

〈직장내 성희롱의 현황 및 관리〉 -전문상담가의 견해2-

김 지 혜 (한국성폭력상담소 부설
성폭력문제연구소 책임연구원/
강남대 강사)

본 상담소에 접수된 상담을 중심으로 우리사회의 직장내 성희롱의 현황이 어떠한가를 알아보고, 이를 바탕으로 하여 성희롱 관련 법들의 제정으로 인해 각 기업들에서 이 문제를 다루게 될 때 주의해야 할 점, 혹은 강조점 등을 알아보기로 하겠다.

1. 직장내 성희롱의 특성

본 상담소에 접수된 1998년의 전체 성폭력 상담은 총 2085건, 이중 직장내 성폭력(직장내 성폭력에는 강간, 강간미수, 강제추행, 성희롱 등이 모두 포함)이 차지하는 비율은 16.3%(340건)이다. 이중 성희롱은 46.2%(157건)로 직장내 성폭력의 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 그 다음으로는 강간이 42.6%(145건)를 차지하고 있다. 이러한 통계는 직장내 성희롱의 문제가 사회적으로 인지도가 확대되기 이전의 통계이므로, 성희롱 관련법이 통과되고 사회적인 인식이 확산된 99년 이후로는 이러한 문제는 더욱 증가하리라고 보여진다.

1. 직장내 성희롱의 유형

성희롱을 유형에 따라 분류해보면 가장 빈번하게 일어나는 것은 육체적 성희롱으로 64.3%(101건)를 차지하고 있으며, 그 다음으로는 언어적 성희롱이 24.2%(38건)를 차지한다. 일반적으로 성희롱은 어느 한 유형만이 일어나기도 하지만, 2가지 이상의 유형이 중복적으로 나타나기도 한다. 더구나 성희롱이 지속적으로 일어날 경우는 대부분이 중복적인 유형이 발생하게 된다.

(1) 육체적 성희롱은 업무와는 관련이 없는 불필요한 접촉으로 피해자에게 성적인 불쾌감을 유발하는 것으로, 가해자가 의도적으로 직접적인 행위를 하기도 하지만, 표면적으로 친절함과 호의를 베푸는 듯 하면서 접촉을 시도하기도 한다. 또는 업무와 관련된 대화시에 지나친 접근을 시도하거나, 업무상의 이유를 대고 접촉의 기회를 만들기도 한다.

(2) 언어적 성희롱의 가장 일반적인 유형은 듣는 사람이 불쾌해 함에도 불구하고 음담패설

을 하는 것이다. 언어적 유형에는 특정한 대상을 상대로 성관계나 데이트를 암시하는 말을 하여 상대방에게 불쾌감을 주거나 암시적인 말을 유포하여 피해자가 다른 사람들에게 오해를 받게 만드는 것, 혹은 암시적인 말을 유포하여 피해자가 다른 사람들에게 오해를 받게 만드는 것 등이 있다.

(3) **시각적 성희롱**의 가장 대표적인 것은 사무실에서 야한 사진이나 통신을 통한 음란물을 보거나 보여주는 행위이다. 그 이외에도 자신의 신체의 특정 부위를 만지거나 노출하는 것도 포함되며, 논란의 여지가 많았던 음란한 눈빛은 현재의 노동부 지침에서는 빠져 있지만, 여성들 대부분이 가장 많이 경험하고 불쾌감을 느낀다고 응답하고 있으며, 이는 아주 일상화 되어 있어 문제 삼기도 어려운 점이 있다.

(4) **성적봉사를 요구하는** 가장 대표적인 유형은 회식자리에서 술을 따르게 하거나, 춤을 출 것을 강요하는 것이다. 또한 업무 수행상의 불필요한 과잉 서비스를 요구하거나 업무와 관련없이 사무실 내에서 과도한 서비스를 요청하는 것도 있다. 이때 그 대상은 여직원으로 한정되고, 이러한 종류의 성희롱은 여직원이 부하직원인 것과 관련이 있다. 즉 여성이기 때문에 직장에서 성적인 봉사의 요구가 업무와 관련해서, 혹은 관련없이 일어나고 있다.

2. 피해자 / 가해자의 특성

(1) 피해자

직장내 성희롱 피해자의 대다수는 여성으로 96.2%를 차지하고 있으며, 연령을 보면 85% 이상이 20대와 그 이하에 집중되어 있다. 이는 여성의 고용이 증가하고 있기는 하지만 여전히 ①20대의 고용율이 높은 것, ②피해자의 결혼상태가 대부분 미혼인 점, ③직업이 사무직에 집중되어 있는 점과 관련이 있다.

연령별로 볼 때, 20대의 경우는 육체적 성희롱(중 91%를 차지)이 압도적으로 더 많으며 시각적 성희롱이나 성적봉사를 요구하는 것은 미혼에 한정되어 나타나고 있는데 비하여, 30대와 40대에서는 상대적으로 언어적 성희롱이 더 많다. 30, 40대의 경우는 기혼 연령층(피해자의 18% 정도)인 만큼 이들에게는 신체적인 접촉보다는 언어적 유형의 비율이 더 많은 것으로 보인다.

(2) 가해자

직장내 성희롱 가해자의 96.8%는 남성이고, 가해자의 연령은 피해자에 비해 연령대가 높고, 30대·40대·50대에 걸쳐 고르게 분포되어 있다. 이는 가해자와 피해자의 관계가 직장내 상사·고용주의 분포가 많은 것과 관련이 있다. 이밖에 60대 이상도 가해자의 13.6%를 차지하고 있다.

또한 가해자의 80% 이상이 기혼자이며, 이는 성희롱이 미혼의 여성이 구애를 받는 과정이거나, 미혼의 남성이 구애를 하는 과정의 일부로 여겨지던 인식이 잘못된 것임을 보여준다.

3. 직장내 성희롱의 직업별 특성

(1) 피해자 / 가해자의 직업

피해자의 직업은 여성의 진출이 많은 사무직과 판매서비스직에 각각 51.7%, 15.8%로 나타나고 있다. 이들 직종에 피해자가 많이 분포되어 있는 것은 여성들이 단순 하위직에 종사하는 비중이 높기 때문이다. 가해자는 행정관리직에 집중되는 경향을 보이고 있는데, 이는 가해자-피해자의 관계가 상사에 가장 많이 분포되어 있기 때문이다. 그러나 직장내 성희롱은 특정한 직종에만 나타나는 것이 아니라 전 직종에서 고르게 발생하고 있다.

(2) 사업장 규모

성희롱은 규모가 큰 직장보다는 작은 규모의 직장에서 많이 일어난다. 사업장 규모가 5인 이내로 작은 경우는 27.8%로 나타났고, 5인 이상으로 분류된 사업장은 67.8%를 차지하고 있지만 이들의 경우에도 직장의 규모가 그리 크지 않고, 여직원의 수도 적은 특성을 보인다.

소규모일수록 가해자와 고용주의 관계가 가깝거나 고용주가 가해자인 경우가 많기 때문에 이들이 실질적으로 사내에서 성희롱 문제를 해결하기 어려운 점이 있다.

(3) 피해자-가해자 관계

피해자-가해자 관계에서 가장 많은 비율은 상사 (48.4%), 고용주 (32.9%)로 피해자와의 관계에서 업무상 위계에 의한 성희롱이 81.3%를 차지한다. 현재 성희롱 관련법들에서는 거래처 (2.6%), 고객(5.2%)의 부분이 제외되어 있으나, 본 연구에서는 이들 역시 직장내의 성격적 특성을 강하게 나타내고 있음을 알 수 있다. 판매서비스직의 경우 여성의 비율이 유난히 높고, 이들 역시 상사나 고용주는 아니라 할지라도 거래처나 고객은 업무와 관련되어 피해 여성이 성희롱에 노출될 가능성이 많고, 이때 자신의 거부 의사를 명확히 표현하기는 어렵다.

4. 직장내 성희롱 발생 상황의 특성

(1) 피해장소

직장내 성희롱은 직장 내에서 발생하는 경우가 85건(64%)으로 가장 많았다. 여기에는 일상 업무가 진행되는 근무공간, 밀폐된 공간의 사무실, 직장 건물 내의 외진 공간 등이다. 차안의 경우 업무상 다른 곳으로 이동하는 과정이거나 혹은 이를 가장한 경우, 업무나 회식 후 집에 바래

다 주는 과정에서 주로 일어난다. 이 외에도 회식장소나, 숙박업소 등에서도 많이 일어나고 있다.

(2) 피해시간 및 음주여부

성희롱 피해의 70% 가량이 근무시간 중에 일어나고, 근무 이외에는 30%정도가 발생한다. 근무 이외의 시간으로는 회식, 업무를 빌미로 휴일 등에 일어나는 것 등이다. 그러나 이때에도 술이 동반되는 경우는 드문 것으로 나타났다.

(3) 피해까지 경과시기

직장내 성희롱의 발생은 입사후 1개월 이내에 75%, 6개월 이내에 92.9%가 발생하고 있다. 또한 구직을 하는 과정인 취업이나 면접시에도 10.7%나 발생하고 있는 것으로 나타나 신입사원들의 경우 성희롱에 대한 주의가 더 필요하다.

5. 직장내 성희롱 피해의 특성

(1) 피해의 지속, 반복

직장내 성희롱은 1회적인 성희롱은 39.3%인 반면, 지속적으로 발생하는 것은 60.7%로 나타난다. 피해자들이 지속적이고 반복적인 피해를 경험하게 되는 것에서 협박이나 구타 등은 3.8%로 극히 적은 비율을 차지한다. 성희롱이 지속적인 이유는 오히려 그 행위가 가벼운 것으로 받아들여지는 것과 큰 관련이 있다. 그래서 ①거부의사를 표현했음에도 불구하고 가해자는 이를 피해자가 느끼는 불쾌감으로 심각하게 받아들이지 않거나, ②이런 의사 표현을 할 경우 오히려 이상한 여자로 몰아붙일 위험성 때문에 피해자는 거부의사를 표시하지 못하기도 한다.

이렇게 성희롱을 가벼운 행위로, 있을 수 있는 일로 보는 시각이 사내에 만연되어 있을 경우 주변인들은 ③이 사실을 알더라도 묵인하고, 방치하게 되어 피해가 지속되기도 한다. ④오히려 성희롱을 상사나 고용주 등의 부하직원에게 대한 애정의 표현으로 해석을 하기도 한다. ⑤이미 사내의 이런 분위기를 파악하고 피해자는 거부의사를 표현하거나 혹은 주변에 알리는 것을 기피하게 되는 때는 피해를 지속시키는 원인으로 작용한다.

가해자의 업무상 불이익이나 해고 등을 빌미로 한 유인이나 협박이 아니라 하더라도 직장이라는 특성, 즉 ⑥생계가 걸려 있는 문제이고, 여직원들의 낮은 지위, 그리고 이제 갓 입사한 경우의 어려움들 때문에 이를 거부한 것으로 인한 불이익을 당하지 않을까하는 두려움은 거부의사를 표현하지 못하도록 한다.

그러나 이 외에도 ⑦피해자들은 그들의 여성적 특성 - 자신의 의사표현을 분명하게 하지 못하고, 자신의 감정보다는 타인에 대한 배려를 우선적으로 하는 것 등 - 은 거부의사를 표현하지

못해서 피해가 지속되도록 한다.

(2) 피해시 대응방법

성희롱 피해를 당했을 때 물리적 저항을 하거나, 거부 의사를 표현하는 적극적 대처를 한 사람은 64.1%로 가장 많았다. 그러나 이러한 적극적인 대처 이외에 회피나, 무시 등의 소극적인 대응이 있고, 그나마도 대응을 하지 못하고 속수무책으로 당하기만 했던 경우도 35.9%를 차지한다.

물리적 저항을 하는 적극적인 대응인 경우에는 피해가 1회인 경우가 15건으로 지속(11건) 보다 많았다. 그 외에 피해자가 소극적인 대응을 하거나 그냥 당하고 있을 경우에도 피해가 지속되는 경향이 많은 것은 물론이고, 피해자가 거부의 의사를 표시하는 경우에도 지속이 훨씬 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다.

(3) 피해결과

직업적 피해: 해고의 위협을 느끼거나 해고를 당하는 경우는 소수이긴 하지만, 아주 치명적인 결과이고 이는 경제적인 불이익까지 동반하는 경우가 많다. 성희롱에 대한 거부를 표시할 경우 해고까지는 가지 않더라도 업무상의 불이익을 당하기도 하고, 지레 불이익을 당하지 않았더라도 피해자는 이를 우려하게 된다. 고용주에 의한 해고를 겪은 것은 아니지만, 성희롱으로 인한 피해로 자신이 퇴사를 하고, 퇴사를 고려하는 비율은 31건으로 22.2%나 차지한다.

심리적 피해: 성희롱 피해자들이 겪는 일반적인 심리적 피해는 불안, 억울함, 분노, 자기비하감 등으로 나타난다. 증세가 심각한 경우는 이렇게 자신의 통제가 가능한 상황을 벗어나 정신적 이상증세를 보이는 사례도 있다. 남성 피해자의 경우는 자신의 남성성에 대한 손상으로 여성에 의한 피해보다 심각한 심리적 상처를 유발하기도 한다.

2. 직장내 성희롱 상담 및 교육

이 장에서는 직장내 성희롱을 예방하고, 올바른 사후 대처를 위하여 이 문제를 직접적으로 다루게 되는 상담원들, 예방교육을 담당하게 될 교육 담당자는 무엇보다 성희롱, 성폭력, 우리사회의 성문화 전반, 직장내의 성차별 문제 등에 대한 이해가 선행되어야 한다. 직장내 성희롱은 혼자 떨어진 문제가 아니라 이들과 아주 밀접한 관련하에서 일어나는 것이기 때문이다. 또한 성희롱에 대한 구체적인 지식과 관련법, 사내의 성희롱 가해자 징계 절차, 관련 사규 등도 충분히 숙지하고 있어야 한다.

1. 판단기준

상담자나 교육자, 관리자가 접하게 되는 가장 큰 문제는 어디까지가 성희롱인가 하는 것이다. 모든 경우의 성희롱을 포괄하는 기준선을 명확하게 정한다는 것은 어렵고 불가능하다. 일반인들에 의해서 분명하게 성희롱이라고 판정되는 사례들이 있지만, 경계선이 불분명한 상황들도 있어서 많은 혼란과 문제가 야기된다. 또한 피해자와 가해자 양측의 주장이 다를 때는 그 진위를 가리기가 어렵다. 따라서 성희롱 여부를 판단하기 위해서 몇가지 판단기준을 가지고 있는 것이 필요하다.

① 어떠한 행위가 성희롱인가의 여부를 가릴 때 가장 우선시되는 것은 피해자의 관점이다. 행위자가 아무리 성희롱을 할 의도가 없었다 할지라도 상대방이 불쾌감이나 모욕감을 느꼈다면 그것은 엄연한 성희롱이다. 다시 말해 성희롱인지 아닌지의 여부는 그 행위자의 의도가 아니라 그 행동으로 인하여 상대방이 어떠한 영향을 받았는지에 달려있다. 물론 피해자의 관점이라고 제시를 하기 때문에 판단의 기준이 너무 주관적인 것이 아닌가라는 비판이 있다. 이에 대해 ‘합리적인 사람’의 관점이 또하나의 기준으로 제시된다. 그러나 A에게는 아무 문제가 되지 않는 행동이 B에게는 불쾌감과 모욕감을 느끼게 할 소지를 가지고 있다고 여겨지면, 이것이 법적으로 성희롱으로 규정되지 않는다 할지라도 행위자는 이를 중지하는 것이 바람직하다.

② 문제가 되는 행동이 성희롱인지 아닌지를 판단하기 위하여 관리자는 다음과 같은 단계를 거쳐 평가할 수 있다.

1단계 : 그 행위에 대해 객관적으로 서술한다.

2단계 : 상대방이 그 행위를 좋아했는지 판단한다.

3단계 : 상대방이 좋아하지 않은 그 행위가 성적인 것이었는지 판단한다.

즉, 행위자의 행동이 상대방으로 하여금 불쾌함을 느끼게 하고, 또 그 안에 성적인 의미가 담겨 있다면 이를 성희롱으로 판단한다.

③ 자신의 행동이 성희롱인지 아닌지를 판단하기 위해서 행위자 스스로에게 다음과 같은 질문을 해보도록 하는 것이 도움이 된다.

- 나의 이런 행동이 사보에 실리거나 뉴스에 보도되기를 원하는가?

- 나와 상대방이 동등한 권리를 가지고 있는가?

- 내 아내나 애인 혹은 가족이 옆에서 보고 있어도 나는 지금과 같이 행동할 수 있는가?

- 다른 사람이 내 아내나 애인 혹은 가족에게 나와 같은 행동을 해도 괜찮은가?

만약 하나라도 “아니오”라고 답한다면 상대방은 당신의 행동을 불쾌하게 여기고 성희롱이라고 생각할 것이 분명하다.

2. 상담자가 알아야 할 것들

상담은 비밀 보장이 원칙이며, 상담자는 충분히 내담자의 말을 들어주고 스스로 문제를 해결해 갈 수 있도록 도와주는 조력자이다. 지시를 하거나, 야단을 치거나 하는 태도를 가지지 않는 것이 가장 중요하다. 또한 내담자가 충분한 신뢰와 비밀보장에 대한 확신을 갖도록 해야한다.

상담내용은 가해자와의 면담이나 사후 대처과정에서 중요한 증거가 될 수 있으므로 정확한 기록이 필요하다. 이때 상담자가 언어로 바꾸어 기록을 하거나 요약하지 말고 전 과정을 육하원칙에 따라 상세히 옮겨 적는다. 그러므로 내담자의 동의하에 상담시에 녹음기 등을 이용하면 도움이 된다.

성희롱은 불균등한 권력관계에서 발생하는 문제이므로 상담자는 피해자의 입장에서 상황을 이해하고 풀어가려는 관점을 유지해야 한다. 성희롱의 전형적인 피해자나 가해자란 있을 수 없으므로 그들에 대한 선입견을 갖지 않도록 한다. 즉 가해나 피해는 성별이나 연령과 무관하다.

(1) 피해자와 상담할 때

① 일단 경청하고, 피해자에게 충분한 지지와 용기를 주도록 한다.

② 피해자의 말을 추정하거나 지레짐작하지 않고, 피해상황을 정확하게 파악해야 한다. 불명확한 점이 있다면 메모해두었다가 정확하게 파악하도록 한다.

③ 이전의 성력(Sexual History)에 구애받지 않은 채 현재 문제되는 상황에 집중하여 이를 객관적으로 판단해야 한다. 즉 피해자의 개인적인 성문제로 이야기의 초점이 옮겨져서는 안된다. 지금 문제가 되고 있는 것은 성희롱 사건이고, 이는 개인의 성력과는 무관한 일이다.

④ 피해자에게 성희롱을 이해해야 한다는 말은 하지 않아야 한다. 예를 들면, 가해자로 지목된 사람은 그렇게 행동하는 습관이 있으니까 이해해야 한다든지, 당시의 상황에서 그 정도는 있을 수도 있는 일이 아니냐는 식으로 이야기 하지 않아야 한다. 성희롱은 피해자의 잘못으로 일어난 문제가 아니라, 가해자의 잘못된 인식과 행동에서 비롯된 것이다.

⑤ 피해자가 무엇을 원하는지 명확하게 파악하고, 피해상황을 해결하는 최선의 방법을 모색할 수 있도록 적절한 정보를 제공해야 한다.

⑥ 가해자의 신원을 정확하게 알아내도록 한다.

⑦ 그 상황에서 다른 피해자가 있는지, 혹은 더 이전에 그 가해자에 의한 다른 피해자가 있는지도 반드시 알아보아야 한다. 다른 피해자가 있다면 피해자끼리 같이 연대하여 대책을 세울 수도 있기 때문이다.

⑧ 다른 피해자가 있는 경우에도 소문이나 짐작에 의한 정보일 경우는 정확한 진상을 파악해야 한다.

(2) 가해자와 상담할 때

① 피해자의 신고를 토대로 가해자 면접을 시도한다. 명료하고 진지하게 이야기를 하고, 이 내용들을 기록해 둔다.

② 가해자를 처음 만났을 때 누가 이러한 신고를 했는가를 먼저 밝히지 않도록 한다. 대신 신고가 들어온 성희롱의 상황에 대해 말을 한다. 가해자가 진술을 하면 그 내용을 통하여 가해자가 상황을 어떻게 이해하고 있는지를 파악한다.

③ 이야기의 초점을 가해자의 의도가 아니라 그 행위에 맞추어야 한다.

④ 가해자가 미처 성희롱으로 인식하지 못하고 있는 경우, 가해자의 습관적 행위나 성희롱을 의도하지 않은 행위로도 피해자가 생길 수 있음을 주지시키고, 그 행위를 그만두도록 요청한다.

⑤ 피해자 측의 요구사항을 가해자에게 알려주고, 가해자가 이를 받아들이는지를 묻는다.

⑥ 피해자가 가해자의 사과를 요청하면, 가해자는 최대한 정중하게 사과를 하도록 한다. 피해자가 사과를 요구할 경우, 상담원이 배석한 자리에서 하는 것이 보다 공식적이다.

⑦ 가해자가 시인하지 않는다면 성희롱에 관한 피해자와 가해자 양측의 주장을 설명하고, 편견없이 공정하게 조사가 이루어질 것임을 설명한다.

⑧ 사과나 행위의 중단이 없을 경우 사내 규정 절차 및 '고평법' 또는 '차별금지법' 등에 따라 일정한 절차를 밟게 된다는 정보를 다시 주지시킨다.

3. 성희롱 예방교육

교육은 일반직원, 임직원 등의 관리자, 성희롱 문제를 상담받을 상담자, 고충처리센터의 조사팀 등 각 대상에 따라 그 내용과 주안점이 달라져야 한다. 여기에서는 보다 효과적인 교육이 되도록 일반직원과 관리자를 대상으로 한 교육에서의 주안점을 살펴보도록 하겠다.

(1) 일반직원을 대상으로

① 성희롱 예방교육의 실시는 단지 성희롱이 법적인 처벌과 규제의 대상이 되기 때문이 아니라 모든 직원이 인격체로 존중받고, 안전한 환경에서 일할 수 있는 작업환경을 만들기 위한 것임을 강조한다. 남자 직원들의 경우 성희롱 예방교육에 대해 자신들을 가해자로 몰아부친다고 오해하는 경우가 많기 때문이다.

② 단지 1회적인 성희롱 예방교육의 실시로는 교육의 효과를 기대하기 어렵다. 우리사회 성문화 전반에 대한 교육·사회경제 영역에서의 여성의 지위 등에 대한 교육과 연결하여 실시하는 것이 바람직하다.

③ 무엇이 성희롱에 해당하는지를 주지시킨다. 모든 사례마다 명확한 기준을 제시하기 보다

는 각 사례를 통한 역할극, 토론 등을 통하여 다양한 관점과 의견교환을 통해 스스로의 성문화를 진단하고 방향을 잡아나가도록 하는 것이 효과적이다.

④ 직장내 성희롱, 성폭력이 갖는 문제의 심각성을 인식하고, 이에 올바르게 대응하여 자신의 권리를 찾아 가는 것이 중요함을 인지시킨다. 물론 이때 각 사업장에 마련되어 있는 대책과 이용방법을 명확하게 알린다.

⑤ 성희롱에 대한 법적 설명, 사내 처리과정, 가해자에 대한 조치, 피해자가 대처하는 과정 등을 분명히 교육한다.

⑥ 성희롱 문제 발생의 대처방법에서는 가해자에게 특정 행위 중지를 요구하는 방법과 사과를 요청하는 편지 쓰기 등도 훈련하여 실제적인 대처 능력을 기르도록 한다.

⑦ 편지를 쓸 때는 피해자의 요구사항이 무엇인지를 명확히 밝히고, 이것이 이행되지 않을 경우 어떠한 대응을 할 것인지도 가해자에게 알리는 것이 필요하다.

(2) 관리자를 대상으로

① 성희롱 문제의 개념, 원인, 기업에 미치는 영향, 직원의 인권과 노동환경에 미치는 영향의 중대성에 강조점을 둔다.

② 직장 상사의 경우 직원이 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 환경의 조성과 직원에 대한 관리 감독의 책임이 있으므로 피해상황을 목격하거나 기타 다른 사람으로부터 그러한 정보를 입수할 경우, 상사로서의 역할을 해야 함을 주지시켜야 한다. 즉, 피해가 지속되지 않도록 적절한 개입을 하는 동시에 가해자에게 신중한 태도로 성희롱 처벌에 대한 정보를 제공한다.

③ 직장상사는 성희롱의 피해자가 갖는 어려움이나 그 피해의 심각성에 대해 공감하기 어려운 위치이므로, 역할극 등에서 피해자의 역할을 경험해 보는 것이 좋다.