단 사례가 너무 많은 거요. 지금 제가 맡은 사례 중에 가장 활발하다고 말할 수 있는 사례가 13건 정도예요. 일이 너무 많고, 일이 너무 많으니까 항상 마감에 쫓기고, 그러다 보니까 일을 완벽하게 하지 못하고 마감하고, 그러면 효능감이 떨어지고. 그런데 일이 많으니까 상처를 보듬을 틈도 없이 다른 일을 하고. 일이 진짜 많아요.” (F 활동가)

“저는 지금 사례가 서른 사례더라고요. (상담활동가 네 명 중 한 명이 육아휴직 중이며 대체 인력 구하지 못한 상황임-필자) 심리

상담만 하고 계신 분, 의료지원만 하는 분 그런 사례가 네 사례 정도 되구요 나머지 사례들은 다 (활발하게) 지원하는 거고.” (G 활동가)

“일이 너무 과중할 때 소진이 오는 것 같아요. (상담) 건수가 많을 때라고 말할 수 있겠죠. (...) 저희가 실제로 가지고 있는 사례가 너무 많았고 활동가의 수나 역량보다 너무 거대한 일을 했다고 저는 평가하고 있어요.” (D 활동가)

업무량이 많으면 당연히 놓치거나 실수하는 일이 생긴다. 피해자와 약속을 해 놓고 못 지키기도 한다. 상담 활동가들은 자신의 실수로 인해 성폭력 피해자 지원에 미흡함이 발생하는 상황을 경계하며 그런 일이 발생하는 경우 자책감에 시달린다.

“내가 놓치는 피해자, 약속을 못 지키는 피해자가 늘어났어요. (...) ‘한 분 한 분에 대해서 내가 충분히 공을 못 들였다’라는 생각이 들 때 가장 힘든 것 같아요. 그럴 때 이분들에게 잘못하는 것 같아서 죄책감도 들고 ‘만약 이분이 다른 상담소에서 상담을 받았으면 이랬을까?’ 하는 자책감이 들어요.” (E 활동가)

“2018년에 저희가 심리치료 지원 사업을 받아가지고 그 기금으로 피해자들 지원하고 있었어요. 그 기금 사업 운영을 할 때 너무 바빠서 그거를 대충 놔둔 거예요. 그 돈이 얼마나 어떻게 소진되고 있는지 파악을 못 한 채 계속 돈을 쓴 거죠. 어느 날 통장을 딱 열어보니까 돈이 떨어지게 생긴 거예요. 그래서 지원받고 계신 분들께 지원비를 일괄 중단해야 했거든요. 제가 그때 격렬한 고통을 느꼈어요.” (D 활동가)

또한 약속을 지키지 못하는 상황이 발생했을 때 피해자가 쏟아내는 감정을 고스란히 떠안아야 한다. F 활동가는 이러한 상황을 두고 “‘죄송합니다 봇’이 되었다”고 말한다.

“피해지원팀이 ‘죄송합니다 봇’이거든요. 피해지원이 너무 밀려있어서 피해자분들이 기다리다가 ‘왜 대답 안 해 주냐?’, ‘제 메일 읽으셨느냐?’, ‘왜 답장이 없느냐, 답답해 죽겠다.’, ‘이렇게 해 주시는 건 줄 알았으면 여기에 전화 안 했다.’ 이런 반응들도 있고. 내가 쉬는 게 아니라 엄청 열심히 하고 있는데도 그런 상황이 되니까 그런 게 타격이 있는 것 같아요. 농치는 부분, 실수하는 부분이 어쩔 수 없이 생기고.” (F 활동가)

상담 건수를 줄이는 것에 대해서 활동가들은 각 조직에서 나름의 자구책들을 써 보지만 잘 해결되지 않고 있다고 말한다. 인터뷰 당시 ㉠조직과 ㉡조직은 한시적으로 신규 상담을 받지 않고 있었다. 하지만 활동가들은 이 또한 미봉책일 수밖에 없다고 말하며 개선책을 찾을 수 없어 답답해했다.

“정말 이상해요. 왜 2017년도부터 지금까지 피해지원 담당자들은 업무량이 계속, 항상 오버일까? 원래 이런 건가? 왜 이게 몇 년 동안 개선이 안 될까? 비교했을 때 상대적으로 다른 영역의 업무들은 활동가가 통제할 수 있는 영역인데 피해 지원은 (업무량이) 통제가 안 돼요.” (D 활동가)

2) 동료와 의미나 고민을 나누지 못할 때

너무 많은 업무량은 그 자체로 사람을 소진시키기도 하지만 다른 소진 요인들을 낳기도 한다. 연구에 참여한 대부분의 상담활동가들은 상담 활동이 쉬운 일이 아님에도 계속 이 일을 해 나갈 수 있는 동력 중 하나로 ‘동료의 존재’를 꼽았다. 사건 지원이나 내담자와 관계에서 어려움을 겪어도 그 고충을 동료와 충분히 터놓고 얘기하면서 동료로부터 지지받거나 자신이 하는 일의 의미를 되짚을 수 있다면 고비를 넘어갈 수 있는 것이다. 그러나 너무 많은 업무량으로 동료와 대화 시간조차 충분치 않을 때가 있다. 안정적으로 자신의 곁에서 활동하는 동료가 없을 때도 마찬가지로 외로움을 느끼고 소진되기 쉽다.

“2017년부터 2018년 말까지 외롭단 얘기를 진짜 많이 했고 피해 지원 (영역)에 떠나지 않을 파트너가 필요하다고 동료들 키에 딱 지 않도록 계속 얘기하고. 이틀테면 전 그때 너무 다양한 현장 경험(피해자 지원을 뜻함-필자)을 통해 제가 막 깨달아지는 내지는 고민되는 다양한 주제가 엄청 제 속에 많은데 이걸 나눌 대상이 없었고 나누고자 했을 때 동료들은 제가 왜 이러는지는 이해를 못하는 거예요.” (D 활동가)

“(상담하면서) 내가 느끼는 통찰이나 속상함을 동료들과 충분히 나눌 수 있는가 이런 것도 굉장히 중요한 요소잖아요.” (E 활동가)

“이 일을 해 보면 변화가 금세 이뤄지는 게 아니잖아요. 확실히 인내심도 있어야 하고 그런데도 아주 눈에 보이지 않게 소소하게 변화하는 것들을 캐치할 수 있어야 하고, 요만한 거지만 같이 의미를 할 수 있게 동료들과 나누는 게 되게 중요한데 이런 걸 못하니까 ‘아, 내가 하는 일의 의미가 뭐지?’, ‘내가 무엇을 위해서 이 일을 하고 있지?’ 그게 충분히 공유되지 않으니까 그때 소진이 정말 확 오는 거예요. (...) ‘아 사람들과 나누는 게 되게 중요했구나’라고 깨달았죠.” (G 활동가)

3) 피해자와의 관계에서 오는 어려움

이 활동을 시작하게 된 이유를 물었을 때 대부분의 연구 참여자들은 ‘성폭력 피해자들이 회복되고 치유하며 자신의 힘을 되찾아나가는 과정을 함께 하고 싶어서’라고 답했다. 성폭력 피해와 상처로 인해 잠시 가려져 있지만, 피해자 안에 분명히 존재하는 힘을 발견하고, 피해자가 생존자로 변화해가는 과정을 함께 하는 것은 값진 일이다. 그러나 위기 상황에 놓인 사람과 긴밀하게 접촉하고 공감하고 소통하며 그들을 지원하는 일은 고강도의 감정노동이다. 다른 트라우마 생존자들과 마찬가지로 성폭력 피해자도 특정한

행동을 할 수 있고 때로는 그것이 상담활동가가 감당할 수 있는 수준을 넘어설 때도 있다.

① 피해자의 부정적인 감정을 다 받아내야 할 때

누군가한테는 풀어야 하는 감정을 피해자가 다른 이 아닌 지원자인 자신에게 쏟아부을 때 상담 활동가들은 자신이 ‘쓰레기통’이 된 듯한 느낌을 받는다 고 말한다.

“제일 힘들었던 건 사건 지원의 어려움이 아니라 내가 피해자의 감정 쓰레기통이 되는 느낌이 들 때. 피해자가 느끼는 분노나 공허함, 허탈감, 배신감 같은 감정, 그걸 그 사람이 혼자 감당하는 게 너무 어렵잖아요. 이걸 누군가한테는 풀어야 하는데 그걸 상담을 하는 사람인 거죠. 어느 날은 나도 그걸 감당하기 힘들 때가 있죠. ‘저 사람이 해결하지 못한 감정을 왜 내가 다 받아야 하지? 내가 쓰레기통인가?’라는 생각이 드는 상황이나 내담자가 있었던 것 같아요. 나도 그 사람으로부터 많은 걸 깨닫게 되고 그분도 나한테 고마움을 느끼는 내담자도 많이 만났지만, 자신의 어려움을 같이 나눌 수 있다는 것에 대해 고마움을 느끼지도 않고 나를 함부로 여겨도 되는 사람이라고 생각하는 것 같은 내담자를 만날 때 너무 힘들어요.” (B 활동가)

“피해자분들이 감정적인 호소를 하시거나 아니면 저를 책망할 때 제가 감정 노동하는 느낌인 거예요. 저는 콜센터 전화업무를 오랜 시간 해 와서 이 감정노동이라는 정서를 잘 이해하거든요. 내가 지금 이 사람의 쓰레기통이 되고 있다, 감정 배설을 받아내고 있다는 이런 느낌들? (...) 성폭력 상담이라는 것과 접촉했을 때 저에게 물음표가 생긴 거예요. 이게 그냥 사회에서의 일상 업무였으면 참는 게 보편적이겠지만 성폭력 상담에서 이런 식으로 배설을 받아내는 것이 불편한데, 그 사람이 피해자니까 제가 계속 참아야 하는지, 이 사람이 다소 무리한 요구나 행동을 저한테 할 때 제가

얼마만큼 받아내야 하는지 감을 잘 못 잡겠더라고요.” (D 활동가)

“(사이버 성폭력의 경우) 누가 유포했는지도 모르는 유포로 피해를 보는 분도 있어요. 가해자가 있으면 가해자를 원망하는데 그것도 안 되고 누군가는 원망해야 되니까 원망을 (저한테) 쏟아부을 때도 있거든요. 제가 무슨 말을 하면 “그게 다 무슨 소용이냐” 그러시고, 말을 안 하면 말을 안 한다고 (뒤편) 하세요). 그런 말 들으면 소진도 많이 되지만 그럼에도 너무 안타까워서 그럼 또 내가 할 수 있는 건 뭐가 있을까 고민하게 되죠.” (G 활동가)

② 감당하기 어려운 상황에서 오는 타격

연구 참여자들이 공통으로 이야기하는 문제는 최근 자살이나 자해 충동을 호소하는 피해자들이 늘어나고 있다는 것이다. G 활동가는 최근 몇 년 새 급증한 사이버 성폭력의 경우, 촬영물 유포가 지속되면서 피해가 반복되는 상황에서 치유나 회복이 요원하게 느껴지기 때문에 피해자가 더 깊이 좌절하고 그것이 자살이나 자해 충동으로 이어진다고 말한다. 자살이나 자해 충동을 호소하는 피해자들이 늘어나고 있는 경향의 추세와 원인에 대한 분석은 더 필요하겠지만, 수년에 걸쳐 수련한 심리상담가나 정신과 전문의도 감당하기 쉽지 않은 상황을 상담 활동가들이 겪어내야 하는 상황에 처해 있는 것은 분명하다. 자살, 자해 충동을 호소하는 피해자들과의 연락이 안 되면 가슴이 덜컥 내려앉는다거나 이들과의 연락을 유지하기 위해 퇴근 후에 긴장 모드로 있어야 하는 경우도 많다.

“올해 상반기에 디지털 성범죄 피해자가 많이 왔는데 활동가에게 더 많은 부담과 더 많은 소진이 있긴 해요, 확실히. 특히 불법 촬영물 유포 피해자의 경우에 피해가 진행 중이잖아요. 그러니까 우리가 어떠한 정보를 주고 뭘 한다고 하더라도 피해자에게는 그게 자신의 일상이 회복되거나 치유될 수 있을 것 같지 않아 보이는 것 같아요. 이분의 불안도는 항상 높고. 저 같은 경우 예전에는 사례가 아무리 많더라도 집중해서 지원하는 기간이 있고, 기간이 끝

나면 긴장이 지나가곤 했는데. 디지털 성범죄 피해자들 같은 경우에는 저희도 항상 경계가 예민하고 민감하게 반응을 해야 하는 긴장 상태에 놓이는 거예요. 그러다보니까 연락 한 번만 안 돼도 “아, 무슨 일 나는 거 아니야” 싫어요.” (G 활동가)

“최근에는 자해와 자살 충동을 호소하는 피해자분이 계셨는데 그분이 자살하는 상상, 자살하는 모습이 자꾸 그려져요. 자려고 누우면 그분이 자살하는 것 같은 장면? 그래서 막 연락이 안 되면 너무 불안해요. 피해자분들 연락이 원활하게 안 되는 경우가 많거든요. 저희는 (그분들) 업무 시간에 전화를 드리니까.” (F 활동가)

상담활동가들은 내담자들에게 개인 연락처를 노출하지 않고 해당 기관의 전화나 핸드폰으로 연락을 한다. 그러나 때로는 자신의 연락처를 알려줄 수밖에 없는 상황에 부딪히는데 이럴 때면 퇴근 후에도 쉬지 못하고 계속 활동의 자장 안에 머물게 된다. 연락처를 알려준 피해자가 위기 상황에 있는 사람이라면 상담활동가도 더욱 예민해질 수밖에 없다.

“활동가 각자에게 기관 핸드폰이 있는 게 아니고 하나밖에 없으니까 저 같은 경우 자살 위험이 높으신 분들 같은 경우에는 몇 분 정도 제 카톡 아이디를 오픈했어요. 불안 불안한데 어떻게 할까 고민을 하다가 그렇게 한 거예요. 저희 다른 선생님 한 명도 지원하는 피해자가 반복적으로 자해가 계속 있으니까 기관 핸드폰을 오픈한 다음에 이 기관 핸드폰을 가지고 퇴근을 하는 거예요. 그러다 보니까 퇴근 후에 전화 오면 깜짝깜짝 놀란대요.” (G 활동가)

성폭력피해자 쉼터에서 일하고 있는 C 활동가는 쉼터 입소 면접에서 ‘스크리닝’(쉼터에 입소해 공동생활을 할 수 있는 상태인지 살펴본다는 뜻)이 원활하게 되지 않으면서 활동가들이 감당하기 어려운 정신과 질환 증상을 가진 피해자가 입소하게 된 경험을 말한다. 활동가는 심리치료 전문가나 의사는 아니기 때문에 이러한 피해자가 쉼터에 입소했을 때 적절하게 대처하

기 어려울 수 있다. C 활동가가 그 피해자의 사례 담당자가 되면서 그 피해자하고 소통에 어려움이 생겼고 이는 공황장애로까지 이어져 급격한 소진을 가져왔다.

“스크리닝이 잘 안 돼서 저희가 감당하기 힘든 역동이 생기기도 하거든요. 경계성(성격 장애)이시거나 정신증이 있으신 분들이 처음에는 스크리닝이 잘 안 돼요. 그런데 한 일주일만 쉽터에서 살아보면 어라? 하면서 가우뚱하게 되거든요. 그런데 사실 우리가 그렇게 느끼는 것뿐이지 의사가 아니니까 진단서가 바로 나오는 것도 아니잖아요. 그 경우에는 의사도 빠르게 진단 내릴 수 있는 것도 아니고요. 제가 첫 사례 맡고 나서 제가 소진이 바로 이뤄졌거든요. 입소 때 스크리닝이 잘 됐으면 아마 이분을 받지 않았을 거예요. 그분이 입소한 후에 제가 사례를 맡고 면담을 하면서 처음으로 공황발작 증세가 왔었어요.” (C 활동가)

③ 역할의 혼란 : 서비스 이용자-제공자 관계로 느껴질 때

여성 인권단체의 성폭력 상담 활동가는 가부장제 사회라는 기울어진 운동장에서 성폭력 피해자 편에 서겠다는 일종의 정치적 선택을 한 사람이다. 국가는 자신이 해야 할 성폭력 피해자 지원을 인건비를 주며 상담소에 맡기고 있지만 상담소가 공공기관은 아니며 상담활동가들이 공무원인 것도 아니다. 활동가에게는 ‘가치’와 ‘의미’가 중요하며 자신을 단순한 서비스 제공자로 생각하지 않는다. 그러나 피해자들은 성폭력 상담을 서비스로 생각할 수 있으며, 이렇게 서로가 원하는 바가 어긋날 때 활동가들은 자기 역할에서 혼란을 느끼게 된다.

“상담자와 내담자가 함께 소통해서 진행하는 게 아니라 내담자가 마치 서비스 받는 것처럼 ‘이거 해 주세요, 저거 해 주세요’라고 할 때가 있어요. (...) 저는 서비스 제공자이고 내담자는 이용자나 소비자 같은 느낌으로 뭔가 요구할 때 힘들었던 것 같아요. 그런 때는 ‘상담팀 활동가가 뭐지?’, ‘상담 지원이라는 게 뭐지?’ 이런

고민이 좀 들어요. 서비스만 제공하고 끝, 이런 건가. 내가 생각하는 상담 운동은 그런 게 아닌데... (...) 지원 방향에 대한 생각이 상담자와 내담자가 다를 수도 있고 저의 의견을 얘기할 수 있는 거잖아요. 논의파트너라고 생각하거든요. 그런데 계속 (일방적으로) 요구만 하는 분들도 있죠.” (A 활동가)

2011년부터 일한 활동가는 최근 들어 피해자들에게 정보가 많아지면서 피해자들이 상담활동가와 협력하기보다는 자신이 가진 정보를 바탕으로 상담활동가가 무엇을 해 줄 것을 일방적으로 요구하는 경우가 잦아지고 있다고 말한다. 자신이 원하는 대로 지원이 이루어지지 않는 경우, 해당 상담소나 여성가족부, 관할 구청에 민원을 접수하는 경우도 더 자주 발생하고 있다.

“우리 상담소의 한계도 있고 현실의 한계도 있는데, 상담소가 똑딱 사건을 해결할 수 있다고 생각하는 분들도 가끔 계세요. 그런 분들은 저희가 요청을 못 들어드리거나 다른 의견을 제시할 때 반발하시는 것 같아요. 일 년에 진짜 한두 번씩은 잊을만하면 큰 민원 건이 들어오거든요.” (A 활동가)

“2011년 상담 활동 초창기 때, 저도 잘 모르고 그래서 고군분투했을 때랑 비교해 봐도 최근 1년이 조금 더 어렵다고 느껴요. 내담자들이 너무나 많은 정보를 갖고 있기 때문에 ‘왜 이거 안 해주세요? 이걸 이렇게 해야 한다던데? 이걸 이렇게하던데 왜 이렇게 알려주세요? 며칠 내에 해야 하는데 왜 이거 안 해주는 거죠? 이러이러한 절차가 더 있다던데 그거 모르세요?’ 하면서 상담자의 전문성이나 자질을 의심하고 그거에 대한 비난을 같이하는 듯 한 태도가 나올 때 힘들어요. 나 자신도 내가 상담가로서 자질이 있나 이런 생각이 들기도 하고. (...) 그건(피해자들이 정보를 갖는 건) 사실 자산이잖아요, 피해자들한테도. 그런데 그 자산이 상담자한테 어떤 비난을 가하는 무기가 되면 곤란한 거죠. (...) 어떨 때는 그 피해자분이 굉장히 불안하고 사람에게 대한 신뢰가 상실된 상태니까

상담 기관이나 상담자한테도 의심을 품거나 한 번 더 주저함이 있을 수 있다고 생각을 하려고 해도 그게 내가 감당할 수 있는 임계치를 넘어서었을 때는 되게 좌절하는 것 같아요.” (B 활동가)

4) 자신의 전문성, 활동가로서의 정체성에 의심이 들 때

업무량이 많아 깊이 있는 고민을 하거나 전문적인 역량 강화할 시간적 여유가 없을 때, 혹은 상담 활동가로서 적절한 교육을 받거나 정보 습득이 이루어지지 않아 자신의 상담에 확신을 갖지 못할 때 상담 활동가들은 소진된다.

① 이슈와의 연결성, 운동과의 연결성을 찾지 못할 때

연구 참여자 대부분은 페미니즘 운동에 관심을 갖고 성폭력 피해자 지원을 시작했다. 이들에게는 상담 활동은 그야말로 반성폭력 운동의 치열한 현장이다. 수많은 상담 사례 속에 성폭력이 발생하는 원인도 담겨있고 이를 해결할 단초도 담겨있다. 발생하는 성폭력 사건들의 추이나 경향성을 파악하며 지금 어떤 이슈에 집중할 것인가는 성폭력 상담 사례들을 읽고 분석하는 작업에서 나온다. 그러나 정작 현장에서 피해자들을 만나고 있는 상담 활동가들은 피해자 지원 실무 업무에 쫓겨 현장에서 자신이 축적한 경험을 어떤 통찰이나 이슈로 끌어내지 못한다고 생각하고 있었다.

“이 세상에 우리 운동 선배들이 쌓아놓은 반짝반짝 빛나는 생각들이 얼마나 많아요. 이걸 어떻게 닦아야 우리한테 맞게 가져올 수 있을까 고민하고 싶은데 그럴 시간은 없고 계속 투입, 투입 이렇게 되는 거죠. 내가 더 좋은 생각을 해내지 못하는 게 내 잘못 같기도 하고. (...) 나의 경험이 누군가에게 인사이트의 도구가 되는 것 같을 때, 상담활동가로서 나도 나의 피해지원의 경험을 잘 들여다보고 통찰을 해서 더 나은 활동을 하고 싶은데 소스만 제공해주는 것 같을 때 소진된다고 느끼기도 하는 것 같아요.” (E 활동가)

아래의 A 활동가는 언젠가부터 성폭력 피해 사례를 접했을 때 일단 ‘법으로 해결이 가능할지 어려울지’에 대한 판단부터 먼저 하게 됐다고 말한다. 다른 방식의 해결이나 싸움을 도모할 여력이 없기 때문이다.

“현실에서 부딪치는, 법의 사각지대에 있는 그런 상담 건들이 들어오면 ‘아, 이거 법으로 어렵겠는데?’ 이런 생각이 제일 먼저 들어요. 활동가라면, 이슈 공론화를 하려면 이런 사례를 더 모아서 부딪치고 싸워보고 조금 넓혀보고 이런 거를 해 봐야 하지 않나? 사실 해 보고 싶기도 한데 현실은 상담팀에서 해야 하는 다른 여러 행정 일들과 긴급한 사례 지원 때문에, 그러면서 또 내 개인 삶은 지키고 싶은 마음 때문에 어려운 것 같아요. 그래서 가장 먼저 ‘법률적으로 좀 쉽지 않겠다.’ 이런 생각이 들죠. 뭔가 싸워볼 수도 있는 영역인 건데 그런 생각이 먼저 드는 건 스스로 아쉬운 것 같아요.” (A 활동가)

단순히 성폭력 사건 지원자가 아니라 ‘활동가’로서 상담하고 지원을 한다면 때로는 ‘운동’적인 해결방식을 도모해야 할 때가 있다. 그러나 쌓여있는 일들로 인해 다른 해결방식을 상상하지 못하고 자꾸만 법적 해결의 한계에 갇히게 되면 자기 일의 정체성에 대해 회의가 들기 마련이다.

② 늘 부족하다는 감각

역동적인 한국 사회에서 성폭력 상담활동가들은 공부해야 할 것이 많다. 관련법이나 규정이 바뀔 때마다 제대로 숙지하고 있어야 피해자에게 안내할 수 있다. 상담에 투입되기 전 성폭력 전문 상담원 교육 100시간을 받지만, 이것만으로는 어렵도 없다. 실전에서 끊임없이 동료나 선배 활동가에게 물어가며 경험을 쌓아나간다. 그러나 활동을 시작할 때 충분한 교육을 받지 못했거나, 아직 경력이 오래되지 않은 상담활동가들은 자신의 전문성 부족으로 피해자 지원에 부족함이나 오류가 있을까 봐 늘 불안하다고 말한다.

“항상 내가 모자란 것 같고, 항상 내가 틀릴까 봐 무섭고, 피해자 분에게 뭔가 확실하게 답하는 게 너무 불안한 거예요. 활동한 지 얼마 안 돼서 그런 것 같아요. 제가 활동하고 나서 법이 진짜 많이 바뀌었거든요? 이걸 팔로우업하기가 너무 힘든 거예요. 또 바뀌고 또 바뀌고. 그래서 간단한 거는 피해자분께 바로 말씀드리면 좋은데 그게 참 어려워요.” (F 활동가)

“제가 변수에 약한가 봐요. 제가 경험한 것들은 알겠는데요, 아직 법률지원 A부터 Z까지 안 해봤잖아요. 그거에 대한 불안감이 있는 것 같아요. 업무량이 부담되거나 그런 건 현재는 없어요. 경험해보지 못한 거에 대한 불안감이죠. 아직 (제가 알고 있는) 정보나 이런 게 완전하지가 않으니까, 특히 법적인 부분 관련해서. 수사단계까지는 경험해봤으니까 이제 알겠는데 재판 끝까지 안 가봤으니까 경험이 부족하다고 생각해요. 그래서 전화 상담할 때 불안하죠.” (H 활동가)

㉔조직의 경우, 상담 활동가들이 초반에 내실있는 교육을 받지 못한 채 그야말로 ‘맨땅에 헤딩하는’ 방식으로 피해자를 상담하고 지원해 왔다. 이런 경우 상담에 더 큰 에너지가 들 수밖에 없고, 계속해서 불안감을 느끼게 된다.

“처음에는 그냥 저의 모든 무지함이 일일이 다 걸림돌이었고요. 성폭력 처벌법 제 14조 그거 하나만 달달달달 외워서 시작했어요. 피해자가 뭐 몰라서 물어보면 저도 다 몰라요. 그래서 지원에 시간도 엄청 많이 든 거예요. 제가 자체 처리를 못 하니까. 진짜 사소한 하나도 다 어딘가에 물어봐야 하고 내부에 아는 사람이 한 명도 없으니까. 그런 방식으로 일을 해야 했고 일 속도도 안 나고 지지부진하고. 저의 무지함, 역량 부족이 진짜 저에게 큰 걸림돌일 수밖에 없었어요. (...) 저희는 신생단체고 실제로 활동가들 경력도 짧고 경험도 부족하고 충분한 훈련 기간을 거둬서 실무에 투입된 것도 아니다 보니까 계속 자기 자신을 의심하고 이게 내 잘못

이진 앓을까 불안을 좀 자주 느꼈던 것 같아요. 지금도 제 판단에 불안을 느낄 때가 있거든요.” (D 활동가)

③ 전문가라는 생각이 들지 않을 때

연구 참여자들을 만났을 때 심리상담가나 변호사와는 다른, 상담활동가로서 자신의 전문성은 무엇이라고 생각하는지 질문했다. 활동가로서 자신의 전문성과 역할에 대해 명확하게 답변하는 활동가도 있었고 회의가 든다는 활동가도 있었다. 회의를 느낄 때는 주로 피해자 지원이 일회성으로 끝날 때, 즉 다른 전문가관으로 연계만 해주고 끝날 때, 혹은 피해자와 다른 전문가 사이에서 매신저 역할만 할 때였다.

“제가 초반에 가장 힘들었던 건 법률지원단 변호사한테 이제 피해자분 피해 경위를 말씀드리고 변호사한테 자문을 받아서 다시 피해자분께 말씀드리고 이게 저희의 주요 일과인데 ‘그러면 나는 매신저인가?’라는 생각이 드는 거예요. 그런데 (소송하기로 결정하기 전이니까) 변호사님과 피해자분을 직접 연결해 드릴 순 없잖아요. 피해자한테 변호사님 자문 내용을 말씀드리면 거기서 궁금한 게 생기니까 또다시 변호사님한테 물어보고 또다시 전해드리고. ‘아, 내가 중간에서 말 옮기는 사람밖에 안 되는 것 같다’는 생각이 들었어요.” (F 활동가)

상담활동가로서 전문성이 있다 하더라도 이것이 장기적이 비전이 될 수 있을지, 여성 인권단체가 아닌 다른 곳에서는 쓰일 수 없는 전문성 같아서 회의가 든다는 활동가도 있었다.

“내가 이 활동가가 전문가라고 하지만 이 여성 운동계 말고는 내가 뭔가 나중에 정말 미래가 불투명할 때 뭔가 더 할 수 있을까 이런 생각이 들고. 내가 변호사나 임상심리사나 이런 사람들에 비해서 전문가일 수 있을까 이런 생각이 들어요.” (A 활동가)

5) 상담 환경의 열악함

상담 전화를 받는 것은 그 자체로 에너지를 많이 소모하는 일이다. 상대의 표정이나 눈빛, 태도를 알 수 없는 채로 수화기 너머 목소리에만 의지해 성폭력 피해 경험을 듣고 소통하는 것은 쉬운 일이 아니다. 하기에 집중할 수 있는 상담 환경이 중요하다. ㉠조직의 경우, 전화 상담을 주로 하는데 사무실과 상담실이 분리돼 있지 않은 노동 환경으로 인해 상담활동가들이 에너지 소모가 더 크다고 느끼고 있었다.

“사무실이 너무 좁고 제가 상담 전화 받을 때 시끄러우면 안 들리잖아요. 그런데 시끄러울 수밖에 없잖아요. 너무 좁은데 사람들 많이 있으니까. 힘들죠.” (F 활동가)

“(상담) 전화를 많이 받으면 점점 불친절해져요. (저희 조직 상담 활동가들이) 공통적으로 느끼는 게 헤드셋을 끼고 계속 상담을 하니까 엄청 에너지가 많이 쓰인다는 거예요. (피해자를 직접) 보면서 탐색을 할 수 없는데다가 사무실이 곧 상담 공간이다 보니까 소리가 잘 안 들리면 엄청 예민해져요. 어떨 때는 상담을 한 시간 쯤 하기도 해요. 그러면 진이 너무 빠지고 그런 전화를 하루에 몇 번 하면 너무 힘이 드는 거죠. 이제는 우리 아무리 길어도 상담이 20분, 30분 넘어가도록 하지는 말자고 했어요.” (E 활동가)

*

여기에는 담지 못했지만 아마 상담활동가 소진의 가장 큰 이유 중의 하나는 ‘조직의 지지를 받지 못할 때’일 것이다. 이 이야기가 ‘소진의 원인’ 파트에서 나오지 않은 이유는 현재 활동을 지속하고 있는 활동가들이기 때문이라고 생각한다. 조직이 자신을 지지해 주지 않았다는 느낌이 들었다면 활동을 그만두었을 것이라는 뜻이다. 연구 참여자들은 모두 조직이 위기 상황에서 자신을 보호해 주고 있으며, 자기 뜻이 고려되고 (말한 그대로는 아니더라도) 반영된다는 점에서 자신의 조직을 신뢰하고 있었다. 이 부분은

3) 소진에서 회복할 수 있게 또는 소진된 상태에서도 활동을 지속하게 한 요인, 4) 상담활동가들이 제시하는 소진 예방 방안에서 다루게 될 것이다.

2. 소진의 징후와 양상

‘일상의 요구로 인해 누적된 스트레스. 특히 직업, 근무환경에 대처할 수 있는 능력이 고갈되어 신체적, 정서적, 정신적인 피로를 겪고 있는 상태’를 소진이라고 한다.⁶⁾ 소진의 징후와 양상은 다양하다. 슬픔, 우울함, 냉담함/ 쉽게 좌절함/ 타인을 비난함, 짜증, 공격, 냉소/ 무감각함, 무관심함/ 고립감, 철수, 의사소통 문제, 거리 두기/ 위생 등 자기 돌봄이 어려워짐/ 피곤함, 압도됨, 장기결근, 수행 저하/ 실패감, 업무를 잘 해낼 수 없을 것 같은 느낌, 아무것도 할 수 없을 것 같은 느낌/ (스트레스에) 대처하기 위해 술이나 약물이 필요함/ 수면 문제, 두통, 소화 문제 등의 신체 증상 등 다양한 양상으로 나타난다. 연구참여자 8명의 대부분은 위와 같은 징후를 한 가지 이상씩 겪고 있었다.

1) 자기 돌봄이 어려움

활동에 너무 많은 에너지를 뺏기면 집에 가서 자기 돌봄을 할 수 없는 상태가 되기도 한다. 긍정적인 방향의 자기 돌봄이 아닌 음식이나 술에 의존하는 방식으로 이어지기도 한다.

“기 빨릴 때는 멍 때리고 핸드폰 봐요. (...) 영화도 좋아하고 드라마 같은 것도 보고 싶은데 집에 가면은 핸드폰만 멍하니. 공부 더 해야 하는데 집 가면 아무것도 하기 싫어요.” (A 활동가)

“여기에서 활동하면서 잠을 못 자니까 깨어있기 위해서 계속 먹었어요. 먹으면 깨어있잖아요. 엄청 많이 먹고. 또 일을 마치고 나가는 시간이 새벽이니까 저한테 아무런 유희가 없잖아요. 술을 많이 먹었죠.” (D 활동가)

6) 트라우마 치유센터 사람마음 화상 강의 <2020 트라우마 현장 활동가를 위한 나침반 회복 길찾기> ‘트라우마 인식 접근과 지원자의 트라우마 예방’ 자료 중. 2020.9.9.

2) 무감각함, 무관심함

에너지를 쥐어짜다가 결국 고갈돼 버리면 아무것도 할 수 없을 것 같고 무감각한 상태에 다다르게 된다.

“그냥 무의미해지고 싶고 제가 하는 말들, 제가 하는 중요한 이런 행위들이 사회적 의미가 되고 기록되고 어 뭐 전문가로 호명되고 이걸 감당하지 못하는 느낌? 아무 말도 하고 싶지 않고 다 모르겠다 하고 하고 싶고 그냥 ‘사회야 흘러가라 나는 여기 있으려나’ 아무런 기력이 안 나더라고요. 동력이 없었고. 그때 그냥 못하겠다는 생각을 많이 했어요. 실제로 뭐 몇 개월 쉬니까 돌아올 수 있었잖아요 그렇다면 그때는 진짜로 다 써서 소진된 것이었던 건가 보다. 이게 뭔가 채워지는 게 있어야 저도 아웃풋을 낼 수 있는데 계속 쓰기만 하니까 더 나올 게 없었던 거죠. 치약을 쥐어짜도 나올 게 없는 것처럼 저한테서 아무것도 안 나오는 거예요, 줘. 그런 느낌이었던 것 같아요. 그냥 아무것도 하기 싫었고요. 끝없는 무력감. 돌이 뻤으면 좋겠고 이 세상 모두가 다 꺼져주었으면 좋겠는 그런 심리상태였어요.” (D 활동가)

3) 분노, 무력감, 두려움 등 특정 감정에 휩싸임

상담 활동가들은 분노, 불안감, 두려움, 압박감 등을 강하게 느끼기도 하고 압도되어서 무력감을 느끼기도 한다.

“세상이 나를 너무 무겁게 짓누르고 내가 꿈쩍도 못 할 것 같고 할 수 있는 게 아무것도 없을 것 같고 내가 통제할 수 있는 게 없을 것 같은 무력감이나 압도감이 많이 들어요. 가장 심했을 때가 (텔레그램 N번방 가해자인) 박사 잡히기 전이었던 것 같아요. (...) 박사가 “피해자들 자살시키겠다”고 협박을 했잖아요. 그때 무력감이 커서 엄청나게 압도당했었어요.” (E 활동가)

“일단 분노가 너무 심해요. 진짜 말도 안 되는 일들이 너무 많이 일어나니까. 음 너무 심각하고. 많이 힘들죠. 가해자들 다 죽여 버리고 싶고. 제가 많이 받을 땐 상담 전화를 하루에 여섯 통까지 받았거든요. 그러면 거의 녹초가 돼 버리죠. 계속 얘기해요, 하루에 세 통 정도밖에 못 받겠다, 더 못 받겠다. 사건이 보통은 너무 심각한 사건들이어서.” (F 활동가)

“제가 최근에 가장 압박, 부담감을 많이 느낀 사례가 있어요. 이 사례가 (명백한 성범죄임에도) 무죄가 난 사건이에요 이 사건의 경우 항고, 재정신청을 거쳤기 때문에 이미 가진 분노와 부담감과 이 사회에 대한 불신감 이게 되게 많이 있었어요. 스트레스가 너무 심해서 제가 어떤 악몽을 꿨냐면 어느 날은 누가 제 머리에 벌레가 있다고 해서 보니까 이 같은 게 아니라 거머리처럼 머리카락마다 들러붙어 있는 그 벌레들이 제 머리에 한가득한 거예요. 막 때려고 해도 떼어지지 않는……. 그 꿈을 연속해서 며칠을 꾸고 이랬어요.” (G 활동가)

“지원을 하면서 어떤 부분에서는 사건의 결과가 어떻게 나올까 봐 불안과 두려움이 있는 건 사실이에요. 그냥 그 결과가 나오면 끝인 게 아니라 피해자가 그거에 대해 보이는 반응이 너무 다양하고, 그다음 피해자의 일상이 달라지니까. (결과가 좋지 않게 나왔는데) 뭘 할 수 있을까. 피해자가 “도대체 이게 무슨 의미냐”라고 할 때 “아니야 이거 의미 있어.”라고 말이 바로 나오지 않는 순간, 속으로 ‘그러네(다 소용없네, 의미 없네)’ 이럴 때? 무력감 많이 느끼고 힘 빠지고 그런 것 같아요.” (G 활동가)

“또 한편으로는 내가 오늘 야근을 하지 않아서 (법원에 제출할) 의견서를 쓰지 않으면 피해자의 삶에 큰 영향을 주잖아요. 그런데 (피해자지원팀이 아닌) 저 팀은 빨리 퇴근하는 것 같고. 나는 퇴근을 빨리 안 하고 싶어서 안 하는 게 아니라 내가 감당해야 되는 몫이 곧 이 피해자가 감당해야 되는 몫이어서 그런 건데. 그 부담

감이 있을 때 (다른 팀을 보면서) 뭔가 박탈감을 느끼기도 해요.”
(E 활동가)

4) 특정 증상화

활동가들의 소진은 수면 장애, 소화 장애, 두통 등 신체 증상으로 나타나기도 한다. 공황발작을 겪었다는 활동가도 있었다.

“저희 몸이 다 아프거든요. 다 골골대요. 그게 저는 신체적 반응인 것 같거든요. 일이 너무 힘들고 실제로 일의 양이 많으니까 쉴 수 있는 짬이 없고. 일이 많을 때 일을 다 하지 못하고 집에 가면 집에서 편하지 않잖아요. 쉬는 것에 대한 죄책감도 있고요. 그래서 다들 아프고 다들 힘들고, 이게 그냥 말하지 않아도 느껴지는 정도이고. 보통 다 소화 안 돼서 맨날 설사하고 맨날 토하고 밥도 잘 못 먹고 팀장도 최근까지 계속 맨날 설사했거든요. 다른 활동가들도 비슷하게 소화 잘 안 되고 머리가 너무 아프고 다 스트레스 반응이죠.

제가 긴장성 두통으로 여기서 일하면서 한의원 계속 다녔어요. 최근에는 편두통이 너무 심해져서 뇌 CT를 찍었어요, 머리가 너무 아파서. 결과는 다음에 나와요. 많이 아파요, 사람들이.” (F 활동가)

“그분이 입소한 후에 제가 사례를 맡고 면담을 하면서 처음으로 공황발작 증세가 왔었어요. 티는 안 내고 잘 어떻게 지나갔지만, 이거는 좀 아닌 것 같다는 생각이, 내 상태가 ‘이거는 넘어갈 수 없겠다’는 생각이 그때부터 들었고 밤에 잘 때 나를 해칠 것 같다는 생각이 들면서 너무 도망가고 싶고 잠도 안 오고 그런 시간이 있었어요. 그 후에 한 달간 숙직이 면제됐고 결국 그 사례를 안 맡게 됐어요.” (C 활동가)

3. 소진에서 회복할 수 있게 또는 소진된 상태에서도 활동을 지속하게 한 요인

8명의 연구 참여자 중에는 급격한 소진이나 회복 불가능해 보이는 소진을 경험한 후 회복되었던 경험을 한 활동가도 있었고 눈에 확 띄는 소진은 아니지만, 일상적으로 소진을 경험하는 가운데 다른 요인들로 소진을 상쇄시키며 활동을 지속하고 있는 활동가들도 있었다. 이들이 소진에서 회복되는 데에, 또 소진되었어도 활동을 지속할 수 있었던 데에 어떤 요인이 작용했는지 살펴보려 한다.

1) 조직과 동료의 지지

상담활동가들은 활동가가 소진되었을 때 다시 회복하는 과정에서 가장 큰 영향을 주는 것은 조직과 동료의 지지라고 말한다. n개의 성폭력 사건을 지원한다는 것은 n명의 사람을 만난다는 것이다. 그 과정은 세상이 생각하듯이 ‘상처받은 순수한 피해자’-‘헌신하는 지원자’라는 단순한 도식으로 흘러가지 않는다. 상담활동가들은 때로는 잘 이해할 수 없는 피해자를 만나기도 한다. 피해자에게 섭섭함이나 배신감을 느끼기도 한다. 그때 동료들의 전폭적인 지지와 공감을 받는 것, 또 동료들의 도움으로 나의 시선이 확장돼 피해자를 이해하게 되는 것은 소진 예방의 가장 주요한 요인이다.

“인간 대 인간이니까 때로는 피해자분에게 섭섭하고 아쉬울 수도 있고 화가 날 수도 있고 그렇죠. 그럴 때 내가 이 안에서 잘 지지 받고 있는가가 되게 중요한 것 같아요. 사실 이 활동이 사회적으로 대단히 인정받거나 이해를 받거나 공감받기는 어렵잖아요. 공감해 주려는 의지가 있어도 무슨 말인지 모르기도 하니까. 그런데 여기 동료들은 내가 어떤 포인트에서 짜증 나는지, 어떤 게 힘든지 척하면 척으로 이해받을 수 있으니까요.” (E 활동가)

“어떨 때는 사례 회의 때 막 이해할 수 없는 피해자에 대한 고민을 꺼내놔요. 이걸 내가 부족해서 이해를 못 하는 건가 아니면 이

사람의 특성이 이런 건가. 그게 한편으로는 소진 예방이기도 하면서 한편으로는 사례를 위한 전략이기도 한 것 같아요.” (G 활동가)

성폭력 피해자를 지원한다는 것은 사람을 상대하는 일이고, 여기에 ‘정답’이란 있을 수 없다. 상담활동가는 자신의 최선을 다할 뿐이다. 이 과정에서 실수나 미진함이 있을 수도 있다. 또 최선을 다했음에도 내담자로부터 문제 제기를 받을 수도 있다. 이때 동료나 조직이 얼마나 상담활동가를 이해하고 지지하는가, 또 문제가 발생하는 경우 조직이 얼마나 해당 상담활동가에 대한 신뢰를 전제로 그 문제에 대응하는가가 소진에 큰 영향을 미친다. 물론 이것은 평소 서로 간의 신뢰가 얼마나 구축되어 있는가와 직결돼 있다. B 활동가는 성폭력 피해자를 지원하는 과정에서 소진은 어느 정도 불가피하나 그걸 개인이 아닌 조직이 함께 해결한다면 소진에서 회복될 수 있다고 말한다.

“(상담활동가의) 소진을 예방하기는 어려운 것 같아요. 예방은 어렵고 소진은 되는데, 개인이 소화하는 방식이 안 되게 하는 게 대안일 수밖에 없어요. (...) 내담자들이 ‘저 상담가, ㉞상담소 어떻게 그럴 수가 있어요?’ 문제제기할 때가 있잖아요. 만약 동료 활동가들이 마치 문제제기 받은 활동가에게 정말 문제가 있다거나, 그 활동가가 잘못된 것처럼 그 콤플렉스를 처리한다거나 내담자의 입장만 반영할 때 그 활동가는 굉장한 소진을 경험하는 것 같아요. (...) 동료들이 어떤 문제 사항이 발생했을 때 동료의 편에 서서 이 문제를 같이 해결한다는 그런 문화가 형성돼 있는 게 소진 예방에 중요한 것 같아요.” (B 활동가)

C 활동가는 상담 활동을 시작한 지 1년이 채 되지 않은 시점에서 급격한 소진을 경험했다. ㉞조직에는 상담활동가가 활동한 지 만 1년, 3년, 5년이 되었을 때 소진 예방 차원으로 50만 원을 지원받을 수 있는 규정이 있는데 C 활동가는 긴급 논의를 거쳐 이 비용을 앞당겨 받을 수 있게 됐다. C 활동가는 ㉞조직의 활동가들이 평소에 서로를 깊이 이해하려는 노력이 있었기

에 이러한 신속한 논의와 결정이 가능했으며 이 과정에서 조직에 대한 신뢰가 높아졌다고 말한다.

“활동가가 소진되었을 때 조직의 결단이 좀 늦어질 때 가장 힘든 것 같아요. 긴급하게 빨리 회의를 소집하고 의견을 수렴하고 진도를 나가서 어떻게 하자라는 게 나와야지 되는데 사실 그 상태가 계속 미적미적 이어지게 되면은 그냥 활동가 개인의 퇴사밖에 없지 않냐는 생각이 들어요. (...) (상담소 내 소진 예방 장치가) 저한테 실효성이 있다고 느껴요. 그 장치가 케이스에 따라서 유동적으로 변화할 수 있는 것, 더 심각하다 했을 때는 더 넓게도 볼 수 있고. 저도 1년 차가 아닌데도 적용이 된 거잖아요. 얘기하고 주장하면 변화할 수 있는? 그런 부분이 있었다는 점에서 실효성이 있다고 느끼는 것 같아요. 모든 소진이 다 똑같이 생기는 건 아니니까. (다른 팀의 활동가들이) 자기 팀 일이 아니면 자세히 모를 수도 있는데 서로를 긴밀하게 이해하려고 다들 노력을 하고 있으니까 (저의) 소진에 대해서도 (어떤 조치들이) 더 필요하다고 (다른 활동가들이) 의견을 낼 수 있었던 것이겠죠.” (C 활동가)

2) 연대의 경험

때로는 내가 속한 조직을 넘어서는 연대의 경험 속에서 소진을 회복할 힘을 얻기도 한다.

“압도감이 큰 한편 그다음에 박사 잡히고 N번방 방지법 통과되고 텔레그램 성 착취 공대위 하면서 다른 연대단체들도 함께 해 주시고 이러면서 ‘그래, 그래도 우리 힘 모아서 해야지, 하면 법도 통과되고 하지’ 이런 경험들 하면서 상쾌가 되는 것 같아요” (E 활동가)

아래의 G 활동가는 자기 활동의 위기를 연대 활동을 통해 극복한 경우다. 자기 조직 차원에서 할 수 있는 걸 다 해 봤고 그럼에도 돌파구가 보이

지 않았을 때 G 활동가는 극심한 스트레스에 시달렸다. 그때 “뭐든지 잘 물어보는” 자신의 특기를 살려 다른 상담소의 연륜 있는 활동가를 만나 답을 구했다. 결국 같이 공대위를 꾸리게 됐다. 해당 성폭력 사건의 결과가 크게 바뀌지 않았다고 해도 이러한 네트워킹은 G 활동가가 다시 힘을 낼 수 있는 계기가 됐다.

“이게 무죄가 나오고 나서 제가 그날로 다른 성폭력상담소 소장님께 전화했어요. 논의하고 싶은 사례가 있다고. 가서 만나서 이 사례에 대해서 어떻게 하면 좋을까 고민하고 논의했어요. 저는 공대위든 뭐든 같이 했으면 좋겠다고 했고 결국 공대위를 꾸렸어요. 2심이 끝났기 때문에 사실 할 수 있는 게 많지 않았지만, 하는 과정에서 제가 느꼈던 건 결과가 바뀌지 않을 수도 있지만 내가 고민하는 지점이 다른 상담소 활동가도 고민하는 지점, 똑같이 분노하는 지점이라는 거예요. 같이 얘기를 나누면서 되게 많은 격려를 받았어요. 그동안 잘해 왔고 “이거는 썸이 이만큼 끌어온 거야.” 이런 말들 있잖아요. 되게 많은 위안도 얻고 ‘아, 내가 소진된다고 느꼈지만 내가 또 이렇게 손을 내미니까 잡아주는 사람들이 많이 있구나’. 이걸 겪으면서 진짜 소통을 하고 네트워킹, 정말 서로서로 손을 내밀고 같이 하는 게 얼마나 중요한 건가 생각했죠.” (G 활동가)

3) 내 역량이 강화되는 감각

상담활동가들은 자신의 역량이 강화되는 감각을 갖게 될 때 소진을 극복할 수 있다고 말한다. 시간이 지나고 경험이 쌓임에 따라 지식, 능력, 스킬 등이 발전하게 되고 이때 갖게 되는 자기 효능감이 소진을 상쇄한다는 것이다.

“내 역량이 강화돼 가고 있다고 느끼면, 저는 소진의 경험이 상쇄될 것 같아요. 저는 제가 역량이 강화된다고 느껴요, 지금도. 나 지금 상태 좋아서 그런가(웃음). 소진되는 것보다 내가 역량이 늘

어나는 게 더 큰 거예요. 여러 측면인데 아주 단순하게는 되게 많은 법과 정책에 대한 지식, 관계(를 잘 리드하는 것), 스스로의 일정정도 감정을 컨트롤 할 수 있는 스킬, 이런 걸 수도 있고.” (B 활동가)

수많은 피해자를 지원하면서 자신의 지원 방향과 내용에 대해 평가하지 못하고 넘어간다면 그저 막연하게 부족한 것투성이인 것처럼 느낄 수 있다. 하지만 잘한 부분과 부족한 부분을 명확히 보게 된다면 잘한 부분에 대해서는 자기 효능감을 느끼게 되고 부족한 부분은 채워갈 수 있게 된다.

“사실 힘들어서 슈퍼비전 하기 싫을 때가 많아요. 바쁘니까 이걸 안 하고 싶은 마음이 들기도 해요. 하지만 잘 지원하기 위해서 활동가 역량을 강화하는 게 소진 예방도 된다고 생각해요. 계속 점검을 스스로 하게 되잖아요. 사례 보고서 쓰면서 자아비판을 막 하죠. ‘이것도 놓쳤어, 이것도 놓쳤어.’ 하기도 하지만 이렇게 하면서 ‘아 그래도 내가 성장하고 있고 (앞으로) 잘 지원할 수 있겠다.’라고 생각하죠. 사실은 혼자서만 생각을 하면 ‘아 나는 이거 되게 잘한 거 같애’라고 스스로 그렇게 못하잖아요. 그런데 확실히 사례 회의에서는 좀 더 ‘아, 내가 이거를 잘해나갔고 그렇기 때문에 새로운 사례가 왔을 때 다들, 이 사례처럼 잘해나갈 수 있다’ 생각하게 되죠. 이것 자체가 교육이 되기도 하고요.” (G 활동가)

나아가서 소진의 경험 또한 역량 강화의 자양분이 된다고 말하는 활동가도 있다. 소진과 역량 강화가 대립하는 것은 아니며, 소진을 딛고 다음 단계로 나아가는 과정에서 더 단단해질 수 있다면 그 또한 역량 강화일 수 있다는 것이다.

“(소진과 역량 강화가) 둘이 그렇게 큰 차이가 있는지 아직은 모르겠어요. 내가 소진된 것 같으면 이걸 짚고 뭘가 다음 스텝을 가게 되면 결국은 이게 자양분이, 내 씨앗 같은 존재들이 되는 거 같아요. 그게 있어야지 조금 더 발전하는 게 있는 것 같아요.” (C 활

동가)

4) 피해자와의 관계 설정을 새롭게 하기

성폭력 피해자와의 관계에서 발생하는 일들은 상담활동가 소진에 큰 영향을 미친다. 처음에는 막연하게 “피해자를 돕는다”는 마음으로 활동을 시작하지만 피해자를 지원하는 과정에서 피해자가 해야 할 고민이나 결정에 얼마만큼 개입해야 하는지, 어느 선까지 조력해야 하는지 등의 혼란을 겪기도 한다. 지원자로서 피해자에게 갖게 되는 여러 가지 감정들도 혼란스럽다. 이렇게 상담활동가들은 내담자와의 관계에서 좌충우돌을 겪으면서 피해자와 자신의 관계를 정립해 나간다.

D 활동가는 자신이 처음 활동을 시작할 때는 ‘구원자 마인드’를 가지고 있었다고 말하면서 이것이 소진에 큰 영향을 주었다고 말한다. 피해자를 대신해 해결해 줘야 한다는 마음은 활동가에게 압박과 부담으로 다가가며 피해자에게 그만큼 해 주지 못했을 때는 죄책감을 느끼게 된다. D 활동가는 ‘결정 권한을 피해 당사자에게 쥐어주는 것’으로 피해자와 관계 설정을 새롭게 하는 것이 소진 예방과 회복에 도움이 됐다고 말한다. 이는 지원자에게 도움이 될 뿐만 아니라 피해자에게도 자기 안의 힘을 발견할 기회를 주며 ‘나약한 사람’이라는 피해자 상에서 벗어날 수 있게 해 준다.

“무력감, 좌절감, 죄책감에서 벗어날 때에도 피해자와 관계 설정이 되게 도움이 되더라고요. 제가 구원자가 되려고 하면 거기서 벗어날 수가 없고 이 사건을 대응해 나가는 ‘파트너’로 위치 설정을 해야 ‘내 역할 이만큼, 당신 역할 이만큼’ 이렇게 좀 정리할 수 있게 되는 것 같아요. (...) 저희가 세운 피해자 지원 원칙은 결정권한을 당사자에게 쥐어주는 것이예요. 생각보다 많은 피해자들이 되게 의존적이잖아요, 되게 사소한 것까지? 조력이 필요한 것은 맞는데 지원자가 합부로 결정을 해 버리면 (피해자가) 좀 더 탐색해 볼 기회가 없잖아요. 또 제가 결정권한을 가지게 되면 저의 위치가 계속 권력자로 갈 수밖에 없고 계속 구원자가 될 수밖에 없잖아

요. 그래서 그 결정권한을 당사자에게 쥐어주는 것. ‘그럼에도 불구하고 당신이 결정할 수 있어야 된다.’, ‘내 말은 당신이 따라야 하는 지침이 아니다.’ 이런 말들.” (D 활동가)

성폭력 사건에 함께 대응하는 ‘파트너’로, ‘운동의 연대자’로 피해자하고 관계 설정을 하고, 성폭력 사건을 해결하는 과정에서 피해자와 활동가가 함께 성장하는 것이 피해자-활동가의 바람직한 관계라고 활동가들은 말한다.

“피해자에 대해서 안 좋은, 부정적인 감정을 갖는 게 그러면 안 되는 일처럼 느껴지는 거예요. 그런데 제가 어리석었던 거죠. 오히려 그럼 나에게 더 순수한 피해자 상이 있을 수도 있는 것 같고. 그래, 피해자도 인간인데 그럴 수 있지. 그걸 인정하고 나니까 편해진 측면도 있었고 한편으로는 그런 나를 인간적으로 바라보는? (...) 뭔가 나에게 항상 답이 없어도 되고 없을 수밖에 없고 그냥 내가 할 수 있는 건 내가 싸워온 역사를 이분께 설명해 드릴 수 있겠고 앞으로 어떻게 싸울 거라고 말씀드릴 수 있겠고 ‘우리가 무엇과 싸워야 할까요?’라고 질문을 던질 수도 있겠고. 이거는 (피해) 당사자가 잘못된 일이 아니기 때문에 지금 비난의 화살을 내가 아니라 우리 사회의 남성 중심적 구조로 돌려서 이것과 싸워보자(라고 말할 수도 있겠죠).“ (E 활동가)

피해자와 활동가 간의 적절한 거리가 소진을 예방할 뿐만 아니라 활동가가 사건에서도 객관적인 태도를 유지하게 해 주며 결과적으로 지원에 긍정적으로 작용한다고 말하는 활동가도 있었다.

“저는 내담자와 거리 유지가 잘 된 편이었던 것 같아요. (...) 생각해보면 때에 따라서는 뭐랄까, 너무 공적으로만 대한다? 이런 느낌이 들 수도 있지만 저는 사적으로 친밀해지는 순간 이 사건에 대해서 객관적으로 보거나 해석하기 어려워지는 감정선으로 쉽게 넘어가더라고요. 체크해야 할 것들을 놓치게 되고 ‘괜찮겠지’, ‘맞겠지’, ‘했겠지’ 이러면서 넘어가는 것들이 많아지더라고요. 거리두

기는 내담자가 불편하더라도 불편하게 놔두는 게 나은 것 같아요. ‘어떤 서류가 필요하다.’, ‘뭘 언제까지 해라’ 이런 요청을 하면 내담자는 사실 피곤해하고 ‘이런 것까지 내가 해야 해요?’라고 말할 때도 있어요. 그런데 친분이 생기면 ‘그래, 힘들지? 내가 해 줄게’ 이렇게 되잖아요.” (B 활동가)

물론 ‘적정한 거리’에는 정답이 없으며 사람마다 다를 수 있다. 어떤 활동가는 공적인 관계를 철저히 유지하는 게 자신을 보호하고 경계를 지키는 것에 도움이 될 것이며, 또 다른 활동가는 피해자와 좀 더 친밀하게 지내며 그 관계로부터 힘을 얻을 수도 있다. 적정한 거리는 동료들이 관계 맺는 방식을 관찰하고 전문가로부터의 조언이나 정보를 얻는 등의 자극을 통해 상담활동가가 찾아갈 수 있을 것이다. 예를 들면 D 활동가는 다른 조직의 활동가, 김민예숙 여성주의 상담가하고의 대화를 통해 자신과 내담자와의 관계 설정에 관한 힌트를 얻었다고 말한다.

“△△ 상담소 소장님을 저번에 만났을 때 제가 무력감, 죄책감을 느낀다고 지나가는 말로 가볍게 얘기한 적이 있었는데 그분이 그거는 저 자신이 오만해서 그렇다는 거예요. 그걸 경계하라고 하시는데 그때는 ‘왜 저렇게 말씀하시지?’ 이해가 안 갔는데 그 말이 저한테 남아서 곱씹어봤어요. 제가 극심한 구원자 콤플렉스에 시달리고 있었던 것 같아요.” (D 활동가)

“그때 김민예숙 선생님이 저한테 해주셨던 이야기가 “보편적으로 상담자와 내담자와의 권력 관계에서 원래는 상담자가 권력을 가지게 되기 쉽기 때문에 상담자가 권력을 가지는 걸 경계해야 하는데 이 경우에는 ‘피해’라는 것이 권력이 되는 상황처럼 보인다”고. 제가 이런 걸 느끼는 게 여성주의 상담에 반하는 것이냐고 물었더니 “여성주의 상담은 평등한 관계의 상담이기 때문에 당연히 피해가 권력이 되어서는 안 된다”고 말씀하셨어요. 뭔가 대단히 따뜻하게 말씀하지 않으셨지만, 저 혼자 위로가 되는 거예요.” (D 활동가)

5) 내담자의 힘을 발견할 때, 내담자의 변화를 볼 때

많은 상담활동가는 성폭력 피해자가 생존자로 변화해가는 모습, 자기 안의 힘을 발견하고 성폭력 사건을 새롭게 해석하는 과정을 함께 하고 싶어 활동을 결심했다고 말한다. 피해자들의 변화 순간을 목도할 때 활동가들은 보람을 느끼고 이런 순간들이 있기에 소진을 경험하면서도 이 활동을 지속할 수 있다. 소송이나 가해자 처벌 등 손에 잡히는 결과가 좋다고 해도 피해자가 그 과정에 수동적으로 임했고 활동가가 많은 부분을 처리했다면 피해자의 성장은 별로 없을 것이다. 그러나 법적인 차원에서 자신의 피해를 인정받지 못했다고 해도 피해자가 사건 해결 과정에서 성장한다면 활동가도 그 모습을 보며 힘을 얻는다.

“저의 경우에는 보람이나 성취감의 순간이 사건 지원의 결과와 연관이 안 돼 있다는 게 흥미로워요. 제가 의견서를 쓴 사건이 생각보다 가해자 형량이 높게 나왔다는 이런 거는 막 크게 영향을 안 줘요. 그걸 피해자가 어떻게 받아들이느냐가 저한테는 중요하잖아요. (...) 졌어도, 졌지만, 잘 싸웠다. 혼자 아등바등 싸운 게 아니고 같이 싸웠고 그중에서 가장 수고했고 멋있었던 건 바로 당사자 당신이다. 그렇게 남는 사건들이 가장 보람과 성취감이 느껴지죠. 피해자가 변하는 지점을 목도할 때, 그게 또 나를 변하게 할 때 이 일을 계속할 수 있는 동력을 얻는 것 같아요.” (E 활동가)

“(가해자가 처벌되는 등) 좋은 결과면 더할 나위 없이 좋지만, 결과가 좋지 않더라도 뭔가 이 사람이 자기 문제를 해결해 나가는데 내가 같이 한다는 것 자체가 난 되게 좋은 것 같아. 그게 마음이 안정되는 과정이든 가해자를 고소해서 법적으로 처벌을 받게 하는 과정이든 아니면 개인적으로 합의를 하는 과정이든 그 과정을 같이 하는 게 좋아요. 처음 만났을 때랑, 만나면서 이 사람이 달라지는 게 보이는 게 난 좋은 것 같아요. 처음엔 떨렸던 목소리의 어떤 사람이 큰 목소리로 얘기하게 되는 걸 봤을 때, 나하고 눈을 마주치지 않았던 사람이 내 눈을 보면서 웃는다든지 이럴 때 느끼

는 거.” (B 활동가)

“법적 결과가 좋지 않았는데도 그분이 ‘소송 결과는 좋지 않았지만, 누군가 같이 있다는 느낌이 소중했다’고 하면서 상담소에 감사하다고 하셨어요.(...) 이분은 제가 지원했던 분 중에서 소통이 잘 됐다는 느낌이 들고 내담자의 치유가 법적 결과에 한정되지 않는다는 생각도 들게 했던 내담자예요. 그분이 감사하다고 했지만, 우리가 시혜적으로 뭘 제공했던 게 아니라 그 사람이 힘이 있었기에 같이 할 수 있었던 느낌이었던 거예요. 그분이 상담소에 감사하다고 했을 때 ‘그것은 00님의 힘이었다’라고 이야기할 수 있었던 그런 관계였어요. (...) 내담자의 변화가 눈에 보일 때. 성취감이라고 해야 하나, 저도 함께 기분 좋아지는 것 같아요. 내담자에게서 생존자의 힘, 에너지가 느껴지는 이야기를 발견할 때마다 ‘내가 이래서 이 일을 계속하고 있는 거구나’ 이런 생각이 들어요.” (A 활동가)

어떤 피해자는 생존자를 넘어서 다른 피해자의 치유를 돕는 치유자가 되거나 활동가가 되기도 하는데 이를 목격하는 건 상담활동가에게 큰 보람이다.

“지원을 계속해 오면서 제가 가장 보람을 느끼는 순간은, 제가 지원했던 피해자가 하나의 가고 구실을 해서 다른 피해자한테 어떤 긍정적인 역할을 하고 있을 때 그게 ‘아, 저 사람이 어느 한 과정을 넘고 본인의 역량을 발휘하는구나!’ 이게 좋게 다가오고 뿌듯하죠.” (G 활동가)

“단체를 만드신 분도 있고 어디서 활동 시작했다는 분도 계시고.”(E 활동가)

6) 세상이 변해간다는 감각

세상이 더 나은 방향으로 변해간다는 감각 또한 상담활동가들이 희망을

않지 않고 일을 지속할 수 있는 이유다. 2011부터 활동을 해 온 B 활동가는 자신이 활동을 시작했던 시기와 비교했을 때 법 정책이나 수사기관, 사법기관의 태도에 많은 변화가 있다고 말한다.

“세상을 바꾸는 운동을 하고 있다는 느낌이 들어요. 초기에 했던 사건 지원을 봤을 때 법관의 태도와 지금의 법관의 태도가 다르고 그때 당시 수사관들이 보였던 반응과 지금의 수사관들이 보이는 반응, 아니면 수사기관의 정책적 지침에 없었던 게 만들어지고 그 과정에 우리 같은 단체에서 지원한 피해자들의 요구나 의견이 반영이 되잖아요. 그걸 피해자도 같이 느끼는 게 되게 중요한 것 같아요.” (B 활동가)

여성인권운동으로 낙태죄 헌법 불합치 등의 변화를 끌어내는 것에 힘을 받는다는 활동가들도 있었다.

“사회가 조금씩 변하는 거를 볼 수 있으니까. 낙태죄 헌법 불합치 같은 거? 그리고 3.8 여성의 날에 후원 들어올 때도 그렇고 제 주변에 되게 관심 없어 보이던 사람들이 페미니즘에 대해서 한마디씩 없을 때? 그리고 제가 활동가를 한다고 하니까는 응원해 주는 사람들이 있을 때.” (C 활동가)

7) 활동으로부터 온전한 거리 두기

D 활동가는 완전한 소진으로 휴직한 상태에서도 초반에는 계속 단체의 일로부터 거리를 두기 힘들었지만, 점차 거리를 두는 법을 익혀가면서 몇 개월간 온전히 쉴 수 있었다. 충분한 쉼 속에서 D 활동가는 충전이 됐고 복귀해서 활동을 이어나갈 수 있었다.

“그런 거 좀 내려놓고 진짜 쉬어도 되고 아무 발화 안 해도 되고 이렇게 계속 컨트롤하면서 1월을 보냈어요. 2월부터 복직을 위해 좀 예열하는 시간이 필요했는데 그때 디스크가 터져서 3월을 한

달 더 쉬게 된 거예요. 4개월 쉬는 동안 정리를 할 수 있었어요. 그때 텔레그램 성 착취 난리 났었는데 저 TV 아예 안 봐서 세상이 어떻게 돌아가는지도 몰랐죠.” (D 활동가)

활동으로부터 온전한 거리 두기는 중요하다. 문제는 안식월, 안식년이나 연차 등 휴가가 규정상으로는 보장돼 있어도 일이 너무 많거나 대체 인력을 구하기 힘든 조직 내 사정으로 쓰지 못하는 경우가 있는 것이다.

8) 개인 상담, 집단상담

㉠조직은 상담활동가에게 소진 예방을 위해 쓸 수 있는 비용을 지급하고 있는데 어떤 활동가들은 이 비용으로 상담을 받고 있다. ㉡조직의 활동가들은 한 사회복지재단으로부터 지원을 받아 활동가들이 개인 상담과 집단상담을 받고 있었다. ㉢조직도 법인 차원에서 해마다 일부 활동가들에게 상담 비용을 지급한다. 활동하면서 겪는 소진이나 대리 외상 등의 심리적 어려움이나 자신이 안고 있는 심리적 문제들을 심리치료 전문가에게 털어놓고 적절한 도움을 받는 것은 활동가의 소진 예방에 도움이 된다.

“저는 개인적으로 상담이 도움이 되게 많이 됐어요. 대리 외상이 저한테 큰 상담 주제로 올라오지는 않았고 예를 들면 ‘내가 지원자로서 부족한 것 같다’ 이런 주제가 올라오면 (상담 선생님이) 저의 역할에 한계선을 그어주시기도 했죠. 동료들과의 갈등이라든지 그런 이슈도 많이 해결했어요. 저의 되게 큰 이슈는 ‘자책’이어서 상담 통해서 그런 부분에 도움을 많이 받았어요.” (E 활동가)

4. 상담활동가들이 제시하는 소진 예방 방안

연구 참여자들에게 상담활동가의 소진 예방 및 회복 방안에 관해 물었다. 지금 현장에서 일하고 있는 만큼 다양한 방안들이 쏟아져 나왔다. 상당히 구체적이며 이미 진행되고 있는 것도 있고, 아직은 막연하지만 꼭 필요해 보이는 대책들도 있었다.

1) 상담 사례 수 조절

소진의 원인이 너무 많은 상담 건수에 있는 만큼 상담활동가들은 적절한 상담 건수가 소진 예방의 필수 요건이라고 말한다. 업무량이 적정해야 옆에 있는 동료도 챙길 수 있고 자신의 전문성도 강화할 수 있다. 더 중요한 건 그래야 충실한 피해자 지원이 가능하며 하나하나의 사례를 제대로 평가하고 다음 사례를 더 잘 지원할 수 있다는 것이다. 그러나 상담이 쏟아지듯 밀려들어 오는 상황에서 사례 수를 조절하기가 쉽지 않다. 활동가를 한 명 더 채용한다고 해도 그 활동가가 받는 상담 사례의 수만큼 총량이 늘어날 뿐이라고 말하는 활동가도 있다.

“한창 고민했었을 때 피해 지원이 만약에 한 사람당 20개 사례라고 했을 때 사람이 한 명 더 들어오면 나뉘어서 열 개 열 개가 되는 게 아니라 새로 온 사람이 20개가 더 생기는, 그래서 총량이 더 늘어나는 구조인 거예요. 전화는 계속 오고 받을 수밖에 없고 그러면 사례는 늘어나니까.” (F 활동가)

“총량을 줄여야 하는 문제예요. 팀장도 자기가 두 손이 너무 무거우면 팀원 케어를 못 하거든요. 실제로 (피해지원) 팀장의 두 손이 가벼워져서 팀원들을 살필 수 있어야 하고 그래야 팀원이 아픈지 힘든지를 볼 수 있는데 팀장이 너무 일에 매몰되니까 팀원을 볼 수 없고 팀원도 팀장이 너무 바빠 보이니까 힘들어도 SOS를 못 보내게 되는 거죠.” (D 활동가)

“기관 자체 사례가 조절돼야 하지 않나 싶지만, 예를 들어서 저 같은 경우는 잘 모르니까 사례가 어려울 수 있겠고 어떤 선생님은 되게 하드한 사례를 많이 맡고 있을 때 다른 사례 맡기 어려울 수 있잖아요. 기관 차원에서 사례를 더 맡기 어렵다는 걸 느끼고 그렇게 했죠. 신규 사례 못 받는 걸 지속하는 게 어렵다고 생각해요. 그래도 가끔은 필요하지 않나 이번에 생각했어요.” (H 활동가)

일부 상담소들은 더 버티다 못해 일정 기간 신규상담을 받지 않는 방식을 택하기도 한다. 앞서 언급한 것처럼 연구 참여자들을 인터뷰할 당시 ㉠ 조직과 ㉡ 조직은 한시적으로 신규 상담을 받지 않고 있었다. 하지만 그러는 동안 활동가들은 죄책감을 느끼기도 하고 또 무한정 그럴 수도 없는 노릇이다. 세 개 조직 모두 사례 수를 조절하기 위해 갖은 방법을 써 보며 애쓰고 있었다.

㉡ 조직의 경우 전화상담 부스를 반상근 상담활동가가 일주일 중 사흘, 전체 상근활동가가 돌아가면서 하루, 상담팀이 하루, 이렇게 맡는 방식으로 상담팀 활동가들의 부담을 덜고 있었다. 물론 이 경우에도 지금 사흘을 맡아주고 있는 반상근 활동가가 일이 생길 경우, 그 부담이 상담활동가들에게 돌아오게 되기 때문에 전화상담 부스의 안정적 운영이 늘 고민거리 중 하나라고 A 활동가는 말한다.

“지금은 전화 상담을 하는 활동가가 주 3일 나오고, 일주일에 하루는 다른 팀 활동가들이 돌아가면서 하고, 일주일에 하루 정도를 상담팀이 담당하고 있어요. 사실 전화상담 업무뿐만 아니라 다른 업무들도 많아서 이 정도가 딱 적당한데 앞으로 어떻게 안정적으로 상담 부스 운영을 할지가 저희 상담팀의 가장 큰 숙제예요.” (A 활동가)

B 활동가는 이 문제를 개별 상담소가 해결하는 방식이어서는 안 된다고 말한다. 정부나 지자체 차원의 고민이 필요한 대목이다.

“(상담) 콜 수 조절하는 거, 한 사람이 맡는 케이스 조절하는 것도 소진을 줄이는데 되게 필요하지만, 개별 상담소가 하기 너무 어려운 거예요. 그런데 이런 방식 말고 딱히 방법이 없잖아요, 딱히. 아니면 상담소가 더 늘거나 정부의 지원금이 더 늘어서 상담원을 더 채용할 수 있게 하거나. 방법이 그렇잖아. 그런 대안도 필요하다고 생각해요.“ (B 활동가)

2) 상담활동가의 부담을 낮추는 조직적 장치들 마련

활동가들은 성폭력 피해자 상담으로부터 발생하는 부담을 상담활동가 개인이 아닌 조직이 함께 지는 방식으로 상담활동가의 부담을 낮춰야 한다고 말한다. 여기에는 조직이 피해자 지원의 철학과 원칙을 정립하는 것, 내담자로부터 문제 제기나 컴플레인을 받았을 때의 대응 프로토콜을 짜는 것, 내담자들이 자살 호소를 하거나 자해를 했을 때, 활동가들이 감당하기 어려운 심리적 증상을 가진 내담자를 만났을 때의 적절한 대응 매뉴얼을 마련하는 것 등이 포함된다.

① 피해자 지원 철학과 원칙 정립

조직이 피해자 지원의 철학과 원칙을 정립하고 수시로 점검한다면 개별 상담활동가들이 상담 현장에서 겪는 혼란을 줄일 수 있다. 상담에서 무엇에 초점을 맞출 것인지, 내담자와 어떤 관계를 지향할 것인지, 여성주의 상담이란 무엇이며 어떻게 실현할 것인지 등등. 이런 작업은 개별 활동가의 역량에 따라 상담의 질이 들쭉날쭉하게 되는 상황을 막고 상담의 질을 균등하게 할 수 있다는 측면에서 조직에도 도움이 된다.

“내부에서 계속 이야기하죠. 우리가 하는 상담이 다른 상담소와 뭐가 달라? 여성주의 상담이 그래서 뭔데? 뭐가 달라? 그건 어떻게 확인할 수 있어? 어떻게 정리돼 있지? 우리가 그게 정리돼 있나? 네가 얘기하는 여성주의 상담과 내가 하는 여성주의 상담이 같은 거야? 우리 안에서 이런 질문들이 여전하고 그래서 매번 그거를

정리하고 확인하고 그런 작업들이 필요하고 그렇게 해 나가자고 하는데 사실 쉽지 않았던 것 같긴 하고요. 우리가 얘기하는 상담으로서의 운동, 운동으로서의 상담이 뭔지 정리를 좀 하자.” (B 활동가)

“저희가 ㉔라는 조직의 피해지원의 의미부터 시작해서 목표, 이런 모든 걸 재구조화하는 큰 작업을 하고 있어요. 그동안은 제 맘대로 재량껏 했는데 그러면 제가 보호받지 못하잖아요, 제 판단이 돼 버리니까. 다시는 그러지 않게 개인 역량에 기대지 않고 ㉔조직에서 균질한 피해 지원이 가능한 방법을 찾고 있어요.” (D 활동가)

② 내담자로부터 컴플레인 받았을 때의 대응 프로토콜 마련

상담활동가들은 최근 몇 년 사이에 내담자로부터 컴플레인이 들어오는 횟수가 늘어나고 있다고 말한다. A 활동가는 과중한 업무로 인해 내담자와 약속을 지키지 못해 컴플레인을 받았던 경험이 있고 이러한 일이 또 발생할 경우 어떻게 대응할지 조직적 차원에서 정리할 필요를 느꼈다고 말한다.

“내담자가 화를 내거나 그럴 때 우리가 뭔가 대응할 수 있는 멘트도 준비해야겠다고 생각했어요. 감정노동 종사자를 보호하기 위한 멘트들, 콜센터 같은 데서 그런 걸 상담 전에 넣잖아요. 우리도 그런 멘트를 숙지를 하고, 이야기를 할 수 있게 준비를 해야겠다고. 또 앞으로 민원이 오면 어떤 식으로 절차를 거쳐서 대응할 건지 이런 내용도 좀 문서화해 보려구요.” (A 활동가)

③ 피해자의 특정 행위에 대한 대응 방침 마련

상담활동가가 감당하기 어려운 피해자를 만났을 때 혹은 지원자에게도 트라우마를 남길 수 있는 피해자의 특정 행위에 대해 대처해야 할 때, 이것을 상담활동가 개개인에게 맡기는 것이 아니라 조직적으로 대응 방침을 마

련해 놓는 것이 필요하다.

예를 들어 ㉔조직은 자살 위험이 높은 내담자를 만나면 자살 금지서약서를 쓰도록 하고 있다. 자살 금지서약서를 쓰는 과정에서 내담자는 위기 상황일 때 자신이 연락할 수 있는 주변 자원들을 확보하고 다 상담소가 자신의 안녕을 염려하고 있다는 메시지를 받을 수 있으며 활동가는 부담을 덜 수 있다.

“자살 시도 경험이 있는 분들은 자살 금지서약서를 써요. 자살 시도를 하지 않겠다고 상담자나 사례지원자와 약속하는 건데 양식이 이미 정해져 있어요. 피해자분과 연락이 안 될 때 우리가 연락을 취할 수 있는 전화번호 하나를 더 확보해요. 그리고 본인이 스스로가 자살이나 자해 욕구가 올라올 때 도움을 받을 수 있는, ‘내가 누구한테 처음 전화를 할까’를 같이 고민하고 얘기하면서 쓰는 거예요, 본인이에요. 도움받을 수 있는, 24시간 운영하는 기관은 뭐가 있는지 저희가 정보도 드리고요. 우리가 서로 신뢰하고 같이 안전하게 일상을 살기 위해서 이 약속을 하자는 의미예요. 활동가에게는 좀 부담을 덜어주고 피해자분에게는 이 기관에서 나의 안전이나 일상을 걱정해주고 염려해주고 있다는 메시지를 주는 것 같기도 하고요.” (G 활동가)

G 활동가는 최근 디지털 성범죄 피해자들이 많아지면서 위급하게 대처해야 할 상황들이 더 자주 발생한다고 말한다. ㉔조직은 위기 상황에 놓인 피해자를 좀 더 신속하게 지원하기 위해 같은 법인 내 심리상담센터나 기존에 인연을 맺고 있던 정신과하고 빠르게 공조하는 체계를 구축했다. 이렇게 정신과, 심리상담영역 전문가들과의 협업이 잘 구축된다면 상담활동가의 부담이 많이 줄어들 것이다.

“저희가 디지털 성범죄 피해자들, 위급하고 막 불안감 높고 이런 피해자들을 위해서 기존에 연계하던 병원(정신과)에 디지털 성범죄 피해자 같은 경우에 좀 더 초진이 빨리 이뤄질 수 있게 해달라

고 요청을 했어요. 연계 기관들이 특정 피해자들에 대해서 필요할 때는 서로 빨리 소통할 수 있는 구조로 가져가려고 노력하고 있어요. 웬만한 병원들이 예약하려면 3, 4주 기다리고 그러잖아요. 그 때까지 이 불안함을 활동가 혼자서 짊어지기에는 너무 힘든 거예요. 심리상담센터 상담가 선생님들께도 디지털 성범죄 피해자 같은 경우에는 저희가 빨리 심리상담을 의뢰하면 선생님들도 최대한 빨리 일정 맞춰서 상담을 시작해 달라. 그건 소통이 됐어요. 그렇게 하면 활동가로서 느끼는 부담감이 훨씬 내려가요.” (G 활동가)

3) 상담활동가가 소진됐을 때 처리할 수 있는 절차 마련

상담활동가의 소진 예방 장치도 필요하지만 실제로 소진이 이루어져서 상담활동가가 긴급한 지원을 필요로 할 때 어떤 식의 절차를 밟아 활동가를 지원할 것인지 방안이 마련되어야 한다. 성폭력 피해자를 오랜 기간 상담해 왔고 상담활동가들의 슈퍼비전도 맡은 한 심리상담가는 상담활동가의 심리적 외상도 객관적인 평가를 통해 진단하고 이를 바탕으로 조직에서 상담 비용을 지원할 것을 권한다.

“그분이 말씀하신 건 활동가가 소진됐을 때 일단 정신과나 상담센터 가서 활동가가 심리평가를 받고 정신과에 가서 진료를 보면 진단서를 땔 수 있잖아요. 지금 상태를 평가할 수 있잖아요. 필요하면 약물도 처방 받을 수 있고요. 그렇게 해서 이 두 가지 서류를 가지고 지금 조직에서 이 활동가를 어느 정도까지 지원할지, 이 활동가의 상태를 판단하고 그 다음에 상담이 필요하면 상담으로 연결해서 상담 목표를 설정할 수 있고 그 목표에 맞는 회기를 설정할 수 있잖아요. 그럼 비용을 예상할 수 있잖아요. 그럼 그 비용에서 (조직은) 어느 정도까지 지원할지 그런 거를 제도적으로 설계를 할 때가 왔다. 지금 정신중인 분들도 많이 입소하시고 컴퓨터가 감당할 수 없는 분들의 입소도 많기 때문에 지금 시점에서 제도를 마련해야 한다고 저한테 말씀하셨습니다.” (C 활동가)

4) 정기적인 슈퍼비전을 통한 피해자 지원 점검과 평가

상담활동가들에게 슈퍼비전은 자신의 상담 방향과 내용에 대해 점검받을 기회이며, 성폭력 피해자 일반 및 개별 피해자에 대한 이해를 높일 수 있는 시간이기도 하다. 상담활동가들은 당장 닥치는 일들로 바쁘면 슈퍼비전을 미루고 싶은 마음이 들지만, 꼭 챙겨서 하는 것이 중요하다고 공통으로 말한다.

“슈퍼비전은 저희가 작년 상반기에 한 번, 하반기에 한 번 했어요. 저는 좀 자주 해야 하지 않나 생각이 들어요. 슈퍼비전을 하다 보니 사례에 대한 정리가 되고 더 깊게 이야기하고 저도 마음의 정리, 사건의 정리가 돼서 좋은데 적게 하는 느낌이 들고요. 업무 회의가 2주에 한 번 있는데 업무 회의에서만 얘기하기에는 부족하단 생각이 들죠. 물론 업무 회의 아니더라도 자주 자주 얘기하긴 하는데 한 번쯤은 슈퍼비전처럼 깊게 얘기할 때가 더 있어야 하지 않을까 생각이 들어요. 그런데 또 다른 일이 바빠서(웃음)” (A 활동가)

5) 이완하고 환기할 수 있는 쉬는 시간 마련

㉔조직은 상담활동가의 소진 예방을 위해 가능한 한 전화 상담 시간을 20분으로 제한하려고 하며 상담을 시작할 때 이를 안내하고 있다. 만약 이를 넘어가는데도 상담이 지속되고 상담활동가가 힘에 부치는 것이 보이면 주변 동료들이 몸을 가볍게 터치하거나 “00썸 전화 왔어요.” 라고 말하는 방식으로 전화가 길어지지 않게 돕는다. 이와 더불어서 E 활동가는 상담 활동에는 중간중간 이완할 수 있는 쉬는 시간이 꼭 필요하다고 말한다.

“멀티를 너무 많이 하면 실수할 확률이 높아질 수도 있고. 그래서 어떤 한 사례에 집중했다가 나와서 한번 환기하고 또 집중하고 나와서 환기하고. 이런 걸 기대하고 있는데 그렇게 되고 있진 않아요. 쉬는 시간이라는 개념을 정식으로 도입하면 좋겠다는 생각이

있어요. 깊게 생각해 보진 않았는데 그냥 고등학교 수업 시간처럼 50분 일 하고 10분 쉬고, 이게 프로세스처럼 돌아가면 좋겠다는 생각도 들고. 업무 사이사이에 여백이 있어야 그때 좋은 생각도 많이 나고 그렇더라고요. 힘을 좀 빼는 시간이 있어야 해요. 상담 전화 끊고는 10분씩 나갔다 온다, 어딜 한 바퀴 돌고 온다 이렇게 할 수도 있겠죠.” (E 활동가)

6) 자기 활동의 위치와 사회적 의미를 짚는 것

매일 상담만 하다 보면 실무에 파묻히고 자신의 상담이 개별적인 하나의 사건에 국한된 것이 아니라 강간 문화를 바꾸어나가는 활동의 일환이라는 것을 잊기 쉽다. 전체 판 속에서 자기 활동의 의미를 끊임없이 상기할 때 활동의 방향을 잃지 않을 수 있다.

B 활동가는 활동 초기 옆에 앉은 동료 활동가가 성폭력 사건 해결을 지원하면서 이 사건으로 이슈 파이팅을 하는 모습을 보면서 개별 피해자 지원이 어디에 위치하는지, 전체 그림을 보는 경험을 했다. B 활동가는 상담 활동가들이 성문화 운동을 바꿔나가는 활동에 결합하며 상담 현장에서 걸어 올린 통찰을 이슈로 만들어나가는 과정에 함께 하는 것이 필요하다고 말한다.

“(성폭력 관련) 이슈를 알아야 사건지원자로서 더 많은 기획이 가능한 것 같아요. 처음에 상담팀에서 일할 때 제 옆자리 활동가가 성문화 운동팀 활동가였어요. 그 활동가가 연대 사업으로 당시 이슈가 되고 있던 성폭력 사건을 지원했었어요. 제가 많이 배웠죠. 전체적인 사안에서 성폭력 사안을 어떻게 쟁점화하고 이슈화하고 그러면서도 피해자 지원과 관련한 업무나 지원은 어떻게 할 건지 이런 거를 총체적으로 볼 수 있는 경험이었어요.

사실 우리가 늘 얘기하잖아요. 개별 사건이 다 개인적인 어떤 사안으로 끝날 게 아니라 운동적인 사안으로 가서 법이 바뀌고 정책

이 바뀌는 거다. 사실 피해자가 법이나 정책을 만드는 데에 자기의 사건이 도움이 되었다는 거는 이 피해자한테도 굉장한 유능감을 줘요. 그런데 (개별 성폭력 사건이) 이렇게 이슈화되고 외화되고 운동으로 가려면 사실 성문화운동팀에서 하는 여러 사업과 연관되어야 하고 맞물려야 되니까 그런 의미에서 사실 상담업무를 하는 사람이 성문화운동팀에서 하는 캠페인이나 프로젝트 사업을 같이 경험하는 건 필요한 것 같아요.”(B 활동가)

아래 G 활동가의 말처럼 자기 활동의 위치와 사회적 의미를 거듭 확인하고 새롭게 방향을 설정하는 과정에서 상담활동가들은 ‘전달자’의 역할이 아닌 ‘활동가’로 자신의 정체성을 확고히 할 수 있다. 또한 자신의 상담 활동이 피해자 조력을 위한 실무 업무에 그치는 것이 아닌, 반성폭력 운동의 현장이라는 것을 잊지 않을 수 있다.

“우리가 어떤 가치를 가지고 어떤 방향으로 나아가고 있는가가 계속 점검이 돼야 하는 것 같아요. 여성과 관련된 이슈나 성폭력 관련된 이슈가 너무 변화가 심하기 때문에 그 안에서 나는 어떤 포지션으로, 어떤 가치를 발휘하면서 활동을 할까가 계속 점검되고 논의되지 않으면 더 금방 소진되고 저의 역량은 강화도 덜 되고 잘 발휘할 수도 없을 것 같아요.”(G 활동가)

5. 제언

지금까지 소진의 원인과 양상, 소진에서 회복할 수 있었던 요인들, 상담활동가들이 생각하는 소진예방 방안들에 대해 살펴보았다. 이상을 바탕으로 상담활동가들의 소진 예방과 회복을 위한 연구자의 제언을 정리해 보면 다음과 같다.

1) 조직적 차원

첫째, 상담활동가가 성폭력 피해 상담에 따른 소진과 대리외상, 2차 외상 등을 경험하는 것은 “물에 젖는 것과 같이 자연스러운 반응”⁷⁾이라는 것을 상담활동가 개인과 조직이 명확하게 인지하는 것에서부터 출발해야 한다. 상담활동가가 소진의 뜻과 그 징후, 양상 등에 대해 미리 인지하고 있다면 이러한 양상이 나타났을 때 개인적인 문제가 아닌 상담활동으로부터 오는 어려움으로 자연스럽게 인식하고, 회복을 위해 적절한 도움을 구할 수 있을 것이다. 조직 또한 상담활동가의 상태를 더 잘 이해하고 상담활동가 보호를 위해 필요한 조치들을 고민할 수 있을 것이다.

둘째, 조직은 상담활동가에게 소진 예방을 위한 ‘비용’이나 ‘휴가’를 지급하는 것에서 한발 더 나아가야 한다. 정기적으로 상담활동가들의 소진 여부를 점검하고 이들의 회복을 도울 수 있는 체계를 조직 안에 갖추어야 한다. 예를 들어, 1년에 한 번씩 정기적으로 상담활동가들의 상태를 점검하고 이에 관해 이야기 나눌 수 있는 워크숍을 기획하는 것도 좋겠다. 또 이러한 워크숍을 친분이 있는 다른 조직의 상담활동가들과 같이해 보는 것도 자기조직을 점검하는 데 좋은 기회가 될 것이다.

현재 트라우마 치유센터 사람마음은 활동가 개인의 ‘공감 만족/공감 피로’를 점검할 수 있는 질문지와 기관의 트라우마 인식을 점검할 수 있는 질문지를 보유하고 있다. 또한 트라우마에 대한 이해와 트라우마 피해자를 지원하는 활동가들의 대리 외상을 이해하고 살펴볼 수 있는 교육 및 워크숍

7) 트라우마 치유센터 사람마음 화상 강의 <2020 트라우마 현장 활동가를 위한 나침반 회복 길찾기> ‘트라우마 인식 접근과 지원자의 트라우마 예방’ 중. 2020.9.9.

을 진행하고 있으니 이를 활용해도 좋을 것이다. (교육보다는 워크숍의 형태가 더 도움이 될 것이라고 한다.)

매일매일 쏟아지는 일들을 처리하다 보면 이런 종류의 일은 뒷전으로 밀려나기 마련이다. 그렇게 되면 마치 상담활동가들이 이런 소진 예방 프로그램을 원치 않는 것 같아 보일 수도 있다. 이런 체계를 조직 안에 갖추는 것이 장기적으로 조직 운영에 도움이 될 것이라는 사실을 관리자급 활동가들이 먼저 명확하게 인지하고 뒷전으로 밀리지 않도록 해 주길 요청한다.

셋째, 연구에 참여한 상담활동가들이 얘기했듯이 각 조직이 피해자 지원의 철학과 원칙을 정립하는 것, 내담자로부터 문제 제기나 컴플레인을 받았을 때의 대응 프로토콜, 내담자들이 자살 호소를 하거나 자해를 했을 때, 활동가들이 감당하기 어려운 심리적 증상을 가진 내담자를 만났을 때의 적절한 대응 매뉴얼 등을 조직적으로 마련하는 것이 필요하다.

넷째, 재교육, 슈퍼비전 등 상담활동가가 자기 전문성을 키우기 위해 비용과 시간을 투자할 수 있도록 조직이 배려하고 지원해야 한다. 상담활동가는 상담에 투입되기 전 충분한 교육을 받아야 하고 투입 후에도 지속적인 교육을 받아야 자신감과 효능감을 잃지 않고 피해자를 지원할 수 있다. 특히나 전문가하고의 슈퍼비전을 통해 성폭력/트라우마 피해자 일반이나 특정 피해자에 대한 이해를 높이는 것이 반드시 필요하다.

다섯째, 서로 다른 조직의 상담활동가들 간의 활발한 네트워킹을 권한다. 연구 참여자들을 만나면서 ‘단 몇 시간 동안만이라도 다른 조직의 상담활동가들과 만나서 서로의 조직은 어떤지 정보를 교류했다면 시행착오를 줄일 수 있었을 텐데’ 하는 안타까움이 드는 지점들이 많았다. 상담활동가들이 함께 워크숍을 열어도 좋고 필요한 주제를 가지고 짧은 미팅을 해도 좋을 것이다. 주제는 소진 예방 장치나 상담활동가 지지체계여도 좋고 상담기법 등에 대한 이야기도 주제가 될 수 있다.

2) 사회적 차원

첫째, 국가는 성폭력 피해자를 지원하는 것을 국가의 책임으로 두고 성폭력상담소에 인건비를 지급하듯이, 피해자를 지원하는 활동가들의 소진 예방을 위해서도 대책을 마련하고 비용을 지급해야 한다. 열정을 가진 전문 인

력들이 오래 일하지 못하고 빨리 소진되어 성폭력 상담 현장을 떠난다면 상담의 질은 떨어질 것이고 이 손해는 고스란히 성폭력 피해자들에게 돌아간다. 이러한 사회적 손실을 막기 위해 국가는 단순히 성폭력상담소에 인건비를 지급하고 감독하는 역할에 자신을 한정 짓지 말고 상담활동가들의 소진 예방과 회복 방안을 적극적으로 고민해야 한다.

둘째, 여성가족부 산하 기관 등에서 성폭력 전문 상담원의 보수교육 중 ‘상담자의 소진과 대리 외상’을 주제로 한 교육이 있는 것으로 알고 있다. 이런 교육을 실제로 상담활동가들과 접촉면이 있는 심리상담가가 진행하거나 여성 인권단체 내 경력 있는 상담활동가가 멘토링 할 수 있는 방식으로 워크숍의 형식으로 기획한다면 더 효과적이지 않을까.

셋째, 부디 뜻있는 상담가들이나 트라우마 치료 전문가들이 앞장서서 상담활동가들의 소진과 대리 외상에 대해 더 많이 연구하고 다양한 소진 예방 및 회복 프로그램을 적극적으로 만들어주시기를 바란다.

3) 개인적 차원

마지막으로 상담활동가들의 자기 돌봄이다. 먼저 상담활동가들이 자신의 경계와 한계에 대해 계속 탐색하면서 ‘자기만의 색깔’을 가진 상담활동을 만들어갔으면 좋겠다. 피해자와의 적절한 거리가 어느 정도인지 활동가마다 다를 수 있고, 무엇을 할 수 있는지 또는 할 수 없는지 한계 또한 활동가마다 다를 수 있다. 정답은 없으며 자신에게 가장 적합한 방식을 찾으면 된다. 동료와 자신을 비교해 볼 수도 있다. 열등감을 느끼기 위해서가 아니라 나만의 방식을 찾기 위해서 말이다.

또 상담 활동가들은 지금 당장 급하거나 절실하게 느껴지지 않는다고 해도 마치 적금을 붓듯이 꾸준히 자신의 건강을 챙기고 몸과 마음을 돌볼 필요가 있다. 몸과 마음을 돌보는 것조차 마치 일처럼 성가시게 느껴질 수도 있다. 하지만 성폭력 피해자를 지원하는 과정에서 오는 소진이나 대리외상은 당장 눈에 보이지는 않지만 서서히 누적되고 있기에 이를 치유하기 위한 자기 돌봄 또한 일상적으로 이루어져야 한다.

상담활동가가 동료들에게 자신을 적극적으로 개방하고 동료들과 연결되는 것은 너무 중요하다. 트라우마치유센터 사람마음 최현정 대표는 동료 활

동가들이 어떤 모습으로 조직을 떠났는가를 회상하며 “생존자의 트라우마 회복에 기여하는 바로 그 보호 요인은 활동가의 건강한 직업 활동에도 기여한다. 그 보호 요인이란 혼자 있지 않기도. 연결성”이라고 말한 바 있다.⁸⁾ 활동이 막히는 순간에, 소진되었다고 느낄 때 혼자서 결론을 내리려고 하지 말자. 솔직하게 자신의 상태를 이야기하고 도움을 청한다면 분명 대안을 찾을 수 있다고 말하고 싶다.

또한 소진되었다고 느낄 때 상담활동가들이 외부의 자원을 적극적으로 활용할 수 있기를 바란다. 너무 자신의 힘만으로 해결하려 하거나 자기 조직 안에서만 답을 구하려 하지 말고 좀 더 열린 마음으로 외부로 눈을 돌리며 자신을 돌볼 수 있는 다양한 방법을 찾으면 좋겠다.

마지막으로 긴 안목을 가지라고 말씀드리고 싶다. ‘전문성’은 재능이나 열정으로 얻어지는 게 아니라 오래 머무르는 데서 길러지는 것임을 실감한다. 자신뿐만 아니라 피해자들을 위해서도, 반성폭력 운동을 위해서도 지금 당장 좀 덜 열정적이더라도 오래 가는 것이 더 중요할 수 있다.

폭력 피해자가 쏟아내는 고통의 언어를 매일 마주한다는 것, 그 고통의 흔적이 새겨진 몸의 곁에 있다는 것은 상담활동가들에게 어떤 식으로든 타격을 준다. 성폭력 피해자의 고통이 상담활동가의 소진과 또 다른 고통으로 전화될 뿐이라면 우리 사회의 고통의 총량은 줄어든 것이 아닌 셈이다. 부디 상담활동가들이 때로는 너끈하게, 때로는 힘겹더라도 끈질기게 위기와 고비를 타고 넘으며, 그림자 속에서 길을 잃지 않기를 바란다.

8) ‘일하기 좋은 곳’ 만들기, 최현정, 광주트라우마센터 계간지 ‘그라지라’ 기고글 (트라우마치유센터 사람마음 홈페이지에서 볼 수 있다.)
https://www.traumahealingcenter.org:46084/board_ICqU45/3606#bbs_top

2부. 여성인권운동 단체 상담활동가들의 이야기

1. ㉞조직

㉞조직 상담팀에는 현재 세 명의 상근활동가가 일하고 있으며 부설기구인 성폭력 피해자 쉼터에는 현재 한 명의 야간 활동가와 네 명의 주간 활동가가 일하고 있다.

성폭력 상담은 대부분 전화로 가장 먼저 이루어진다. 전화로 초기 상담을 하면서 필요하면 면접 상담 날짜를 잡게 된다. 연이어 걸려오는 상담 전화를 받고 이를 일지 형태로 기록하는 것은 상담활동가들의 가장 큰 업무 중 하나다. ㉞조직의 전화상담 부스는 자원 활동가 제도로 오랫동안 운영되다가 2018년 폐지됐다. 상담팀 활동가들이 면접 상담 및 각종 지원을 하면서 전화상담 부스까지 도맡기에는 버거웠다. 현재는 상담활동가 한 명이 반 상근으로 주 3일씩 출근해서 전화상담 부스를 담당하고 있으며, 주중 하루는 상담팀을 제외한 나머지 상근활동가들이 돌아가면서 상담 전화를 받고 있다. 남은 하루는 상담팀 활동가들이 맡고 있다. 이러한 제도의 운용으로 상담팀 활동가들의 부담이 많이 줄었다고 한다. ㉞조직은 설립 초기부터 상담 활동을 반성폭력 운동의 일환이라는 원칙을 확고히 해 왔는데 위 제도로 인해 상담팀이 아닌 다른 팀 활동가들도 피해자들의 목소리를 직접 들을 수 있게 되었다. 또 상담 현장과 성문화 운동/연구 작업 사이에 더욱 유기적인 연결이 가능해졌다.

㉞조직은 상담활동가를 위한 직접적인 소진 예방 장치로 상담활동가가 활동한 지 만 1년, 3년, 5년이 되었을 때 재충전을 위한 비용 50만 원을 지원하고 있다. 처음에는 개인 상담을 받을 수 있는 비용이었다가 현재는 재충전을 위한 것이면 폭넓게 인정하고 있다.

상담팀의 활동가들과 쉼터의 활동가들이 함께 상하반기에 한 번씩 종결 사례포럼을 한다. 종결된 사례 중 상담활동가에게 뜻깊었거나 나누고 싶은 사례를 갖고 피해자 지원의 과정을 되짚고 평가한다. 또 정기적인 슈퍼비전을 실시하고 있는데 때로는 여성주의 상담 전문가들에게 슈퍼비전을 받기도 하고 다른 조직의 상담활동가들과 동료 슈퍼비전을 진행하기도 했다.

상담활동가에게만 해당하는 것은 아니지만 최근에는 ‘소진 예방 긴급휴

가' 제도를 신설했다. 만 2년 이상 근무자 중 소진 예방을 위해 긴급한 휴식이 필요한 활동가가 한 달간 무급휴가를 사용할 수 있도록 한 제도다.

㉠조직은 단체의 역사가 깊은 만큼 ㉠조직이 상담활동가의 소진 예방에 대해 논의해 온 과정과 결과물이 다른 조직의 상담활동가에게 공유된다면 좋을 것이다. 반성폭력 운동에서 중차대한 역할을 해 온 ㉠조직이 상담활동가의 소진 예방과 회복에 관련해 앞으로 선구적인 역할을 해 줄 것을 기대하며 ㉠조직의 상담활동가들에게 열렬한 응원의 마음을 보낸다.

A 활동가의 이야기

저는 상담소에는 2018년 7월 초에 입사했구요. 거의 2년이 다 돼 가고 있어요. 그전에는 다른 여성인권운동 단체 지부에서 1년 반 정도 활동했거든요. 그곳에서 일하면서 성폭력 이슈에 더 관심을 두게 됐어요. 상담 업무는 여기 와서 하게 됐어요.

*

성폭력 전문상담원 교육 100시간 듣고 나서 ‘이거 하고 어떻게 상담에 투입될 수 있다고 하지?’ 이런 느낌이 들었죠. 100시간 교육이 사실 절반 정도는 여성학이나 페미니즘적인 관점을 다루잖아요. 그 부분은 그전에도 청년단체(A는 대학생 때 학교 외부에 있는 청년 인권단체에서 페미니즘 활동을 했다 -필자)에서 세미나도 하고 그래서 어느 정도 습득이 된 상태였지만 나머지 절반 정도는 법이나 실무적인 내용인데 그거 갖고 부족하다는 생각은 들었어요. 전문상담원 교육에서 (상담활동가의 소진에 대해) 언급은 되지만 그거만 중점적으로 다룬 교육은 없는 것 같아요.

상담소 들어와서 한 달 동안 오리엔테이션을 했어요. <보통의 경험-성폭력 피해자를 위한 DIY 가이드>(한국성폭력상담소, 이매진, 2011) 이나 법률지원 안내서 같은 상담팀에서 읽어야 할 책을 읽고 상담일지도 읽으면서, 상담하면서 어떻게 피해자를 대해야 하는지, 어떤 이야기를 할 수 있는지 익혔던 것 같아요. 사실 그거를 읽어도 자신이 없었어요.

전화 상담 실습은 네 번 정도 다른 활동가가 전화하는 거 옆에서 듣고 두 번 정도는 제가 전화하는 거를 다른 활동가가 옆에서 듣고 그 이후로 바로 혼자 들어갔는데 자신이 별로 없어서 초반에 엄청나게 자주 물어봤던 것 같아요. 그게 중요하다고 했거든요. 최대한 정확한 정보를 드려야 하니까 모르면 바로바로 물어보라는 게 오리엔테이션에서 가장 중요했던 것 같아요. “죄송한데 이 내용에 대해서 다른 선생님과 논의하고 연락드려도 될까요?” 하고 훌딩했다가 다른 활동가한테 물어보고 연락드리곤 했죠. 면접 상담도 (오리엔테이션 끝나고) 거의 바로 했는데 처음에는 두어 번 정도 다른 상담 활동가랑 같이 들어가서 어떻게 하는지 봤어요. 처음으로 혼자 면

접 상담 들어갈 때 약간 긴장해서 활동가들한테 “면접할 때 뭐 질문해야 하느냐”고 물어보고 다 적어가고. 되게 미숙하게 시작했던 것 같아요.

*

저는 상담 활동이 여성운동의 일환이고, 그 일이 하고 싶었고, 성폭력 피해자들과 함께 연대해서 여성운동을 하는 게 이상적이라고 생각해요. 그런데 상담자와 내담자가 함께 소통해서 진행하는 게 아니라 내담자가 마치 서비스 받는 것처럼 “이거 해 주세요, 저거 해 주세요”라고 할 때가 있어요. 여성주의 상담 원칙 중에 내담자와 상담자가 평등해야 한다는 원칙이 있는데, 저는 서비스 제공자이고 내담자는 이용자나 소비자 같은 느낌으로 뭔가 요구할 때 힘들었던 것 같아요. 그런 때는 ‘상담팀 활동가가 뭐지?’, ‘상담 지원이라는 게 뭐지?’ 이런 고민이 좀 들어요. 서비스만 제공하고 끝, 이런 건가. 내가 생각하는 상담 운동은 그런 게 아닌데... 지금도 잘 모르겠어요. 모든 피해자가 연대하고 여성운동하고 그럴 순 없겠지요. 가끔 지원 하는 사례 중에 서로 소통된다는 느낌이 드는 내담자가 있거든요. 그럴 때는 저도 뿌듯하고 함께 하고 있다는 느낌이 들지요. 지원 방향에 대한 생각이 상담자와 내담자가 다를 수도 있고 저의 의견을 얘기할 수 있는 거잖아요. 논의파트너라고 생각하거든요. 그런데 계속 (일방적으로) 요구만 하는 분들도 있죠.

우리 상담소의 한계도 있고 현실의 한계도 있는데, 상담소가 똑딱 사건을 해결할 수 있다고 생각하는 분들도 가끔 계세요. 그런 분들은 저희가 요청을 못 들어드리거나 다른 의견을 제시할 때 반발하시는 것 같아요. 일 년에 진짜 한두 번씩은 잇을만하면 큰 민원 건이 들어오거든요.

작년 하반기에 동료 활동가가 갑작스럽게 휴직을 했어요. 상담팀에서도 준비되지 못한 채로 갑작스럽게 그렇게 됐기 때문에 9월부터 12월까지는 (너무 바빠서) 기억이 없어요. 세 명 중의 한 명이 빠지고 둘이서 다 감당해야 했어요. 그 과정에서 당연히 둘 다 실수를 되게 많이 했죠. 업무가 너무 많으니까, 하아... 어떤 내담자분이 찾아와서 저랑 예약한 분이 줄 알고 면접 상담했는데 사건 내용 들어보니까 내가 상담하던 사람이 아닌 거예요. 확인해보니까 그분은 30분 뒤에 좀 늦게 왔고. 동료 상담활동가가 다른 일

하다 갑자기 그분 면접 상담하러 가야 했고. 시간이 영킨 거죠. 너무 일이 많고 정신이 없으니까 둘이 실수하면서 그런 적이 있었어요.

그때 제가 피해자와 한분과 했던 약속을 못 지킨 적이 있어요. 그분이 나중에 전화하셔서 문제를 제기하시면서 엄청나게 크게 화를 내셨죠. 그 일이 있고 난 뒤에 내담자가 화를 내거나 그럴 때 우리가 뭔가 대응할 수 있는 멘트도 준비해야겠다고 생각했어요. 감정노동 종사자를 보호하기 위한 멘트들, 콜센터 같은 데서 그런 걸 상담 전에 넣잖아요. 우리도 그런 멘트를 숙지를 하고, 이야기를 할 수 있게 준비를 해야겠다고. 또 앞으로 민원이 오면 어떤 식으로 절차를 거쳐서 대응할 건지 이런 내용도 좀 문서화해 보려고요.

*

지금은 상담 전화를 받는 반상근 활동가가 일주일에 세 번씩 꼬박꼬박 오지만 작년 하반기에 못 올 때가 있었어요. 그때 상담팀 두 명이 상담 전화까지 맡아야 되는 그런 상황이었던 거예요. (그런데 또 상담) 전화 오면 그 이후에 일지 쓰거나 연계를 하거나 행정 처리들 같은 부수 작업이 달려오기 때문에 다른 상담 업무를 하면서 상담 전화까지 받는 게 너무 힘들었어요. 00 선생님(당시 상담팀 두 명 중 한 명)은 제가 정말 좋아하는 직장 동료인데 너무 정신없다 보니까 서로 짜증내고 그러는 게 속상했어요. ‘내가 왜 00쌤한테 이렇게 짜증을 내지’ 이렇게 생각했던 시기가 있었는데 그때 00 선생님이 다른 동료에게 “내가 왜 A한테 짜증을 내지” 그러셨대요. 그 얘기를 다른 동료 통해서 듣고 엄청나게 속상했어요. 업무가 적당해야 옆을 볼 수 있는데 그게 안 되는 게 슬프고 속상했어요. 12월에는 다른 팀에서 활동가 한 명이 상담팀으로 와서 두 명에서 세 명이 됐고 상담 전화를 받는 활동가가 상담 전화 도와주고 하면서 상담 전화 업무는 부담이 줄었죠. 12월에도 계속 야근을 하면서 9월부터 밀린 업무들을 정리하긴 했는데 그래도 상담팀에 한 명이 더 생겼고 상담 부스를 맡아 줄 사람이 있는 것만으로도 마음이 편했던 것 같아요. 당시에 사무국에 대한 불만이 좀 컸어요. 저희 상담팀은 전화상담 업무가 엄청 중요한데 하루에 전화상담 몇 건만 받아 합의를 하자든지, 빨리 한 명을 상담팀에 더 투입한다든지, 공식적으

로 뭔가 대응을 잘 할 수 있었을 것 같은데. 이게 특수한 상황이라고 방치한 건 아닌가 싶어서 사무국을 원망하는 마음도 들었어요. 너무 힘들었으니까요. 지금은 전화 상담을 하는 활동가가 주 3일 나오고, 일주일에 하루는 다른 팀 활동가들이 돌아가면서 하고, 일주일에 하루 정도를 상담팀이 담당하고 있어요. 사실 전화상담 업무뿐만 아니라 다른 업무들도 많아서 이 정도가 딱 적당한데 앞으로 어떻게 안정적으로 상담 부스 운영을 할지가 저희 상담팀의 가장 큰 숙제예요.

슈퍼비전은 저희가 작년 상반기에 한 번, 하반기에 한 번 했어요. 저는 좀 자주 해야 하지 않나 생각이 들어요. 슈퍼비전을 하다 보니까 사례에 대한 정리가 되고 더 깊게 이야기하고 저도 마음의 정리, 사건의 정리가 돼서 좋은데 적게 하는 느낌이 들고요. 업무 회의가 2주에 한 번 있는데 업무 회의에서만 얘기하기에는 부족하단 생각이 들죠. 물론 업무 회의 아니더라도 자주자주 얘기하긴 하는데 한 번쯤은 슈퍼비전처럼 깊게 얘기할 때가 더 있어야 하지 않을까 생각이 들어요. 그런데 또 다른 일이 바빠서(웃음).

*

(성폭력 관련) 이슈를 발굴해서 공론화하는 게 너무 어려운 것 같아요. 현실에서 부딪치는, 법의 사각지대에 있는 그런 상담 건들이 들어오면 ‘아, 이거 법으로 어렵겠는데?’ 이런 생각이 제일 먼저 들어요. 활동가라면, 이슈 공론화를 하려면 이런 사례를 더 모아서 부딪치고 싸워보고 조금 넓혀보고 이런 거를 해 봐야 하지 않나? 사실 해 보고 싶기도 한데 현실은 상담팀에서 해야 하는 다른 여러 행정 일들과 긴급한 사례 지원 때문에, 그러면서 또 내 개인 삶은 지키고 싶은 마음 때문에 어려운 것 같아요. 그래서 가장 먼저 ‘법률적으로 좀 쉽지 않겠다.’ 이런 생각이 들죠. 뭔가 싸워볼 수도 있는 영역인 건데 그런 생각이 먼저 드는 건 스스로 아쉬운 것 같아요.

퇴근하면은 성폭력 이슈 보기 싫어요. 제가 트위터를 자주 하는데 트위터 하는 게 옛날엔 좀 쉬는 느낌이었다면, 이제는 트위터도 기가 빠리는 거예요. 트위터에 성폭력 이슈도 많이 올라오니깐요. 뭔가 일로부터 나를 분리하고 싶은데 인터넷 들어가면 (분리가) 잘 안 되는 것 같다는 느낌이 들고. 그런데 이슈가 터지면 상담소에 기자들이 연락해 오고, 그러면 대답을 해야

하니까 이슈를 알아야 하잖아요. 상담소에 와서는 일을 해야 하니까 기사나 책을 볼 수가 없어요. 집에 가면 완전 다 분리하고 싶은데 이런 이슈도 좀 알아야 하고. 요즘은 이슈도 많고 복잡하니까. 그런데 너무 보기 싫고 기 빨리니까. 기 빠릴 때는 멍 때리고 핸드폰 봐요. <믿을 수 없는 이야기> 같은 드라마 보는 것도 사실 에너지 드는 거잖아요. 영화도 좋아하고 드라마 같은 것도 보고 싶은데 집에 가면은 핸드폰만 멍하니. 공부 더 해야 하는데 집 가면 아무것도 하기 싫어요. 책을 읽고 싶은데 책 읽을 기운은 없고, 그런데도 공부는 해야 할 것 같고. 활동가는 왜 모든 걸 다 잘해야 할까. 제가 상담팀에 소속돼 있긴 하지만 상담소 활동가이니까 상담소 전체 업무가 있으면 같이 하는 거라고 생각하고 있거든요. 그런데 가끔 너무 일할 시간이 없다는 생각도 들어요. 내일도 오전에 종결 사례 포럼 하면 오후에 활동가 교육이 있어서 일할 시간이 하나도 없어요. 오늘도 컴퓨터 앞에 앉아서 일할 시간이 없었어요. 그러면 일지가 밀려가지고 또 야근하고 막. 너무 전체적인 업무가 많지 않나 생각해요.

저는 이 안에서는 내 전문성이 함양된다는 걸 잘 모르겠거든요. 그런데 작년 연말에 로스쿨 다니는 친구가 제안해서 공모전에 같이 참여한 적이 있어요. 디지털 성폭력 관련해서 변호사가 할 수 있는 활동이나 공익 활동을 기획하고 제안해서 발표하는 거였거든요. 시민단체 활동가도 한 명 정도는 조에 참여할 수 있다고 친구가 제안해서 저도 들어갔어요. 공모전 끝나고 상금은 못 탔지만, 친구가 저보고 “네가 있어서 도움이 많이 됐고 네가 옛날과 달라진 것 같다. 어엿한 활동가가 된 것 같다”고 해서 기분 좋았던 기억이 나거든요. ‘내가 조금 전문성이 생겼나?’ 그때 그런 생각이 들었는데 사실 이 안에서는 잘 모르겠어요. 다들 활동 경험 많고 다들 잘하고 이 러니까요. 어떤 활동가가 사업을 매끄럽게 너무 잘 끝내거나 정말 고민이 담긴 멋진 성명서를 딱 작성하거나 하면 ‘난 저렇게 할 수 있을까?’ 이런 생각도 들기도 하고요. 변호사는 법률 전문가고 우리가 연계하는 심리상담 센터의 상담사는 심리전문가고 ‘그럼 나는 어떤 전문가라고 할 수 있지?’ 이런 고민 많이 했었어요. 내담자를 만나면서 저희가 그런 대화를 하기도 하니까 심리상담적인 걸 알아야 하나 싶기도 했고 법률적인 것도 알아야 하는데 그러면 법률 관련 책 다 정독을 해야 하나. 여성주의 상담 책도 빌려서 읽기도 하고 했는데 뭔가 그러면 그럴수록 ‘내가 어떤 임상심리학 학

위를 탄 사람도 아니고, 변호사도 아닌데 내가 뭘 할 수 있지?’ 이런 생각이 더 드는 것 같아요. 되게 애매하다는 생각이 들고.

제 주변 친구들이 전문직이 되기 위한 준비를 하는 걸 보면서 내가 조금 뒤쳐지는 느낌이 들기도 하고요. @@@은(A가 일하는 성폭력상담소 소장) 항상 “활동가도 현장의 전문가인데 사람들이 너무 인정해주지 않는다. 하지만 우리는 활동가가 전문가라는 것을 알려야 된다”라고 얘기하는데 ‘내가 변호사나 임상심리사나 이런 사람들에 비해서 전문가일 수 있을까?’ 이런 생각이 들어요.

다른 단체 활동가 중에 오래 활동했던 활동가가 퇴사했다는 얘기를 들으면 ‘나는, 내 미래는 뭐지?’ 활동가가 전문가라고 하지만 내가 뭔가 나중에 정말 미래가 불투명할 때, 이 여성 운동계의 일 말고 무엇을 할 수 있을까. 제 또래 활동가가 일하다가 그만두는 걸보면 ‘저들은 그만두고 나서 뭘 할까, 나는 또 뭘 할 수 있을까, 언제까지 이걸 할 수 있을까?’ 하는 생각이 들면서 불안하고, 오래 일한 사람이 그만두면은 또 그것대로 쓸쓸한 것 같아요.

요즘은 정의기억연대 사태나, 이런 이슈 때문에 좀 무섭기도 하고 위축되는 게 있어요. 사람들이 활동가와 시민단체를 어떻게 보는 걸까. 사람들이 또 피해자는 어떻게 보는 걸까. 활동가 vs 피해자 이렇게 대척적으로, 이분법적으로 보잖아요. 사실 피해자는 엄청 다채로운 존재고 여러 입장을 가진 존재들인데, 다들 이분법적으로 판단하려고만 하죠. 활동가와 시민단체는 무조건 뭔가 헌신해야 하고 피해자를 위해서 희생해야 하고 피해자는 수동적으로 받아먹기만 하고. 이렇게만 보는 것 같아서 요즘 말로 하면 ‘현타가 오는’ 상황인 것 같아요.

*

제가 지원했던 분 중에 기억에 남는 분은, 실은 법적으로는 결과가 잘 안 나온 케이스거든요. 고소했는데 불기소됐고 이후에 항고했는데 기각당했어요. 제 또래 내담자였고 제가 신입 활동가 초반기 때 맡았던 분이어서, 더 열심히 지원하고 싶은 마음도 있었어요. (지원 차 동행을 했다가) 같이 밥 먹으면서 서로 어떻게 살고 있는지 등등 많이 이야기 나눴던 내담자였어요.

법적 결과가 좋지 않았는데도 그분이 “소송 결과는 좋지 않았지만, 누군가 같이 있다는 느낌이 소중한다”고 하면서 상담소에 감사하다고 하셨어요. 지금은 후원회원이시거든요. 이분은 제가 지원했던 분 중에서 소통이 잘 났다는 느낌이 들고 내담자의 치유가 법적 결과에 한정되지 않는다는 생각도 들게 했던 내담자예요. 그분이 감사하다고 했지만, 우리가 시혜적으로 뭘 제공했던 게 아니라 그 사람이 힘이 있었기에 같이 할 수 있었던 느낌이었거든요. 그분이 상담소에 감사하다고 했을 때 “그것은 00님의 힘이였다”라고 이야기할 수 있었던 그런 관계였어요.

내담자가 정말 지원자랑 함께 했다고 느끼고 감사해 하거나, 후원 가입을 하거나 편지를 보내주시기도 해요. 그럴 때 보람을 느끼는 것 같아요. 내담자의 변화가 눈에 보일 때. 성취감이라고 해야 하나, 저도 함께 기분 좋아지는 것 같아요. 내담자에게서 생존자의 힘, 에너지가 느껴지는 이야기를 발견할 때마다 ‘내가 이래서 이 일을 계속하고 있는 거구나’ 이런 생각이 들어요.

B 활동가의 이야기

2011년에 상담팀으로 들어와서 활동하다가 다른 팀에서도 활동을 했어요. 다시 상담팀에서 활동하다가 휴직한 상태고요, 피해자 지원한 건 5~6년 정도 되는 것 같아요.

*

(상담활동가의) 소진을 예방하기는 어려운 것 같아요. 예방은 어렵고 소진은 되는데, 개인이 소화하는 방식이 안 되게 하는 게 대안일 수밖에 없어요. 소진이라는 것이 단순히 활동가와 내담자의 어떤 문제에서 생긴다기보다는, 내담자랑 문제가 생겼을 때 조직에서 그 문제를 예방하거나 해결하기 위해 어떤 태도나 방안을 제시하느냐에 따라 달라지는 건 사실이니까.

생각해보면 나는 팀을 잘 만났던 것 같아요. 팀 구성원들이 내가 (에너지가) 떨어질 만하면 이걸 잘 해석하게 도와줬어요. 동료였던 00쌤은 내가 처음 상담했을 때 영향을 줬어요. 00쌤한테 배운 게 정말 많았던 것 같아요. 예를 들면 그분은 내담자와 관계, 거리 유지를 정말 잘했어요. 내담자의 어떤 감정선에 쉽게 동요되지 않으면서도 일 처리는 또 어렵지 않게 할 수 있는 이런 거를 많이 알게 해 줬어요.

다시 상담팀으로 왔을 때는 **선생님. 워낙 경력이 오래됐고 전화상담뿐만 아니라 학교 상담도 하셨던 분이예요. 되게 다양한 방면에서 다양한 연령대의 다양한 사람들을 만난 경험, 계속 차곡차곡 쌓아온 그 경험에서 나오는 여유, 동료 활동가를 다독이는 것, 힘들지 않게 그 문제를 이해하거나 받아들일 수 있게 해 주시는 것들이 도움이 많이 됐어요.

법이나 정책 관련해서는 @@@. 정말 사람이, 사람으로서 할 수 있는 지원자의 태도라는 걸 @@@이 많이 보여준 것 같아요. 이 사람이 진짜 거짓으로 하지 않는다는 것, 진심이라는 것. 이렇게 선배들이 활동가로서, 사건 지원자로서 보여준 태도에서 많이 배웠고, 그 자체가 내겐 소진 예방이 됐던 것 같아요.

저는 내담자와 거리 유지가 잘 된 편이었던 것 같아요. 물론 안 그랬던 내담자들도 있었는데 그래도 저는 잘했던 편인 것 같아요. 처음에 00 선생

남께 배울 때 개인적인 연락처 가르쳐주지 말 것, 하다못해 밖에서 법원 앞에서 만나더라도 커피를 마신다거나 단둘이 만나지 말 것, 상담소 밖에서는 어떤 상담도 이루어지지 않는다. 이런 것들을 배웠고 내담자와 개인적인 친분이 아니라 ‘지원자-내담자’로서 같이 이 문제를 해결하는 조력자의 관계를 설정하는 데 도움이 됐어요. 생각해보면 때에 따라서는 뭐랄까, 너무 공적으로만 대한다? 이런 느낌이 들 수도 있지만 저는 사적으로 친밀해지는 순간 이 사건에 대해서 객관적으로 보거나 해석하기 어려워지는 감정선으로 쉽게 넘어가더라고요. 체크해야 할 것들을 놓치게 되고 ‘괜찮겠지’, ‘맞겠지’, ‘했겠지’ 이러면서 넘어가는 것들이 많아지더라고요. 거리두기는 내담자가 불편하더라도 불편하게 놔두는 게 나은 것 같아요. “어떤 서류가 필요하다.”, “뭘 언제까지 해라” 이런 요청을 하면 내담자는 사실 피곤해하고 “이런 것까지 내가 해야 해요?”라고 말할 때도 있어요. 그런데 친분이 생기면 “그래, 힘들지? 내가 해 줄게” 이렇게 되잖아요.

*

제일 힘들었던 건 사건 지원의 어려움이 아니라 내가 피해자의 감정 쓰레기통이 되는 느낌이 들 때. 피해자가 느끼는 분노나 공허함, 허탈감, 배신감 같은 감정, 그걸 그 사람이 혼자 감당하는 게 너무 어렵잖아요. 이걸 누군가한테는 풀어야 하는데 그게 상담을 하는 사람인 거죠. 어느 날은 나도 그걸 감당하기 힘들 때가 있죠. ‘저 사람이 해결하지 못한 감정을 왜 내가 다 받아야 하지? 내가 쓰레기통인가?’라는 생각이 드는 상황이나 내담자가 있었던 것 같아요. 나도 그 사람으로부터 많은 걸 깨닫게 되고 그분도 나한테 고마움을 느끼는 내담자도 많이 만났지만, 자신의 어려움을 같이 나눌 수 있다는 것에 대해 고마움을 느끼지도 않고 나를 함부로 여겨도 되는 사람이라고 생각하는 것 같은 내담자를 만날 때 너무 힘들어요.

감정의 쓰레기통이라는 건 이유 없어요. 상담하는 중에 내가 웃었다, 시계를 봤대. 그런 거. 내 머리 스타일이 자기한테 되게 나쁜 말을 했던 사람과 머리 스타일이 똑같대. 그건 진짜 내가 어떻게 해야 해. 정말 예상치 못한.

성폭력 피해자 자조 모임 같은 경우, 지금은 업무용 핸드폰이 있지만, 그

때는(활동 초반에는) 업무용 핸드폰이 없었으니까요. 그 프로그램은 밖에서 만나니까 어딘가로 내담자를 오게 해야 하고, (내담자가) 안 오면 전화도 해야 하나니까요. 제가 연락을 하면 개인 핸드폰이 노출되는 경우가 있어요. 그렇게 한 번 노출이 되면 계속 밤마다 카톡이나 문자가 오기도 해요. “죽고 싶어요.”라면서. 그런데 난 진짜 마음 독하게 먹고 업무 시간이 아닐 때는 답을 안 했어요. 다음날 9시 출근해서 “어제 문자 보낸 거 이제 봤다, 어떠냐, 괜찮냐” 이렇게 대응 했는데 나중에 “문자를 늦게 본다.”, “연락이 잘 안 된다”고 (문제를 제기하는 거죠).

(피해자가 나를 감정의 쓰레기통으로 여길 때 피해자를) 이해를 해 보려고 애쓰는 데 이해가 안 되는 사람이거나 상황일 때도 있죠. 그때는 내가 정말 무슨 부귀영화를 누리겠다고 이 일을 하나. 저 사람이 무엇 때문에 나한테 이렇게까지 하나 싶어요. 그런데 또 막 함부로 할 수도 없잖아. 나는 상담소 소속이니까요. 그냥 삭히는 거죠.

*

최근에 1년 동안 상담 활동을 하면서 느끼는 건 내담자들이 정보가 정말 많다는 거예요. 2011년 상담 활동 초창기 때, 저도 잘 모르고 그래서 고군분투했을 때랑 비교해 봐도 최근 1년이 조금 더 어렵다고 느껴요. 내담자들이 너무나 많은 정보를 갖고 있기 때문에 “왜 이거 안 해주세요? 이걸 이렇게 해야 한다던데? 이걸 이렇다던데 왜 이렇게 알려주세요? 며칠 내에 해야 하는데 왜 이거 안 해주는 거죠? 이리이러한 절차가 더 있다던데 그거 모르세요?”하면서 상담자의 전문성이나 자질을 의심하고 그거에 대한 비난을 같이하는 듯 한 태도가 나올때 힘들어요. 나 자신도 내가 상담가로서 자질이 있나 이런 생각이 들기도 하고.

(피해자들이) 인터넷을 통해서 정보를 얻기도 하고 피해자들끼리 갖게 되는 네트워크도 생기는 것 같아요. 트위터나 페이스북을 통해서 먼저 경험한 피해자들이 “이리이러한 것도 있어요.”라고 정보를 주기도 하고요. 그건 사실 자산이잖아요, 피해자들한테도. 그런데 그 자산이 상담자한테 어떤 비난을 가하는 무기가 되면 곤란한 거죠. 실제로 최근에 내담자들이 하는 컴플레인의 대부분은 그런 식이었던 것 같아요. 상담자에 대한 전문성 의심, 비

난. 어떨 때는 그 피해자분이 굉장히 불안하고 사람에게 대한 신뢰가 상실된 상태니까 상담 기관이나 상담자한테도 의심을 품거나 한 번 더 주저함이 있을 수 있다고 생각을 하려고 해도 그게 내가 감당할 수 있는 임계치를 넘어섰을 때는 되게 좌절하는 것 같아요.

다른 상담소에 가서 “(우리) 상담소에서 상처 받았어요”라고 하거나 우리한테 와서도 다른 상담소 얘길 하기도 하세요. 그런 얘기 들을 때 ‘저기 가서 저렇게 얘기하다니’ (생각이 들고) 어떨 때는 그 상담소가 우리한테 “어떻게 그렇게 할 수 있냐”면서 콜백이 와. 그러면 아니 확인도 안 해 보고 (어떻게 그렇게 얘기를 하나). 다른 데서 지원받다가 여기로 와. 그러면 다른 데서 했던 진술이나 초기의 자료들이 많이 필요하게 되는데 피해자가 각 기관에 하는 말이 달라, 그러면 (피해자에 대한) 신뢰가 떨어지죠. 그때 소진이 딱 되죠.

(피해자들이 쓴 진술서를 계속 읽다 보면) 구체적인 사건 자체에 대한 서술은 사실 어느 순간 다 비슷하다는 느낌이 들었어요. 정도의 차이와 방식의 차이이고 다 비슷하다고 느꼈는데 어떤 피해자 한 명이 “그 사람이 가해 당시 파란 운동화를 신었다, 파란 운동화를 신은 사람만 봐도 가해자인 것처럼 느껴지고 가해 행위가 떠오르고 그때 당시로 돌아가는 것 같다”고 얘기하는 걸 듣고 나서는 나도 파란 운동화를 (신은 사람)을 보면 ‘가해자인가’ 이렇게 생각하게 돼요.

*

내담자들이 “저 상담가, ㉠ 상담소 어떻게 그럴 수가 있어요?” 문제제기 할 때가 있잖아요. 만약 동료 활동가들이 마치 문제제기 받은 활동가에게 정말 문제가 있다거나, 그 활동가가 잘 못한 것처럼 그 컴플레인을 처리한다거나 내담자의 입장만 반영할 때 그 활동가는 굉장한 소진을 경험하는 것 같아요. 그래서 사실은 저는 소진을 예방하는 건 개인적으로 할 수 있는 것보다는 조직이 할 수 있는 게 큰 것 같아요. 그런 문화, 동료들이 어떤 문제 사항이 발생했을 때 동료의 편에 서서 이 문제를 같이 해결한다는 그런 문화가 형성돼 있는 게 소진 예방에 중요한 것 같아요.

활동 초기에 풀 배터리(종합심리검사) 교육을 받았어요. 임상 심리 연구

자들이 그 교육을 받아요. 예를 들면 MMPI(다면적 인성검사)를 어떻게 해석하는지도 배우고요. 이수하면 자격을 주는데 그 교육을 상담소의 교육문화비 등으로 해서 00쌤이랑 같이 들었어요. 그것도 소진 예방에 도움이 됐어요. 객관적으로 피해자를 볼 수 있고 검사결과지를 읽을 수 있고. 또 그걸 하면서 나도 평가를 했거든요. 새로 오는 활동가들한테는 저도 풀 배터리 교육을 받을 수 있는 기관이 있으면 받아보라고 권해요. MMPI 같은 건 (피해자의 심리 상태 보고를 위해) 수사기관에 제출도 많이 하는데 우리가 알면 좋잖아요.

재충전을 위한 비용을 조직에서 대고, 시간도 내어주는 게 있고, 그걸 잘 활용을 하는 경우도 있지만, 때에 따라서는 잘 활용을 못 하는 경우도 있죠. 나는 (1, 3, 5년 차 때 상담 활동가에게 주는 재충전 비용 50만 원을) 못 썼어요. 두 번 다 못 썼어요. 사실 내가 정말 소진됐고, 이게 정말 중요해서 빨리 이 프로그램을 해야겠다고 생각했다면 했겠죠? 그런데 둘 다 밀렸던 것 같아요. 시간을 내서 뭘 하기에는 일이 너무 많았고. 첫 번째 (재충전 비용을) 쓸 수 있었을 때는 ‘상담을 받아야지’라고 생각했는데, 나한테 맞는 상담가가 떠오르지 않았어요. 성폭력 상담에 대한 이해도 있어야 하고 인권단체에 대한 이해도 있어야 하는데, 또 상담가가 상담소하고 너무 관계가 밀접하면 안 될 것 같은 거예요. 내가 너무 내밀한 얘기를 하게 될 것 같아서. 알면서도 몰라야 하는 거지, 상담가가. 그런 상담가를 찾기 쉽지 않았어요. 그리고 두 번째는 상담 받으려고 되게 많은 걸 알아봤어요. 우리 (상담소)와 한 번도 작업하지 않았던 마포의 어디 정신과에 상담하고 싶다고 해서 약속을 잡았는데 결국 못 갔지.

상담팀은 예전에는 슈퍼비전을 격월로 해 왔어요. 작년에는 상반기에 한번, 하반기에 한 번 했고요. 매해 슈퍼비전 기획할 때마다 조금씩 다른데 주로 000 선생님이랑 많이 했고, 작년에는 **한테 한 번, ‘동료 슈퍼비전’ 이라고 해서 다른 상담소 활동가랑 같이 각 기관에서 한 케이스 씩 갖고 와서 하는 거예요. 작년에 서울에서 한번 다른 성폭력상담소랑 했고, 서울 말고 다른 지역 상담소하고도 한 번 하려고 했어요. 지역상담소들 상담의 내용도 그렇고 특성이 다르다고, 또 지역에 너무 훌륭한 활동가들이 많다는 얘길 들어서 그럼 지역에서 한번 하자 했는데 그건 또 (바빠서) 못 했죠.

처음에 상담팀에서 일했을 때 상담팀에서 제일 못한 게 외화, 외화하는

거. 연대 활동도 그렇고 상담에서 나온 문제를 이슈로 만들고 하는 게 비어 있고 안 되고, 여러 이유로. 그런데 상담은 너무 잘 됐죠.

(성폭력 관련) 이슈를 알아야 사건지원자로서 더 많은 기획이 가능한 것 같아요. 처음에 상담팀에서 일할 때 제 옆자리 활동가가 성문화 운동팀 활동가였어요. 그 활동가가 연대 사업으로 당시 이슈가 되고 있던 성폭력 사건을 지원했었어요. 제가 많이 배웠죠. 전체적인 사안에서 성폭력 사안을 어떻게 쟁점화하고 이슈화하고 그러면서도 피해자 지원과 관련한 업무나 지원은 어떻게 할 건지 이런 거를 총체적으로 볼 수 있는 경험이었어요.

사실 우리가 늘 얘기하잖아요. 개별 사건이 다 개인적인 어떤 사안으로 끝날 게 아니라 운동적인 사안으로 가서 법이 바뀌고 정책이 바뀌는 거다. 사실 피해자가 법이나 정책을 만드는 데에 자기의 사건이 도움이 되었다는 거는 이 피해자한테도 굉장한 유능감을 줘요. 그런데 (개별 성폭력 사건이) 이렇게 이슈화되고 외화되고 운동으로 가려면 사실 성문화운동팀에서 하는 여러 사업과 연관되어야 하고 맞물려야 되니까 그런 의미에서 사실 상담업무를 하는 사람이 성문화운동팀에서 하는 캠페인이나 프로젝트 사업을 같이 경험하는 건 필요한 것 같아요.

또 예를 들면 피해자들의 어떤 피해 경험을 어떤 운동의 장으로 끌고오고 그것을 캠페인으로 만들어내고 그래서 그걸 다수가 동참하는 무언가로, 대중적인 무언가로 가게 할 때 사실 성문화운동팀 업무만 했던 활동가들은 그런 거를 잘 기획하지 못할 것 같아요. 그래서 (현재 상담소에서는) 전체 활동가들이 전화상담을 하잖아요. 연구소도 직접 상담하면서 연구 주제를 뽑을 수 있어야 하고 성문화 운동 활동가들도 직접 상담하면서 이슈를 경험할 수 있어야 하고 이런 것들도 다 (고민에) 포함되어 있었던 거죠, 조직에서는. 그리고 확실히 그렇게 되니까 예전에는 “상담은 상담팀이 알아서 해”라고 했다면 지금은 어떤 사례에 대해서도 활동가들이 더 관심을 두게 되고 “어떤 사업을 해 보자” 이런 제안들도 많이 하게 됐어요.

*

나는 사건 지원이 너무 좋아요. 그 경험을 같이 하는 게 너무 좋아. 물론 그렇게 해서 (가해자가 처벌되는 등) 좋은 결과면 더할 나위 없이 좋지만,

결과가 좋지 않더라도 뭔가 이 사람이 자기 문제를 해결해 나가는데 내가 같이 한다는 것 자체가 난 되게 좋은 것 같아. 그게 마음이 안정되는 과정이든 가해자를 고소해서 법적으로 처벌을 받게 하는 과정이든 아니면 개인적으로 합의를 하는 과정이든 그 과정을 같이 하는 게 좋아요. 처음 만났을 때랑, 만나면서 이 사람이 달라지는 게 보이는 게 난 좋은 것 같아요. 처음엔 떨렸던 목소리의 어떤 사람이 큰 목소리로 얘기하게 되는 걸 봤을 때, 나하고 눈을 마주치지 않았던 사람이 내 눈을 보면서 웃는다든지 이럴 때 느끼는 거.

또 내 역량이 강화돼 가고 있다고 느끼면, 저는 소진의 경험이 상쇄될 것 같아요. 저는 제가 역량이 강화된다고 느껴요, 지금도. 나 지금 상태 좋아서 그런가(웃음). 소진되는 것보다 내가 역량이 늘어나는 게 더 큰 거예요. 여러 측면인데 아주 단순하게는 되게 많은 법과 정책에 대한 지식, 관계(를 잘 리드하는 것), 스스로의 일정정도 감정을 컨트롤 할 수 있는 스킬, 이런 걸 수도 있고 더 나아가면 변화를 만드는 운동을 하고 있다는 느낌이 들 때. 세상을 바꾸는 운동을 하고 있다는 느낌이 들어요. 초기에 했던 사건 지원을 봤을 때 법관의 태도와 지금의 법관의 태도가 다르고 그때 당시 수사관들이 보였던 반응과 지금의 수사관들이 보이는 반응, 아니면 수사기관의 정책적 지침에 없었던 게 만들어지고 그 과정에 우리 같은 단체에서 지원한 피해자들의 요구나 의견이 반영이 되잖아요. 그걸 피해자도 같이 느끼는 게 되게 중요한 것 같아요.

성폭력 피해자 지원은 계속 할 것 같아요. 상담소에서 오래 활동하고 싶죠. 저는 적응을 잘 하는 편이에요. 제가 (일하는 동안) 소장이 세 번 바뀌었잖아요. 그리고 활동가들 정말 많이 바뀌었어. 그런 거 생각하면 나는 주변을 많이 의식하지 않는 것 같아요. 영향을 많이 안 받고 그렇게 에너지를 많이 쓰려고 하는 타입도 아니고.

*

(상담) 콜 수 조절하는 거, 한 사람이 맡는 케이스 조절하는 것도 소진을 줄이는데 되게 필요. 하지만, 개별 상담소가 하기 너무 어려운 거예요. 그런데 이런 방식 말고 딱히 방법이 없잖아요, 딱히. 아니면 상담소가 더 늘거

나 정부의 지원금이 더 늘어서 상담원을 더 채용할 수 있게 하거나. 방법이 그렇잖아. 그런 대안도 필요하다고 생각해요. 복지적인 측면이든 상담활동가를 늘리든 그게 다 정부 돈이어야 한다고 생각하진 않지만 어쨌든 (상담활동가가) 맡는 케이스 수가 조절되는 건 너무너무 필요하다는 거죠.

내부에서 계속 이야기하죠. 우리가 하는 상담이 다른 상담소와 뭐가 달라? 여성주의 상담이 그래서 뭔데? 뭐가 달라? 그건 어떻게 확인할 수 있어? 어떻게 정리돼 있지? 우리가 그게 정리돼 있나? 네가 얘기하는 여성주의 상담과 내가 하는 여성주의 상담이 같은 거야? 우리 안에서 이런 질문들이 여전하고 그래서 매번 그거를 정리하고 확인하고 그런 작업들이 필요하고 그렇게 해 나가자고 하는데 사실 쉽지 않았던 것 같긴 하고요. 우리가 얘기하는 상담으로서의 운동, 운동으로서의 상담이 뭔지 정리를 좀 하자. 그런데 쉽지 않죠. 그리고 여성주의 상담을 계속 공부하고 해 왔던 분들하고 작업을 하려고 노력하고 있어요. **나 000 선생님이랑 슈퍼비전을 하거나 워크숍을 하거나. 그렇게 계속 답을 찾아가는 과정인 것 같아요.

C 활동가의 이야기

2020년 1월 2일부터 ㉔조직의 부설 성폭력 피해자 쉼터에서 일하기 시작했어요. 쉼터 활동가가 저 포함해서 다섯 명이에요. 주간이 넷이고 야간 한 명이에요. 요즘은 친족 성폭력 피해자뿐만 아니라 다양한 형태의 성폭력 피해자로부터 (입소) 문의가 많이 들어오는 것 같아요.

여기 들어오기 전에는 일반 회사에서 일했었어요. 일하는 와중에 답답한 부분들이 있잖아요. 상사들이 다 남자이고 너무나 뻘한 이야기들, 제 상식 이랑 너무 안 맞는 것들을 느꼈고. 그런데 그거는 그냥 어릴 때부터 조금씩 느껴왔던 것들이 대학교, 직장 이렇게 지나면서 더 증폭된 것 같아요. 이거는 나랑 안 맞는 것 같고 나랑 맞는 뭔가가 있는 것 같은데 그걸 찾아보니까 여성주의였던 거죠.

직장을 다니게 되면서 처음 월급 받자마자 (여성 인권운동 단체에) 후원을 시작했고 그렇게 되면 소모임도 나갈 수 있잖아요. 소모임을 열심히 나가었어요. 하지만 그때에도 활동가 하겠다는 건 아니었거든요. 보면서 ‘아 활동가 절대 못 하겠다’고 생각했죠. 제가 하는 일이 여전히 좋으니까. 그런데 점점 자주 만나고 더 친해지고 할수록 ‘아 이 사람들이랑 일해 보고 싶다’라는 생각도 들었고 ‘지금 하는 일보다 더 좋다’는 생각이 들게 된 거죠.

그 일은 10대 때 꿈이었던 거잖아요. 그건 됐고(이루었고) 20대에 이제 또 새롭게 만들 수 있는 거잖아요. 지금 찾은 활동가라는 직업이 내가 더 오래 재밌게 할 수 있겠다는 생각이 들어서 퇴사하는 시기에 맞춰서 성폭력 전문상담원 교육 듣고 여기에 들어오게 된 거죠.

(쉼터 활동가) 정말 어려울 거 아는데 되게 고민도 많이 했는데 만나면서 그들의 변화를 조금씩 조금씩 읽어보는 게 저한테 큰 울림이 될 거라는 생각을 했어요. 그런데 그게 되게 어려운 일이잖아요. 그 작은 변화를 읽는다는 게. 저 되게 성격이 급한 편인데도 계속 마음이 갔어요. 그래서 ‘아 그냥 해 보자’, ‘이렇게 고민하지 말고 일단 해 보자’라는 생각으로 시작을 하게 됐어요.

*

피해자가 컴퓨터에 들어올 때 입소 면접을 보게 되어 있어요. 활동가 한 명이 입소 면접을 보는 건 (제대로) 스크리닝(컴퓨터에 입소해 공동생활을 할 수 있는 상태인지 살펴본다는 뜻- 필자)하기 어렵지 않나 라는 생각을 요즘 하고 있어요. 스크리닝이 잘 안 돼서 저희가 감당하기 힘든 역동이 생기기도 하거든요. 경계성(성격 장애)이시거나 정신증이 있으신 분들이 처음에는 스크리닝이 잘 안 돼요. 그런데 한 일주일만 컴퓨터에서 살아보면 어라? 하면서 가우뚱하게 되거든요. 그런데 사실 우리가 그렇게 느끼는 것뿐이지 의사가 아니니까 진단서가 바로 나오는 것도 아니잖아요. 그 경우에는 의사도 빠르게 진단 내릴 수 있는 것도 아니고요.

제가 (지금 활동 시작한 후)두 번째 사례를 맡고 있는데 첫 사례 맡고 나서 제가 소진이 바로 이뤄졌거든요. 입소 때 스크리닝이 잘 됐으면 아마 이분을 받지 않았을 거예요. 그분이 입소한 후에 제가 사례를 맡고 면담을 하면서 처음으로 공황발작 증세가 왔었어요. 티는 안 내고 잘 어떻게 지나갔지만, 이거는 좀 아닌 것 같다는 생각이, 내 상태가 '이거는 넘어갈 수 없겠다'는 생각이 그때부터 들었고 밤에 잘 때 나를 해칠 것 같다는 생각이 들면서 너무 도망가고 싶고 잠도 안 오고 그런 시간이 있었어요. 그 후에 한 달간 숙적이 면제됐고 결국 그 사례를 안 맡게 됐어요.

그분이 첫 사례다 보니까 “첫 사례로 정말 쉽지 않은 사례를 맡았다”고 (동료들이 얘기)하는데 그게 어느 정도까지인지 저는 잘 모르는 거예요. 이 소진이 날 얼마나 깊아먹고 있지? 언제 멈춰야 하지? 언제 (더 이상 못 하겠다고) 선언을 해야 할지 잘 모르겠더라고요. 그러다 보니까 강하게 말을 못 했던 것 같아요. “그런 건 무시해” 이런 말들을 하기도 하잖아요. ‘그럼 내가 조금 더 잘하면 무시할 수 있나 보다’ 이런 생각을 하게 되니까 점점 말 못 하게 되는 거죠.

결국 그 사례를 제가 감당하기 어렵다는 판단이 나왔고 지금은 다른 활동가가 담당하고 있어요. 계속 지내실 분은 아니고 저희도 (그분의) 퇴소를 준비하고 있어요. 그런데 사실 (활동가 내부에서) 퇴소를 정하기까지 그 과정이 조금 더 짧을 수 있었어요. 컴퓨터 시설장을 제외하고 저 포함한 활동가들은 “이거는 감당이 어렵다.”, “우리가 감당할 수 없다”는 말을 했거든요. 그 상황을 모두 아는 모든 상근 활동가들이 “아, 이건 퇴소해야 한다, 공동생활을 못 한다”고 말을 하는 상황이었거든요. 그런 말이 계속 나오고 있는

와중에 (쉼터) 시설장이 너무 굳건하게 반대를 하니깐 저는 납득이 너무 안 되는 거예요. “그래도 기다려보자. (그분은) 정신과 치료를 시작하면 괜찮아질 수 있다고 했다”라고 정신과 선생님의 말을 빌려 시설장이 말했어요. 그런데 그 판단을 한 (정신과) 선생님도 잘 못 보았다며 나중에 후회하셨어요.

시설장으로서 “당장 나가라” 이렇게 하기에는 행정적으로 분명한 퇴소 사유가 되기 어려운 케이스다 보니까 조금 더 분명한 게 있어야 우리가 탈 없이 끝낼 수 있다는 생각이 있었겠죠. 그래서 그런 결정을 하기까지가 조금 오래 걸렸어요. 저는 그 사이쯤에 삼 분의 이 즈음 되는 시점에 ‘시설장이 나를 보호해주지 않는 것 같다’는 생각을 했었고 밉기도 했었고 결국 면담을 하면서 “난 지금 이리이리하게 느끼고 있다”고 말하고 사례를 넘기게 됐어요. 피해자를 직접 지원하는 활동가의 경우 만 1년, 3년, 5년이 되었을 때 50만 원까지 재충전 비용을 지원받을 수 있잖아요. 제가 아직 1년 차가 아닌데도 불구하고 회의를 열어서 지원을 받게 됐어요. (상담소 내 소진 예방 장치가) 저한테 실효성이 있다고 느껴요. 그 장치가 케이스에 따라서 유동적으로 변화할 수 있는 것, 더 심각하다 했을 때는 더 넓게도 볼 수 있고. 저도 1년 차가 아닌데도 적용이 된 거잖아요. 얘기하고 주장하면 변화할 수 있는? 그런 부분이 있었다는 점에서 실효성이 있다고 느끼는 것 같아요. 모든 소진이 다 똑같이 생기는 건 아니니까. (다른 팀의 활동가들이) 자기 팀 일이 아니면 자세히 모를 수도 있는데 서로를 긴밀하게 이해하려고 다들 노력을 하고 있으니까 (저의) 소진에 대해서도 (어떤 조치들이) 더 필요하다고 (다른 활동가들이) 의견을 낼 수 있었던 것이겠죠.

여전히 트라우마로 남아있는 것 같은 게 그 일로 인해서 제가 속직을 한 달을 뺐어요. 그러면서 마주칠 일이 거의 없었던 말이죠. 그런데 몇 주가 지나고 나서 그 분 얼굴만 봤는데 제가 가슴이 쿵 하고 내려앉고 너무 떨리는 거예요. 대화한 게 아닌데도 그런 반응들이 있었기 때문에 사실 (완전히) 해소됐다고 보긴 어려운 것 같고요. 회의를 열었을 때 “아, 이걸 산재라고 생각한다”라는 말도 나오는 거죠. 점점 공동생활이 어려운 정신증이신 분들이 많이 들어오시는데 (그분들의 경우) 공동생활이 어려운데 그렇다고 바로 퇴소시키기도 어렵고. 그렇다 보니까 조금 더 체계적으로 이에 대한 제도를 마련해야 하지 않냐 라는 말을 제가 하려고 해요. 활동가가 소진되었을 때 조직의 결단이 좀 늦어질 때 가장 힘든 것 같아요. 긴급하게 빨리

회의를 소집하고 의견을 수렴하고 진도를 나가서 어떻게 하자라는 게 나와야지 되는데 사실 그 상태가 계속 미적미적 이어지게 되면은 그냥 활동가 개인의 퇴사밖에 없지 않냐는 생각이 들어요.

*

(입소자의 ‘가(假)입소’ 제도가 있기는 하지만) 제가 들어와서 본 환경은 가입소 기간을 두기 어려운 측면이 있어요. 가입소기간이 한 달이라고는 말은 해 두지만은 쉼터에서의 지원이 급한 것 같다는 생각이 들잖아요. 그러면 바로 정신과 예약하고 이런 식으로 빨리빨리 진행이 되다 보니까는 가입소가 갈수록 기간이 흐릿해지는 거죠. 그래서 가입소 기간 잘 두자, 그리고 스크리닝 잘하자 이런 말도 나오고 있고요. 그걸 위한 쉼터 내 활동가 역량 교육을 두 차례 진행할 거예요. 한번은 정신과 의사 선생님이 오셔서 약물 복용 어떻게 지도할지, 그리고 한 번은 (입소) 면담을 진행하고 마주할 때 주의해야 할 점들.

제가 소진된 후 심리평가를 받으러 가서 상담 선생님께 “쉼터도 어떤 절차나 준비를 해야 한다.”는 코멘트를 되게 많이 들었어요. 스크리닝을 철저히 해야 하고 가입소 기간을 확실하게 둘 필요가 있다면서요. 그분이 말씀하신 건 활동가가 소진됐을 때 일단 정신과나 상담센터 가서 활동가가 심리평가를 받고 정신과에 가서 진료를 보면 진단서를 땄 수 있잖아요. 지금 상태를 평가할 수 있잖아요. 필요하면 약물도 처방받을 수 있고요. 그렇게 해서 이 두 가지 서류를 가지고 지금 조직에서 이 활동가를 어느 정도까지 지원할지, 이 활동가의 상태를 판단하고 그다음에 상담이 필요하다면 상담으로 연결해서 상담 목표를 설정할 수 있고 그 목표에 맞는 회기를 설정할 수 있잖아요. 그럼 비용을 예상할 수 있잖아요. 그럼 그 비용에서 (조직은) 어느 정도까지 지원할지 그런 거를 제도적으로 설계를 할 때가 왔다. 지금 정신증인 분들도 많이 입소하시고 쉼터가 감당할 수 없는 분들의 입소도 많기 때문에 지금 시점에서 제도를 마련해야 한다고 저한테 말씀하셨어요.

이런 방안이 지금 이 시점에서 이야기가 진행되면 좋겠는데 (저의 경우는) 일단은 긴급하니까 “지금은 이렇게 하고 이게 잠잠해지면 나중에 정리

하자” 이런 말이 회의에서 나왔을 때는 조금 아쉽더라고요. 회의에 저희 팀만 들어가는 게 아니다 보니까 “그거는 지금 할 건 아닌 것 같아”라고 누가 말하면 “그렇구나, 언젠가 하겠지”하고 넘어가게 되는 것도 있는 것 같아요.

*

(소진 경험에도 이 일을 계속할 수 있는 이유는) 주변에 계속 (제 얘기를) 들어주는 동료들이 있었고 이 사례가 아니더라도 다른 사례들의 작은 변화들이 느껴질 때가 있기 때문이에요. 들어오기 전에는 그걸 알아차릴 수 있을까 걱정됐었는데 밖에서 봤을 땐 “별거 아니네”라고 말하겠지만 입소자들의 작은 변화가 되게 큰 변화로 느껴졌어요. 그런 것들에 감동을 하게 되고 그러면서 아직 그만둘 때는 아닌 것 같다고 생각하게 되는 것 같아요.

또 입소자뿐만 아니라 사회가 조금씩 변하는 거를 볼 수 있으니까. 낙태죄 헌법 불합치 같은 거? 그리고 3.8 여성의 날에 후원 들어올 때도 그렇고 제 주변에 되게 관심 없어 보이던 사람들이 페미니즘에 대해서 한마디씩 었을 때? 그리고 제가 활동가를 한다고 하니까는 응원해 주는 사람들이 있을 때.

(소진과 역량 강화가) 둘이 그렇게 큰 차이가 있는지 아직은 모르겠어요. 내가 소진된 것 같으면 이걸 짚고 뭔가 다음 스텝을 가게 되면 결국은 이게 자양분이, 내 씨앗 같은 존재들이 되는 거잖아요. 그게 있어야지 조금 더 발전하는 게 있는 것 같아요. 겪어봐야 알지 겪어보기 전엔 몰랐던 게 너무 많더라고요, 와 보니까.

(활동가로서) 저의 포지션이 애매하다는 생각을 저도 했었고 외부에서 봤을 때 그냥 ‘대리 보호자’ 이런 정도로 알 수도 있을 것 같아요. 학교에 전화했을 때 이 선생님이 나를 중요한 보호자로 생각을 할까, 내 말을 귀담아 들으실까 하는 우려도 조금 있거든요. 그런데 사회의 변화도 있으니까요. 사회의 흐름 이런 걸 조금 더 잘 파악하는 사람일수록 활동가의 말을 조금 더 귀 기울여 듣는 것 같단 생각을 해요. 이곳이 안전한 공간이라는 느낌을 주면서 입소자가 자신의 역량을 키울 수 있는 시간을 벌어주는 게 저의 역할이라고 생각을 하고 있어요. 이것도 꽤나 전문적인 역량이 필요한 것이

아닌가 싶어요. 저는 입소자 마주하면서 저의 역량 부족을 조금 느끼고 있는데요, 그렇다면 이건 전문적인 역량이 필요한 일이기 때문에 긴장한다는 거잖아요.

(쉼터 활동가로서 필요한) 자질은 소통, 그리고 타자화하지 않는 것. 여기의 특성이 (피해자들의) 나이대가 좀 낮은 편이에요. 어떤 청소년 쉼터에서 “우리 애들” 이런 말을 쓰는 걸 보고 충격을 받았어요. 그런 것에서 늘 주의를 해야 하지 않나? 평등하다는 감수성을 계속 가지고 있어야 할 것 같아요. 그리고 소통은 입소자랑 얘기하는 것도 중요한 것 같은데, 동료들이랑 얘기할 때에도 혼자서 불통이면은 이 일을 지원할 수가 없는 것 같아요. 다 같이 지원하는 거고 나 혼자 하는 게 아니다 보니까. 활동가들 안에서 얘기를 하나로 모아서 입소자들에게 하 나의 목소리로 전달을 해 줘야 하는 거라서 (동료와) 얘기할 수 있는 좋은 논의 파트너여야 한다고 생각해요.

(입소자에게) 어떨 땐 보호자이기도 하고 어떨 땐 같이 걷는 사람? 그래서 타자화하지 않는 게 너무 어렵기도 해요. 쉼터는 계속 (입소자를 일상적으로) 마주하다보니까 마음이 더 급해지는 것 같아요. 아무래도 얼굴을 마주하고 있으니까 빨리 답을 해 줘야 될 것 같고 빨리 면담을 하고. 사실 그렇게 되면 저의 일정이 다 어그러지잖아요. 저의 일정들도 같이 가져가면서 면담도 하는 밸런스를 맞추는 게 가장 좋은데 우선순위를 늘 입소자로 두게 되니까요. 사실 업무가 입소자 사례 관리만 있는 건 아닌데 그렇게 되면 계속 끌려가는 듯한 (느낌이 들어요). 제 일에서 제가 주도권을 잡고 있어야 되는데 그게 어려운 것 같다는 생각을 했어요.

2. ㉔ 조직

㉔조직은 설립된 지 만 4년이 채 되지 않았으며 온라인 공간의 성폭력 문제 해결을 전문으로 하고 있는 단체다. 2017년 본격적인 활동을 시작했고 빠른 속도로 성장하여 2017년 8월에 공간을 지원받게 됐다. 그해 10월부터는 7~8명의 상근 활동가들이 주 5일 상근을 시작했다.

인터뷰를 위해 ㉔조직 사무실을 처음 방문했을 때 공간이 너무 작아서 놀랐다. 지금 한국 사회에서 가장 뜨거운 이슈를 갖고 뜨거운 활동을 벌이는 조직의 사무실치고는 너무 열악했다. 회의실이나 별도의 전화 상담실/면접 상담실, 탕비실 없이 작은 사무실 안에서 사무 업무와 조직 업무, 전화 상담이 모두 이루어지고 있었다. 인터뷰를 했던 상담활동가 세 명 모두 지금의 사무실에서 전화 상담을 하기가 어렵다고 호소했다. 상대방의 표정이나 몸짓 언어를 파악할 수 없기에 수화기 반대편 목소리에서 모든 것을 읽어내야 하는 전화 상담은 고도의 집중을 요한다. 주변이 조용하지 않다면 상담 활동가의 에너지가 두 배, 세 배로 쓰일 것은 당연하다. 현재 ㉔조직은 새로운 사무실 공간을 물색 중이다.

㉔조직의 활동가들은 단체 설립 초기부터 헌신적으로 활동해 왔다. 그것은 어떤 종류의 절박함 때문이었을 것이다. 국가 차원의 디지털 성폭력 피해지원 시스템이 없었던 수년 전 피해자들을 조력하고자 하는 활동가들의 열망은 헌신으로 이어졌다. 그러나 조직 내에 시스템이 부재하고 피해자 지원 철학이 정립되지 않은 상태여서 많은 것들은 활동가 개개인의 역량에 맡겨졌고 이런 조건은 활동가의 빠른 소진을 불러왔다.

그동안 조직 운영에서의 어려움을 겪었던 경험을 자양분 삼아, ㉔조직은 지금 새롭게 조직을 정비하고 있다. 인터뷰하던 당시, 잠시 신규 상담 접수를 중단하고 피해자 지원 프로세스를 정리하고 있다고 했다. ㉔조직의 상담 활동가들에게는 조직 내에 시스템을 만드는 것 그리고 피해자 지원 프로세스를 정립하는 것이 상담활동가의 소진 예방과 직접적으로 연결되는 작업이다.

㉔조직의 활동가들은 한 사회복지재단의 지원으로 2019년부터 2년에 걸쳐서 개인 상담과 집단 상담을 받고 있었다. 활동가 한 명당 상담 몇 회기 하는 식으로 비용을 배분하기보다는 상담을 쪽 받고 싶은 활동가는 쪽 받

고, 비상약처럼 위기의 순간에 상담을 활용하고 싶은 활동가는 그렇게 하는 방식으로 운영되고 있었다.

좀 더 긴 호흡으로 가기 위해, 새롭게 조직을 정비하고 있는 ㉔조직의 미래를 응원한다. 부디 ㉔조직의 활동가들이 몸과 마음을 잘 챙기며 오래오래 일했으면 좋겠다. 그리고 세상의 변화를 실감하게 될 순간에, 그 장면을 일궈낸 당사자들로서 자부심으로 함께 할 수 있기를 바란다.

D 활동가의 이야기

2017년 초 ㉔조직 준비모임부터 함께 했고 그때부터 피해자 지원을 했어요. 우연한 기회에 제가 한 영영 페미 단체에서 주관했었던 페미니스트 캠프에 참석했는데 거기에서 같은 조였던 사람이 저한테 ‘이런 활동을 해 보지 않겠냐’고 제안을 해서 참여를 하게 됐어요. 강남역 사건 이후에 페미니스트로 정체화하면서 당시 제 직업에 대한 회의를 많이 느꼈고 뭔가 ‘내 직업이 페미니스트일 순 없을까?’, ‘페미니즘 실천을 내 직업으로 할 순 없을까?’ 이런 고민을 계속하던 중이었어요.

제가 처음 준비모임 할 때부터 바쁘고 할 일이 많았는데 그게 오히려 ‘물들어 오는데 노 젓는’ 느낌처럼 여겨졌던 것 같아요. 지금 이 조직이 살아남아야 내가 이 활동을 지속할 수 있고 이 조직이 와해 돼 버리지 않기 위해서는 지금 버티는 게 중요하다. 지금 고생하는 건 맞지만 물이 들어오는 시기이고 사회적 요구가 있다. 당시에 제 삶의 90% 이상이 전부 ㉔조직에 투여되고 있어서 실제로 개인의 삶이 거의 없었어요. 처음에 활동비가 정말로 하나도 없었었을 때부터 그냥 돈 벌려고 이 일을 한다, 내지는 여기에서 무언가 얻고 싶다는 그런 욕망은 꿈꿀 수 없는 것 같이 느껴졌던 것 같아요. 진짜로 생존을 먼저 해야 한다, 우리 조직이. 그때 바랐던 건 알바하지 않고 활동에 몰두할 수 있는 환경을 만드는 것.

준비 모임 때 제가 계속 직장인 신분이었고 퇴사하고 2017년 7월부터 본격적으로 상근활동을 시작했어요. 피해 지원 맡게 된 것은 대단한 뭐가 있어서라기보다는 제가 전에 콜센터에서 일했기 때문에 전화상담 업무에 능했고 그때 할 수 있는 건 뭐든 다 하고자 하는 열의가 있었기 때문이에요. 그래서 내가 전혀 모르는 영역이긴 하지만 겁도 없이 그래도 ‘전화상담이란 것에 내가 가진 기술이 있으니까 좀 해 볼 법하지 않을까?’ 생각했죠..

그때 되게 무모했던 생각을 많이 하는데요. 이를테면 제가 피해 지원을 할 때 상담자로서 필요한 기초적 역량조차 채 갖추지 못했기 때문이에요. 이런 식으로 계속 피해 지원을 하면은 내가 어떻게 될 수 있다든지 그런 생각을 아예 하지 않았어요. 그냥 눈앞에 지금 고통스러워하는 사람이 대기하고 있으니까. 이걸 안 한다? 혹은 쉰다? 잠을 잔다? 밥 먹는다? 이런 게 되게 사치처럼 느껴지는 시기였어요. 나의 쉼이나 휴식이 피해자에게 치명

적인 뭔가가 된다고 여겼고 ‘내가 쉬지 않음으로써 이 사람의 생존을 보장할 수 있다’ 이런 방식으로 사고했어요.

지금은 그렇게 못할 것 같아요. 그때는 전화상담 창구도 제대로 마련돼 있지 않고 그래서 제 핸드폰으로 상담 전화 막 받고 이랬어요. 피해자들은 절실하니까 아무 때나 연락하시잖아요. 밤이고 새벽이고 주말이고 언제나. 그 모든 것들을 다 받았거든요. 저도 스트레스 받잖아요. 새벽에 문자 장문으로 오면 안 읽고 싶고 대답하기 싫고. 그런데 그런 저를 무시하면서 ‘이래야만 하는 것이 옳다’라고만 믿으면서 희생하는 방식으로 했었죠. 제가 헌신과 희생을 분리하지 못한 채 세월을 보냈던 것 같아요.

△△ 상담소 소장님을 저번에 만났을 때 제가 무력감, 죄책감을 느낀다고 지나가는 말로 가볍게 얘기한 적이 있었는데 그분이 그거는 저 자신이 오만해서 그렇다는 거예요. 그걸 경계하라고 하시는데 그때는 ‘왜 저렇게 말씀하시지?’ 이해가 안 갔는데 그 말이 저한테 남아서 곱씹어봤어요. 제가 극심한 구원자 콤플렉스에 시달리고 있었던 것 같아요. 제가 잠을 자면 이 사람이 어떻게 되고, 제가 밥을 먹으면 이 사람이 위험해진다고 생각했죠. 이런 식의 사고 자체가 전형적인 구원자 콤플렉스죠. 내가 이 사람을 구원할 수 있다는 그런 전제가 제 안에 있어서 유독 죄책감이나 뭔가 실패했을 때 좌절, 무력 이런 걸 세계 느꼈던 것 같다는 생각이 지금은 들어요.

*

일이 너무 과중할 때 소진이 오는 것 같아요. (상담) 건수가 많을 때라고 말할 수 있겠죠. 제가 되게 놀랐던 게 작년에 ** 조직의 \$\$ 선생님 모시고 슈퍼버전을 받았는데 저희보고 활동가 당 관리하는 사례 건수 조절이 필요하다, 한 사람당 너무 많이 가지고 있으면 안 된다, 열 건 이하로 줄여야 한다, 그래야 이 사례들을 제대로 지원할 수 있다고 하시는 거예요. 너무 맞는 말처럼 느껴지면서도 되게 충격적이었어요. 불가능한 것 같아요. 그러면 ** 조직은 그런가? 왜 선생님 거짓말하시지? 지향하시는 거 말씀하시는 건가? (웃음) 00 쌤도 오랜 어떤 경험 끝에 알게 되신 얘기일 것 같다고 생각하는데요. 저희가 실제로 가지고 있는 사례가 너무 많았고 활동가의 수나 역량보다 너무 거대한 일을 했다고 저는 평가하고 있어요. 실제로 개개인들

의 역량도 충분치 않고 그마저 인원도 되게 조금인데 사이버 성폭력이라는 영역에서 전방위적 활동을 하려고 하니깐 당연히 분에 넘치죠.

처음에는 그냥 저의 모든 무지함이 일일이 다 걸림돌이었고요. 성폭력 처벌법 제 14조 그거 하나만 달달달달 외워서 시작했어요. 피해자가 뭐 몰라서 물어보면 저도 다 몰라요. 그래서 지원에 시간도 엄청 많이 든 거예요. 제가 자체 처리를 못 하니깐. 진짜 사소한 하나도 다 어딘가에 물어봐야 하고 내부에 아는 사람이 한 명도 없으니까. 그런 방식으로 일을 해야 했고 일 속도도 안 나고 지지부진하고. 저의 무지함, 역량 부족이 진짜 저에게 큰 걸림돌일 수밖에 없었어요.

저희는 신생단체고 실제로 활동가들 경력도 짧고 경험도 부족하고 충분한 훈련 기간을 거둬서 실무에 투입된 것도 아니다 보니까 계속 자기 자신을 의심하고 이게 내 잘못이진 않을까 불안을 좀 자주 느꼈던 것 같아요. 지금도 제 판단에 불안을 느낄 때가 있거든요.

2018년에 저희가 심리치료 지원 사업을 받아가지고 그 기금으로 피해자들 지원하고 있었어요. 그 기금 사업 운영을 할 때 너무 바빠서 그거를 대충 놔둔 거예요. 그 돈이 얼마나 어떻게 소진되고 있는지 파악을 못 한 채 계속 돈을 쓴 거죠. 어느 날 통장을 딱 열어보니까 돈이 떨어지게 생긴 거예요. 그래서 지원받고 계신 분들께 지원비를 일괄 중단해야 했거든요. 제가 그때 격렬한 고통을 느꼈어요. 원래는 그분들에게 제공하기로 약속한 회기 수가 있었는데 저의 과실로 인해서 못 지키게 된 거고 조직에 대한 피해자들의 신뢰를 잃게 만든 것? 지금이라면 조직의 시스템 부재 때문이었다고 말할 수 있어요. 그런데 그때는 모두가 눈코 뜰 새 없이 바쁘니까 이런 게 개인의 잘못으로 귀결되기 쉬웠던 것 같아요. 그때 너무 힘들어하고 맨날 울고 그랬는데 모두 저를 위로하긴 했지만, 이것을 조직의 문제로 여기지는 못했거든요. 만약에 지금 그런 일이 생긴다면 지금은 책임을 명확히 하기 때문에 누구의 어떤 책임의 부재가 발생했고 그렇게 된 이유가 어떤 시스템의 작동 오류인가 체크하는 방식으로 해결할 것 같아요.

어떤 활동가가 가진 과업이 너무 많아서 소진된 거라면 예전엔 제가 그 사람의 일을 가져오는 방식으로 해결하려고 했어요. 그렇게 해서 제가 망가진다는 걸 깨달았잖아요. (이제는 누군가의) 소진을 다른 사람으로 땀땀하는 건 좋지 않은 것 같고 조직적으로 개선해야 하는 문제에 더 가깝다고 생각

해요. 정말 이상해요. 왜 2017년도부터 지금까지 피해지원 담당자들은 업무량이 계속, 항상 오버일까? 원래 이런 건가? 왜 이게 몇 년 동안 개선이 안 될까? 비교했을 때 상대적으로 다른 영역의 업무들은 활동가가 통제할 수 있는 영역인데 피해 지원은 (업무량이) 통제가 안 돼요.

총량을 줄여야 하는 문제예요. 팀장도 자기가 두 손이 너무 무거우면 팀원 케어를 못 하거든요. 실제로 (피해지원) 팀장의 두 손이 가벼워져서 팀원들을 살필 수 있어야 하고 그래야 팀원이 아프지 힘든지를 볼 수 있는데 팀장이 너무 일에 매몰되니까 팀원을 볼 수 없고 팀원도 팀장이 너무 바빠 보이니까 힘들어도 SOS를 못 보내게 되는 거죠.

*

2017년도부터 2019년 초까지는 피해 지원영역에서 전업 상근활동가가 저 한 명이었어요. 나머지는 학교 휴학 기간이나 인턴 기간만 활동하는 사람들이었거든요. 하지만 그때는 인건비도 없었고 한명 한명이 너무 소중했죠. 그렇지만 제가 진짜 너무 외로웠어요. 2017년부터 2018년 말까지 외롭단 얘기를 진짜 많이 했고 피해 지원 (영역)에 떠나지 않을 파트너가 필요하다고 동료들 귀에 딱지 앉도록 계속 얘기하고. 이를테면 전 그때 너무 다양한 현장 경험(피해자 지원을 뜻함-필자)을 통해 제가 막 깨달아지는 내지는 고민되는 다양한 주제가 엄청 제 속에 많은데 이걸 나눌 대상이 없었고 나누고자 했을 때 동료들은 제가 왜 이러는지는 이해를 못 하는 거예요.

닥치는 대로, 피해 지원에 대한 아무런 내부적인 철학이나 규칙, 원칙 이런 거 없이 해 왔으니까 우리 원칙을 만들어야 해, 우리 조직의 피해 지원의 목적이 뭔지 생각해야 해, 우리 조직의 피해지원이란 무엇인가, 왜 하는가. 제가 어느 날 동료들 모아놓고 우리에게 피해 지원이란 무엇인지 얘기해 보자 하니까 동료들이 다들 병 써서 “이게 무슨 뜯구름 잡는 얘기야, 갑자기.”라는 반응이었어요. 그들에게는 현장 경험이 없으니까 현안이 아닌 거예요. 그런데 전 이게 너무 조직적으로 중요한 것 같았고요. 우리가 피해 지원을 중심으로 활동하는 조직이라고 말하고 다니는데 이런 철학을 가지지 않는 게 너무 부끄럽고 기만 같고 그런 외로운 시간을 보냈었어요.

*

원래는 파트너와 성행위를 하는데 아무런 문제가 없었어요. 그런데 이 활동을 하면서 성행위가 역겹게 느껴지고 제가 보았던 피해 촬영물과 유사한 상황이 연출되는 걸 견디기 힘들고. 그리고 제가 성적인 대상이 되는 것을 견디지 못하겠고. 파트너가 막 스킨십만 해도 너무 못 견디는 거예요. 그래서 이 문제를 솔직하게 얘기해서 지금은 (성행위를 하지 않아도) 문제없이 그냥 관계를 유지하고 있어요. 제가 이런 것에 고통을 느낀다는 것이 존중 받은 거죠. 저는 실제로 어떤 남성의 성기가 발기되는 것부터 저한테 너무 역겹고 ‘어떻게 내가 그런 것(성행위)을 해 왔지?’ 생각할 정도로 너무 저 자신이 놀라워요. 지금 관계에 문제가 없으니까 고치고 싶은 개선 의지도 없어요. 남이 성행위 하는 거 너무 많이 봐서 그런 건가? 그렇다고 제가 성욕이 없거나 그런 건 전혀 아니기 때문에 성기능장애 이런 문제는 아닌 것 같고 제 사고방식이 변한 것 같아요.

*

저희 조직이 작년부터 조직 내에서 다양한 갈등을 겪으면서 올해(2020년) 초에 SNS를 통해 고발되고 문제 제기를 받았는데요. 올해 3월에 문제 제기 받은 것은 하나의 상징적인 결과라고 생각해요. 작년에 제가 대표였는데요, 작년 중반부터 계속 저는 괴로운 상태였어요. 그 갈등 문제 때문에. 저는 계속 이런 (갈아 넣는) 방식으로 일해오던 사람이잖아요. 그게 이 세상에 통용되는 방식이 아니라는 걸 저조차도 납득하기가 너무 힘들었어요. 그걸 인정해 버리면 제 과거가 잘못된 과오로만 남게 되잖아요. 그런데 저는 그런 역사가 없었다면 지금의 @조직이 이렇게 만들어지기 힘들었을 거라고 생각하거든요. 저뿐만 아니라 그때 당시 활동했던 활동가들이 헌신과 희생을 동반한 활동을 가열차게 했기 때문에 이렇게 단기간 내에 조직화를 했다는 생각이 있어요. 그래서 그게 과오의 역사로만 남는 것이 저에게 납득하기 어려웠고 그 조직 갈등을 계속 겪으면서 그리고 실제로 동료들을 계속 떠나보내면서 너무 힘들었어요.

그동안은 아무리 힘들어도 활동을 그만두고 싶은 마음은 없었어요. 말로는 “진짜 못 해 먹겠다”고 해도 “그만두겠다.”, “퇴사하겠다.” 그런 건 아예

제가 고려하는 선택지에 없었는데 작년에는 진심으로 “그만두겠다.”, “나 ㉠조직을 떠나겠다.” 심지어는 ‘활동가를 그만둬야 하나?’, ‘내가 여성운동을 계속할 수 있는 사람인 걸까?’라고 생각했어요. 사회 변화를 위해서 아무것도 하기 싫은 거예요. 그냥 무의미해지고 싶고 제가 하는 말들, 제가 하는 중요한 이런 행위들이 사회적 의미가 되고 기록되고 어 뭐 전문가로 호명되고 이걸 감당하지 못하는 느낌? 아무 말도 하고 싶지 않고 다 모르겠다고 하고 싶고 그냥 ‘사회야 흘러가라 나는 여기 있으려나’ 아무런 기력이 안 나더라고요. 동력이 없었고. 그때 그냥 못하겠다는 생각을 많이 했어요. 실제로 뭐 몇 개월 쉬니까 돌아올 수 있었잖아요 그렇다면 그때는 진짜로 다 써서 소진된 것이었던 건가 보다. 이게 뭔가 채워지는 게 있어야 저도 아웃풋을 낼 수 있는데 계속 쓰기만 하니까 더 나올 게 없었던 거죠. 치약을 쥐어짜도 나올 게 없는 것처럼 저한테서 아무것도 안 나오는 거예요. 쬐미. 그런 느낌이었던 것 같아요. 그냥 아무것도 하기 싫었고요. 끝없는 무력감. 돌이 났으면 좋겠고 이 세상 모두가 다 꺼져주었으면 좋겠는 그런 심상태였어요.

(작년 중순부터 제가 계속 힘들어하니까 조직에서) 저와 부대표에게 안식월을 한 달 줬어요. 하지만 그 한 달 동안 제가 조직과 전혀 분리되지 못했었고 조직에서 나오는 얘기를 계속 전달받았고. 그때 설리가 죽고 그랬던 때거든요. 계속 이슈가 생기고. 결국 11월에 복귀해서도 “아무래도 퇴사해야 할 것 같다”라고 했더니 저보고 다시 한번 생각하라면서 그럼 3개월 정도 휴직을 해 보라고 했어요. 그때는 무급으로 휴직을 했고 휴직하는 기간에 공교롭게 디스크가 터져서 허리 디스크 수술하느라 총 4개월을 쉬고 올해 4월에 복귀했어요.

12월부터 휴직에 들어갔는데요. 1월에는 제가 계속 누군가를 미워하면서 동시에 관성처럼 저 스스로 과업을 부여하면서 그걸 해내지 못하면 계속 자책하고 이런 패턴을 보였거든요. 그래서 그런 거 좀 내려놓고 진짜 쉬어도 되고 아무 발화 안 해도 되고 이렇게 계속 컨트롤하면서 1월을 보냈어요. 2월부터 복직을 위해 좀 예열하는 시간이 필요했는데 그때 디스크가 터져서 3월을 한 달 더 쉬게 된 거예요. 4개월 쉬는 동안 정리를 할 수 있었어요. 그때 텔레그램 성 착취 난리 났었는데 저 TV 아예 안 봐서 세상이 어떻게 돌아가는지도 몰랐죠.

원래도 체격이 큰 편이었고 술을 좋아했는데 여기에서 활동하면서 잠을 못 자니까 깨어있기 위해서 계속 먹었어요. 먹으면 깨어있잖아요. 엄청 많이 먹고. 또 일을 마치고 나가는 시간이 새벽이니까 저한테 아무런 유희이 없잖아요. 술을 많이 먹었죠. 그래서 살도 많이 찌고 운동을 전혀 하지 않고 하루에 엄청 많은 시간을 앉아있다 보니까 작년부터 허리가 계속 아팠어요. 병원에 갔는데 디스크 초기라고 그랬어요. 계속 병원에 가야 했는데 그 이후로 한 번도 안 갔어요, 너무 바빠서. 방치를 계속하다가 작년 하반기부터 허리가 아픈데 다리까지 저리고 걸을 때마다 다리가 저리고 눕지도 못하고 앉지도 못하고. 이 시기에 휴식에 들어갔거든요. 어느 날 진짜 뭔가 잘못됐다 이 생각이 들어서 병원에 가보니까 당장 수술해야 한다, 5번, 6번 디스크가 터져서 흘러나와서 제 다리 신경을 눌러서 다리가 아팠던 거래요. 제거하는 수술을 해야 한다고 해서 수술했어요. 지금도 아픈데 전만큼 아프지는 않으니깐. 건강관리를 해야죠(웃음). 해야죠. 과업입니다.

*

2017, 18년에는 모두가 같리고 모두가 (역량의) 150%씩 일하는 게 전제돼 있었어요. 그게 그때 조직 문화였겠죠? 합의했다고 말하긴 힘들지만, 그때는 이게 나의 최선이고 당신의 최선임을 서로가 완전히 신뢰하는 것이 전제돼 있었는데 2019년에 기존 인원보다 더 많은 사람을 새로운 사람으로 받아들이면서 그런 방식이 유지될 수 없다는 걸 몰랐어요. 그냥 그렇게 되리라고 기대했어요. (개인이 헌신하는 기존의) 조직 문화로 해결하려고 했고. 그전에는 시스템이 없어도 그런 문화가 전제돼 있으니깐 굴러갔던 거예요. 힘겹게. 이제는 개개인들이 지향하는 바가 다 다르고 이 조직에 바라는 것도 다 다르고 그런데 시스템이 없으니깐 안 굴러가고 갈등이 계속 생기고. 저는 그거를 시스템이나 최소한의 규칙이 필요하다고 생각하기보다는 활동가의 정체성, 조직 운동의 사명, 여성운동의 소명 이런 걸로만 해석했어요. 그래서 헌신, 희생이 항상 뒤따르는 거예요. 그러니까 새로운 멤버들이 저를 낚대, 갑질하는 사람, 착취하는 사람으로 인식한 게 아닐까 라고 생각해요. 그 방식이 철저히 실패했고 이제는 그렇게 하면 안 되겠다는 생각이 들어서 활동가들이 안전하게 이 활동을 지속할 수 있는 체계를 만드

는 걸로 고민의 결과 방향이 바뀌었어요.

저의 최근의 고민은 이런 거예요. 저희 조직이 큰 통증을 겪었잖아요. 너무 힘든 시간을 겪었기 때문에 보호하는 게 중요한 거예요. 서로를 보호하고 아끼고 섬을 무조건 보장해주고. 이러다 보니 이런 느낌도 있어요. 우리 단체는 사이버 성폭력이라는 단일 의제로 활동하고 있잖아요, 되게 뽀족한 아젠다로. 텔레그램 성 착취가 난리가 났잖아요? 사회적 요구도 강력하고. 여기서 우리가 막 성과를 내고, 치고 올라가고 뭔가를 막 해야 할 것 같은 거예요. 그런데 다들 너무 힘이 없고 보호해야 되고, 6시 뻤으면 집에 가자 이렇게 될 때 “그럼 운동은 누가 하지?”라는 생각이 드는 거죠.

우리가 가늘고 길게 가는 것은 맞지만 영원히 미적지근하게 하고 싶은 건 아니잖아요. 지금까지 ㉠란 조직이 되게 파워풀하게 활동해 왔던 역사가 실제로 매우 중요했고 내부의 활동가들이나 ㉠를 지지하시는 분들도 그런 역할을 기대할 텐데 그러면 어떨 때 힘 쏟을 것이고 어떨 때 가늘고 길게 갈 것인가. 지금은 힘 쏟을 때가 아니면 몸 사릴 때가 이런 판단.

지금은 몸 사릴 때예요. 조직이 무너지면 운동이고 나발이고 아무것도 못 한다. 올해는 그냥 잘 생존해서 지금 남아있는 인원들이 소진되지 않도록 보호하고 우리가 더 동력을 찾고 내부를 채우는 것이 우선순위인 것 같아요. 운동은 좀 나중에 하지 뭐, 세상은 나중에 바꾸지 (웃음), 지금 그렇게 정리를 해 가고 있는 것 같아요

*

저 상담 진짜 가기 싫어요. 갔다 오면 도움이 되게 많이 되니까 ‘가야지’ 생각은 드는데 너무 가기 싫어요. 상담 선생님이 계속 저에게 집중하는 방식의 질문을 하실 때마다 제가 할 말이 없어진달까요. 저는 상황을 묘사하고 정황을 설명하고 이런 거는 능숙하게 잘 할 수 있는데 계속 선생님이 “그때 00 씨는 어떤 감정이었어요?” 그러면 저는 모르겠는 거예요. 상담 갔을 때 릴렉스되고 편안한 게 아니고 되게 치열하게 생각해서 막 깨달아야 하고. 선생님이 답을 알려주는 게 아니고 제가 찾아내게 만드니까 에너지 많이 써야 하더라고요. 제가 소진되고 힘들 때는 좀 쉬고 싶는데 상담 가면은 더 머리 써야 되니까 그런 걸 하기 싫어가지고 안 가게 되더라고요.

*

(내담자에게) 질질 끌려다니는 상담 엄청 많이 해 봤고요. 초기에 제가 아무것도 모르니 얼마나 그게 통제가 안 됐겠어요. 진짜 심각했죠. 제가 해야 할 역할과 피해자가 해야 할 역할 구분조차 못 했어요. 피해자분들이 감정적인 호소를 하시거나 아니면 저를 책망할 때 제가 감정 노동하는 느낌인 거예요. 저는 콜센터 전화업무를 오랜 시간 해 와서 이 감정노동이라는 정서를 잘 이해하거든요. 내가 지금 이 사람의 쓰레기통이 되고 있다, 감정 배설을 받아내고 있다는 이런 느낌들? 그때마다 전혀 내색하지 않고 항상 일관된 태도, 언제나 친절해야 하는 태도였죠, 콜센터 직원처럼. 그게 저한테 훈련돼 있었어요. 그런데 성폭력 상담이라는 것과 접목됐을 때 저에게 물음표가 생긴 거예요. 이게 그냥 사회에서의 일상 업무였으면 참는 게 보편적이겠지만 성폭력 상담에서 이런 식으로 배설을 받아내는 것이 불편한데, 그 사람이 피해자니까 제가 계속 참아야 하는지, 이 사람이 다소 무리한 요구나 행동을 저한테 할 때 제가 얼마만큼 받아내야 하는지 감을 잘 못 잡겠더라고요.

이런 것들을 내부에서 나눌 수가 없었는데 그때 우연히 페미니즘 카페 두잉에서 김민예숙 선생님이 여성주의 상담 특강을 하셨어요. 나중에 질의 응답 받을 때 저도 용기를 내서 물어봤어요. “저는 지금 성폭력 피해 지원을 하는 활동가인데 종종 피해자에게 제가 감정 배설을 받아내는 것처럼 느껴진다, 이것이 뭐가 문제인지 어떻게 해야 하는지 잘 모르겠다.” 그때 엄청나게 울었어요, 그걸 물어보면서. 그때 김민예숙 선생님이 저한테 해주셨던 이야기가 “보편적으로 상담자와 내담자와의 권력 관계에서 원래는 상담자가 권력을 가지게 되기 쉽기 때문에 상담자가 권력을 가지는 걸 경계해야 하는데 이 경우에는 ‘피해’라는 것이 권력이 되는 상황처럼 보인다”고. 제가 이런 걸 느끼는 게 여성주의 상담에 반하는 것이냐고 물었더니 “여성주의 상담은 평등한 관계의 상담이기 때문에 당연히 피해가 권력이 되어서는 안 된다”고 말씀하셨어요. 뭔가 대단히 따뜻하게 말씀하지 않으셨지만, 저 혼자 위로가 되는 거예요. 아 그렇지 피해가 권력이 될 수도 있구나, 이 상황에서는. 보편적으로는 아니지만. 그때서부터 피해자와 상담자의 관계에

대한 고민을 시작했던 것 같아요.

무력감, 좌절감, 죄책감에서 벗어날 때에도 피해자와 관계 설정이 되게 도움이 되더라고요. 제가 구원자가 되려고 하면 거기서 벗어날 수가 없고 이 사건을 대응해 나가는 '파트너'로 위치 설정을 해야 '내 역할 이만큼, 당신 역할 이만큼' 이렇게 좀 정리할 수 있게 되는 것 같아요.

저희가 세운 피해자 지원 원칙은 결정권한을 당사자에게 쥐어주는 것이예요. 생각보다 많은 피해자들이 되게 의존적이잖아요, 되게 사소한 것까지? 조력이 필요한 것은 맞는데 지원자가 함부로 결정을 해 버리면 (피해자가) 좀 더 탐색해 볼 기회가 없잖아요. 또 제가 결정권한을 가지게 되면 저의 위치가 계속 권력자로 갈 수밖에 없고 계속 구원자가 될 수밖에 없잖아요. 그래서 그 결정권한을 당사자에게 쥐어주는 것. “그럼에도 불구하고 당신이 결정할 수 있어야 된다.”, “내 말은 당신이 따라야 하는 지침이 아니다.” 이런 말들.

저희가 ㉠라는 조직의 피해지원의 의미부터 시작해서 목표, 이런 모든 걸 재구조화하는 큰 작업을 하고 있어요. 그동안은 제 맘대로 재량껏 했는데 그러면 제가 보호받지 못하잖아요, 제 판단이 돼 버리니까. 다시는 그러지 않게 개인 역량에 기대지 않고 ㉠조직에서 균질한 피해 지원이 가능한 방법을 찾고 있어요.

E 활동가의 이야기

㉔조직이 본격적으로 활동을 시작한 2017년부터 함께 했고요. 작년 초부터 피해지원 활동을 시작해서 현재 피해지원팀장을 맡고 있어요.

지인으로부터 ‘이 활동을 같이 하지 않겠냐’고 제안을 받았는데, 함께 하지 않을 이유가 없었어요. 그때는 우리가 이런 형태의 조직을 만들 것이라는 생각은 하지 못하고 “우리라도 뭔가 모여서 시작을 해 보자” 하고 했던 거예요. 이 활동이 “여성 인권 진흥에 기여하고 싶다”는 저의 욕망을 완전히 채워버렸어요. 완전히 몰입해서 하게 됐던 것 같아요. 활동을 하면서 저를 구한다는 생각을 많이 해요. 남을 구하거나 피해자들이 불쌍해서 하는 게 아니라 “우리가 살려면 이게 해결돼야 하니까” 이런 느낌이에요.

*

2020년 초에 제일 힘들었어요. (피해자 지원을 오래 해 왔던 활동가인) D가 디스크로 휴직했을 때예요. 제가 피해지원팀장이고 팀원이 한 명이었는데 그 팀원은 피해 지원한 지 2개월밖에 안 됐으니까 난 이 팀원에게도 알려줘야 하고 ‘이 팀원이 힘들어하지 않을까?’ 걱정도 되고, 전략 회의도 해야 하는데 내가 맡은 사례도 너무 많고. 그래서 내가 놓치는 피해자, 약속을 못 지키는 피해자가 늘어났어요.

결국 조직적인 결정으로 서너 달 동안은 한 달에 열 건 정도만 신규 상담을 받기로 했어요. 그러다 보니까 (어떤 피해자들은) ‘왜 나는 탈락한 건가’ 박탈감을 느끼시고 한 피해자분이 “그럼 제가 다음 달까지 버텨볼게요” 라고 하시는데 너무 속이 상했어요. 한 분의 손도 놓치고 싶지 않았는데, 미래를 쥐면 다 빠져나가는 것처럼 내 손에서 피해자분들이 다 빠져나가는 느낌이었어요. ‘한 분 한 분에 대해서 내가 충분히 공을 못 들였다’라는 생각이 들 때 가장 힘든 것 같아요. 그럴 때 이분들에게 잘못하는 것 같아서 죄책감도 들고 ‘만약 이분이 다른 상담소에서 상담을 받았으면 이랬을까?’ 하는 자책감이 들어요.

노동 강도가 세면(상담 건수가 많으면) 다른 요소를 챙길 여유가 없어서 소진되는 것 같아요. 너무 오랜 시간 상담을 하거나 업무를 해야 하는 문제

도 있지만, 내가 발전하고 싶은데 교육이나 슈퍼비전을 할 시간이 없다거나 (상담하면서) 내가 느끼는 통찰이나 속상함을 동료들과 충분히 나눌 수 있는가 이런 것도 굉장히 중요한 요소잖아요. 이 세상에 우리 운동 선배들이 쌓아놓은 반짝반짝 빛나는 생각들이 얼마나 많아요. 이걸 어떻게 닦아야 우리한테 맞게 가져올 수 있을까 고민하고 싶은데 그럴 시간은 없고 계속 투입, 투입 이렇게 되는 거죠. 내가 더 좋은 생각을 해내지 못하는 게 내 잘못 같기도 하고.

또 한편으로는 내가 오늘 야근을 하지 않아서 (법원에 제출할) 의견서를 쓰지 않으면 피해자의 삶에 큰 영향을 주잖아요. 그런데 (피해자지원팀이 아닌) 저 팀은 빨리 퇴근하는 것 같고. 나는 퇴근을 빨리 안 하고 싶어서 안 하는 게 아니라 내가 감당해야 되는 몫이 곧 이 피해자가 감당해야 되는 몫이라서 그런 건데. 그 부담감이 있을 때 (다른 팀을 보면서) 뭔가 박탈감을 느끼기도 해요. 나의 경험이 누군가에게 인사이트의 도구가 되는 것 같을 때, 상담활동가로서 나도 나의 피해지원의 경험을 잘 들여다보고 통찰을 해서 더 나은 활동을 하고 싶은데 소스만 제공해 주는 것 같을 때 소진된다고 느끼기도 하는 것 같아요. 그렇지만 해결 방향은 결국 피해지원팀이 소진되지 않고 활동할 수 있는 방법들을 찾는 것이겠지요.

(상담) 전화를 많이 받으면 점점 불친절해져요. (저희 조직 상담활동가들이) 공통적으로 느끼는 게 헤드셋을 끼고 계속 상담을 하니깐 엄청 에너지가 많이 쓰인다는 거예요. (피해자를 직접) 보면서 탐색을 할 수 없는데다가 사무실이 곧 상담 공간이다 보니까 소리가 잘 안 들리면 엄청 예민해져요. 어떨 때는 상담을 한 시간씩 하기도 해요. 그러면 진이 너무 빠지고 그런 전화를 하루에 몇 번 하면 너무 힘이 드는 거죠. 이제는 우리 아무리 길어도 상담이 20분, 30분 넘어가도록 하지는 말자고 했어요. 그래서 초기 상담을 할 때 “기본 유선 상담 시간은 20분입니다.”라고 안내를 해 놓고 활동가 판단에 더 필요하면 더 하면 되고 만약 끊어야 되는 순간이다, 조력이 필요하다고 판단이 되면 옆에서 도움을 줘서 끊을 수 있게 매뉴얼화했거든요.

지금은 피해자 지원팀이 저 포함 두 명이어서 특별히 (사례) 회의라기보다 그때 그때 상담 전화를 끊고 나면 서로 체크하는 방식으로 하고 있어요. “어떻게 됐어? 뭐라써? 잘 받아들이셨어?”, “아니 엄청 우셨어” 이러면 “어떡해”. “근데 가해자가 이런 말을 했대”, “뭐라고? 진짜 나쁜 놈!”

동료가 오랜 시간 힘든 통화를 하는 게 보이면 끊을 수 있도록 옆에서 “00썸 전화 받으세요”라고 해 주거나 몸을 잡아주거나 그러기도 하고요. 이 건 우리 그렇게 하자 해서 된 건 아니에요. 정신적으로 어려움을 겪고 계신 분들이 (실제로 일어난 일이 아닌데) 도청이나 해킹 당하는 것 같다고 호소하시는 경우도 많거든요. “이 사이트에 올라온 모든 영상이 다 제꺼예요”라고 말씀하시거나 “이 커뮤니티 게시판에 올라온 초성이 다 저를 뜻하는 거예요.”, “누가 제 집에 카메라를 설치하고 제 일상을 다 지켜보다가 그걸 거기에 다 올리는 거예요.” 그럴 때 상담활동가가 어떤 이야기를 하면 자기를 피해자로 인정하지 않는다고 화를 내시는 경우도 많아요. 이런 전화가 오래 이어지면 (끊을 수 있게) 옆에서 다른 전화 온 것처럼 해서 그 활동가를 도와주거나 몸을 잡아주거나 하기도 하죠.

세상이 나를 너무 무겁게 짓누르고 내가 꿈쩍도 못 할 것 같고 할 수 있는 게 아무것도 없을 것 같고 내가 통제할 수 있는 게 없을 것 같은 무력감이나 압도감이 많이 들어요. 가장 심했을 때가 (텔레그램 N번방 가해자인) 박사 잡히기 전이었던 것 같아요. 우리가 직접 수사를 할 수는 없잖아요. 피해자는 이렇게나 심각한 피해를 보고 있는데 경찰이 못 잡으면 어떡하지? 박사가 “피해자들 자살시키겠다”고 협박을 했잖아요. 그때 무력감이 커서 엄청나게 압도당했었어요. 압도감이 큰 한편 그다음에 박사 잡히고 N번방 방지법 통과되고 텔레그램 성 착취 공대위 하면서 다른 연대단체들도 함께 해 주시고 이러면서 ‘그래, 그래도 우리 힘 모아서 해야지, 하면 법도 통과되고 하지’ 이런 경험들 하면서 상쇄가 되는 것 같아요.

압도당하는 느낌은 피해 사례를 듣거나 내가 지원하고 있을 때 보통 많이 오고요. 그게 아니더라도 그냥 내 일상을 살고 있는데 원래 제 사고방식이 있는데 그 방식에 어느 순간 압도감이 침범할 때가 있어요. 예를 들면 ‘누가 날 협박하면 어떡하지!’ 막 이런 생각이 불쑥불쑥 든다든지. 제가 원래 그런 걱정이 있는 타입이 아니거든요. 사진 촬영을 하거나 그랬을 때도 ‘어 이거 해킹당하면 어떡하지!’ 이런 생각 하게 된다거나 핸드폰 고치러 가게에 갔는데 ‘여기서 해킹하면 어떡하지!’, 노트북 고치러 가도 ‘노트북 해킹하는 거 아니야!’ 이런 생각도 들고요.

전에 파트너가 있을 때는 같이 숙박업소에 가면은 (불법 촬영) 기기가 있을 만한 곳을 다 찾아봤어요. 너무 불안한 거예요. 진짜 심했을 때는 일부

러 불을 끄고 생활을 하기도 했었어요. 지금은 ‘(만약 나를 찍은 불법 촬영물이) 유포되면은 싸워야지’라고 생각해요. 어차피 내가 통제할 수 없는 영역이라면 내가 통제할 수 있는 건 ‘나’니까 싸우는 선택을 할 수 있다고 생각을 하죠. (제가 봤던 피해 촬영물들의) 이미지에 등장하는 여성의 처지가 제 몸에 남아있는 느낌이 들 때도 있어요. 예를 들면 성기에 뭔가가 삽입된 이미지를 봤다. 그러면 그게 나한테 삽입된 것 같은 (이물감) 그런 게 느껴지기도 하고요.

*

저희가 내일 집단상담을 해요 저희가 신뢰하는 심리치료 기관이 있는데 활동가들이 집단상담을 받고 있어요. (올해 1월부터) 내일로 네 번째예요. 내일 주제가 ‘활동가로서의 나와 자유인으로서의 나’예요. 분기별로 한 번 정도라도 하면 좋은 것 같다고 생각을 하고 있는데 집단 상담이 보통 비싼 게 아니더라고요. 9시부터 6시까지 하는데 총 200~300만 원 정도 드니까요. (사회복지재단인) 00회의 지원이 있어서 할 수 있는 거예요. 이런 자원이 너무 중요하더라고요.

(상담팀을 포함한 전체) 활동가들이 개인 상담도 받고 있어요. 그냥 본인이 가고 싶으면 가면 되는 건데 일주일에 한 번 가는 경우가 보통이고 난 더 빠센 상담이 필요하다 하면 두 번 가기도 하고. 한 달에 한 번 가기도 하고 상담을 종결했다가 다시 시작하기도 하고요. 저는 두 번 종결했다가 세 번째 다시 시작했어요.

저는 개인적으로 상담이 도움이 되게 많이 됐어요. 대리 외상이 저한테 큰 상담 주제로 올라오지는 않았고 예를 들면 ‘내가 지원자로서 부족한 것 같다’ 이런 주제가 올라오면 (상담 선생님이) 저의 역할에 한계선을 그어주시기도 했죠. 동료들과의 갈등이라든지 그런 이슈도 많이 해결했어요. 저의 되게 큰 이슈는 ‘자책’이어서 상담 통해서 그런 부분에 도움을 많이 받았어요.

저한테 가장 큰 보호 요인(소진이나 대리 외상을 유발하는 ‘위험요인’에 상응하는 개념으로 ‘보호 요인’이라는 말을 씀-필자)은 동료애인 것 같아요. 동료들과하고 모여서 욕도 많이 하고 담배도 엄청 자주 피우면서 (상담 활동

에서 오는 스트레스를) 풀어요.

인간 대 인간이니까 때로는 피해자분에게 섭섭하고 아쉬울 수도 있고 화가 날 수도 있고 그렇죠. 그럴 때 내가 이 안에서 잘 지지받고 있는가가 되게 중요한 것 같아요. 사실 이 활동이 사회적으로 대단히 인정받거나 이해를 받거나 공감받기는 어렵잖아요. 공감해 주려는 의지가 있어도 무슨 말인지 모르기도 하니까. 그런데 여기 동료들은 내가 어떤 포인트에서 짜증 나는지, 어떤 게 힘든지 척하면 척으로 이해받을 수 있으니까요.

동료들이 소진되는 게 보여요. 어떤 동료는 솔직하게 말해주거든요. 고맙죠. 왜냐면 우리가 해결해야 하는 문제인 거니까. 동료가 본인이 힘들다는 걸 말하기 편한 환경을 만들기 위해서 노력해요. 어려움이 있는지 계속 묻고 내가 물어도 말하기 힘들면 대답을 못 할 수 있으니까 어떤 말을 해도 나는 당신의 말을 일단 편견 없이 들을 생각이요 ‘난 너무 듣고 싶다’, ‘당신이 괜찮은지 너무 궁금하다’는 메시지를 주려고 해요. 지금의 동료들은 서로가 당연히 이런 신뢰 관계에 있다는 생각이 들어요.

*

피해자가 저한테 인사이트를 주실 때 보람이나 성취감을 느끼고 이 일을 지속하게 되는 것 같아요. 감사하다고 해 주시는 순간들도 너무 당연히 보람되고 성취감이 느껴지는데 그 이상의 단계로 넘어갔을 때죠. 저에게 자원이 된 기억들 몇 가지가 있는 것 같아요. 어떤 피해자분은 “이 피해를 겪어서 다행이라고 생각한다”고 말씀하셨어요. 제가 직접 상담한 건 아니었는데 전해 듣고, 충격적이었어요. “이 피해를 겪지 않았으면 이런 세상이 있다는 것, 이 문제가 이렇게 심각하다는 것도 몰랐을 거고 이 문제를 해결하기 위해서 싸우는 이렇게 많은 여성이 있다는 것도 몰랐을 거다. 나에게 새로운 세상이 있다는 걸 알게 해 줘서 다행이라고 생각한다”는 거였죠. 또 어떤 분은 “원래는 ‘유포가 더 되지 않을까, 또 새로운 영상이 올라오지 않을까?’ 이런 생각이 컸는데 ‘아 유포 안 됐을 거야’라고 생각을 하면 그게 잡시는 위안이 되고 힘을 낼 수 있지만, 너무 금세 ‘유포가 됐으면 어떡하지’로 다시 흘러간다는 거예요. 그래서 ‘어떤 상황이 닥쳐도 나는 대응을 할 거야’라고 마음을 바꿨더니 내가 일상을 살아갈 수 있었다”라는 말씀 주셨는데 그 말이 충격적이었어요. 이런 말을 들을 수 있다니 정말 감사한 일이

죠.

저의 경우에는 보람이나 성취감의 순간이 사건 지원의 결과와 연관이 안 돼 있다는 게 흥미로워요. 제가 의견서를 쓴 사건이 생각보다 가해자 형량이 높게 나왔다는 이런 거는 막 크게 영향을 안 줘요. 그걸 피해자가 어떻게 받아들이느냐가 저한테는 중요하잖아요. 어떤 분은 정말 저희가 봤을 때는 너무 화가 나는 판결이 나왔는데 “생각보다 많이 나왔네”라고 하시기도 하고 어떤 지점에서 의미가 있었다고 본인이 의미화하시기도 하고. 또 어떤 분은 보통 나오는 형보다 좀 높게 나온 것 같은데 납득을 못 하시기도 하고. 이런 괴리는 어디에서 오는가, 그 과정에서 우리는 무엇을 지향해야 할까 했을 때 ‘싸운다’라는 그 자체가 의미하는 게 중요하지 않을까. 졌어도, 졌지만, 잘 싸웠다. 혼자 아등바등 싸운 게 아니고 같이 싸웠고 그중에서 가장 수고했고 멋있었던 건 바로 당사자 당신이다. 그렇게 남는 사건들이 가장 보람과 성취감이 느껴지죠. 피해자가 변하는 지점을 목도할 때, 그게 또 나를 변하게 할 때 이 일을 계속할 수 있는 동력을 얻는 것 같아요.

*

피해자가 이 사건을 경험으로 소화하고 우리가 운동의 연대자가 되는 것이, 피해자와 활동가가 운동의 연대자로서 함께 성장하는 것이 바람직한 방향이라고 생각하고 그런 관계가 된 분들도 몇 분 계시거든요. 이거는 저희가 먼저 ‘이런 방향을 우리 해 볼까’ 하고 길을 대단히 텃다기보다는 피해자분도 노력하시고 저희도 ‘아 이게 맞나보다’ 하면서 온 것 같아요. 2017년부터 지금까지 지원하는 분이 계시거든요. 서로 성장한 걸 느끼죠. “아유 너무 힘드시죠.” 하면서 저희를 위로해 주시기도 해요. 본인 사건에 대해서 법률적으로 어떻게 진행되는지, 상대가 어떻게 변호사를 쓴 것 같은데 (하면서 전략을 짜고) 저희를 더 걱정해 주시기도 하고요. 단체를 만드신 분도 있고 어디서 활동 시작했다는 분도 계시고. “오늘은 시민 대 시민으로 만나자”라고 해서 밥 먹은 적도 있긴 해요. 저희가 누적 천 명 정도 지원했는데 우리가 먼저 길이 트여있다면 그 상(피해자와 활동가가 운동의 연대자가 되는 것)으로 도달할 수 있는 더 많은 피해자와 함께 성장할 수 있지 않았을까 이런 고민을 하고 있죠.

뭔가 나에게 항상 답이 없어도 되고 없을 수밖에 없고 그냥 내가 할 수

있는 건 내가 싸워온 역사를 이분께 설명해 드릴 수 있겠고 앞으로 어떻게 싸울 거라고 말씀드릴 수 있겠고 “우리가 무엇과 싸워야 할까요?”라고 질문을 던질 수도 있겠고. 이거는 (피해) 당사자가 잘못된 일이 아니기 때문에 지금 비난의 화살을 내가 아니라 우리 사회의 남성 중심적 구조로 돌려서 이것과 싸워보자(라고 말할 수도 있겠죠).

*

피해자가 우리한테 고마워해야 할까 이런 생각해 본 적 있었어요. 고마워해야 마땅한 건 아닌데 고마워하는 게 피해자의 피해 회복에도 도움이 될 것 같다는 생각이 들었어요. ‘(지원받는 건) 내 권리인데 (지원) 안 해 준다’는 (관점만 갖고 있으면) 계속 나는 피해자이기만 할 뿐이잖아요. 우리가 똑같은 지원을 해도 이 사람의 자원으로 작용하지 않겠죠. 내가 당연히 가져야 하는 거면 지원을 잘 받아도 당연한 거고 불만 있으면 모자라는 거, 또 문제를 제기해야 되는 거. 그러면 이 사람은 자원을 또 잃어버리는 거잖아요.

피해자에 대해서 안 좋은, 부정적인 감정을 갖는 게 그러면 안 되는 일처럼 느껴지는 거예요. 그런데 제가 어리석었던 거죠. 오히려 그럼 나에게 더 순수한 피해자 상이 있을 수도 있는 것 같고. 그래, 피해자도 인간인데 그럴 수 있지. 그걸 인정하고 나니까 편해진 측면도 있었고 한편으로는 그런 나를 인간적으로 바라보는?

*

‘내담자와 관계가 평등해야 한다’ 이 문구를 책에서 봤을 땐 이게 무슨 말일까 했어요. 지금은 그 문구를 떠올리면 생각나는 사례들이 있어요. 내가 관계 설정에 실패한 것 같은 사례들이예요. ‘맞아 그렇기 때문에 평등해야 되는 거구나’라는 걸 느끼는데 예를 들면 오히려 제가 끌려다니거나 그래서 막 제가 쓴 (의견서) 문구에 밑줄 쳐서 빨간색 펜으로 “이거는 이런 표현으로 바꿔달라.” 이런 케이스도 떠오르고. 나에게 너무 권력이 있었을 때는 내가 정보를 더 공유했어야 되는데 요만큼 알려준 정보 안에서 이

분이 어떤 선택을 하셨어요. 나는 ‘이거는 당연히 아시겠지’라고 통쳐서 넘어갔는데 이분에게는 새로운 정보였던 거예요. 나중에 “이 정보가 없었을 때 했던 선택은 이거였지만, 더 정보가 많았다면 다른 선택을 했을 텐데”라고 하셨던 사례도 떠올라요. 상담 목표를 설정할 때에도 저는 상담자로서 제 뜻을 강력하게 어필했다고 생각하지 않았는데 나 혼자 그렇게 느낀 것일 수도 있고 나중에 봤을 때 우리가(상담자와 내담자가) 합의한 목표라고 생각했는데 아닌 경우도 있고요.

사건 지원 위주로 갈 거냐 활동가 상담을 강화할 거냐 이런 고민을 하고 있어요. 그런데 사실은 사건 지원만 가지고 가는 것에 대한 한계를 너무나 느끼고 있어요. 수사 법률 지원 아무리 해도 가해자 처벌에 실패하거나 너무 형이 적게 나오거나 말도 안 되는 이유로 불기소되거나 아예 적용법이 없거나 증거가 없거나 가해자 특징이 안 되거나. 너무나 문턱이 높는데 그것과 별개로 피해자가 잘사는 방법, (불법 촬영물) 삭제가 안 돼도 피해자가 잘 살 방법 같은 게 필요하단 생각이 들고. 그랬을 때 이분이 피해가 반복되고 있을 때 이분에게 어떤 상담을 해야 피해 회복에 도움이 될 것인가. (사이버 성폭력은 피해가 지속적이어서) 그게 내가 통제할 수 있는 게 아니고 가정폭력처럼 임파워링해서 (폭력이 일어나는 곳을) 나오는 그런 게 아니잖아요. 내 통제 밖에서 계속해서 피해가 발생하고 있을 때 이거를 어떻게 하면 좋을까가 되게 고민이에요. 방향은 결국 최대한 남의 시선으로부터 자유로워지는 것일 것 같아요. 그리고 혼자 싸우는 게 아니라 우리가 같이 싸우고 있다는 것, 비록 속도가 느리긴 하지만 세상이 변하고 있다는 것. 이런 말씀을 많이 드리고 사이버 성폭력 피해자가 잘 살기도 한다는 것을 말씀드려요. 잘 사는 피해자의 상이 많이 노출이 안 되니까요. 이 폭력의 심각성을 부각하는 방식이 피해자의 고통을 전시하는 방식이라서 “유포되면 난 끝이야.” (하시는데) 아니다, 유포돼도 잘 사는 분들 많다, 일상으로 돌아간 분들 많다, 이렇게 상을 제시해 드리기도 하는데. 이런 전략이 우리에게 훨씬 많이 필요하다는 걸 계속 느끼고 있어요.

*

(상담 활동과 상담이 아닌 활동이) 업무에서 어떤 성격의 차이가 있을까

를 생각해 보면요, 상담 활동은 업무가 과중하거나 뭔가 과실이 있었을 때 이걸 감당해야 되는 게 우리 조직뿐만 아니라 피해자인 점이 크게 다른 점이라고 생각하고요. 그래서 최대한 상담활동가가 그런 실수를 하지 않게 만들어주는 환경을 만드는 게 가장 중요하다는 생각이 들어요. 사례를 지원하면은 약간 멀티(업무)를 하기가 힘들잖아요. 멀티를 너무 많이 하면 실수할 확률이 높아질 수도 있고. 그래서 어떤 한 사례에 집중했다가 나와서 한번 환기하고 또 집중하고 나와서 환기하고. 이런 걸 기대하고 있는데 그렇게 되고 있진 않아요. 쉬는 시간이라는 개념을 정식으로 도입하면 좋겠다는 생각이 있어요. 깊게 생각해 보진 않았는데 그냥 고등학교 수업 시간처럼 50분 일 하고 10분 쉬고, 이게 프로세스처럼 돌아가면 좋겠다는 생각도 들고. 업무 사이사이에 여백이 있어야 그때 좋은 생각도 많이 나고 그렇더라고요. 힘을 좀 빼는 시간이 있어야 해요. 상담 전화 끊고는 10분씩 나갔다 온다. 어딜 한 바퀴 돌고 온다 이렇게 할 수도 있겠죠.

저흰 사실은 조직을 일단 잘 만들어보는 게 필요한 것 같아요. 아무 것도 없이 동아리처럼 시작했기 때문에 제대로 굴러갈 수 있는 모양과 자원과 공간을 갖춘 조직으로 잘 만들어 보는 게 우리에게 가장 필요하지 않을까. 우리의 울타리, 우리의 공동체를 잘 만드는 게 저의 가장 큰 보호 요인인 것 같아요.

F 활동가의 이야기

작년 7월에 들어왔고 작년 12월부터 피해지원 활동을 시작했어요. 저희가 지금은 신규상담을 잠시 받지 않고 있지만, 받을 때는 오후에 상담 창구가 열렸거든요. 출근하면 오전 시간엔 상담받지 않으니깐 메일로 온 상담을 처리하거나 어제 받았던 상담에 대해서 일이 필요한 것들이 있잖아요. 자문하거나 심리치료 기관을 알아본다거나 이런 일을 오전에 처리해요. 그리고 나서 오후에 상담을 받는데 상담이 언제 올지 모르니깐 중간중간 상담이 안 올 때 변호사 선임이라거나 심리치료를 알아본다거나 이런 일을 틈틈이 하면서 신규 상담을 받아요. 신규 상담이 끝나면 퇴근 전까지는 제가 그동안 지원하고 있던 피해자분들에게 전화 드려서 더 필요한 거나 물어볼 거 물어보고 약속 잡을 거 약속 잡는 식으로 일을 하고 있어요.

12월에 (피해지원 관련) 교육을 받았는데 제가 갑자기 투입돼야 하는 상황이긴 했어요. 아직 저희가 전화상담 매뉴얼이 없어서 그냥 스크립트를 짜 놓고 어떤 상황에 어떻게 대답하면 되는지 연습했어요. 스크립트는 법률 지원이 필요한 경우, 심리 상담이 필요한 경우, 부모님 교육이 필요한 경우, 연계가 필요한 경우 이렇게 나뉘어 있어요. (예를 들면) 아동·청소년 성폭력 같은 경우에 어머니가 전화주시는 경우 가장 많으니까 그럴 때 어머니한테 어떻게 얘기하는 것이 좋은지 한 단락 정도 쓰여 있어요.

(다른 활동가가 상담할 때 참관하거나 하는 과정 없이) 바로 투입됐고 상담 초반에는 제가 해 드릴 수 있는 말이 별로 없었어요. 피해 경위 듣고 “그럼 제가 내부 논의해 보고 다시 연락 드리겠습니다” 하고 콜백하는 경우가 가장 많았어요. 지금은 제가 할 수 있는 선에서는 이야기하고 종결하는 건이 있긴 한데 그때는 전화 받고 끊고 팀장한테 들은 얘기 전화해서 말씀드리고 이런 식으로 했죠.

제가 12월부터 시작했는데 한 3월까지 팀장이 옆에 없으면 불안한 거예요. 분리 불안 생겼다고(웃음), 팀장이 없으면 전화 못 받을 것 같다고 얘기할 정도로요. 제가 상담받다가 모르겠으면 음 소거 해 놓고 팀장한테 바로 물어보고 그대로 대답해드리고 이런 식으로 계속 상담을 했고. 지금 생각해보면 몸으로 부딪쳐 가면서 배운 거죠. 짝 정리해서 배웠던 게 아니라 그때그때 필요한 걸 물어보면서 배웠는데 힘들긴 했지만 지금 생각해보면

그게 (상담하는데) 가장 도움이 되었던 것 같아요.

(7~8개월 상담 활동하는 동안) 교육은 따로 받지 않았고 김민예숙 선생님이 번역하신 책이 사무실에 있어서 지원자가 어떻게 해야 하는지 나온 부분 정도를 같이 읽고 논의하고 그런 정도.

*

소진에 영향을 주는 건 일단 사례가 너무 많은 거요. 지금 제가 맡은 사례 중에 가장 활발하다고 말할 수 있는 사례가 13건 정도예요. 일이 너무 많고, 일이 너무 많으니까 항상 마감에 쫓기고, 그러다 보니까 일을 완벽하게 하지 못하고 마감하고, 그러면 효능감이 떨어지고. 그런데 일이 많으니까 상처를 보듬을 틈도 없이 다른 일을 하고. 일이 진짜 많아요. 제가 동물보호단체, 환경운동 단체에서도 일했는데 다 시민단체잖아요. 거기도 일이 많거든요. 일할 때 ‘왜 이렇게 일이 많지?’ 생각했거든요. 그런데 여기 오니까 ‘아, 거기는 그냥 일이 적당한 정도였구나!’라고 느낄 정도로 일이 많아요.

업무를 한 번도 다 끝내고 간 적이 없거든요. 업무일지에 업무를 쓰는데 다 했다고 표시하고 간 적이 없고 항상 남아있어요. 그러면 항상 집에 가서 걱정하죠.

오후에 신규상담 받을 때는 상담 전화가 언제 올지 모르니까 일을 하다가 되게 많이 끊기거든요. 만약에 상담 전화 받기 전에 제가 변호사 선임을 알아보고 있었어요. 그러다 신규상담 받으면 상담 일지 적으면서 이분에게 필요한 게 생기잖아요. 그러다 보면 변호사 선임하던 일을 까먹게 되고 이러다 보면 놓치는 일이 자꾸 생기고. 업무가 푹푹 끊기고 산만해지고 그런 게 있죠.

자꾸 놓치는 일이 생기고 상담 건수가 많다 보니까 헛갈리고 까먹고. 만약에 제가 다음 주 “월요일까지 안내해 드리겠습니다.”라고 대답했는데 월요일에 까먹고 화요일에 알게 돼서 “늦게 처리해서 죄송하다”고 얘기하는 경우가 많아요. 피해지원팀이 ‘죄송합니다 봇’이거든요 피해지원이 너무 밀려있어서 피해자분들이 기다리다가 “왜 대답 안 해 주냐.”, “제 메일 읽으셨느냐.”, “왜 답장이 없느냐, 답답해 죽겠다.”, “이렇게 해 주시는 건 줄

알았으면 여기에 전화 안 했다.” 이런 반응들도 있고. 내가 쉬는 게 아니라 엄청 열심히 하고 있는데도 그런 상황이 되니까 그런 게 타격이 있는 것 같아요. 놓치는 부분, 실수하는 부분이 어쩔 수 없이 생기고.

한창 고민했었을 때 피해 지원이 만약에 한 사람당 20개 사례라고 했을 때 사람이 한 명 더 들어오면 나눠서 열 개 열 개가 되는 게 아니라 새로 온 사람이 20개가 더 생기는, 그래서 총량이 더 늘어나는 구조인 거예요. 전화는 계속 오고 받을 수밖에 없고 그러면 사례는 늘어나니까. 그래서 저희가 선택한 게 한 전 화가 통화 중일 때 다른 전화가 안 오는 방식을 시도해 보려고 해요. 아직 신규 상담 재개가 안 돼서 모르겠지만 그런 식으로 사례를 줄이려고 하고 있지만 사실 이게 완벽하게 사례를 줄이는 방식이 아니잖아요. 통화 중이면 조금 이따 다시 전화할 확률이 높으니까요 고민이에요.

사무실이 너무 좁고 제가 상담 전화 받을 때 시끄러우면 안 들리잖아요. 그런데 시끄러울 수밖에 없잖아요. 너무 좁은데 사람들 많이 있으니까. 힘들죠. 사무실이 좀 넓어지고 상담실도 분리되고 회의실도 따로 있었으면 좋겠어요. 지금은 환기도 잘 안 되고 햇볕도 안 들고.

점심은 원래 여기서(건물 구내식당을 뜻함) 먹기도 했는데 제가 고기를 안 먹거든요. 고기반찬이 너무 많이 나와서 먹을 수 있는 게 아예 안 나올 때도 있어서 요 앞 분식집 가거나 칼국수나 그 옆에 횡집이 있어요. 점심시간에 알탕이라든가 알밥 이런 거 파는데 둘 다 너무 질리면 편의점 가서 편의점 음식을 먹어요. 오늘도 점심을 편의점에서 먹었거든요. 좀 더 시간이 있거나 하면 저기 0000까지 가서 카레나 떡볶이 같은 거 먹기도 하고. 그런데 거기는 머니까 먹고 오면 점심시간 끝나니까 힘든 거예요. 좀 쉬고 싶은데. 보통 하루에 두 끼 먹잖아요. 아침 안 먹으니까. 두 끼를 맛있게 먹고 싶다는 생각이 들어요. 먹는 거 좋아하니까. 영양을 채우지 못하는 경우가 많잖아요. 사무실에 있을 때 당 떨어지니까 과자, 젤리 이런 거 맨날 먹어요.

*

저희 몸이 다 아프거든요. 다 골골대요. 그게 저는 신체적 반응인 것 같

거든요. 일이 너무 힘들고 실제로 일의 양이 많으니까 설 수 있는 짬이 없고. 일이 많을 때 일을 다 하지 못하고 집에 가면 집에서도 편하지 않잖아요. 쉬는 것에 대한 죄책감도 있고요. 그래서 다들 아프고 다들 힘들고. 이게 그냥 말하지 않아도 느껴지는 정도이고. 보통 다 소화 안 돼서 맨날 설사하고 맨날 토하고 밥도 잘 못 먹고 팀장도 최근까지 계속 맨날 설사했거든요. 다른 활동가들도 비슷하게 소화 잘 안 되고 머리가 너무 아프고 다 스트레스 반응이죠.

제가 긴장성 두통으로 여기서 일하면서 한의원 계속 다녔어요. 최근에는 편두통이 너무 심해져서 뇌 CT를 찍었어요, 머리가 너무 아파서. 결과는 다음에 나와요. 많이 아파요, 사람들이.

일단 분노가 너무 심해요. 진짜 말도 안 되는 일들이 너무 많이 일어나니까. 음 너무 심각하고. 많이 힘들죠. 가해자들 다 죽여 버리고 싶고. 제가 많이 받을 땐 상담 전화를 하루에 여섯 통까지 받았거든요. 그러면 거의 녹초가 돼 버리죠. 계속 얘기해요, 하루에 세 통 정도밖에 못 받겠다, 더 못 받겠다. 사건이 보통은 너무 심각한 사건들이어서.

저는 상담일지의 내용도 자주 생각이 나고요. 제가 피해자한테 피해 경위를 들으면 변호사한테 이 경위를 설명하고 아니면 내부에서 다른 활동가한테 설명해야 하잖아요. 피해 경위에 대해서 서너 번은 말하게 되는 것 같아요. 여러 번 이 피해에 관해서 얘기해야 되니까 내가 이 피해에 대해서 많이 알고 있어야 하고 확실하게, 정확하게 알고 있어야 하잖아요. 말할 때마다 새롭게 계속 타격감을 느끼게 돼요.

최근에는 자해와 자살 충동을 호소하는 피해자분이 계셨는데 그분이 자살하는 상상, 자살하는 모습이 자꾸 그려져요. 자려고 누우면 그분이 자살하는 것 같은 장면? 그래서 막 연락이 안 되면 너무 불안해요. 피해자분들 연락이 원활하게 안 되는 경우가 많거든요. 저희는 (그분들) 업무 시간에 전화를 드리니까.

동료가 소진돼 보일 때는 일단 얘기를 많이 들어주려고 해요. 팀장이 5월에 많이 소진돼서 쉬는 기간이 있었거든요. 쉬라고, 마음껏 설 수 있게 이야기해 줘요. 팀장이 출근하면 가장 먼저 하는 말이 “어제 잠 잘 잤어?”, “배 아파?” 이런 말들. 그리고 점심에 같이 밥 못 먹었으면 “점심 먹었어?” 이렇게 항상 물어보고, 상태에 대해서 항상 물어보고 괜찮은지, 잠은 잘 자

는지, 또 잠 잘 못 잤다고 하면 힘든 이유가 있거든요. 그러면 “왜 잘 못 잤어?” 물어보고요.

항상 내가 모자란 것 같고, 항상 내가 틀릴까 봐 무섭고, 피해자분에게 뭔가 확실하게 답하는 게 너무 불안한 거예요. 활동한 지 얼마 안 돼서 그런 것 같아요. 제가 활동하고 나서 법이 진짜 많이 바뀌었거든요? 이걸 팔로우업하기가 너무 힘든 거예요. 또 바뀌고 또 바뀌고. 그래서 간단한 거는 피해자분께 바로 말씀드리면 좋은데 그게 참 어려워요.

저희가 하는 고민은 심리상담과 여성주의 상담이 어떻게 하면 다를까, 우리가 할 수 있는 상담은 무엇일까. 죄책감을 덜 수 있는 지지 상담을 많이 하잖아요. 그런데 사실 죄책감을 더는 상담은 심리상담에서도 하잖아요. 그래서 우리가 할 수 있는 건 뭘까 이런 고민을 하고 이제 만들어가야 할 것 같아요. 제가 초반에 가장 힘들었던 건 법률지원단 변호사한테 이제 피해자분 피해 경위를 말씀드리고 변호사한테 자문을 받아서 다시 피해자분께 말씀드리고 이게 저희의 주요 일과인데 ‘그러면 나는 메신저인가?’라는 생각이 드는 거예요. 그런데 (소송하기로 결정하기 전이니까) 변호사님과 피해자분을 직접 연결해 드릴 순 없잖아요. 피해자한테 변호사님 자문 내용을 말씀드리면 거기서 궁금한 게 생기니까 또다시 변호사님한테 물어보고 또다시 전해드리고. ‘아, 내가 중간에서 말 옮기는 사람밖에 안 되는 것 같다’는 생각이 들었어요. 그래서 법에 대해서 잘 아는 사람이 되고 싶다는 생각을 한 것 같아요. (F 활동가는 로스쿨에 입학해서 피해자를 지원하는 변호사가 되고 싶다는 꿈을 가지고 있다.-필자)

*

(상담활동가가 갖춰야 할 자질은 딱히) 없는 것 같아요. 저도 상담하기 전에는 ‘아 나는 상담 절대 못 하겠다.’, ‘절대 할 수 없다’는 생각을 하고 있었고 실제로 피해지원 업무로 옮기게 되면서 엄청 두려웠거든요. ‘난 못할 거야’, ‘망했어’, ‘어떡해’ 이런 생각 많이 했는데 해 보니까 저희 활동가 누구나 할 수 있을 것 같은? 활동가의 자질은 있을 것 같은데 상담활동가의 자질은 따로 없을 것 같아요. 저는 누구나 할 수 있다고 생각해요. 어쨌든 같은 목표를 위해 누구는 상담하고 누구는 조직을 운영하고 누구는

SNS를 관리하는 거잖아요. 이게 다 여성 폭력에 대항하기 위해서 같이 가는 거기 때문에 활동가들 누구나 상담할 수 있을 것 같아요. 피해 상황을 듣는 게 너무 스트레스이거나 그러면 힘들 수 있겠지만 상담하지 않는다고 피해 상황을 안 듣지는 않거든요. 피해 상황에 대해서 어쩔 수 없이 같이 논의하게 되고 같이 대응하게 되니까요. 그리고 피해 상담하지 않는 활동가들은 모니터링 업무를 많이 하거든요.

저는 피해지원팀으로 오길 너무 잘했다고 생각하고 있어요. 이번에 조직 개편하면서 혹시 사무국으로 가겠느냐는 제안도 받았지만 “Ⓢ조직에서 활동한다면 계속 피해지원팀에서 활동하고 싶다”고 얘길 했어요. 제가 대답한 게 “나는 피해자분들을 놓고 갈 수 없을 것 같다” 였거든요.

한 7개월 피해지원 활동하면서 제가 맡은 사례에서 재판이 끝난 사례가 거의 없거든요. 그래서 가해자 처벌 때문에 보람이 느껴지는 건 아직 없어요. 최근에 제가 맡은 피해자분 중에 힘든 상황을 겪고 계신 분이 계세요. 전화를 진짜 많이 드렸죠. 전화 많이 하고 메일도 진짜 많이 주고받고. (그 과정에서) 이분이 나아지는 게 느껴지는 거예요. 실제로 “제 얘기 들어주셔서 정말 감사합니다”고 얘기하시거든요. 저희가 감사를 받기 위해서 하진 않지만 그래도 피해자가 나아졌을 때 감사하다고 얘기할 수 있잖아요. 그분 상담하면서 ‘그래도 내가 상담을 허투루 하진 않는구나’ 생각을 많이 하는 것 같아요.

내가 조력할 수 있는 부분이 있으면 조력하고 싶다는 감정이 가장 크고 다른 것 다 떠나서 (저에게) 말씀할 수 있는 것만으로도 그 힘들어 약간 편안해지기도 하잖아요. 성폭력이라는 게 가족이나 친구한테 피해 상황을 말하는 게 굉장히 어렵기 때문에 내가 들어주는 것만으로도 도움이 될 수 있구나, 최대한 잘 듣고 조력하고 싶다는 마음이 되게 크죠.

3. ㉔조직

㉔조직은 상담활동가 네 명이 성폭력상담소의 전체 인원이다. 네 중 한 명은 행정과 회계 업무를 병행하고 있다. 인원은 적지만 상담 활동에서의 오랜 내공과 파워풀함이 느껴지는 곳이었다. 그리고 그 힘은 동료 지지 체계에서 나오는 듯했다. ㉔조직은 동료들 간의 대화에 많은 시간을 투자하고 있다. 상담 전화를 끊고 나서, 매주 진행되는 사례 회의에서, 또 필요하다면 수시로, 피해자 지원에 대한 고민을 나누고 논의를 거듭하고 있다. 이는 ㉔조직의 활동가들이 오래 일할 수 있는 조건으로도 보였다.

㉔조직은 같은 법인 안에 성폭력상담소, 심리상담센터, 청소년지원시설 등이 함께 있다. 성폭력상담소에서 지원하는 피해자들이 법인 내 심리상담센터에서 상담을 받을 수 있는 구조다. 이는 상담활동가들이 피해자의 상태나 피해자 지원 방향에 대해서 심리상담가들과 긴밀하게 소통할 수 있다는 점에서 큰 장점으로 작용하고 있다.

㉔조직은 일상적인 사례 회의와 더불어 슈퍼비전을 특히 중요하게 생각하고 있다. 연 2회 외부 상담활동가나 전문가를 초대해 슈퍼비전을 진행하고 한 달에 한 번은 내부 슈퍼비전을 한다. 내부 슈퍼비전에서 각 활동가는 자신이 지원한 사례들을 동료들과 함께 꼼꼼하고 깊이 있게 들여다보고 평가하면서 앞으로 나아갈 힘을 얻고 있다.

또 2주에 한 번씩 진행하는 스터디를 통해 역량 강화를 도모하고, 한 달에 한 번 열리는 ‘활동가 오래 일하기’ 프로그램을 통해서도 활동가들이 잠시나마 머릿속을 환기하면서 친목을 다지고 있다. 소화하기에 쉬운 일정들은 아니지만 바쁜 와중에도 ㉔조직은 이러한 일정들을 꼭 챙기려고 하고 있었다.

㉔조직이 속해있는 법인에서는 법인 전체 활동가 교육을 연2회 이상 진행하고 있는데 활동가들의 욕구나 이슈를 반영해 교육 주제를 정하고 있다. 또한 소진으로 인해 상담을 받기를 원하는 법인 내 활동가에게 100만 원의 상담 비용을 지원하고 있다.

㉔조직은 활동가의 성장과 발전을 위한 시스템이 잘 구축된 곳이었다. 전문가가 되기 위한 활동가들의 열정과 상담활동가의 자부심도 돋보였다. 누가 들어와도 이 안에서 전문가로 성장해 갈 수 있겠다는 생각이 들었다. 오

랜 시간에 걸쳐 공들여 이러한 시스템을 만들어 온 ㉔조직의 상담활동가들에게 존경의 마음을 보낸다.

G 활동가의 이야기

여기 들어오기 전에 장애 청소년 관련된 일을 하고 있었어요. 그러다가 여기 성폭력상담소에 아동 청소년 성교육, 장애 청소년 성폭력 예방 교육 담당으로 온 거예요. 2013년부터는 한 사례씩 성폭력 피해 상담을 하기 시작했고 2013년 8월부터 상근하기 시작했어요. 2014년부터 피해자 지원을 제대로 시작했어요. 만 8년 정도 된 셈이죠.

*

우리 상담소는 활동가 네 명 전체가 다 피해자 지원 직접 하는 사람들이예요. 다른 상담소의 상담팀 역할이 우리 상담소 자체인 거예요. 각자가 맡은 사례들이 되게 많기 때문에 외부에서 하는 활동이나 운동성을 띤 활동에 많이 참석할 수 없는 어려움이 있어요. 그게 활동가로서는 조금 갈급한 부분이기도 해요. 좀 더 많은 사람과 연대해서 활동하는 것들이 힘들기도 하지만 에너지를 받는 부분들이 있거든요.

상담소 방 구조가 책상이 디귤자로 (벽에 붙어 있고) 가운데에 회의 탁자가 있어요. 전화상담실이 따로 있지만, 따로 (거기에서 상담)하지 않고 (자기 자리에서 전화로 상담하고) 이렇게 있다가 회의할 때 바로 돌아서 앉아서 회의하고. 저는 이 구조가 좋았던 게 맨 처음에 1년 정도는 계속 불안한 상태에서 전화 상담을 하게 되잖아요. 제가 전화 통화를 하면 옆에 있던 활동가가 뭘 더 얘기해 주면 좋다는 키워드를 적어서 주는 거예요. 제가 부족하고 잘 모르는 것들 있으면 그때그때 확인하면서 하니까 그런 건 좋아요. 안 좋은 것 중 하나는 나도 통화 중인데 다른 활동가도 통화 중이다 그러면 아무리 작게 얘기해도 소리가 들릴 때가 있고 신경이 쓰이는 건 있기는 해요.

7월부터는 신규상담을 못 받고 있어요. 올해 3월에 육아휴직 들어간 선생님이 있어서 나머지 3명이 나눠서 하고 있어요. (당시 대체 인력을 새로 구하는 중이었다- 필자) 저는 지금 사례가 서른 사례더라고요. 심리상담만 하고 계신 분, 의뢰지원만 하는 분 그런 사례가 네 사례 정도 되고요 나머지 사례들은 다 (활발하게) 지원하는 거고. 저는 사실 5월부터 신규 상담을

못 맡고 있어요. 이렇게 사례가 많은 이유가 끝나지 않은 사례가 되게 많아요. 2017년 사례가 법적인 부분이 아직도 진행되고 있어요. 예를 들면 처음에는 공동체 안에서 징계하는 것만 원하셨다가 나중에 형사 고소까지 간 경우도 있고, 불기소되고 항고했다가 기각되고 재정신청했다가 그때 인용이 돼서 이제야 2심 끝난 사례들도 있고요. 이런 사례 같은 경우는 피해 내용도 복잡하고 지원 파일이 거의 세 개씩이에요.

초기 전화 상담 후에 접수 면접을 해요. (이 분이 고소를 원하지 않고 심리상담만 원해서) 심리상담으로 넘어가시는 경우에는 이 사건이 피해자 자신에게 어떤 의미인 건지, 어떻게 사건을 얘기를 해야 되는지, 자신이 원하는 것이 무엇인지 저희가 초반에 몇 차례 만나서 얘기를 나눠요. 사건 경위를 정리하는 것이나 이 사건이 본인에게 어떻게 다가오고 있는지, 함께 할 수 있는 것은 무엇인지 얘기 나누기 위해 심리상담에 들어가기 전에 네다섯 번을 만나기도 해요. 법률지원도 저희는 아주 적극적으로 해요. 변호사 연계해 주고 변호사나 피해자 사이에서 조율하는 역할뿐만 아니라 피해자나 변호사와 논의하고 (검사나 판사에 제출할) 의견서 쓰고요, 변호사랑 소통할 때도 변호사의 의견서 보고 저희가 의견 다 드리고. 활동가들이 법적인 것에 관한 공부를 계속해요. 그래서 (피해자가 직접) 변호사를 만나지 않더라도 피해자에게 충분히 법적인 부분에 대해서 상담이 가능해요.

*

일주일에 한 번은 사례 회의가 정기적으로 있고요. 한 달에 한 번 집중 사례 회의라고 해서 상담소 인원 네 명만 같이 하는 동료 사례 슈퍼비전이 있어요. 심리상담가들은 (상담 내용) 녹음을 풀어서 하잖아요. 저희는 녹취를 푸는 게 아니라 저희가 이 사례에 대해서 파악한 것과 지원한 것, 고민이 되는 것들을 점검하면서 놓친 건 없는지 정리하는 거예요. 오래된 사례 같은 경우는 정리만 8, 9장이 될 때도 있고 시작한 지 얼마 안 된 사례는 2, 3장 정도가 나오고요.

올해는 상반기, 하반기에 외부에서 전문가가 오셔서 하는 슈퍼비전을 계획했는데 실제 저희같이 사례 지원을 해본 활동가 출신의 전문가들이 오셔서 하시는 거예요. 동료들이 하는 슈퍼비전을 외부에서 와서 봐준다고 보면

되는 거예요. 한 달에 한 번씩 (법인 부설기관인 심리상담센터에서) 심리 상담가들이 하는 슈퍼비전에도 저희가 참여를 하고 있어요.

사실 힘들어서 슈퍼비전 하기 싫을 때가 많아요. 바쁘니까 이걸 안 하고 싶은 마음이 들기도 해요. 하지만 잘 지원하기 위해서 활동가 역량을 강화하는 게 소진 예방도 된다고 생각해요. 계속 점검을 스스로 하게 되잖아요. 사례 보고서 쓰면서 자아비판을 막 하죠. “이것도 놓쳤어, 이것도 놓쳤어.” 하기도 하지만 이렇게 하면서 ‘아 그래도 내가 성장하고 있고 (앞으로) 잘 지원할 수 있겠다.’라고 생각하죠. 사실은 혼자서만 생각을 하면 ‘아 나는 이거 되게 잘한 거 같애’라고 스스로 그렇게 못하잖아요. 그런데 확실히 사례 회의에서는 좀 더 ‘아, 내가 이거를 잘해나갔고 그렇기 때문에 새로운 사례가 왔을 때 다들, 이 사례처럼 잘해나갈 수 있다’ 생각하게 되죠. 이것 자체가 교육이 되기도 하고요.

*

2주에 한 번씩 스테디를 해요. 작년까지는 피해자 지원 관련된 내용으로 했는데 그랬더니 저희가 자꾸 하기 싫은 마음이 드는 거예요. 그래서 각자 분야를 따지지 않고 ‘우리 이거 같이 해 봤으면 좋겠다’ 하는 것들을 스테디로 갖고 오자 했어요. 책도 읽고 새로 오신 선생님이 영화, 애니메이션 되게 좋아해서 여성 이슈 다룬 애니메이션이나 다큐멘터리 같이 보기도 해요. 코로나 아니었으면 올해 만화 박물관에서 여성 이슈 관련된 전시를 보려고 했어요.

우리 법인에서 1년에 두세 명의 활동가가 상담 받을 수 있게 100만 원 정도 지원해 주는 제도가 있어요. 모든 상담활동가한테 다 할 순 없기 때문에 그 해에 가능한 인원 몇 명 이렇게 해요.

매월 셋째 주에는 ‘편편 활동가 오래 일하기’라는 이름의 소진 예방프로그램을 두 시간 정도 진행하고 있어요. 어떤 땐 맛있는 음식, 이색 음식 먹으러 외부로 나가기도 하고 어떤 땐 내부에서 빔으로 영화 본 적도 있고, 7월에는 독립영화 보기로 해서 나가서 독립영화 봤어요. 꼭 (감상을) 나눠야 할 의무는 없어요. 그야말로 소진을 예방하기 위해서 좀 더 프리한 시간을 주는 거예요.

*

상담소 처음 와서 피해자들이 개인정보에 관한 동의서를 쓰잖아요. 동의서에 최근에 자살을 시도한 적이 있는지 체크하는 게 있어요. 피해자분의 안전을 위해서도 그렇고 사례를 지원하는 자로서도 안정적으로 지원하려면 당신의 건강을 우리가 함께 공유하면 좋겠다는 의미예요. 최근에 이 사건으로 인해서 자살 시도를 한 적이 있는지와 최근 1년 안에 자살 시도를 한 적이 있는지 챙기고 있고, 또 하나는 저희가 상담 과정 중에도 (위기) 상황이 발생할 수 있기 때문에 피해자가 응급 처치가 필요한 질병을 앓고 있는 게 있는지 요거까지는 체크를 하고 있어요. 왜 체크하는지에 대해 설명을 하면서요. 자살 시도 경험이 있는 분들은 자살 금지서약서를 써요. 자살 시도를 하지 않겠다고 상담자나 사례지원자와 약속하는 건데 양식이 이미 정해져 있어요. 피해자분과 연락이 안 될 때 우리가 연락을 취할 수 있는 전화번호 하나를 더 확보해요. 그리고 본인이 스스로가 자살이나 자해 욕구가 올라올 때 도움을 받을 수 있는, '내가 누구한테 처음 전화를 할까'를 같이 고민하고 얘기하면서 쓰는 거예요, 본인이. 도움받을 수 있는, 24시간 운영하는 기관은 뭐가 있는지 저희가 정보도 드리구요. 우리가 서로 신뢰하고 같이 안전하게 일상을 살기 위해서 이 약속을 하자는 의미예요. 활동가에게는 좀 부담을 덜어주고 피해자분에게는 이 기관에서 나의 안전이나 일상을 걱정해주고 염려해주고 있다는 메시지를 주는 것 같기도 하고요.

몇 년 전부터 기관 핸드폰을 따로 뒀서 외부로 지원 나갈 때 기관 핸드폰으로 피해자와 소통하거든요. 활동가 각자에게 기관 핸드폰이 있는 게 아니고 하나밖에 없으니까 저 같은 경우 자살 위험이 높으신 분들 같은 경우에는 몇 분 정도 제 카톡 아이디를 오픈했어요. 불안 불안한데 어떻게 할까 고민을 하다가 그렇게 한 거예요. 저희 다른 선생님 한 명도 지원하는 피해자가 반복적으로 자해가 계속 있으니까 기관 핸드폰을 오픈한 다음에 이 기관 핸드폰을 가지고 퇴근을 하는 거예요. 그러다 보니까 퇴근 후에 전화 오면 깜짝깜짝 놀란대요.

올해 상반기에 디지털 성범죄 피해자가 많이 왔는데 활동가에게 더 많은 부담과 더 많은 소진이 있긴 해요. 확실히. 특히 불법 촬영물 유포 피해자

의 경우에 피해가 진행 중이잖아요. 그러니까 우리가 어떠한 정보를 주고 뭘 한다고 하더라도 피해자에게는 그게 자신의 일상이 회복되거나 치유될 수 있을 것 같지 않아 보이는 것 같아요. 이분의 불안도는 항상 높고. 저 같은 경우 예전에는 사례가 아무리 많더라도 집중해서 지원하는 기간이 있고, 기간이 끝나면 긴장이 지나가곤 했는데. 디지털 성범죄 피해자들 같은 경우에는 저희도 항상 경계가 예민하고 민감하게 반응을 해야 하는 긴장 상태에 놓이는 거예요. 그러다보니까 연락 한 번만 안 돼도 “아, 무슨 일 나는 거 아니야” 싶어요. 그리고 가끔 가다가는 누가 유포했는지도 모르는 유포로 피해를 보는 분도 있어요. 가해자가 있으면 가해자를 원망하는데 그것도 안 되고 누군가는 원망해야 되니까 원망을 (저한테) 쏟아부을 때도 있거든요. 제가 무슨 말을 하면 “그게 다 무슨 소용이냐” 그러시고, 말을 안 하면 말을 안 한다고 (뉘라고 하세요). 그런 말 들으면 소진도 많이 되지만 그럼에도 너무 안타까워서 그럼 또 내가 할 수 있는 건 뭐가 있을까 고민하게 되죠.

저희가 디지털 성범죄 피해자들, 위급하고 막 불안감 높고 이런 피해자들을 위해서 기존에 연계하던 병원(정신과)에 디지털 성범죄 피해자 같은 경우에 좀 더 초진이 빨리 이뤄질 수 있게 해달라고 요청을 했어요. 연계 기관들이 특정 피해자들에 대해서 필요할 때는 서로 빨리 소통할 수 있는 구조로 가져가려고 노력하고 있어요. 웬만한 병원들이 예약하려면 3, 4주 기다리고 그러잖아요. 그때까지 이 불안함을 활동가 혼자서 짊어지기에는 너무 힘든 거예요. 심리상담센터 상담가 선생님들께도 디지털 성범죄 피해자 같은 경우에는 저희가 빨리 심리상담을 의뢰하면 선생님들도 최대한 빨리 일정 맞춰서 상담을 시작해 달라. 그건 소통이 됐어요. 그렇게 하면 활동가로서 느끼는 부담감이 훨씬 내려가요.

*

제작년, 작년에 공동대응하는 사건으로 외부로 나갈 일이 많았어요. 외부로 나가면 그만큼 쓴 시간의 업무를 메꿔야 하잖아요. 다른 활동가들이 퇴근하고 나서도 혼자 남아서 일할 때가 많았어요. 막 정말 일이 힘들고 몸이 힘들고 이게 아니라 뭔가 설명할 수 없는, 외롭다는 생각이 드는 거예요.

하루는 막 울면서 일을 했어요. 울면서 일한 게 처음이에요. 밤에 9시가 다 되어 가는데 다행히 생활 시설 당직이던 선생님이 저랑 친한 선생님이어서 그 선생님이 사무실에 왔다가 제가 울고 있으니까 와서 얘기를 나눴어요.

얼마 전에 다른 상담소 활동가한테도 얘기했는데 이제는 지원을 잘 못 해서, 아니면 내가 피해자 지원과 관련해서 아는 정보들이 부족해서 힘든 게 아니다. 이 일을 해 보면 변화가 금세 이뤄지는 게 아니잖아요. 확실히 인내심도 있어야 하고 그런데도 아주 눈에 보이지 않게 소소하게 변화하는 것들을 캐치할 수 있어야 하고, 요만한 거지만 같이 의미화를 할 수 있게 동료들과 나누는 게 되게 중요한데 이런 걸 못하니까 ‘아, 내가 하는 일의 의미가 뭐지?’, ‘내가 무엇을 위해서 이 일을 하고 있지?’ 그게 충분히 공유 되지 않으니까 그때 소진이 정말 확 오는 거예요. 그때 처음으로 ‘이 일을 계속해야 될까? 나한테 어떤 의미가 있지? 그런데도 계속하고 있는 이유가 뭐지?’ 이 고민을 되게 많이 했어요. 그러면서 ‘아 사람들과 나누는 게 되게 중요했구나’라고 깨달았죠. 서로 이 사람이 하는 일의 의미를 알아주고 격려해주고 더 잘 할 수 있다고 해 주고 이런 것들이 이 일을 할 수 있는 원동력도 되면서 소진을 예방할 수 있는 한 축이라는 걸 느꼈어요.

*

제가 최근에 가장 압박, 부담감을 많이 느낀 사례가 있어요. 이 사례가 (명백한 성범죄임에도) 무죄가 난 사건이에요. 이 사건의 경우 항고, 재정신청을 거쳤기 때문에 이미 가진 분노와 부담감과 이 사회에 대한 불신감이 게 되게 많이 있었어요. 스트레스가 너무 심해서 제가 어떤 악몽을 꿨냐면 어느 날은 누가 제 머리에 벌레가 있다고 해서 보니까 이 같은 게 아니라 거머리처럼 머리카락마다 들러붙어 있는 그 벌레들이 제 머리에 한가득한 거예요. 막 때려고 해도 떼어지지 않는……. 그 꿈을 연속해서 며칠을 꾸고 이랬어요.

이게 무죄가 나오고 나서 제가 그날로 다른 성폭력상담소 소장님께 전화했어요. 논의하고 싶은 사례가 있다고. 가서 만나서 이 사례에 대해서 어떻게 하면 좋을까 고민하고 논의했어요. 저는 공대위든 뭐든 같이 했으면 좋겠다고 했고 결국 공대위를 꾸렸어요. 2심이 끝났기 때문에 사실 할 수 있

는 게 많지 않았지만, 하는 과정에서 제가 느꼈던 건 결과가 바뀌지 않을 수도 있지만 내가 고민하는 지점이 다른 상담소 활동가도 고민하는 지점, 똑같이 분노하는 지점이라는 거예요. 같이 얘기를 나누면서 되게 많은 격려를 받았어요. 그동안 잘해 왔고 “이거는 썸이 이만큼 끌어온 거야.” 이런 말들 있잖아요. 되게 많은 위안도 얻고 ‘아, 내가 소진된다고 느꼈지만 내가 또 이렇게 손을 내미니까 잡아주는 사람들이 많이 있구나’. 이걸 겪으면서 진짜 소통을 하고 네트워킹, 정말 서로서로 손을 내밀고 같이 하는 게 얼마나 중요한 건가 생각했죠.

이 사건의 피해자도 사실은 무죄 선고 나서 상태가 안 좋으셨어요. 제가 공대위 꾸려보겠다고 했을 때도 소용없다고, 뭐 하려고 하나고 했던 분이예요. 그런데 나중에 공대위에 같이하는 단체들의 메시지를 전달해 드렸더니 아직 달라진 게 아무것도 없는데도 피해자가 보이는 반응이 다른 거예요. 이런 것들이 너무 중요하죠.

제 장점 중 하나라고 생각하는 건, 제가 모르는 거를 잘 물어본다는 점이에요. 그게 우리 기관이 아니어도 전화해서 잘 물어봐요. “우리한테 이런 어려움이 있는데 혹시 이런 거를 많이 해 봤으면 내가 얘길 들어봐도 되겠냐” 꼴을 잘하는 편이거든요. 그래야 성장을 할 수 있고 더 잘 할 수 있겠지만 생각이 드는 거예요. 우리 안에서는 탄탄하게 피해자를 지원한다고 보지만 외부의 힘이 필요할 때도 있잖아요. 이거는 우리가 일을 잘해나가기 위한 것이니까 그냥 (전화) 해도 되고 할 수 있다고 생각했어요.

*

오랫동안 사례 끌고 갔는데 결과가 잘 나오지 않을 때 저도 분노가 큰 것 같아요. 그리고 지원을 하면서 어떤 부분에서는 사건의 결과가 어떻게 나올까 봐 불안과 두려움이 있는 건 사실이에요. 그냥 그 결과가 나오면 끝인 게 아니라 피해자가 그거에 대해 보이는 반응이 너무 다양하고, 그다음 피해자의 일상이 달라지니까. (결과가 좋지 않게 나왔는데) 뭘 할 수 있을까. 피해자가 “도대체 이게 무슨 의미냐”라고 할 때 “아니야 이거 의미 있어.”라고 말이 바로 나오지 않는 순간, 속으로 ‘그러네(다 소용없네, 의미없네)’ 이럴 때? 무력감 많이 느끼고 힘 빠지고 그런 것 같아요.

피해자와 제가 서로 조력해 나가는 관계라고 생각해요. 저도 초반에는 자꾸 (피해자에게) 뭔가를 해줘야 한다고 생각했던 것 같아요. 도와줘야 한다는 관점? 물론 도와도 주지만 그 사람이 자신이 가진 회복 탄력성을 좀 더 잘 발휘할 수 있도록 임파워링을 하는 사람인 거지, 우리가 이 사람의 것을 대신에 해 주고 해결해주는 건 아니라는 거죠. 그분이 자기가 가진 역량이 있는데 지금 폭력 피해 상황에서 자신이 가진 게 뭔지 잘 모르고 어떻게 발휘해야 할지 잘 모르니까, 그 역량을 잘 끌어낼 수 있도록 조력하는 게 우리의 역할 아닌가.

피해자분들 중에 자꾸 우리에게 뭔가 해 달라고 하시는 분 있잖아요. 예를 들면 법적 진행을 원하시는 분이면 저희는 상담소에 첫 면접 상담 오실 때 우선 조금이라도 정리된 게 있으면 갖고 오시라 말씀드리거든요. (경찰에) 진술 전이면 본인의 언어로 본인이 정리하는 게 중요하니까요. 그런데 자꾸 어떤 분은 내가 말을 할 테니 당신이 알아서 정리해 달라 이러시는 분이 있어요. 사례 회의 때 그런 얘기 많이 해요. (이분이 이렇게 요구하는데) 이거를 해야 할 것인가 안 해야 할 것인가. 이분이 못 해서 안 하는 것인가, 안 하고 그냥 (의존하는 것인가). 논의하는 시간이 되게 많이 필요하기는 해요. 그렇다고 하더라도 되게 중요한 것 같아서 나누는 시간을 많이 갖고 있어요. (계속 무리한 요구를 하는 피해자가 있을 땐) 사례 회의에서 결정한 대로 ‘지원이 된다, 안 된다’를 정확히 전달하자. 만약 그때 또 다른 방식으로 요구를 하면 이걸 이렇게 말하자 까지 같이 얘기를 나눠요.

어떨 때는 사례 회의 때 막 이해할 수 없는 피해자에 대한 고민을 꺼내놔요. 이걸 내가 부족해서 이해를 못 하는 건가 아니면 이 사람의 특성이 이런 건가. 그게 한편으로는 소진 예방이기도 하면서 한편으로는 사례를 위한 전략이기도 한 것 같아요.

지원을 계속해 오면서 제가 가장 보람을 느끼는 순간은, 제가 지원했던 피해자가 하나의 가교 구실을 해서 다른 피해자에게 어떤 긍정적인 역할을 하고 있을 때 그게 ‘아, 저 사람이 어느 한 과정을 넘고 본인의 역량을 발휘하는구나!’ 이게 좋게 다가오고 뿌듯하죠. 제가 지원한 피해자 중에 저를 진짜 힘들게 한 분이 계셨어요. 아침에 오면 매일함에 메일이 밤새 4~5개 쌓여있고, 맨날 전화 오고 그랬던 피해자예요. 법률적인 과정을 잘 겪고 종결한 지 꽤 됐는데 가끔 연락이 와요. 그분이 피해자들 지원을 해 달라고

후원도 해 주시고. 그러면 ‘아, 내가 그래도 이분에게 지원을 나름 잘했었나 보다, 이분이 그래도 많이 회복했나 보다’ 싶죠. 저한테 좋은 메시지가 되죠.

*

저는 사례 지원은 전문가의 영역이라고 생각을 해요. 피해자와 변호사와 심리상담가, 이 중심에서 계속 코디네이팅하고 조율하고 의견을 제시하고 혹은 반론을 제기하고 이럴 수 있는 역할을 하는 게 저희의 역할인 것 같아요. 저희는 자신도 되게 중요한 역할이라고 생각하고 그렇기 때문에 ‘뺨 세계’ 공부하는 것 같아요. 법률과 관련해서도 변호사들은 좀 더 보수적인 가치로, 예를 들면 제가 지원한 사건에서 검사가 했던 말 중에 되게 문제가 있는 발언이 있으면, 저희는 문제를 제기하는 데 사실 변호사는 검사나 재판부에 그렇게까지 하길 원치 않잖아요. 이런 것들을 해나가는 거죠. 변호사가 반대하지만 어떤 것들은 해나간 것들이 있고 그거는 법률적인 영역에 대한 이해도 있어야 하지만 우리가 운동성을 가지고 하는 것들이잖아요. 단 순하게 ‘피해자를 지원한다’에서 나아가서 조금 더 전문성이 있어야 하는 게 맞는 것 같아요. 인식과 가치를 분명히 갖고 있어야 하고 피해자의 언어를 사회나 법 현장에서 잘 말할 수 있는 번역가라고 생각해요.

우리가 어떤 가치를 가지고 어떤 방향으로 나아가고 있는가가 계속 점검이 돼야 하는 것 같아요. 여성과 관련된 이슈나 성폭력 관련된 이슈가 너무 변화가 심하기 때문에 그 안에서 나는 어떤 포지션으로, 어떤 가치를 발휘하면서 활동을 할까가 계속 점검되고 논의되지 않으면 더 금방 소진되고 저의 역량은 강화도 덜 되고 잘 발휘할 수도 없을 것 같아요.

H 활동가의 이야기

(성매매 대응 활동을 하는) 법인에서 일하다가 작년에 여기에 오게 됐어요. 여기서 회계도 할 수 있는 사람을 원하셨어요. 회계 행정업무 적응을 일 년 정도 한 거고 올해부터 상담 활동을 한 거죠.

*

1년 동안 행정업무 하면서 선생님 한 분이 붙어서 집중적으로 성폭력 피해 지원 관련해서 가르쳐주셨어요. 그 선생님이 경력이 15년 되셨고 곧 육아휴직 들어갈 예정이라서 내부 업무를 많이 보시다 보니까 저를 전담해 주셨죠. 제가 모르면 퇴근 시간 넘어서까지 붙잡고 물어보고 그랬어요.

그 선생님이 일 년 치 계획을 세워주셨어요. 자료들 일단 한번 읽어보자, 지침도 읽어보고 전화 상담일지 쌓아둔 것들도 읽어보자. 상담일지에 정리가 잘 돼 있는 거예요. 그러고서 전화상담 실습하자 해 가지고 한 번에 두 사례에서 세 사례씩 전화상담 실습하고 피드백 받았어요. 역할극 형태로 진행했어요. 제가 사례 지원하는 사람이고 피해자 역할 하는 선생님, 옆에서 보면서 평가하고 피드백하는 선생님이 계셨죠. 너무 떨리는 거예요. 솔직히 실제로 전화 (상담)하는 것보다 더 떨리는 거예요. 제가 수련 일지로 만들어 났거든요. 그거 지금 다시 보면 실습 때 제대로 한 게 하나도 없어요. 그 상황 자체가 너무 떨려서.

이상하게 저 들어오고 나서 상담 전화가 별로 안 왔어요. 그래서 전화 실습을 더 늘렸던 것도 있죠. 실습할 때 쉼터 선생님들이 기습으로 사례를 던지면서 연기를 하시고 우는 연기도 하셨어요. 실습인데도 연기를 너무 리얼하게 하시는 거예요. 되게 당황스러운 질문들, 청소년 역할 하면서 청소년들이 던질만한 당황스러운 질문들 던지시고. 저 진짜 실습할 때마다 말 못할 때 많았거든요. 지금도 생각하면 너무 떨리네요.

접수 면접 실습을 세 번 했어요. 한번은 제가 피해자 역할 해 봤고요, 두 번은 제가 사례 지원자하고 평가해주는 선생님이 피해자 역할도 같이 하면서 저하는 거 평가해 주시고요. 저희가 상담을 여기서 하니까 이곳 상담실에서 실습했죠. 교육은 원래는 1년 잡았는데 작년 연말부터는 전화상담은

했고요, 2월부터 접수 면접 하면서 상담 사례받기 시작했어요. 2월까지 교육하고 끝났죠.

상담하면서 실제로 제일 도움 됐던 건 그때그때 바로 물어볼 수 있는 거요. 다행이라면 다행인 게 저 가르쳐주신 선생님은 늦게까지 남아서 일하셨어요. 그래서 그날 거 한꺼번에 모아서 물어보곤 했죠. 선생님이 제 사례 따로 정리하는 게 좋을 것 같다고 권하셔서 수련 노트처럼 파일 하나 만들고 제 노트 따로 하나 만들어서 거기에 바로바로 적으니까 그게 저만의 교과서 같이 되더라고요. 실제로 던져지면서 경험하는 게 제일 큰 것 같아요. 계속 경험하면서 그때그때 궁금한 거 물어보면서 배우는 게 큰 거 같아요.

*

지금 지속 중인 상담 건수 보니까 스무 건 정도 되더라고요. 그런데 이 중에 기소된 게 아직 없어요. 제가 초반일 때 선생님들이 심리상담이나 의료비 지원 위주의 건들을 주시기도 했고요, 이상하게 법률 지원이 저는 드립되는 경우가 많았어요.

회계랑 행정은 경험해 본 거고 루틴이 있는 일이라서 제가 잘 할 수 있어요. 그런데 제가 변수에 약한가 봐요. 제가 경험한 것들은 알겠는데요, 아직 법률지원 A부터 Z까지 안 해봤잖아요. 그거에 대한 불안감이 있는 것 같아요. 업무량이 부담되거나 그런 건 현재는 없어요. 경험해보지 못한 거에 대한 불안감이죠.

아직 (제가 알고 있는) 정보나 이런 게 완전하지가 않으니까, 특히 법적인 부분 관련해서. 수사단계까지는 경험해봤으니까 이제 알겠는데 재판 끝까지 안 가봤으니까 경험이 부족하다고 생각해요. 그래서 전화 상담할 때 불안하죠.

상담에서 힘든 건 피해자분들이 생각하는 거랑 제가 생각하는 피해자분들한테 필요한 걸 맞춰가는 과정이요. 피해자분들이 제가 보기엔 걱정되거나 (본인에게) 도움이 되지 않는 선택을 하려 하실 때 이걸 설득해야 하는데 그때 제 언어가 부족하다는 생각이 들 때가 있어요. 예를 들면 그루밍 같은 피해로 인해서 가해자한테 양가감정이 드는 경우에 피해자가 가해자와 연락을 계속 지속하고 싶어 하실 때 그게 본인이 더 힘들어질 수 있는 선

택인데 그런 거를 고집하실 때. 아니면 예를 들어서 법적으로 저희가 지원할 수 있는 부분이 없을 때, 이미 종료가 되었는데 다시 고소하고 싶어 하거나, 성폭력이 아닌 다른 건으로라도 고소해서 가해자를 괴롭히고 싶어 하실 때 상담소가 지원하기 한계가 있는 부분을 말씀드리면 그 말들 혹은 현실에 상처를 받으시는 거예요. 그런 게 어렵다고 느껴져요.

성폭력 피해 사건 자체가, 가해자 언어가 아니라 피해자 언어 안에서 다시 다뤄져야 하고 해석되고 그게 여성주의 상담이라는 애길 하잖아요. 그걸 재구성하면서 생존자가 갖게 되는 언어? 어떻게 보면 저도 그걸 같이 발언한다든지 (피해자가) 표현할 수 있게끔 같이 찾아가는 과정일 텐데 그게 어려운 것 같아요. 이 사건이 본인한테 어떤 의미가 될지 (그 언어를) 찾아야 하는데.....

피해자분께서 원하는 게 있을 때 지원자는 그 욕구를 이룰만한 선택지를 제공하는 거라고 보거든요. 선택지를 만들려면 말이 필요할 거 아니에요. 원하는 대로 잘 되면 좋겠는데, 피해자분께서 원하는 대로 안 되거나 실패하는 것들이 있으실 거잖아요. 그런 것도 의미 있는 것으로 해석되면 좋겠다는 욕심이 있는 것 같아요. 뭔가 이게 승패로 가면 진짜 그거야말로 그냥 강자의 언어잖아요. “아니에요, 그렇게 해석하는 방법 말고 요게 있어요.”라고 애길 드려야 되는데 아직 제가 그 부분이 부족하지 않나 싶어요.

소진된다는 느낌은 아직은 잘 모르겠는데요. 저는 오히려 요즘 코로나로 대면상담을 중단하는 임시휴관 상황이 되니까 소진되는 느낌이 들어요. 차라리 뭔가 할 게 있으면 몸은 힘들겠지만, 쳇바퀴 돌아간다는 느낌이 그래도 뭔가 의미가 있다는 느낌인데요. 피해자분들도 못 오니까 힘든 상황이고 저희는 전화로만 힘드신 이야길 들으면 딱히 해 드릴 수 있는 게 없잖아요. 이분들은 오셔서 대면하고 얘기도 나누고 공감받고 이런 걸 원하시는데 그걸 해 드릴 수가 없으니까 좀 무력감 같은 게 느껴졌던 것 같아요.

가끔은 사례 생각하다가 잠을 설치기도 해요. 최근에 사례 때문에 신경 썼을 때 제가 성폭력 피해 보는 꿈을 꾸는 거예요. 강제추행을 당하는 꿈이면 그거에 대해서 막 얘기하다가 싸우다가 끝나고요, 강간 피해는 입을 뻗하다가 계속 저항하다가 끝나고요. 저항하는 걸로 끝나니까 그래도 긍정적으로 보면 되지 않을까 이려고 있긴 한데. 저는 피해자분들이랑 얘기하면서 제가 그런 내용에 영향을 받는다고 생각을 안 했거든요. 사건 부분에 관련

해서는 최대한 떨어져서 보려고 하고, 제가 너무 이입되면 안 되니까 그렇게 했다고 생각하는데 가끔 꿈에서 나오는 걸 보면 영향을 받는 건가 싶기도 하고.

*

동료 선생님들은 소진되고 있는 것으로 보여요. 동료 선생님 중에 수더분한 타입이신데 슈퍼비전 때 사례 얘기하다가 눈물을 보이시는 거예요. 아, 이 일이 경력도 오래되고 스탠스를 잘 유지하고 있으신 분이더라도 안에서 감정적으로 (힘든 게) 있었구나. 또 다른 쌤 같은 경우는 사례 얘기만 들어도 소진되는 게 느껴져요. 한두 개가 아니고 하드한 사례들, 선생님 손도 많이 타야 할 것 같은 사례들을 맡고 계시니까요. 올해 불법 촬영 피해 때문에 자살 욕구를 호소하시는 분들이 많았어요. 위급한 상황이 발생해서 퇴근 이후에도 쌤들이 연락하고 지원하는 그런 것들 보면서 뭔가 올해는 아주 힘든 해겠다고 생각했죠.

동료 선생님들이 힘들 때 제가 들어드리려고 하는데요, 좀 어렵기도 해요. 제가 제일 나이도 어리고 경력도 짧고 이러다 보니까 내가 듣는 게 도움이 될까 싶고요. 내가 이런 얘기를 들을 때 피드백 개념이 아니라 나는 어떤 리액션을 해야 도움이 되는 건가 이런 고민이 들 때도 있어요. 그래서 맨날 “음… 음…” 이러는데요. 전 진짜 뭐가 할 말이 없으니까 듣고만 있는 건데 ‘이게 관심 없는 거로 보이지 않을까?’ 이런 생각도 들고요. 좀 더 적극적으로 물어봐야 하나? (동료 선생님이) 통화하거나 한숨 쉬거나 그랬을 때 “선생님 무슨 일이에요? 누구 때문이에요?”라고 물어봐야 하는 건지. 제 경험이 부족해서일까요.

*

소진 예방 장치로는 스테디가 있는데요. 2주 1회예요. 원래는 책 읽는 것뿐만 아니라 전시 보는 것도 계획돼 있었는데 코로나 때문에 책 읽는 것만 하고 있어요. 작년까지는 여성 관련, 법률 관련 공부 했었는데 이것도 ‘빡세다’ 해서 서로 관심 있는 분야 책들 갖고 와서 읽고 있어요. 개인적으로 도

움이 많이 됐어요. 제가 책 읽고 쓰고 걸 좋아했는데 잘 안 되다가 다시 책 읽는 거에 집중하고 싶었을 때 요게 도움이 됐어요. 스터디 책을 읽어야 하는 게 숙제잖아요. 이 숙제를 미루고 제가 좋아하는 책을 읽는 거예요. (웃음) 아니면 제가 좋아하는 책을 보려고 스터디 책을 빨리 끝내던가하면서 독서량이 늘었어요!

스터디 때 업무적인 얘기가 아니라 개인적인 삶을 좀 들여다볼 수 있는 얘기들을 나누다 보니까 서로를 좀 더 이해하게 되는 것 같아요. 스터디 통해서. 2주에 한 권 읽는 게 좀 부담스럽긴 하지만요.

한 달에 한 번 집중사례 회의는 (저 들어오기 전에는 선생님들이) 바쁘시니까 정기적으로 안 됐었는데 올해는 저도 있고 하니까 좀 자주 하자 해서 정기적으로 하고 있어요. 또 심리상담 선생님들이 한 달에 한 번씩 슈퍼비전 받을 때 저희 사례가 있으면 참석하거든요. 그것도 저한테 도움이 됐어요. 이거는 심리를 다루는 거잖아요, 사건뿐만 아니라. 그래서 들을 때마다 사람 자체에 대해서 이해를 하게 되고 배우는 게 있어서 재밌어요.

법원에서 하는 교육이 1년에 두 번 진행되는데 저는 법인이랑 같이 하는 것들이 좋아요. 상담소는 네 명뿐이잖아요. 그러다 보니까 편편(한 달에 한 번씩 두 시간 남짓 맛있는 음식을 먹거나 영화를 보는 등 소진 예방을 위한 시간-필자) 이런 거 한다고는 하지만 아무래도 일 얘기가 나오게 되잖아요. “일 얘기가 나오면 소진 예방은 아닌 것 같다.”고 하는데. 법인이랑 같이 하면 인원수가 많고 다른 분야에 있는 선생님들이랑 있으니까 (상담소 일 얘기를 안 해도 되고 주의 환기도 돼서 소진 예방에) 더 도움이 되지 않나 싶어요.

*

피해자가 그냥 저랑 얘기하고 간 것만으로 그래도 좀 위로가 된다고 했을 때 뿌듯해요. 물론 그 이후에도 사람이 다시 악화되는 경우가 있긴 하겠지만 (저랑 얘기한) 그 시간이 의미 없던 건 아니었구나, 버리는 시간은 아니었구나. 그게 제일 큰 것 같아요. 지금은.

상담활동가의 자질에 대해서는 그냥 감히 생각하자면 일단은 포용력이요. 동료 간에도 그렇고 피해자와의 관계에서도 그렇고 나와 다른 거라든지 그

사람의 상황이라든지 그걸 받아들일 수 있는 포용력이 필요한 것 같아요. 그리고 자신에 대한 객관적인 성찰? 그것도 놓치면 안 될 것 같아요. 그리고 그 상황을 파악하는 시각 같은 거요? 넓게 보려고 하고, 그리고 단호할 땐 단호한 거.

상담활동가의 역할은 중간자 역할이라고 봐요. (각 분야의 전문가들이) 다 쓰는 언어가 다르다는 걸 느껴요. 같은 사건이어도 피해자 한 사람에 관해서 얘기할 때도 상담 선생님들이 말씀하시는 거 다르고 변호사님 뵈 때 다른 것 같아요. 피해자분의 포지션, 태도 자체도 누구를 만나느냐에 따라 다른 것처럼 각 영역의 전문가들이 피해자나 사건에 대해서 표현하시는 언어가 다른 것 같거든요. 저희는 그걸 통역해주는 역할이지 않을까. 특히 법률적인 부분에서. 만약 사법적으로 (사건이) 불기소가 나거나 그랬을 때, 불기소라고 해서 피해가 없었던 것도 아니고 피해자 잘못된 것도 아니잖아요. 그런 것들에 관해 설명해주고, 피해자들이 수사기관이랑 소통하는 것 때문에도 힘들어하시니까요. 그런 딱딱한 언어들? 공격적으로 들리는 언어들, 그런 것들에 관해서도 설명하는 게 필요하다고 느껴요. 심리상담 같은 경우에도 저희가 하는 상담과 결이 다르다고 느끼는 부분이 뭐냐면, 상담은 선생님들이 공감하고 맞춰주시고 하시잖아요. 저희가 하는 역할은 피해자들이 좀 더 주체적으로 해석할 수 있게, 자기감정에 대해서 정리할 수 있게 도와주는 역할이지 않나.

소진 예방을 위해서 조직에 바라는 제일 큰 거는요. 사례가 많을 때, 단 순히 건수가 많아서 힘들다는 게 아니라 각자 지원하는 역량이나 사건의 특색들이 있잖아요. 그거에 맞춰서 개인의 사례 수나 기관 전체의 사례 수가 조절돼야 하지 않나 싶어요. 예를 들어서 저 같은 경우는 (상담 활동 초반이라서) 잘 모르니까 많은 사례를 맡기 어려울 수 있겠고 어떤 선생님은 되게 하드한 사례를 많이 맡고 있을 때 다른 사례 맡기 어려울 수 있잖아요. 저희 같은 경우는 기관 차원에서 사례를 더 맡기 어렵다는 걸 느끼고 그렇게(신규 상담을 일시적으로 받지 않는 방식으로) 했죠. 하지만 신규 사례 못 받는 걸 지속하는 게 어렵다고 생각해요. 그래도 가끔은 필요하지 않을까 이번에 생각했어요.

<부록> 상담활동가들에게 건네는 메시지

라다(김은아)

심리상담센터 '위민' 대표

*라다님은 한국성폭력상담소에서 전화상담 자원 활동을 1년, 면접 상담을 9년간 했다. 현재는 심리상담센터 '위민'의 대표로 젠더 폭력 피해자들 상담하고 있다. 젠더 폭력 피해자들의 치유회복 프로그램(여성가족부 지원)을 진행하기도 하며, 성폭력 전문 상담원 교육이나 여성주의 상담 슈퍼비전을 통해 상담활동가들을 만나고 있다. 또 서울불교대학원대학교에서 여성주의 상담 강의를 하고 있으며, 타로 심리상담 아카데미를 운영하는 타로 마스터이기도 하다. (chalrasemo@hanmail.net)

-상담활동가는 어떤 역할을 하는 사람이고 어떤 전문성이 있고 그 전문성을 가지기 위해서는 어떤 권력이나 자원이 있어야 하는가에 대해서 개인적으로나 속해있는 상담소 안에서 토론이 필요한 것 같아요. 여성주의 상담에서는 원하는 삶의 변화나 목표를 만들어낼 힘을 '권력'이라고 해요. 상담활동가들은 여성주의자로서, 젠더 폭력이 극명하게 드러나는 성폭력이라는 현장에서 피해자의 '권력'을 강화하는 것으로 자기 가치관을 실현해 보고 싶은 자기 정체성이 있는 거 같아요. 피해자의 '권력'을 강화해 주기 위해서, 또 상담활동가로서 내가 원하는 삶을 살기 위해서 나에게 어떤 경험이 필요한가, 혹은 현재 어떤 지점이 무력한가에 대해서 객관적으로 인식하고 토론해 보는 게 필요해요.

-기본적으로는 여성주의 인식론이 없으면 상담활동가가 되기 힘들 것 같아요. 상담자나 변호사가 될 수는 있지만, 성폭력 피해자를 지원하는 상담활동가가 여성주의 인식론이 없으면 내담자를 이해할 수 있는 렌즈가 없는 거 같아요. 성폭력 피해에 대해서 법적인 것뿐만 아니라 다양한 지식도 있어야 할 거고. 어쨌든 상담활동가라고 한다면 심리상담 전문가는 아니더라도 면접과 상담에 대한 기본 지식이 체화돼 있지 않으면 소진되기 쉬울 것 같아요. 상담으로 내담자의 심리변화를 끌어내는 것까지는 아니어도 최소한

면접이나 상담의 기법을 체화하고, 그 속에서 공감하면서도 자기 경계를 잃지 않고 피해자를 만날 수 있어야 소진이 덜 될 것 같아요.

-공감한다는 건 내가 그 사람이 되는 건 아니에요. 그렇지만 너무 딱딱한 자아 경계로는 누군가에게 공감할 수 없겠죠. 기본적으로 내가 유지되면서, 나의 상태와 감각이 인지되고 느껴지면서도 '내가 만약 저 사람 같은 경험을 했더라면, 저런 위치에 놓였더라면 아 저렇게 느낄 수 있구나' 그렇다고 내가 완전히 그것이 되는 건 아닌, 나로도 돌아오지만 함께 있으면서도 연결될 수 있는 것이 공감이라고 봐요.

-특히 쉼터 같은 경우는 상담활동가가 (입소자들과) 생활을 같이하게 되는데 이걸 그냥 상담활동가인 것과 너무 다르다고 봐요. 다중의 관계로 맺어지잖아요. 경계가 겹쳐지고 다중관계가 됐을 때 소진의 위험성이 크지만, 또 굉장히 파워풀한 관계를 맺을 수도 있어요. 새로 그 일을 시작한다거나 활동을 하면서 곤란한 상황에 처하거나 힘을 받을 때, 이런 다중관계나 경계 문제의 관점에서 논의되는 게 필요하지 않을까요?

-내담자는 소비자로서 정당한 권력을 갖고 자신의 권리를 요구할 수 있어요. 예를 들어서 부동산 계약을 해야 하는데 잘 몰라서 부동산에 물어보고 동사무소에도 물어보잖아요. 제가 볼 때는 이거랑 성폭력 상담소에 전화하는 게 내담자 입장에서는 별 차이가 없을 것 같아요. 자기한테 가장 유리한 걸 하는 것은 어찌 보면 힘 있는 행위잖아요. 그런데 활동가는 자기 정체성이 중요하고 또 '관계' 속에 있는 존재라는 거죠. 관계 속에 있지 못하고 내가 자본주의적인 소비의 서비스를 제공하는 사람으로만 대상화될 때 처참한 느낌이 드는 거죠. 인정할 건 인정하고 과도하게 기대하지 말아야 할 필요가 있어요. '내담자들이 그럴 수 있다' 하고 내려놔야 할 부분이 있겠죠. 한편으로는 상담활동가는 여성주의자라는 내 정체성을 가지고 피해 경험자를 도우려 하는 사람으로서 내담자의 경험을 존중하는 거잖아요, 그게 어떤 경험이든지요. 그래서 활동가의 그 뜻이 잘 전달될 수 있도록 상담을 하는 게 중요한 것 같아요. 상담자인 내가 봤을 때 좋은 걸 정해서 내려주는 게 아니라 여러 정보는 주지만 그것과 관련한 선택은 내담자가 한다는 것, 내

담자가 자기의 권력감과 힘을 가지고 선택할 수 있게 적절한 질문을 던지는 것. 그렇게 하면 내담자도 자신이 단순한 소비자가 아니고 이 관계가 상호 관계라는 걸 느끼겠죠. 그렇게 될 때 다른 서비스들과 차별화가 될 것 같아요.

-전화상담에서 일회기에 파악해야 되는 것은 무엇인지, 적정한 시간은 얼마인지 등 구조화가 필요한 것 같아요. 시간 구조화가 안 되면 상담자가 되게 지치거든요. 일회기 안에 파악해야 하는 것들을 파악하고 그것들을 잘 들었고 잘 이해했고 좀 더 이야기 나누는 건 다시 하자든지 정보를 더 찾아보고 애길 하자든지 이런 식으로 구조화가 필요할 것 같아요. 첫 회기에 전화상담으로 감정으로 너무 들어가 버리는 상담을 하긴 힘들거든요. 감정이 드러날 때 공감해주지만 거기로 쏙 들어가지 않게 필요한 것들을 체크해야 할 것 같아요. 상담 면접 기술이 필요한 거죠. 그 회기 내에 파악을 충분히 하고 활동가가 무력함을 느끼지 않으면서도 회기를 마무리할 수 있지 않을까 싶어요.

-피해자를 지원하면서 내가 도와줄 수 없는 영역이 있다는 것을 받아들여야 할 것 같아요. 내가 내담자를 위해서 뭘 해 줄 수도 없는 상황이라면 사건들은 통제할 수 없지만, 내담자와의 관계에서 어떤 자세를 취할 것인지 선택할 수 있잖아요. 우리가 바꿀 수 없는 한계가 있을 때 그것을 진솔하게 드러내는 게 좋아요. 그리고 자기 능력 범위 내에서 해야지, 그렇지 않으면 소진될 것 같아요.

-상담이 모든 걸 심리 내적인 문제에서 찾다 보니까 활동가들이 (소진 예방을 위해) 상담을 받는 것에 거부감이 들 수 있어요. 상담하는 건 두려운 일이기도 해요. 그런데 누군가를 상담하려면 자기가 상담을 받아보는 게 되게 중요한 것 같아요. 내가 내담자 경험을 해 보면서 반대 입장을 느껴보는 거죠. 또 어떤 내담자와 관계에서 되게 좌절한다든지 무력하다든지 분노가 있다든지 할 때 그게 어떤 패턴으로 반복된다면 내 안에 그것과 관련한 뭐가 있나 들여다 볼 필요가 있는 거죠. 상담을 통해서 미해결된 것들을 통합하고 완성해 내서 다음 단계로 나아가는 작업을 하는 거예요.

-성폭력에 대해서 민감성이 높아지면서 성폭력 상담소가 맡는 사례가 많아지고 있잖아요. 상담 사례 수 얼마 단위로 인원이 보충돼야 한다든지 하는 계획을 정부가 갖고 있어야 해요. 또 충분한 보상이 주어지지 않으면 누가 이 일을 오래 하겠어요. 상담활동가는 월급쟁이이기도 하잖아요. 돌봄 노동이면서 활동가라는 이유로 저임금을 받고 있는데 이 부분이 개선돼야 하고요. 슈퍼비전이나 상담활동가가 자신을 돌볼 수 있는 프로그램에도 정부의 예산이 배정돼야 한다고 봐요.

주혜명

마음챙김연구소 소장

*주혜명님은 마음챙김연구소 소장이자 연륜 있는 심리상담가이다. 성폭력 피해자들과 상담활동가들을 상담하고 있다. <에니어그램의 지혜>를 번역했으며 에니어그램 워크숍을 진행한다. 아로마 테라피스트로 아로마 테라피 프로그램도 진행하고 있다.

주혜명님은 특히 성폭력 피해자 쉼터에 사는 피해자들과 이들을 지원하는 활동가들에게 각별한 애정을 갖고 있으며(나도 열림터에서 활동할 때 주혜명 선생님께서 상담을 받았다.), 주로 쉼터의 활동가들에게 해 주고 싶은 이야기들을 나눠 주었다. (hmavatar@empal.com)

-활동가들은 피해자들을 변화시키려 하거나 제도를 바꾸려고 하는 사람들이죠. 저는 활동가들이 본인을 바꾸는 데에도 관심을 가지면 좋겠어요. 자신의 마음 건강을 돌볼 수 있는 시스템이 있어야 해요. 활동가들의 마음이 건강해야 상담의 질도 높일 수 있고 결과적으로 피해자를 잘 도울 수 있잖아요. 그거보다 중요한 거는 본인이 덜 소진될 수 있다는 거죠. 그런데 사실 활동가들이 바쁜데 소진 예방 프로그램에 참가하기 위해 일주일에 한 번씩 외부로 나오는 것도 쉽지 않잖아요. 업무 여건부터 좋아져야 하는 거겠죠.

-문제해결과 공감을 함께 해야 하는 게 활동가의 어려움 같아요. 이게 쉬운 일이 아니죠. 특히 쉼터에서 일하는 활동가들에게는 비폭력 대화 훈련이 필요하다고 생각해요. 피해자들을 잘 돕기 위해서가 아니라 활동가들 자신을 보호하기 위해서. 본인이 1의 노력을 하면 1만콤의 효과를 보기 위해서요. 비폭력 대화는 나의 감정과 욕구를 알아차리고 상대의 감정과 욕구를 알아차릴 수 있는 정말 좋은 훈련의 장이에요. 비폭력 대화를 잘 훈련해서 똑같은 얘기를 하더라도 공감적으로 할 수 있으면, 본인이 하고 싶은 말을 다 하면서 상대를 보호하고 나를 보호할 수 있어요. 이런 걸 장착하지 않으면 일하기 굉장히 힘든 환경일 거라고 봐요.

공감한다고 해서 다 허용하는 것은 아니에요. 정말 높은 수준에서 비폭력

대화를 하면 본인들이 해야 할 말을 다 하면서 공감할 수 있거든요. 이런 게 활동가들한테는 낯설 수 있어요. 단순히 대화의 스킬이 아니라 자기를 알아차리고 자기감정을 자기가 책임지는 거잖아요. 끊임없이 훈련해야 하는 거고 굉장히 번거롭고 답답하다고 느낄 수 있지만, 장기적으로 본다면 활동가들이 자기를 보호할 수 있는 아주 좋은 방법이에요.

-에너지를 쓰는 것보다 그것으로부터 충전되는 게 더 많아야 그 일을 계속할 수 있거든요. 여러 가지 있겠죠. 보람도 있고 내가 성장한다는 느낌, 기여한다는 느낌도 있고 물질적인 보상도 있고 또 피해자들하고 관계를 맺어가면서 관계에서 느끼는 것들이 있을 테고. 이게 더 커야 그 일을 계속할 수 있잖아요. 그런 것들을 더 많이 얻기 위해서 필요한 게 무엇인지, 구조적으로 무엇이 실현됐으면 좋겠는지 점검해 보면 좋겠어요.

-활동가들에게 부탁하고 싶은 건 잘하려고 하지 말고 오래 하시면 좋겠다. 왜냐면 어떤 일이든지 경험으로부터 얻어지는 게 있잖아요. 그 경험치들을 잘 사용하면 좋겠는데 활동가가 자꾸 바뀌면서 전문성이 사장되는 게 안타깝워요. 오래 했으면 좋겠고 오래 하기 위해서 너무 힘 빠지 않고 자기를 보호하면서 하면 좋겠어요.

조이수현

트라우마 치유센터 사람마음 사무국장

*트라우마 치유센터 사람마음은 2012년에 개소한 트라우마 전문 비영리 심리치료기관이다. 트라우마 피해자의 심리치료를 지원하고 피해자들이 서로를 도와서 회복할 수 있도록 피해자들의 자조 활동을 조력하고 있다. 또 현장에서 트라우마 피해자를 지원하는 활동가들이 트라우마에 대한 이해를 높여 전문적인 조력을 할 수 있도록 교육을 진행하며, 이들이 소진을 점검하고 예방할 수 있는 워크숍도 열고 있다. 사람마음은 궁극적으로는 트라우마가 공동체의 고통이라는 것을 인식하고 공동체 차원에서 트라우마를 치유하고 회복할 수 있도록 노력해 나아가고자 하는 기관이다. 조이수현님은 사람마음의 사무국장이자 정신건강임상심리사이다. (02-747-1210)

-활동가 선생님들이 일하는 환경 자체가 험난하고 어려운 환경이이라고 봐요. 그런 환경 속에서 그래도 잘 버티면서 일하고 계신다는 걸 스스로 알아 주셨으면 좋겠고 너무 스스로에게만 화살을 돌리지는 않았으면 좋겠어요. 지금 그 자리에서 가장 잘 할 수 있는 최선을 하고 계시는 거라고 말씀드리고 싶어요. 회의감이 드실 수 있어요. 요구들은 많고 그만큼 못 해내는 것 같고. 그것도 현장의 어려움이 주는 자연스러운 반응일 수 있어요. 이 현장이 그만큼 어려운 현장이라는 걸 알려주시면 좋겠어요.

-워낙에 일 자체도 하드하신데 자해나 자살 호소까지 오면 정말 더 힘드실 것 같아요. 훈련받은 전문가들도 사실은 대응하기가 어렵고 소진감도 되게 많이 느끼게 되는 주제이거든요. 그것 자체가 주는 뭐랄까, 공포심이든 두려움이든 염려든 정서적인 여파를 많이 미치는 영역이어서요. 사람 생명이 직접적으로 왔다 갔다 할 수 있는 부분이니까요. 현장에서 (최근 들어) 더 많이 경험하신다고 하면 진짜 더 어려우실 것 같다는 생각이 들어요.

-지원하는 피해자들로 인해 어려움을 겪으실 때 트라우마의 영향력에 대한 이해가 필요한 것 같아요. 피해자 분들은 절박한 상황이니까 당연히 요구하실 거고 예전보다 많이 아시니까 더 적극적으로 요청하시겠죠. 한 번쯤은

침해를 받았던 분들이고 그걸 회복하려고 애쓰시는 분들이니까 다른 삶의 장면에서 더 침해당할 수 없다고 느끼고 더 많이 요구하시고 요청하실 수 있어요. 그렇게 이해를 하고 동료들하고 어려움을 나누실 수 있는 시간이 있으면 좋겠어요. 특히 조직의 구조나 역동을 관리하시는 게 관리자급의 활동가 선생님들의 역할이니까 (소진이나 대리 외상에 대해) 잘 아시고 잘 챙기시는 게 필요할 것 같아요.

상담활동가 선생님들이 어떻게 보면 생존자들을 위해서 많은 것들을 포기 하시면서 활동을 하시는 경우도 많은데 그러다 보면 활동가 개인은 뒷전으로 밀려날 수밖에 없잖아요. 당연히 생존자들이 더 시급하고 열악한 상황 이니까요. 그러니까 더더욱 활동가 선생님들을 자신이나 기관에서 (의식적으로) 챙겨주셨으면 좋겠어요.

-소진 예방이라는 게 단순히 개인이 휴식을 취한다 이런 것에만 국한되는 게 아니고 전문성에 대한 교육도 소진이나 대리외상 예방에 포함되는 거거든요. 자기 일에 대해서 뭔가 쌓이지 않고 계속 빠져나가게 되면 더 소진감을 많이 느끼잖아요. 그래서 전문가로서의 능력을 함양하시는 것도 소진 예방에 포함돼요.

-절망감과 싸우려면 희망과 의미를 잃지 말아야 하잖아요. 그런 거를 서로 발견해 주셨으면 좋겠어요. (상태가) 좀 괜찮은 사람이 더 힘든 사람에게 (희망을) 발견해주고 더 당겨주고, 한 사람이 더 힘든 시기가 있을 수 있고 그 사람이 회복되면 다른 사람에게 힘이 될 수 있잖아요. 여기에서 일하려고 마음먹었던 처음의 마음도 다시 되새기시면서 이 일이 얼마나 의미가 있는지를 계속 발견해 주셨으면 하는 바람입니다.

<참고문헌>

-<성폭력 뒤집기- 한국성폭력상담소 20년의 회고와 전망> 한국성폭력상담소 엮음, 이매진, 2011

-<우리들의 삶은 동사다- 친족성폭력생존자와 열림터, 함께 말하다>, 한국성폭력상담소 부설 열림터 기획. 김지현, 김효진, 이미경, 이소은, 정정희 지음, 이매진, 2014

- 트라우마 치유센터 사람마음 화상 강의 <2020 트라우마 현장 활동가를 위한 나침반 회복 길찾기> '트라우마 인식 접근과 지원자의 트라우마 예방', 2020.9.9.

*이 연구 보고서는 서울시 NPO지원센터 홈페이지의 '아카이브 > 공익정보·자료 > NPO센터 발간자료'에서 PDF 파일로 다운로드 받으실 수 있습니다.