



대전광역시장애인체육회

성희롱·성폭력 등에 대한 예방과 대처 매뉴얼



대전광역시
장애인체육회

Contents

I. 대상주체	_____	3
II. 대상주체별 개요	_____	3
III. 대상주체별 세부내용	_____	6
1. 기관장	6
2. 관리자	9
3. 피해자	14
4. 행위자	17
5. 제3자	19

성희롱·성폭력 등에 대한 예방과 대처 매뉴얼

대상주체

1. 기관장
2. 관리자
3. 피해자
4. 행위자
5. 제3자

대상주체별 개요

1 기 관 장

- 법정 예방교육 시행 철저
- 성희롱·성폭력 등 행위자 무관용 원칙 천명
- 성희롱·성폭력 등 사건에 대한 신속하고 공정한 조사 및 객관적 판단 관리감독
- 피해자에 대한 불이익 또는 2차 피해 예방
- 성 평등한 조직문화 조성

2 관 리 자

- 사건 인지단계
 - 조직 내 성희롱·성폭력 등 업무담당 부서에 보고
 - 상담 및 사건에 대한 비밀유지
 - 피해자와 행위자 분리 방안 모색
- 성희롱·성폭력 등 고충상담 창구 인계단계
 - 신속하고 공정한 절차 진행 협조
 - 2차 피해 예방 및 진행상황 주시
- 사건종료 후
 - 성희롱·성폭력 등 예방교육 강화 및 모니터링
 - 피해자와 행위자 분리 조치 유지
 - 피해자 피해회복 및 불이익 금지 모니터링

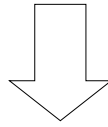
3 제 3 자

- 피해자의 용기를 북돋우며 심적으로 지지
- 피해자에게 도움이 되는 정보 공유
- 피해자에게 불이익한 행위 금지
- 성 평등한 조직문화 조성 동참

[고충상담원]

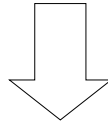
상담단계

- ① 피해자보호와 비밀유지 원칙 유지
- ② 신고를 결정하기에 앞서 충분한 정보 제공
· 신고 결정 후 서면 신고서 작성 및 제출 시 접수



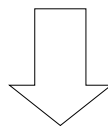
조사단계

- ① 신고인/피신고인/참고인 조사
- ② 당사자 진술서 및 증거자료 보관



고충심의위원회 처리 단계

- ① 회의 진행 시, 자료 및 기록관리 철저
- ② 개인정보 보호 및 비밀유지 중요



사건종결단계

- ① 합의사항 이행여부 모니터링
- ② 징계결정 시 절차 이행 확인
- ③ 필요한 후속 조치 실행
- ④ 당사자에게 최종 결과 통보

대상주체별 세부내용

1 기 관 장

- 기관장은 평소 성희롱·성폭력 등이 발생하지 않도록 예방체계를 공고히 하고, 법정 예방교육을 철저히 진행해야 하는 의무가 있다.
- 기관장은 성희롱·성폭력 등 행위자에 대한 무관용 원칙을 조직 구성원에게 천명함으로써 성희롱·성폭력 등 예방효과를 높이도록 해야 한다.
- 기관장은 성희롱·성폭력 등 예방지침을 직원들에게 적극 알려서 성희롱·성폭력 등에 대한 인식을 개선하고 사건발생 시 피해자 보호와 구제절차를 안내하도록 관리 감독해야 한다.
- 성희롱·성폭력 등 방지에 있어서 기관장의 역할이 중요하므로 기관장은 성희롱·성폭력 등 예방교육에 반드시 참석하고, 조직 구성원들의 관심과 참석을 유도한다.
- 기관장은 성희롱·성폭력 등 고충상담원의 전문교육, 전문강사에 의한 법정 예방교육 실시 등 성희롱·성폭력 등 방지를 위한 예산확보를 해야 한다.
- 성희롱·성폭력 등 방지조치의 실효성 확보를 위하여 기관장의 책임 하에 연간 추진계획을 수립하도록 한다.
- 기관 내에서 성희롱·성폭력 등이 발생하는 경우에 적용할 수 있

는 내부규정을 만들고, 예방지침, 사후조치 기구 및 절차를 마련하며, 사건 발생 시 적절한 구제절차를 이행해야 한다.

- 성희롱·성폭력 등 사건이 발생하면 내규에 따라 신속하게 공정하고 객관적인 조사를 진행하도록 관리감독 한다.
- 기관장은 성희롱·성폭력 등의 재발방지를 위하여 필요한 경우가해 행위당사자의 부서 전환, 행위자에 대한 재발방지 교육지시 등 필요한 조치를 취하여야 한다.
- 피해자에게 어떠한 형태의 불이익한 조치도 발생하는 일이 없도록 하고, 성희롱·성폭력 등 사건에 사적으로 개입하거나 피해자에게 불이익한 상황을 발생시키는 구성원에 대하여 책임을 묻는다.
- 성희롱·성폭력 등이 또 다시 발생하지 않도록 재발방지를 위한 조치를 강구한다.
- 공동체 전반에 성희롱·성폭력 등이 발생하는 것은 아닌지 정기적으로 모니터링 한다.
- 공동체 내 중간관리자(부서장 등)의 역할이 중요하므로 이들에 대한 교육을 별도로 진행한다. 성희롱·성폭력 등에 해당하는 명백한 행위에 대하여 '옳지 않다'고 말하는 관리자의 태도와 공동체의 분위기는 구성원으로 하여금 부당한 행위를 목격하였을 때 방관하지 않고 저지하는 개입의 용기를 불러일으킨다.
- 성희롱·성폭력 등으로 이어질 수 있는 잠재적 문제상황에서 누

구라도 주저하지 않고 불편함을 이야기할 수 있고, 그 의견을 존중하며 경청하는 성평등한 조직문화를 위하여 유연하고 수용적인 공동체의 가치를 공유한다.

- 성희롱·성폭력 등에 대한 책임은 행위자에게 있으며, 그 행위를 엄격하게 판단하는 공동체의 분위기와 노력이 매우 중요하다.
- 조직 내에서 성희롱·성폭력 등에 대한 문제제기가 발생했다는 것은 여전히 성차별과 성적 괴롭힘에 대한 심각한 문제가 상존하고 있다는 것이다. 조직문화의 변화와 개선을 위해 중요한 기회라 생각하고 용기내서 문제를 제기한 사람에게 감사함을 느끼고 그를 철저히 보호하며, 조직문화개선의 계기가 될 수 있도록 주변을 점검하고 안전한 직장이 되도록 구성원 모두 관심을 갖도록 독려한다.
- 구성원의 성인지 감수성 향상을 위한 기회를 충분히 제공한다.

2 관 리 자

피해자가 성희롱·성폭력 등 문제에 대해 조언을 구하는 대상이 직속상사인 경우가 많기 때문에 관리자의 역할이 중요하다. 관리자는 피해자보다 직급이 높은 조직 구성원을 통칭하며, 성희롱·성폭력 등 사건 발생 시 조직이 어떻게 대응하느냐가 피해자 구제에서 매우 중요하므로 관리자는 법률(양성평등기본법, 남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률, 국가인권위원회법 등)에서 규정하고 있는 고용상 불이익, 행위자에 대한 징계나 그밖에 이에 준하는 조치, 불리한 조치의 금지, 고객 등 제3자에 의한 성희롱·성폭력 등 피해 시 조치 노력 의무, 사업주에 대한 양벌규정, 사용자 책임과 조치의무 위반에 대한 불법행위 책임은 물론 조직 내 관련 규정에 대하여 잘 알고 있어야 하며, 피해자 보호 원칙 또한 구체적으로 알고 있어야 한다.

직장 내 성희롱·성폭력 등은 종사자 그리고 고객 등에 의해 다양하게 발생할 수 있으며, 직장 근무지, 회식장소, 거래처 등 그밖에 여러 상황에서 발생할 수 있다는 점을 알고 상황별, 유형별 특성을 알고 대처해야 한다.

① 사건 인지 단계

- 조직 내 성희롱·성폭력 등 사건처리 업무담당 부서가 있다면 그곳에 관련 사건을 인지하는 즉시 보고한다.

- 상담은 피해자가 원하는 경우에만 진행하는 것이 원칙이다.
- 상담내용에 대한 비밀보장을 최우선으로 한다.
- 피해자에게 직장생활에 어려운 점이 있는지 물어보고 도움이 필요하면 언제든지 도와주겠다는 메시지를 전달한다.
- 성희롱·성폭력 등 사건을 인지하는 즉시 피해자와 행위자를 분리할 수 있는 방안을 모색하여 조치를 취한다.
- 민원인에 의한 성희롱·성폭력 등 피해를 인지하게 되면 피해 당사자의 의사에 따라 신속하게 대민업무를 중지하도록 하고, 근무장소 변경 및 배치전환 등의 조치를 취할 방안을 찾아본다.
이 과정에서 피해자에게 고용상의 불이익이 발생하지 않도록 최선을 다해야 한다.

② 피해자와 상담단계

- 피해자와의 상담은 성희롱·성폭력 등 고충상담창구에서 담당하는 것이 통상적이지만 피해자가 직속상사 등의 관리자에게 사건을 이야기 하는 경우가 많다. 이 단계에서 관리자는 사건에 대하여 판단 하거나 행위자에 대하여 대응하려 하지 말고 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감하며, 기관 내 고충처리 절차 등에 대해 필요한 정보를 전달하는 역할에 충실한다.
- 상담과정에서 행위자를 옹호하거나 행위자의 입장을 대변하는 것과 같은 표현을 하지 말아야 한다.

- 피해자가 원치 않는 방식으로 사건이 공개되지 않도록 비밀을 지켜야 한다.
- 행위자에 대해 사건에 대해 아는 체를 하거나 상담을 제안하는 행동은 하지 말아야 한다.
- 공식적인 결과가 나오기 이전이라 하더라도 피해자 보호를 위해 필요한 조치에 관해 관리자로서 취할 수 있는 방안이 무엇인지 살펴 가능한 것들은 실시한다(예, 피해자가 요청하는 휴가 승인, 행위자의 재택근무 또는 업무장소 및 일정 조정 등).

③ 행위자 면담단계

- 관리자가 인지한 성희롱·성폭력 등 사건을 담당부서에 보고하고 나면 행위자를 직접 만나는 일은 필요하지 않지만 관리자로서 행위자와 면담을 하게 되는 경우에는 다음의 사항을 유념하도록 한다.
 - a. 행위자를 면담하는 것은 사건에 대한 판단, 결정, 화해가 목적이 아니라 피해자 보호, 추가적인 피해자의 존재 여부 확인 등의 차원에서 직속상사로서 즉각 취해야 할 조치가 있는지 등을 판단하기 위한 목적이어야 한다.
 - b. 행위자 면담에 대하여 준비가 되지 않고 오히려 오해를 초

래할 위험이 있다고 판단되면 관리자가 행위자 면담을 해서는 안 되며, 성희롱·성폭력 등 고충상담 업무담당자에게 인계하는 것이 합리적이다.

- c. 행위자를 면담할 때는 공격적인 대화를 하지 않도록 하고, 공식적인 결과가 나오기 전에 가해자로 단정하는 태도를 보이지 않도록 유의해야 한다. 행위자를 비난하는 행위는 부적절하며, 공정하고 객관적인 태도를 유지하도록 노력해야 한다.
- d. 행위자에 대하여 해당 사건과 피해자에 대한 소문유포 및 비난, 위협, 원치 않는 만남강요 등의 행위는 피해자에 대한 불이익한 조치이므로 절대로 해서는 안 된다는 점을 구체적이고 확실하게 고지해야 한다.

4 고충처리 담당기구와의 협의 및 인계단계

- 상담을 거쳐 고충처리 담당부서로 신고 및 접수가 이루어지게 되면 신속하고 공정하게 절차를 진행하고, 사건의 지연으로 인한 2차 피해가 발생하지 않는지 진행 상황을 주시한다.
- 고충처리 상담부서로부터 진술 요청이 들어오면 피해자 및 행위자와의 상담 등으로 파악한 사실관계를 객관적으로 진술하여 처리 절차에 적극 협조하도록 한다.

- 조직 내에서 해당 사건에 대한 소문이 돈다는 것을 알게 되는 경우 소문 유포자에 대하여 2차 가해 행위에 해당할 수 있음을 고지한다.
- 피해자가 고충처리 절차 내에서 어려움을 겪지 않는지 상급자로서 관심을 표한다.

수 사건 종료 이후 단계

- 성희롱·성폭력 등 판단여부와 관계없이 부적절한 행동으로 구성원에게 불쾌감을 주는 행위를 반복적으로 하지 않도록 조치하고, 성희롱·성폭력 등 예방 교육 강화 및 모니터링을 통해 성희롱·성폭력 등 예방을 위해 지속적으로 노력한다.
- 인사부서와 협의하여 피해자에 대한 성희롱·성폭력 등이 재발되지 않도록 행위자에 대한 부서전환을 통해 피해자와 행위자가 대면하지 않도록 조치한다. 이 경우 성희롱·성폭력 등 피해자에게 불이익이 발생하지 않고, 피해자가 직무에 원만히 복귀할 수 있도록 적극 지원해야 한다.
- 성희롱·성폭력 등 사건의 종결 이후에도 피해자에 대한 성희롱·성폭력 등이 재발되거나 보복이 이루어지지 않도록 계속 관심을 갖고 모니터링 해야 한다.

① 성희롱·성폭력 등이 발생하면

- 성희롱·성폭력 등은 전적으로 행위자의 잘못이지 피해자의 탓이 아니라는 인식이 필요하다. 성희롱·성폭력 등은 가부장적, 권위주의적, 성차별적인 조직문화나 왜곡된 직장 내 권력관계 속에서 발생한 행위자의 불법행위일 뿐 피해자의 잘못이 아니다.
- 성희롱·성폭력 등은 인권과 근로권을 침해하는 불법행위이기 때문에 성희롱·성폭력 등은 법적인 문제이며, 합의등을 통해 적절한 해결을 할 수도 있지만, 성희롱·성폭력 등 문제는 헌법과 법률에 위반하는 행위를 규율하고 근절해야 하는 문제임을 인식해야 한다.
- 성희롱·성폭력 등 행위에 대한 거부 의사의 전달은 이후 법적, 제도적 절차 시 도움이 된다.
- 사건에 대한 객관적 사실을 육하원칙에 의거하여 기록하고 카카오톡 문자, 이메일, 전화통화내역, 목격자 등 관련 자료들을 확보한다.

② 사내 절차를 통한 해결

- 사내 고충처리 절차 등 성희롱·성폭력 등 문제의 해결 절차를

숙지하고, 노동조합 등의 지원단체를 살펴본 후 적절한 해결방법을 모색한다.

- 사내 절차를 통해 해결책을 모색할 경우 행위자의 사과와 재발방지 약속 등을 전제로 합의할 것인지, 행위자에 대한 처벌 내지 손해배상을 원하는지 등을 생각하여 자신이 원하는 해결 방법을 강구한다.
- 사내 성희롱·성폭력 등 고충상담 부서 담당자에게 연락을 취하고 신고하거나 인사부서에 피해를 알린다. 이때는 행위자의 행위에 대하여 자세하게 진술한다.
- 본인에 대한 보호조치와 피해구제를 위한 해결책을 요구한다.
- 해결절차가 진행되는 동안 행위자와 접촉을 하지 않을 수 있도록 업무공간 및 시간 등의 변동을 요청한다.

③ 외부 기관을 통한 대응

- 사내 제도를 먼저 이용하여 해결을 도모한 다음 제대로 해결되지 않는 경우에 주로 외부기관을 이용한다. 그러나 반드시 사내 제도를 먼저 이용해야 하는 것은 아니며, 여러 가지 구제제도를 동시에 이용할 수 있다.
- 외부 기관의 구제제도로는 국가인권위원회(국번없이 1331) 진정, 지방고용노동관서 고소·고발, 민사소송 등이 있다.

4 그 밖의 유의사항

- 피해자가 행위자의 언행을 사내 게시판에 글을 올리는 경우 법적으로 문제가 발생할 수 있으므로 유의해야 한다. 성희롱·성폭력 등 피해를 입은 경우 신뢰할 수 있는 상급자나 상담기관 등과 상의하여야 한다.
- 문제해결 과정에서 정신적, 육체적 건강에 문제가 생긴 경우 병원에서 증상의 원인을 설명할 때 성희롱·성폭력 등 사실에 대해 말하여 산재 인정 등의 자료 및 성희롱·성폭력 등 발생의 증거로 제시한다.
- 기관장 / 관리자가 성희롱·성폭력 등 피해자에게 불이익 조치를 하는 것은 법적으로 금지되고 있으며, 위반 시 처벌된다는 사실을 알고 회사가 성희롱·성폭력 등 피해자에게 불이익을 주는 경우 자료를 확보 하여 문제제기를 하고 법적 조치를 강구한다.

4 행 위 자

- 행위자가 성희롱·성폭력 등 하려는 의도를 가지고 있었는지 여부는 성희롱·성폭력 등의 성립과 관련이 없음을 유의해야 한다. 행위자는 성희롱·성폭력 등 행위자로 지목되는 경우 ‘성적인 의도가 없었다, 성희롱·성폭력 등 의도가 없었다’라고 항변하는 경우가 많지만 성희롱·성폭력 등 의도가 없었다 하더라도 피해자가 성적 혐오감이나 굴욕감을 느꼈다면 성희롱·성폭력 등은 성립한다.
- 성희롱·성폭력 등 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 불쾌감을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과한다.
- 평소에 성희롱·성폭력 등으로 의심될만한 언행은 하지 않는 것이 바람직하다.
- 성희롱·성폭력 등 행위자가 되지 않기 위해서는 다음을 유의해야 한다.
 - a. 공사를 구분하여 행동하고, 자신의 지위를 이용하여 사적인 만남이나 사적 업무 등을 지시 하거나 강요하지 않는다.
 - b. 음담패설이나 음란물 보기 등 성적인 행동을 유희로 하는 것을 자제한다.
 - c. 타인의 신체, 외모, 사생활을 침해하거나 간섭하지 않는다.
 - d. 상대방이 불쾌감이나 거부의사를 표현했을 때 즉각 중지하고 상대방의 감정이 이해되지 않더라도 그 감정 자체를 존중하여 사과하고 이해하려고 노력한다.

- e. 지나친 구애행위는 범죄행위가 될 수 있다는 점, 상대방이 명시적인 거부의를 표현하지 않는 것이 곧 동의는 아닐 수 있다는 점을 명심한다.
 - f. 타인에게 특정 행동을 요구하거나 강요하지 않는다.
 - g. 다른 직원이 성희롱·성폭력 등을 하는 경우 이에 동조하지 않는 것은 물론이고 이에 이의를 제기한다.
 - h. 자신이 지위나 권한을 남용하고 있지 않은지 항상 유의하고 점검한다.
 - I. 동료근로자, 상사 등과의 관계에서 예의는 지키되, 인간적으로 대등하다는 생각을 가지고 서로 존중하는 태도를 가진다.
 - j. 성희롱·성폭력 등 행위자가 되었을 때 받게 될 법적, 사회적, 개인적 불이익을 인지한다.
- 성희롱·성폭력 등 행위자로 지목되는 경우 무조건 성희롱·성폭력 등 행위를 부인할 것이 아니라 문제해결을 위해 협조하면서 자신의 입장을 소명하도록 한다.
 - 조정을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 성희롱·성폭력 등을 하지 않도록 노력한다.
 - 징계를 당하게 된 경우 자신의 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용한다.
 - 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 가하지 않도록 조심해야 한다.

5 제 3 자

① 동료근로자

- 잠재적 문제 상황을 인지한 경우 : 나 자신이 성희롱·성폭력 등 피해를 직접 입은 것은 아니지만 내가 함께 있는 상황에서 성희롱·성폭력 등으로 문제가 될 수 있는 언행이 발생했을 때 무엇을 어떻게 해야 좋을지 몰라 혼란스럽다면 다음을 참고한다.
 - a. 타인의 성적 수치심을 유발할 수 있는 농담과 상황에서 함께 웃고 즐거워하지 않는다. 성적 함의가 있는 농담에 분위기를 맞춰주며 함께 거드는 것은 그러한 행위에 동조하는 행위이며 행위자를 옹호하고 정당화 하는 것이다. 추후 이러한 상황이 문제가 되었을 때 행위자는 제3자의 동조행위에 힘입어 자신의 행위를 인정하지 않으려하고 피해자에게 고통을 주게 된다. 성희롱·성폭력 등이 성립될 수도 있는 상황에 동참하지 않는 것은 직접적으로 피해자를 돕는 적극적 행위가 아닐 수도 있지만 동조해 주지 않음으로 인해 행위자에게 정당성을 부여하지도 않으면서 농담을 한 사람이 더 이상 그런 농담을 하지 않도록 하는 효과를 가져 올 수 있다.
 - b. 어떤 이가 성차별적이고 폭력적인 말과 행동을 할 때, 이것을 진지하게 언급한다. 예를 들면 진지한 표정으로“지금 그 말이

무슨 뜻이죠?”하고 물어보는 것이다. 방금 벌어진 언행이 문제가 될 수 있음을 직접적으로 지적하지 않더라도 행위자에게 재차 질문을 하는 것은 언행의 당사자가 자신의 행위를 다시 한번 생각해 보도록 한다. 또한 이러한 질문은 피해자와 그 자리에 함께 있었던 다른 사람들에게도 명확하게 짚고 넘어갈 수 있는 기회를 줄 수 있다. 대부분의 피해자는 ‘내가 무시하면 안 그러겠지’하고 생각하거나 성적 수치심을 느낀다고 하더라도 ‘남들은 괜찮은데 내가 너무 유난스런 것은 아닌가?’하는 의구심을 가지게 되는데 다른 사람 중 누군가가 언행을 한 당사자에게 진지한 표정으로 “지금 그 말이 무슨 뜻이죠?”하고 물어봐 주는 것은 “내가 혼자서 유난을 떠는 것은 아니구나”하는 확신을 갖게 도움을 주는 중요한 단서가 된다. 따라서 피해자는 보다 적극적으로 자신의 불쾌감을 겉으로 표현할 수 있게 되고, 행위자도 “내가 뭘 잘못했나?”하는 질문을 스스로에게 할 수 있게 된다.

- c. 터무니없거나 옳지 않은 말을 하면 가볍게 끊는다. 생각 없이 누군가가 문제의 소지가 다분한 이야기를 한다면 그 이야기를 중간에서 가볍게 끊는 것도 문제발생을 막는데 도움이 될 수 있다.

d. 뜻이 맞는 주변 사람들과 함께 동조하여 성희롱·성폭력 등 예방을 위해 독려한다. 피해자도 가만히 있는데 본인이 왜 나서야 하나 하는 생각이 들 수도 있다. 그러나 성희롱·성폭력 등은 내가 속한 집단의 문제이므로 크게 보면 나 자신의 문제일 수도 있는 것이다. 성희롱·성폭력 등은 피해자 개인의 노력만으로 근절될 수 없다. 집단 내 성차별 문화를 개선하는 것이 최선의 예방책이며, 문화를 개선하는 것은 누구나 앞장서서 실천할 수 있는 것이다. 주변에는 본인과 같이 성희롱·성폭력 등을 반대하고, 예방하고 싶은 마음을 가진 사람이 꼭 있을 것이다. 다만 그들이 직접적으로 표현하지 못하고 있을 뿐이다. 개인적 노력도 중요하지만 뜻이 통하는 사람들이 힘을 모으면 엄청난 영향력으로 큰 효과를 거둘 수 있을 것이다.

- 동료가 성희롱·성폭력 등 피해를 입은 사실을 인지하게 된 경우
 - a. 개인적으로 궁금한 사항을 캐묻거나 더 자세하게 말하라고 채근하지 말아야 한다. 피해자 스스로 할 이야기의 수준과 내용을 결정하도록 배려한다.
 - b. 피해자의 당시 대처와 행동에 대한 판단과 충고는 하지 않으며 성희롱·성폭력 등 피해를 입은 것이 피해자의 잘못이 아니라는 것을 알려준다.
 - c. 사건 당사자들 사이에서 과도한 행동으로 사적으로 개입하려

하거나 피해자의 자책감을 부추길 수 있는“왜 그랬냐?”는 식의 말을 자제하고 피해자의 이야기를 믿고 들어주며 정서적으로 지지해 준다. 성희롱·성폭력 등 문제의 해결은 피해자와 행위자를 대하는 사람들의 태도와 대처 방식에 의해 크게 좌우되기 때문이다.

- d. 사내 구제절차를 통해 신고할지 여부는 피해자가 스스로 판단하고 결정하도록 한다.
- 동료가 성희롱·성폭력 등 피해를 입은 사실을 인지하게 된 경우
 - a. 피해자의 용기를 북돋우며 심적으로 지지하는 태도를 보인다.
 - b. 좀 더 적극적인 방법으로 필요한 정보(예, 사내 규정 및 고충상담 창구 등)를 함께 찾고, 해야 할 일의 순서를 의논하며, 찾아가야 할 곳에 동행하는 것은 피해자에게 큰 도움이 될 수 있다.
 - c. 사내 성희롱·성폭력 등 피해 구제절차 과정 중에 피해자가 겪게 되는 두려움과 불안, 무력감 등 정서적 고충에 대한 이야기를 들어주고 위로한다. 피해 입은 동료가 자신이 지지받고 있다는 확신을 가질 수 있도록 도와주며, 일상을 유지할 수 있도록 살피고 조력한다.
 - d. 사내에서 진행된 성희롱·성폭력 등 피해 구제절차를 마친 다음에도 피해 후유증 치유를 위한 과정을 적극 권유한다.

- 동료근로자들은 피해자를 근거 없이 비난하거나 수군거리는 행위, 허위소문을 유포하는 행위, 왕따 시키는 행위, 괴롭히는 행위 등을 해서는 안 된다. 이는 피해자에 대하여 명백하게 불이익한 행위임을 인식해야 한다.
- 자신과 타인은 궁극적으로 연결되어 있는 존재임을 인지하여 타인을 괴롭히는 행위는 결국 자신을 괴롭히는 일임을 자각해야 한다.
- 성희롱·성폭력 등 문제는 조직의 문제이자 나의 문제라는 인식을 가져야 한다.
- 같은 조직에 속해 있는 구성원들은 성희롱·성폭력 등 피해자와 공동대처하여 성희롱·성폭력 등 문제가 공정하게 해결될 수 있도록 노력해야 성희롱·성폭력 등이 근절되고 건강한 조직을 만들 수 있다는 점을 유념해야 한다.
- 평소에 성희롱·성폭력 등 예방과 구제절차에 관한 규정을 확인해 둘 필요가 있다.
- 회사 내에서 성희롱·성폭력 등이 받아들여질 수 없는 분위기와 문화가 조성되도록 노력해야 한다.

② 고충상담원/고충상담창구

- 상담 단계

- a. 상담은 피해자의 입장과 요구를 알아내는 초기단계로서 성희롱·성폭력 등 구제절차의 전 과정에서 필요하므로 상담자는 성희롱·성폭력 등에 대한 구제절차에서 요구되는 지식을 습득해야 할 뿐만 아니라, 상담에 대한 전반적인 기술, 그리고 성희롱·성폭력 등에 대한 판단 능력까지 갖추고 있어야 한다.
- b. 피해자가 편안한 분위기에서 상담에 임할 수 있도록 상담실 등 별도의 공간에서 상담을 하는 것이 바람직하며, 가능하다면 같은 성의 상담자가 상담을 주도할 수 있도록 최대한 배려하여야 한다.
- c. 고충상담원은 성희롱·성폭력 등 고충상담의 신청을 받은 경우에 지체 없이 신청접수를 통해 상담에 응한다. 고충상담원은 상담신청자의 의사를 최대한 존중하고, 그 신원과 상담 내용의 비밀을 최우선적으로 유지해야 하며, 피해자에게는 상담내용의 비밀이 보장된다는 점을 확실하게 주지시킨다.
- d. 상담자는 피해자 편에서 피해자 상황을 충분히 이해하고 피해자가 공정하고 적절한 조치를 통해 피해를 구제받고 성희롱·성폭력 등 문제를 해결할 수 있다는 태도를 보여 주어야 한다. 피해자의 말을 경청하고 공감하며 격려함으로써 피해자가 심리적으로 안정될 수 있도록 도와야 한다.

- e. 신고를 결정하기에 앞서 고충상담원은 피해자가 선택할 수 있는 다양한 해결방안들을 제시한 후 피해자가 스스로 판단하여 결정할 수 있도록 돕는다.
 - f. 고충상담원과 피해자 간의 상담을 기초로 피해자가 판단하여 성희롱·성폭력 등 사건에 대해 신고를 결정하면 접수 신청서를 작성하여 신고할 수 있다. 신고는 서류작성 및 날인 후 제출을 통해 이루어져야 한다.
 - g. 신고서 접수 이전의 사건 관련 면담기록은 원칙적으로 상담기록에 속하며 비록 그 내용이 사건에 대한 중요한 서술을 포함하고 있다 할지라도 신고절차를 대체할 수는 없다. 만약 신고인이 문서작성을 하기에 불가능한 상황이라면 상담원 참관 하에 구술로 신고 접수를 할 수 있으며, 이 경우 녹음이나 속기로 기록을 보존한다.
 - h. 성희롱·성폭력 등 고충과 관련하여 상담 외에 바로 성희롱·성폭력 등 고충의 조사 및 구제조치를 원하는 피해자 또는 그 대리인이 성희롱·성폭력 등 고충사건의 조사 및 구제조치 신청을 접수할 수 있도록 조력한다.
- 조사단계
 - a. 고충상담원은 피해자와 상담과정에서 얻은 자료를 토대로 신고하기를 원하는 피해자의 요청에 따라 사건을 접수하며, 사

건에 관한 추가 자료를 제출받을 수 있다. 사건의 목격자가 있는지, 피해자 입장에서 진술하고 도와줄 수 있는 사람이 있는지, 기타 증거가 있는지 여부 등을 세심하게 확인한다.

- b. 고충상담원은 신고인, 피신고인, 그리고 참고인 등을 방문하여 조사할 수도 있고, 직접 출석하게 하여 진술하도록 할 수도 있다. 조사과정에서 출석진술은 신고인과 피신고인 진술 간에 서로 불일치하는 부분들을 확인하여 사건에 대한 통합된 관점을 확보하기 위해 필요한 절차다. 이러한 출석진술은 신고인과 피신고인 모두가 각자의 입장을 심의위원회에 직접적으로 소명할 수 있는 자리로서 조사위원들이 신고인과 피신고인의 입장 차이를 확인하고 가능한 해결방향에 대한 윤곽을 그릴 수 있는 출발점이 되기도 한다.
- c. 고충상담원은 성희롱·성폭력 등 고충 사건을 접수한 날로부터 일정 기간 안에 신속하게 처리하도록 한다. 고충상담원은 신청인, 피신청인, 관계인 등에 대한 질문과 답변요구, 자료제출요구, 방문조사 등의 방법으로 조사할 수 있다.
- d. 고충상담원은 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 전자우편, 유선 등 방법을 통해 알려 주어야 한다. 조사과정에서 성희롱·성폭력 등 사안과 관련하여 당사자 관련 부서에 협조를 요청할 수 있다.

e. 고충상담원은 성희롱·성폭력 등 고충사건의 조사를 종료하면 성희롱·성폭력 등 고충사건 조사결과 보고서를 작성하여 성희롱·성폭력 등 고충사건의 조사기록에 첨부하여 성희롱·성폭력 등 고충상담 창구 담당부서장에게 보고한다. 보고를 받은 부서장은 성희롱·성폭력 등 사건이 공정한 처리가 필요한지를 판단하여 필요한 경우에 고충심의위원회에 회부하고, 그렇지 않은 경우에는 조사결과 보고서를 작성한다. 담당부서장은 성희롱·성폭력 등 고충사건의 조사결과 및 위원회의 심의결과를 기관장에게 보고해야 한다.

- 고충심의위원회 처리 단계

a. 성희롱·성폭력 등 고충사건의 처리와 관련된 사항을 심의하기 위하여 성희롱·성폭력 등 고충상담 창구에 마련된 성희롱·성폭력 등 고충심의위원회의 가동을 위하여 고충상담원은 관련 규정에 따라 회의진행에 필요한 자료와 기록을 관리한다.

b. 사건처리 절차과정에서 발생한 서류 기록물과 접수된 진술서 및 증거자료 등은 정확성과 기밀성이 유지되어야 한다. 증인 인터뷰나 조사위원회 회의록 등은 녹음 혹은 속기로 보관되어야 하며 조사를 목적으로 취득한 관련 증거물과 자료들 및 개인신상정보들은 비밀로 유지되어야 하므로 관리에 각별히 유의한다.

- 사건종결 단계

- a. 고충상담원은 조사 절차 종결 후 신고인과 피신고인이 합의한 경우라면 합의사항을 성실히 이행하고 있는지, 필요한 행정적 지원은 안정적으로 이루어지고 있는지 모니터링 한다.
- b. 사건조사 결과(위원회의 심의를 거친 경우에는 심의결과) 성희롱·성폭력 등에 해당된다고 인정된 경우에는 규정에서 정한 징계사유에 해당되므로 관련 내용을 기관장에게 상세하게 보고 하여 행위자에 대한 징계 등 제재 절차가 이루어지도록 하여야 한다.
- c. 성희롱·성폭력 등 행위자가 징계절차로 넘어간 후에는 징계의 결과는 어떠한지 등을 확인하고 필요한 후속 조치를 실행하도록 살펴야 한다.
- d. 성희롱·성폭력 등에 해당되지 않는다고 인정된 경우에도 당사자에게 통보한 후 조사를 종결한다.
- e. 피해자에게 성희롱·성폭력 등 고충사건 처리 후의 최종결과를 통지한다.