

기업상담자가 경험한 비밀보장 문제: 윤리적 갈등과 의사결정

이 은 정 이 은 지 안 수 정 서 영 석*

연세대학교

본 연구에서는 기업상담의 세 주체(조직, 상담자, 내담자) 간 삼각관계 역동 속에서 기업상담자가 비밀보장과 관련하여 어떠한 윤리적 갈등을 경험하며, 이에 대해 어떻게 대처하는지 탐색하였다. 이를 위해 기업상담자 11명을 대상으로 심층면접을 실시하였고, 합의적 질적 방법(CQR)을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과, 4개 영역, 14개의 범주, 37개의 하위범주가 도출되었으며, 주요 결과는 다음과 같다. 기업상담자가 경험한 비밀보장 관련 윤리적 갈등은 갈등의 주체가 누구인지에 따라 '조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함', '내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함', '비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함'으로 분류되었으며, '상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이', '조직의 특성', '개인의 특성 및 이해' 등의 요인들이 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 촉발하는 것으로 나타났다. 또한 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한 기업상담자는 의사결정 과정에서 '내담자', '조직', '상담자', '관계', '상담센터' 등을 종합적으로 고려하는 것으로 나타났으며, 비밀보장 관련 갈등상황에서 '상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음', '정보를 공유함', '대안적 결정'과 같은 방식으로 대처하는 것으로 나타났다. 연구 결과를 토대로 기업 및 조직 상담의 실제 및 후속 연구에 대한 시사점을 논하였다.

주요어 : 기업상담자, 비밀보장, 윤리적 갈등, 윤리적 의사결정

* 교신저자 : 서영석, 연세대학교 교육학부, 서울특별시 서대문구 연세로 50
Tel: 02-2123-6171, E-mail: seox0004@yonsei.ac.kr

상담 과정에서 상담자의 개인적 가치와 전문가로서의 가치, 전문가 윤리 및 법적 기준 등이 서로 충돌할 때 상담자는 윤리적 딜레마를 경험한다(Kolay Akfert, 2012; Welfel, 2016). 또한 문제의 옳고 그름을 구분하기 어렵거나 윤리 기준을 명확히 적용하기 힘든 상황에서 상담자들은 윤리적 딜레마를 겪게 된다(Ergene, 2004; Gumuş & Gumuş, 2010; Kolay Akfert, 2012에서 재인용). ‘윤리적 딜레마’란 두 가지 이상의 양립할 수 없는 대안 중 하나를 선택해야 하는 상황으로, 대안 중 어떤 것도 우위에 있지 않기 때문에 한 가지가 다른 것에 의해 간과될 수 없거나 어느 한 가지가 더 낫다는 결정을 내리기 어려운 상황을 의미한다(Kitchener & Anderson, 2011; Kolay Akfert, 2012; Sinnott-Armstrong, 1987). 예를 들어, 고위험군 내담자가 다른 사람들에게 위험행동을 할 가능성이 있지만 내담자의 행동을 정확히 예측하기 힘들 때, 상담자는 공공의 안전과 내담자의 사생활 보호 사이에서 윤리적 딜레마를 경험할 수 있다(Corey, Corey, & Callanan, 2014).

상담자들은 윤리적 딜레마 중에서 비밀보장 관련 딜레마를 가장 많이 경험하는 것으로 보고되어 왔다(Fisher, 2008; Pope & Vasquez, 2016; Pope & Vetter, 1992). 예를 들어, 미국심리학회(American Psychological Association: APA), 영국심리학회(British Psychological Society: BPS), 영국심리치료학회(United Kingdom Council for Psychotherapy: UKCP)에 등록된 상담자들을 대상으로 이들이 경험한 윤리적 딜레마를 비교한 결과, 상담자들은 공통적으로 비밀보장과 관련된 딜레마를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다(Lindsay & Clarkson, 1999). 또한 2002년부터 2004년까지 미국심리학회(APA)에 보고된 윤리적 문제 중 비밀보장과 관련된 문제가

4위를 차지하였고(Pope & Vasquez, 2007), 2015년 APA 윤리위원회에 제소된 사례 중 12.5%가 비밀보장과 관련된 문제인 것으로 확인되었다(APA Ethics Committee, 2016). 국내의 경우에도 상담자들이 비밀보장과 관련된 윤리적 딜레마를 빈번하게 경험하는 것으로 나타났다(박한샘, 공윤정, 2011; 유재령, 김광웅, 2006).

비밀보장은 효과적인 상담을 위한 초석으로, 내담자는 비밀보장이라는 대원칙 하에 다른 사람에게 부당하게 노출되는 두려움 없이 자신의 경험을 상담자에게 자유롭게 개방하게 된다(Pope & Vasquez, 2016; Welfel, 2016). 즉, 내담자와 상담자 간에 신뢰로운 상담관계가 형성되고 심리치료가 효과적이기 위해서는 비밀보장이 필수적인 요소라고 할 수 있다(강진령, 이종연, 유형근, 손현동, 2009; Duncan, Hall, & Knowles, 2015; Lehr, Lehr, & Sumarah, 2007; Welfel, 2016). 따라서 한국상담심리학회를 비롯한 국내 주요 상담 관련 학회뿐 아니라 미국심리학회(APA)와 미국상담학회(American Counseling Association: ACA), 그리고 여러 다른 나라의 상담 관련 학회에서는 상담자가 지켜야 할 윤리 규범으로 비밀보장을 강조하고 있다. 반면, 비밀보장이 민감하고 중요하게 다루어지지 않을 경우, 상담자와 내담자 간 신뢰 관계가 더 이상 유지되기 어려울 뿐 아니라, 상담을 통해 자신의 문제를 해결하고자 했던 내담자가 오히려 심각한 외상을 입는 등 파괴적인 결과가 초래될 수 있다. 대대장의 지속적인 폭언으로 힘들어하던 육군 병사가 병영 생활 전문상담관에게 자신의 고충을 토로했다가, 이 사실이 해당 대대장에게 전달되자 병사가 자살 시도를 한 사례(이경환, 2015. 3. 13)는 비밀보장이 왜 중요하게 다루어져야 하는지를 여실히 보여준다. 또한 상담자가 비밀보

장 등 윤리적 딜레마에 직면하는 비율이 높을수록 상담자의 소진 및 스트레스 수준이 증가한다는 연구결과(Mullen, Morris, & Lord, 2017)는, 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 내담자뿐 아니라 상담자에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

비밀보장과 관련된 윤리적 딜레마(또는 갈등) 상황에서 상담자들이 무엇을 경험하고 어떻게 대처하는지를 밝힌 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 상담자의 윤리적 딜레마를 주제로 한 소수의 선행연구들은 학교, 군, 기업 등의 특수한 상담 현장이나 비밀보장과 같은 구체적인 윤리적 딜레마에 초점을 두기 보다는, 대학, 학교, 사설 상담센터, EAP 회사 등 다양한 기관에서 일하고 있는 상담자들을 대상으로 이들이 경험하는 윤리적 딜레마를 포괄적으로 다루었다(Brown, 2006; Kolay Akfert, 2012). 또한 지금까지 비밀보장과 관련된 윤리적 문제를 다룬 몇몇 연구들은 주로 아동·청소년 상담사 및 학교 상담(교)사에 국한되어 진행되어왔다(구승영, 김계현, 2015; 손현동, 2007; 정미라, 유금란, 2018; Duncan, Williams, & Knowles, 2013; Moyer & Sullivan, 2008; Moyer, Sullivan, & Growcock, 2012; Rae, Sullivan, Razo, & de Alba, 2009). 예를 들어, 정미라와 유금란(2018)은 중·고등학교 전문상담교사를 대상으로 학교상담 현장에서 경험하는 비밀보장 갈등상황과 대처행동에 대해 살펴보았다. 그 결과 전문상담교사들은 자해나 자살 사고, 아동학대, 관계 갈등, 제3자에 의한 상담내용 공개 요구 등의 문제로 갈등을 경험하였고, 갈등상황에서 내담학생의 복지와 안전, 학교상담의 특수성, 주변에 대한 영향 등을 고려하였으며, 비밀보장 유지와 상담내용 공개의 두 가지 대처행동을 하는 것으로 나타났

다. 이 연구는 전문상담교사들의 목소리를 통해 학교 현장의 독특성과 특수성이 반영된 비밀보장 경험들을 구체적으로 탐색했다는 점에서 의의가 있다. 상담자들은 자신이 근무하는 조직의 구조적 맥락과 특수성이 반영된 비밀보장 관련 윤리적 딜레마에 직면할 가능성이 높고, 조직문화에 특화된 방식으로 대처하게 되기 때문에, 상담 현장의 특수성을 고려해서 상담자들의 윤리적 갈등 경험을 이해하는 것이 필요하다. 그러나 아직까지 기업에 소속된 상담자들을 대상으로 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 경험을 구체적으로 밝힌 연구는 드물다. 따라서 본 연구에서는 상담자들이 가장 빈번하게 경험하는 비밀보장에 초점을 두고, 기업이라는 조직의 구조적 특성과 한국의 문화적 맥락 속에서 기업상담자들이 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등은 무엇이고, 어떤 요소들을 고려하여 의사결정을 내리는지 탐색해보고자 한다. 본 연구를 통해 기업상담자들이 주로 경험하는 비밀보장 관련 갈등과 대처 과정을 이해함으로써, 기업상담자들을 위한 교육 및 훈련에 대한 시사점을 도출할 수 있기를 기대한다.

기업상담은 ‘상담’이라는 기본적인 역할을 수행함에 있어서 일반적인 상담과 공유하는 부분이 있지만, 다른 상담 분야와는 구분되는 독특한 특성을 지니고 있다. 특히 기업에는 여러 이해집단이 존재하는데, 기업상담의 세 주제, 즉 상담서비스 고용자인 관리자, 서비스 제공자인 상담자, 그리고 서비스 이용자인 내담자의 이해관계와 가치가 충돌하고 있다(심윤정, 2012; 왕은자, 김계현, 2009; Carroll, 2010). 또한 기업상담자는 조직적인 일의 맥락에서 윤리적인 문제들을 인식할 필요가 있고(Hesketh, 2000), 일반적인 상담에서 흔히 발생

하는 윤리적 쟁점뿐 아니라 조직 내에서 일어나는 윤리적인 쟁점, 그리고 조직과 상담자 사이의 윤리적인 쟁점 또한 함께 다루어야 하는 상황에 직면하게 된다(Carroll, 2010). 예를 들어, 기업상담자들은 조직의 성과 향상과 내담자의 복리증진이라는 두 개의 가치 사이에 놓이기도 하며(김선경, 2002), 조직의 주요 목표와 상담자의 전문적 목표 사이에서 갈등을 경험하게 된다(Oberer & Lee, 1986). 결국, 기업상담자는 ‘기업’이라는 세계와 ‘상담’이라는 세계가 만나는 ‘경계’에서 기업상담을 실행하는 주체이기 때문에(심윤정, 2012), 상담에 대한 기업의 가치와 근로자의 가치를 조화시키고 균형을 잡는 것이 필요하며(왕은자, 김계현, 2010), ‘기업적인 사고’와 ‘상담적인 사고’ 간 긴장을 풀어갈 소통 방법을 갖추어야 한다(심윤정, 2012).

다른 상담 분야와 마찬가지로 기업상담에서도 상담자들은 비밀보장과 관련된 윤리적인 딜레마를 자주 경험한다(Carroll, 2010). 기업은 조직 및 인사관리라는 측면에서 상담에 관한 정보를 요청할 가능성이 높고, 상담자는 비밀보장을 전문가로서 지켜야 할 중요한 윤리규범이라고 간주하기 때문에(Oberer & Lee, 1986), 조직과 내담자의 접점에서 양쪽을 오가며 일하는 기업상담자들이 윤리적 갈등상황에 직면할 가능성이 매우 크다(Carroll, 2010). 특히, 기업상담자는 기업상담의 세 주체(조직, 상담자, 내담자) 간 역동 속에서 윤리적 쟁점을 다뤄야 하기 때문에, 비밀보장과 관련한 윤리적 의사결정 시 기업상담자가 고려해야 할 사안이 복잡하고 난해할 것으로 예상된다. 예를 들어, 기업상담자는 조직의 요구와 내담자 보호 사이에서 갈등을 경험할 수 있는데, 상담서비스의 직접적인 수혜자인 직원과 기업 안에 상담

센터를 설립하고 상담자에게 보수를 지급하는 조직 사이에서 누구를 내담자로 간주할 것인가 하는 윤리적 갈등을 경험할 수 있다(Lee & Rosen, 1984).

한편, 조직 구성원들의 입장에서는 조직 내에서 상담서비스를 이용할 경우 개인적인 약점으로 비칠 수 있고, 결국 승진이나 진급 등에 부정적인 영향을 미친다고 생각할 수 있다. 실제로, 영국의 한 영리 조직에 소속된 직원들은 상담서비스를 이용하기를 꺼려하는 이유로, 상담서비스를 이용한다는 사실을 관리자나 동료들이 알게 될 가능성이 높고 이로 인해 승진이나 연봉 협상 등에 부정적 영향을 미칠 것으로 염려하고 있었다(Walton, 2003). 직원들은 상담 이용 여부 및 상담내용이 조직에 보고될 수 있음을 염려할 뿐 아니라, 상담자가 조직의 입장에 서서 직원들을 감시할 것이라는 소위 ‘Big Brother’에 대한 두려움을 갖고 있는 것으로 나타났다(Gyllensten, Palmer, & Farrants, 2005). 이를 반영하듯, 상담서비스의 비밀보장에 대한 인식 및 신뢰는 직원들의 상담서비스 이용을 촉진시키는 것으로 나타난 반면(Athanasiades, Winthrop, & Gough, 2008; French, Dunlap, Roman, & Steele, 1997; Gyllensten et al., 2005; Milne, Blum, & Roman, 1994), 비밀보장에 대한 염려는 직원들이 상담서비스를 이용하는데 장벽으로 작용한다는 것이 확인되었다(Gyllensten et al., 2005; Walton, 2003). 이처럼 비밀보장에 대한 직원들의 우려 또는 신뢰는 상담서비스 이용을 방해하거나 촉진하는 중요한 영향요인이 될 수 있기 때문에, 기업상담 현장에서 비밀보장은 매우 민감하고 신중하게 다루어져야 할 필요가 있다.

수직적 위계구조와 조직에 대한 충성심이 강조되는 집단주의적 기업문화 속에서, 기업

내 상담자들은 내담자 정보의 비밀보장을 유지하려는 전문적인 책임과 자신이 소속된 조직의 요구를 고려해야 할 필요 사이에서 윤리적 갈등에 직면할 가능성이 크다. 특히 위계와 관계를 중시하는 국내 기업의 조직 문화에 상담이 도입되는 경우 문화적 맥락에 따른 갈등을 예상할 수가 있는데(심윤정, 2012), 이로 인해 우리나라 기업상담자들은 보다 복잡하고 다양한 윤리적 갈등을 경험할 가능성이 있다. 더욱이, 국내 기업상담자들은 대학이나 일반 상담기관에서 상담 수련을 받고 상담 경력을 쌓은 후 기업에 채용된 경우가 많은데, 이로 인해 스스로 시행착오를 거쳐 경험적으로 기업상담자의 역할을 수행할 가능성이 크다(남현주, 2014). 결국, 기업상담자들은 사전 교육이나 준비 없이 기업상담의 맥락에서 발생하는 다양한 윤리적 갈등상황에 직면할 수 있고, 갈등에 대처하고 윤리적인 의사결정을 내리는 과정에서 심리적 갈등이나 스트레스를 경험할 가능성이 클 것으로 예상된다.

요약하면, 기업상담의 독특한 특성과 국내 기업의 문화적 맥락 하에서, 기업상담자들은 다양한 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험할 가능성이 크고, 이에 대해 자신이 소속된 조직의 구조적 특성과 문화적 맥락을 반영하여 대처하게 될 가능성이 크다. 따라서 본 연구에서는 상담자들이 기업상담의 세 주체(조직, 상담자, 내담자) 간 삼각관계의 역동 속에서 비밀보장과 관련해서 어떤 윤리적 갈등을 경험하고, 직면한 갈등상황에서 어떻게 대처하는지를 탐색하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 탐색적이고 귀납적인 연구 목적에 적합한 합의적 질적 분석방법(Consensual Qualitative Research: CQR)(Hill et al., 2005)을 활용하였다. 비밀보장 관련 윤리적 갈등에 대한

경험적 연구가 부족한 상황에서, 비밀보장 윤리적 갈등에 대한 기업상담자들의 공통적이고 유사한 경험들을 포착하는 동시에, 다양한 참여자들의 독특한 경험을 깊이 탐구하고 심층적으로 이해하기 위해서는 CQR이 적합한 방법이라고 판단하였다. 또한 CQR은 개방형 질문을 사용함으로써 참여자들의 풍부한 반응을 이끌어낼 수 있고, 다수의 연구자 간 합의를 통해 단일 연구자의 편향을 최소화할 수 있으며, 연구자들의 다양한 관점을 포함시킴으로써 단일 평정자가 놓칠 수 있는 섬세한 요소들을 밝힐 수 있다는 장점이 있다(Hill et al., 2005). 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 기업에 소속된 상담자들은 비밀보장과 관련해서 어떤 윤리적 갈등을 경험하는가? 둘째, 기업 내에서 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 촉발하는 요인은 무엇인가? 셋째, 기업상담자들은 비밀보장과 관련된 갈등상황에서 어떤 요소들을 고려하여 의사결정을 내리는가?

방 법

면접 참여자

합의적 질적 연구(CQR) 수행 시 8~15명의 참가자를 확보하는 것이 적절하다는 Hill(2012)의 제안에 따라, 본 연구에서는 국내 기업에서 근무하고 있는 상담자 11명(여성 9명, 남성 2명)을 대상으로 면접을 실시하였다. 11명의 연구 참여자 중 7명은 상담 전공 석사 학위를 소지하고 있었고, 3명은 상담 전공 박사과정, 나머지 1명은 상담 전공 박사 학위 소지자였다. 연구 참여자들은 한국상담심리학회 상담

표 1. 연구 참여자의 인구통계학적 특성

번호	소속기업	연령대	최종학력	총 상담 경력	기업상담 경력	윤리교육 이수 여부
1	A	30대	박사과정	7.6년	3.5년	유
2	A	30대	석사	6.0년	3.3년	무
3	B	40대	박사	16.6년	12.0년	유
4	B	40대	박사과정	15.6년	14.1년	유
5	C	40대	석사	20.0년	12.0년	유
6	D	40대	석사	10.0년	7.0년	유
7	E	40대	석사	17.3년	6.2년	유
8	F	30대	석사	6.8년	5.7년	유
9	G	30대	석사	5.5년	4.7년	유
10	H	30대	석사	3.0년	2.0년	무
11	I	30대	박사과정	10.0년	6.8년	유

전문가(상담심리사 1급 3명, 상담심리사 2급 8명) 자격을 소지하고 있었으며, 전문상담사 1급(2명), 청소년상담사 2급(1명), 임상심리사 2급(1명) 등의 자격을 중복해서 소지하고 있었다. 이들의 평균 연령은 39.4세(범위 = 32-49세)였고, 평균 상담 경력은 10.7년(범위 = 3.0-20.0년), 평균 기업상담 경력은 7.0년(범위 = 2.0-14.1년)이었다. 또한 9명의 참여자들이 대학원에서 상담윤리 수업을 수강했거나 학회 연수 또는 워크숍을 통해 상담자 윤리교육을 이수한 경험이 있었다.

연구 참여자의 소속 기업과 근무 지역이 특정 기업이나 특정 지역에 국한되지 않고 다양하게 분포될 수 있도록 참여자를 선정하였다. 11명의 연구 참여자들은 총 9개의 기업에 소속되어 있었으며, 이들의 근무 지역은 서울 6명, 경기 3명, 기타 2명이었다. 연구 참여자 중 7명은 정규직, 2명은 무기계약직, 2명은 단

기계약직이었다. 연구 참여자가 소속된 기업의 상담센터에 1명의 상담사만 근무하는 경우가 절반 정도(5곳)를 차지하였으며, 해당 상담센터에 근무하는 상담사가 3~4명인 경우는 4곳, 5명 이상인 경우는 2곳이었다. 연구 참여자들이 주로 만나는 내담자들은 기술/연구개발직이 가장 많았으며, 사무/행정, 제조/생산, 영업 등의 순으로 다양하게 나타났다. 연구 참여자의 인구통계학적 특성을 표 1에 제시하였다.

연구팀

연구팀은 모두 네 명으로, 상담 전공 교수 1명, 상담 전공 박사과정생 2명, 석·박사 통합과정생 1명으로 구성되었다(여성 3명, 남성 1명). 네 명의 연구자들은 모두 국내 대학에 소속되어 있으며, 연령은 31-48세까지 분포하

였다. 제1저자와 제2저자는 문헌 연구, 참가자 선별 및 섭외, 심층 면접 진행 및 축어록 제작, CQR 등 연구의 전 과정에 참여하였으며, 국내 기업 및 조직에서 전일제 상담자로 근무한 경험이 있고(5~9년), 대학원 수업을 통해 상담윤리와 질적 연구방법론 과목을 이수하였다. 또 한 명의 연구원은 인터뷰 자료를 코딩하고 합의하는 단계부터 참여하여 CQR을 함께 진행했으며, 대학원에서 상담윤리 과목을 수강하였다. CQR을 활용해서 다수의 연구를 수행한 경험이 있고 기업상담 슈퍼바이저로 활동한 경험이 있는 상담 전공 교수가 피드백을 제공했는데, 특히 자료 분석 시 영역과 핵심 개념이 자료를 정확하게 반영하고 있는지에 초점을 두고 독립적으로 자문을 실시하였다.

연구자들은 자료 수집 단계에서 인터뷰 내용 및 참가자들의 반응에 대한 연구자들의 감정이나 생각에 대해 논의하였으며, 자료 분석 시 연구자들의 선입견을 인식하고 이를 균형 있게 조절하고자 노력하였다. 또한 분석에 참여한 연구자들은 모두 대학원생으로 구성되어 있었기 때문에 상대적으로 동질적이었으며 힘의 차이가 미미하였고, 서로 자유롭게 피드백을 나누고 촉진하였다.

질문지

개인정보 질문지

연구 참여자들은 성별, 나이, 학력, 자격, 상담 경력(총 상담 경력 및 기업상담 경력), 상담자 윤리교육 이수 여부, 현재 소속된 기업 관련 정보 등이 포함된 개인정보 질문지를 작성하였다.

면접 질문지

기업상담자가 경험한 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 탐색하기 위해, 연구자들은 다음과 같은 절차로 면접질문지를 제작하였다. 우선 기업 및 조직 상담 경험이 있는 제1저자와 제2저자가 학교 및 조직 상담 영역에서의 윤리적 딜레마와 비밀보장에 관한 선행연구(구승영, 김계현, 2015; 박한샘, 공운정, 2011; 최선남, 이혜선, 2014)와 다양한 윤리적 의사결정 모델(Cottone & Tarvydas, 2016; Fisher, 2008; Garcia, Cartwright, Winston, & Borzuchowska, 2003; Pope & Vasquez, 2016; Welfel, 2016)을 바탕으로 연구문제를 설정하고 이를 반영한 반구조화된 질문지를 제작하였다. 다음으로 기업상담 슈퍼바이저로 활동하고 있는 상담 전공 교수에게 질문의 내용 및 구성이 적절한지, 질문이 연구 목적 및 연구 문제에 부합하는지 등에 관해 피드백을 받은 후 이를 토대로 질문지의 내용을 수정하였다. 또한 본격적인 면접 진행에 앞서, 기업상담자 2명에게 면접 질문지를 보여주고 질문의 내용이 적절한지에 대해 의견을 구한 후 질문의 순서와 내용을 일부 수정하였다. 이후 기업상담자 2명에게 예비면접을 실시하고 질문에 대한 이해도와 면접 흐름에 대한 피드백을 받은 후, 이를 토대로 질문지를 최종 수정하였다. 최종 확정된 질문지 문항은 4영역, 6문항으로 구성되었으며, 주요 질문으로는 기업상담자가 경험한 비밀보장 관련 윤리적 갈등(예, “기업상담자로 근무하면서 비밀보장 이슈와 관련하여 직·간접적으로 경험한 윤리적 갈등은 무엇입니까?”), 비밀보장 관련 윤리적 갈등의 촉발요인(예, “비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 촉발하거나 영향을 미치는 요인은 무엇입니까?”), 비밀보장 관련 윤리적 의사결정(예, “비밀보장

관련 윤리적 갈등상황에서 어떤 의사결정을 내렸습니까?), 의사결정 시 고려사항(예, “의사결정 과정에서 어떤 것들을 중요하게 고려하였습니까?”) 등이 있다.

연구절차

면접 참여자 선정

본 연구의 목적에 부합하는 참여자를 선정하기 위해서 다음과 같은 사항을 고려하였다. 첫째, 최소 2년 이상 기업상담자로 근무하면서 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 인식하고 경험해본 기업상담자를 연구 참여자로 선정하였다. 둘째, 본 연구에서는 연구 참여자를 내부모델의 기업상담자로 제한하였다. 외부모델 기업상담자(외부 EAP 업체에서 고용하여 조직에 파견하는 상담자)에 비해 내부모델 기업상담자(회사에서 직접 고용하여 조직 내에서 근무하는 상담자)가 조직과 직접적으로 소통할 기회가 상대적으로 더 많고(심운정, 2012; 왕은자, 김계현, 2007), 비밀보장과 관련된 갈등상황에 노출될 가능성이 더 크다. 더욱이, 내부모델 기업상담자는 상담자인 동시에 조직의 구성원이기 때문에 조직-내담자-상담자의 삼각구조 안에서 더 많은 갈등을 경험할 수 있다(왕은자, 김계현, 2009). 셋째, 내부모델의 기업상담자라고 하더라도 비상근직일 경우 조직 안에서 제한된 역할을 수행할 수 있기 때문에 연구 참여자를 상근직 기업상담자로 한정하였다. 넷째, 기업마다 독특한 조직 문화를 가지고 있고, 조직 내 상담센터 설립 목적 및 상담센터 역할에 대한 기대가 다를 수 있기 때문에, 소속 기업 및 소재지, 상담자의 고용형태, 상담실에 근무하는 상담자 수, 내담자의 주요 직군 등을 고려하여 다양한 기

업에 소속된 기업상담자들로부터 비밀보장과 관련된 갈등 경험을 들으려고 하였다.

면접 참여자를 모집하기 위해 연구자들의 지인과 참여자들의 추천을 받는 눈덩이 표집(snowball sampling)(Gall, Gall, & Borg, 2003)을 활용하였다. 먼저 연구자들이 알고 있는 기업상담자들에게 연락해서 연구 목적에 부합하는 참여자들을 소개받았고, 제2저자가 이들에게 연락해서 상담 경력, 고용형태, 소속기업 등이 면접 참여자 선정 기준을 충족하는지 확인하였다. 이후에는 면접에 참여한 기업상담자들로부터 1~2명의 상담자를 소개받는 방식으로 면접 참여자를 확보하였다. 면접 참여자 선정 기준을 충족하는 기업상담자들에게는 연구의 목적과 면접 진행방식, 면접 소요시간 등에 대해 설명하고 연구 참여 의사를 최종 확인하였다. 연구자들이 추천받은 기업상담자는 총 18명이었으며, 이 중 7명이 연구 주제에 대한 부담감(5명), 시간 부족(1명), 참여자 선정 기준 미충족(1명) 등의 이유로 연구 참여를 거절하였다. 최종적으로 연구 참여에 동의한 11명의 기업상담자들과 면접을 진행하였고, 참여자에게는 커피 음료쿠폰을 제공하였다.

자료 수집

면접 질문에 대한 참여자의 이해를 돕고 질문에 대해 충분히 숙고할 시간을 제공하기 위해 면접질문지(개인정보 질문지 포함)와 연구 참여 동의서를 인터뷰를 실시하기 최소 1주일 전에 참여자들에게 이메일로 발송하였다. 심층면접은 각 참여자와 협의하여 참여자가 근무하는 회사의 상담실이나 접견실, 거주 지역 인근의 커피숍(스터디룸) 등에서 진행하였다. 심층면접은 제1저자와 제2저자가 함께 진행하였으며, 제1저자가 연구 참여 동의서의 서명

여부와 개인정보 질문지 기재사항을 확인한 후에 연구의 목적과 절차를 구두로 다시 한번 설명하였다. 연구자들은 면접 질문지를 바탕으로 참여자들이 경험한 비밀보장 관련 윤리적 갈등과 촉발요인, 최종 의사결정, 그리고 의사결정 과정에서의 고려사항 등을 종합적으로 질문하였다. 면접은 90분에서 120분 정도 소요되었으며, 면접 내용은 참여자의 동의하에 녹음되었다. 면접이 종료된 후에는 면접 내용의 비밀보장에 대해 다시 약속을 하였으며, 필요할 경우 추가 인터뷰를 요청할 수 있음을 설명하였다. 실제 2명의 기업상담자와 10분에서 20분 정도의 추가 면접을 진행하였다. 면접 내용은 연구자들이 녹취록으로 작성하였으며, 참여자들의 개인정보는 기호 또는 숫자로 표기하였다. 또한, 녹음된 파일 및 녹취록은 비밀번호를 설정한 후 보관하였다.

자료 분석

연구자들은 면접을 통해 얻은 11개의 자료에 대해 분석과 교차분석을 실시하였는데, 약 5개월 동안 200시간 가까이 만나 합의에 이를 때까지 논의했으며, 감수 후 재검토하는 순환 과정을 거쳤다. Hill 등(2005)의 제언에 따라, 연구자들은 우선 면접질문지를 바탕으로 작성한 초기 목록에서 영역 목록을 도출하였다. 그 다음 각자 개별적으로 축어록을 검토하였고 사례들을 유사한 내용으로 분류하여 영역화 하였다. 그 과정에서 영역 목록이 달라지기도 하였으나 분석이 거듭되면서 자연스럽게 영역 목록이 안정되었고, 연구자들 간 계속된 합의과정을 거쳐 최종 영역을 확정하였다.

동일한 방식으로 연구자들은 각자 축어록을 작은 의미단위로 분석하여 핵심 개념을 추출한 후, 서로 일치하는 부분을 확인하였다. 두

명 이하의 연구자가 도출하였거나(예, 내담자의 자살 이후 정보 공유 수위를 두고 고민함 등), 구체적인 정보가 생략되는 등(예, 고위험군, 일반 직원 등) 서로 불일치하거나 의미가 불분명한 핵심 개념에 대해서는 만장일치가 될 때까지 연구자들이 합의하는 과정을 거쳤다. 이때 핵심 개념은 연구자들의 추론을 최대한 배제하고 참여자의 응답이 충실하게 반영되도록 요약하였다. 모든 사례의 영역과 핵심 개념을 구성한 후 감수자는 핵심 개념이 원자료의 본질을 정확하게 담아내고 있는지, 핵심 개념이 적절한 영역으로 분류되었는지, 모든 중요한 자료가 추출되었는지 검토하였다. 연구자들은 감수자의 피드백을 바탕으로 원자료를 재검토하고 분석 결과를 수정하였다.

다음으로, 연구자들은 핵심 개념에 반영된 공통 주제를 설명하는 범주를 도출하기 위해 교차분석을 실시하였다. 영역별로 상위범주와 하위범주를 세분화하고 핵심 개념이 어느 범주에 속하는지 분류하기 위해, 연구자들이 서로 모여 논의하고 최종 합의에 도달했다. 감수자는 2차 감수를 통해 각 핵심 개념이 정확한 범주에 소속되었는지, 범주 목록이 핵심 개념의 본질을 적합하게 반영하고 있는지를 확인하였다. 연구자들은 감수 결과에 대한 논의를 거쳐 범주를 수정하였다. 연구의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위해, 연구의 모든 과정에서 감수자의 의견을 수시로 검토하였고, 초기 교차분석 과정에서 제외되었던 2개의 사례를 추가로 분석하여, 범주의 빈도가 변화하는지, 새로운 범주나 영역이 발생하는지 살펴보았다. 그 결과, 큰 변화가 없음을 확인하여 연구 결과가 안정적인 것으로 간주하였다. 마지막으로, 분석 결과를 연구 참여자들에게 보내 자신의 의견이 정확하게 반영되었는지 확

인하였다.

결 과

자료 분석 결과 총 4개 영역(‘비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류’, ‘비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 촉발요인’, ‘의사결정 과정에서의 고려사항’, ‘비밀보장 관련 의사결정’), 14개의 상위범주, 37개의 하위범주가 도출되었다. 각 범주가 전체 사례를 얼마나 대표하는지를 명시하기 위해, 10~11사례에 적용되는 범주는 ‘일반적’, 6~9사례(50% 이상)는 ‘전형적’, 3~5사례(50% 미만)는 ‘변동적’으로 그 빈도를 표시하였다.

영역 1 : 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류

영역 1은 기업에서 상담자가 경험한 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류를 나타낸다. 기업상담자들은 상담 정보에 대한 비밀보장 또는 정보 공유를 두고 조직 뿐 아니라 내담자와 갈등을 경험하고 있었다. 또한 상담전문가이면서 조직의 일원인 상담자들은 비밀보장과 관련해서 자신의 역할에 대해 갈등하는 것으로 나타났다. 이에 연구팀에서는 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류를 ‘조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함’, ‘내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함’, ‘비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함’ 등 3개의 상위범주(9개의 하위범주)로 분류하였다. 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류를 표 2에 제시하였고, 범주별로 결과를 기술하면 다음과 같다.

조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함

연구 참여자들은 기업 내에서 인사담당자(이하 ‘인사’) 및 임원이 기업상담자에게 내담자(직원)의 상담 이력 및 상담 내용을 확인하기 위한 질문을 하거나 구체적인 상담 관련 자료를 요청하는 경우 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였으며, 연구자들은 이를 ‘조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함’으로 분류하였다. 첫째, 조직 관리자가 (자살 등의 위험이 높은) 고위험군 직원이 상담을 받은 경험이 있는지 여부를 확인하거나 이들의 상담 및 심리검사 결과를 요구할 때, 연구 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였다(N = 6, 전형적).

“고위험군이라고 생각되는 인력에 대해서 워선에서 상담자에게 ‘그 사람의 상담 내용을 파일로 달라’고 하는 거예요. 그런데 내담자에게 동의를 구했던 파일도 아니고...” (고위험군 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 1)

특히, 상담을 통해 고위험군 직원을 스크리닝해서 인사에 보고하도록 요구하거나 고위험군에 속하는 내담자(직원) 명단을 요청하는 경우, 조직 관리자와 상담자 간 윤리적 갈등이 심화되는 것으로 나타났다.

“아예 명단을 딱 주고요. 그 중에서 정신건강 상에 문제가 있는 사람들을 상담실에서 스크리닝을 해서 명단을 추려달라는 거예요.” (고위험군 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 4)

표 2. 영역 1: 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류

범주	하위범주	빈도
조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함	고위험군 직원의 상담 정보를 두고 갈등함	전형적
	관심 직원 ¹⁾ 의 상담 정보를 두고 갈등함	전형적
	일반 직원의 상담 정보를 두고 갈등함	전형적
	(기업 내 사고발생 후) 사고자의 상담 정보를 두고 갈등함	변동적
내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함	상담 의뢰된 직원의 상담 정보를 두고 갈등함	변동적
	내담자의 상담 정보를 공유하는 것에 관해 내담자와 갈등함	변동적
비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함	다른 내담자의 상담 정보를 요청한 내담자와 갈등함	변동적
	상담자이자 직원으로서의 내적 갈등	전형적
	기업상담자로서의 역할 범위에 대한 내적 갈등	변동적

주. 10~11사례에 적용되는 범주는 ‘일반적’, 6~9사례는 ‘전형적’, 3~5사례는 ‘변동적’으로 표기함.

둘째, 조직 관리자가 관심 직원(예, 근태 불량·부적응 직원, 휴직 희망자 등)의 상담 여부 또는 상담 내용에 대해 질문하는 경우, 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였다(N = 9, 전형적).

“임원 한분이 어떤 직원을 지칭하면서 상담실에 혹시 왔다갔냐고 물어보더라고요.” (관심 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 9)

“회사 입장에서는 유능하고 필요한 인재인데, 이분은 번 아웃이 돼서 퇴사를 희망하고 있고, 상담을 온 적이 있음을 본인은 누구한테 밝히지를 않으셨던... 그런데 그분의 상급자께서 어떻게 아시고

전화를 주셨어요. ‘누구누구 상담도 받았다면서요?’ 그래서 ‘그 부분은 말씀드릴 수가 없습니다.’ 그랬더니 ‘알죠. 그러니까 물어보죠.’” (관심 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 5)

“그 내담자가 휴직을 신청하려고 HR에 갔었나봐요... (중략) HR 담당자가 (상담실에) 온 거예요. 누구누구씨 여기서 상담을 받았었냐, 과연 휴직 처리로 받아줄 만한 사람인지 아닌지 이런 것에 대해서 물어보시더라고요.” (관심 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 4)

셋째, 조직 관리자가 고위험군, 관심 직원 등 특정 직원에 대한 상담 정보 이외에 일반 직원들을 대상으로 실시한 심리검사, 교육, 상담 프로그램의 결과를 상담자에게 요청하는 경우, 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였다(N = 8, 전형적). 예를 들어, 조직 관리자가 상담자에게 전체 임

1) 본 연구에서 ‘관심 직원’은 조직 내 적용에 문제가 있거나 향후 문제를 일으킬 잠재적 가능성이 있어서 인사가 예의주시하는 직원, 인사적으로 관리가 필요하다고 판단되는 직원을 의미함.

직원을 대상으로 실시한 심리검사의 개별 결과를 요구하거나, 직원들의 심리검사 결과를 보고서로 제출하라고 요구할 때 참여자들은 상사의 지시와 내담자 정보의 비밀보장 사이에서 갈등하는 것으로 나타났다.

“임원이 전 직원 심리검사를 실시하고 거기에 대한 피드백을 주라고 해서 우리는 어떤 면에서는 정말 큰 건의 일이지만 그걸 다 했어요. 그런데 막판에 그 임원이 끝까지 나한테 와서 그 데이터를 달라고 하는 거예요. 그거 가지고 엄청나게 싸웠죠... (중략) 그 임원이 계속 밀어붙여서 정말 완전히 끝까지 몰렸었던 것 같아요.” (일반 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 3)

또한 조직 관리자가 상담센터에서 진행한 교육 및 상담 프로그램에 참여한 직원들의 명단이나 구체적인 상담 내용을 요청하는 경우도 있었다.

“어떤 부서에 특정 이슈가 있었는데요. 인사 담당자가 상담실에 그 부서에 대한 소통프로그램을 실시할 것을 요청했어요. 그 이슈에 대해 잘 다뤄달라고 하면서... 참여한 직원들이 회사에 협조적으로 변한다거나... 상사와의 갈등이 나타난다거나... 그런 구체적인 내용을 알고 싶어 하는 거예요.” (일반 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 6)

넷째, 자살 등 기업 내 사고가 발생한 후 조직 관리자가 상담자에게 사고자의 상담 관련 자료 제출을 요구하는 경우, 참여자들은

정보 공유 여부 및 공유 수준을 두고 윤리적 갈등을 경험한 적이 있다고 보고하였다(N = 4, 변동적).

“(내담자가) 결국... 자살을 했거든요. 그 이후에 그런 사건이 일어났으니까 모든 자료를 내보라 했을 때 상담 기록이나 이런 것을 요청했을 때 제가 그때는 갈등을 했죠. 처음 있는 일이었고, 내가 배운 것은 있지만 오픈하는 것이 맞나...” (사고자의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 6)

다섯째, 관리자가 직원을 상담에 의뢰하는 경우, 당연한 듯 상담 내용이나 결과에 대한 정보를 요청하여 상담자를 고민하게 만드는 것으로 나타났다(N = 3, 변동적).

“관리자가 계속 주목해서 보아 왔던 인력이고 자신이 직접 의뢰했기 때문에 그 직원의 문제가 상담에서 어떻게 다루어졌는지 궁금해 하는 거죠.” (상담 의뢰된 직원의 상담 정보를 두고 갈등함, 참여자 7)

내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함

연구 참여자들은 내담자가 자신의 상담 내용이 누설될 것을 의심하거나, 비밀보장 예외에 해당되는 내용을 사측과 공유하는 것을 거부할 때, 그리고 내담자가 상담자를 통해 다른 내담자의 상담 정보를 확인하려고 할 때 윤리적 갈등을 경험했다고 보고했는데, 연구자들은 이를 ‘내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함’으로 분류하였다. 우선,

내담자가 자신의 상담 내용이 혹시 사측에 전달되지 않을까 지나치게 염려하여 상담자를 의심하거나, 자살 등의 위협이 있는 비밀보장 예외 사례임에도 불구하고 내담자가 자신의 상황이 사측에 알려지는 것을 완강하게 거부하는 경우, 참여자들은 내담자와의 관계에서 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 보고하였다($N = 3$, 변동적).

“‘뭐 이거 다 보고되는 거 아니에요?’ 이렇게 얘기하시는 분이 있더라고요. 아, 이거는 정말 상담실이 계속 가지고 가는 의구심이구나... (중략) 근데 사원들이 간과하시는 거는 여기서 상담한 것에 대해서 (사측은) 관심이 별로 없으신데 약간 과하게 생각을...” (내담자의 상담 정보를 공유하는 것에 관해 내담자와 갈등함, 참여자 7)

“자살 위협이 있는 경우에는 제가 내담자한테 얘기하죠. 이거는 회사에 알려야 된다고. 그런데 내담자는 회사 내에서 잘 해보고 싶은 마음이 있고 평판에 굉장히 민감하다 보니, 그러면 차라리 상담실에 안 오겠다면서 강하게 거부하고. 이런 경우에 고민을 많이 하게 되죠.” (내담자의 상담 정보를 공유하는 것에 관해 내담자와 갈등함, 참여자 9)

또한 적대 관계나 상하 관계에 있는 두 당사자가 각각 내담자일 때, 한 내담자가 다른 내담자의 상담 여부와 내용에 대해 물어보는 경우 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 보고하였다($N = 3$, 변동적).

“한 내담자(A)가 ‘우리 팀장님(B)이 (상담실에) 오시는 것 같은데 (팀장님이) 제 이야기 했나요?’ 팀장(B)은 ‘혹시 이런 사람(A) (상담실에) 왔었나요?’ 물어보는 경우가... 가끔 있어요.” (다른 내담자의 상담 정보를 요청한 내담자와 갈등함, 참여자 10)

비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함

기업상담자가 비밀보장과 관련해서 기업 내 여러 이해관계자들과 직접적으로 갈등하는 것이 아니라 상담자의 역할에 대해 또 다른 자기와 내적으로 갈등하는 것을 연구자들은 ‘비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함’으로 분류하였다. 우선, 상담자인 동시에 기업으로부터 채용된 직원인 참여자들은 상담자와 직원이라는 두 지위를 동시에 갖게 되는데, 상담 정보 공개를 두고 상담 전문가로서의 가치와 조직에 소속된 직원으로서의 가치가 서로 충돌하여 각 지위에 기대되는 역할을 동시에 충족시킬 수 없을 때, 내적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다($N = 8$, 전형적).

“그 지시를 하는 (상담 정보를 공개하라는) 사람이 저의 상사이거나 저의 최종 고과권자, 평가권자가 되어 버리면... 순간적으로 갈등이 안 될 수 없죠. (상담자로서) 그건 드릴 수 없다고 답은 정해져 있지만, 저도 인간인지라 머릿속으로 평가에 영향을 미칠 수 있겠구나 하는 생각이 드는 거죠.” (상담자이자 직원으로서의 내적 갈등, 참여자 1)

“(저도) 상담자이자 직원인데 갈등을 했죠. 만약에 내가 자유롭게 센터를 오픈 해서 운영하는 상담자였다면 내가 마음 대로 결정할 수 있겠지만, 직원은 당연히 회사에서 요구하는 기대가 있으니까 그것에 맞춰야 한다는 고민을 하게 되죠. 그 두 가지가 그 순간 분리가 돼서 갈등을 하는 것 같고...” (상담자이자 직원으로서의 내적 갈등, 참여자 6)

또한, 참여자들은 기업상담자라는 하나의 지위 안에서 상담자로서 역할을 어디까지 할 것인가, 즉 비밀보장과 관련된 윤리규정이나 지침에 기대어 상담자에게 부과된 기본적인 역할로 자신의 역할을 한정지을지, 아니면 보다 주도적으로 자신의 역할을 규정할지 기업상담자로서 자신의 역할 범위에 대해 내적 갈등을 경험하는 것으로 드러났다($N = 4$, 변동적). 예를 들어, 상담자가 조직에 알릴 필요가 있는 사례(예, 자살 위험 등 비밀보장 예외에 해당하는 사례, 직장 내 성희롱, 언어폭력 등 고지의 의무가 있는 사례 등)일지라도, 참여자들은 조직에 고지해야 할 의무와 내담자 보호 사이에서 보고 여부 및 수준을 두고 내적으로 갈등하는 것으로 나타났다.

“자살 시도가 있거나 상담과정에서 자살 징후가 보일 때 담당부서의 조직책임자에게 알려야 할지 적어도 가족에게 알려야 할지 고민이 들죠. 자살 위험이 있는 내담자의 경우, 비밀보장 예외사례에 해당하기도 하고 내담자에게도 사전에 비밀보장 예외에 대한 고지를 하지만 막상 조직책임자에게 이야기할까 말까 늘 망설여져요. 내담자가 혹여나 자신을 해

하지 않을까 하는 불안이 있으면서도 자칫 내담자에게 인사상의 불이익이 생길 수도 있으니까요.” (기업상담자로서의 역할 범위에 대한 내적 갈등, 참여자 4)

영역 2 : 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 촉발요인

영역 2는 기업상담자들이 인식하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 촉발하는 요인을 나타낸다. 연구자들은 ‘상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이’, ‘조직의 특성’, ‘개인의 특성 및 이해’ 등 3개의 상위범주(6개의 하위범주)로 분류하여 표 3에 제시하였고, 범주별로 결과를 기술하면 다음과 같다.

상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이

연구 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 발생하는 요인으로 ‘상담센터 기능에 대한 조직과 상담자 간 견해 차이’, ‘상담 내용 및 자료 관리에 대한 오해’를 보고하였고, 연구자들은 이를 ‘상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이’ 요인으로 분류하였다. 첫째, 연구 참여자들은 상담센터의 기능에 대한 인사와 상담자 간 인식이 서로 다르기 때문에 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 발생한다고 보고하였다($N = 7$, 전형적). 예를 들어, 인사가 (자살 등) 사고 예방 및 사원 관리를 위해 관련 정보를 파악해서 인사에 고지하는 것이 상담센터의 기능이라고 생각하는 경우, 인사와 내담자 보호를 우선시하는 상담자 간에 상담센터 기능에 대한 인식의 차이로 인해 상담 정보 공유에 대해 갈등을 겪게 되는 것으로 나타났다.

표 3. 영역 2: 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 촉발요인

범주	하위범주	빈도
상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이	상담센터 기능에 대한 조직과 상담자 간 견해 차이	전형적
	상담 내용 및 자료 관리에 대한 오해	변동적
조직의 특성	독특한 조직의 문화 및 분위기	전형적
	상담자의 귀속 부서 및 직위	전형적
개인의 특성 및 이해(利害)	자신의 파워 및 지위를 활용하는 상사	변동적
	특정 목적을 위해 상담실을 수단으로 이용하는 조직 관리자	전형적

주. 10~11사례에 적용되는 범주는 ‘일반적’, 6~9사례는 ‘전형적’, 3~5사례는 ‘변동적’으로 표기함.

“인사는 문제를 사전에 파악하여 조치를 취함으로써 문제를 예방하고자 하는 관점이라서 그 차이 때문에 계속 부딪치는데, 그렇게 되면 내담자들이 불필요한 불이익을 당하는 경우가 많다 보니 상담자 입장에서는 내담자를 지킬 수밖에 없는 거죠.” (상담센터 기능에 대한 조직과 상담자 간 견해 차이, 참여자 3)

둘째, 참여자들은 인사 담당자 및 조직 구성원들이 상담 정보의 내용과 관리에 대해 잘못된 인식을 갖고 있는 경우 윤리적 갈등이 발생하는 것으로 보고하였다(N = 4, 변동적). 예를 들어, 상담자가 내담자의 개인적인 심리적 어려움을 주요 내용으로 상담을 진행하였음에도 불구하고, 인사 담당자나 조직 구성원들이 상담 내용 중 회사나 인사와 관련된 핵심적인 정보가 있을 것으로 오해하거나, 상담자가 정보를 공유하지 않는 경우 그 이유를 곡해해서 윤리적 갈등이 발생하는 것으로 드러났다.

“너무 쉽게 정보를 요청하고 상담자가 그것을 주지 않으면 윤리적인 문제 때문

이라고 생각하지 않고 상담자가 정보를 나누지 않는 것으로 오해를 하고요.” (상담 내용 및 자료 관리에 대한 오해, 참여자 11)

조직의 특성

연구 참여자들은 기업마다 갖고 있는 조직 문화 및 분위기, 상담자의 귀속 부서 및 직위 등으로 인해 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 발생하고 갈등의 수준 또한 달라지는 것으로 보고하였고, 연구자들은 이를 ‘조직의 특성’ 요인으로 분류하였다. 첫째, 연구 참여자들은 기업 내 독특한 조직 문화 및 분위기로 인해 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 발생하는 것으로 보고하였다(N = 7, 전형적). 예를 들어, 직원 대상 심리검사 결과를 부서별로 서열화한 후 상대적으로 결과가 좋지 않은 부서의 관리자를 문책하는 조직의 분위기 속에서, 기업상담자는 보고의 의무와 내담자 및 조직 보호의 가치 사이에서 갈등하는 것으로 나타났다.

“저는 직원 대상 심리검사 결과가 나오면 그것을 토대로 프로그램을 하거나

도와줘야 한다고 생각했어요. 그 다음 조치가 중요한 거니까. 그런데 임직원 회의에서 (심리검사 결과를 가지고) 1팀은 괜찮았는데 2팀은 문제가 있다는 식으로 말이 나오니까... (중략) 심리검사 결과가 좋지 않은 팀은 팀장이 많이 까이고 내려갈구니까... 분위기가 그러니까 상담자로서 되게 어렵잖아요.” (독특한 조직의 문화 및 분위기, 참여자 10)

또한 인사 담당자가 자주 교체되는 조직의 경우 비밀보장 관련 기준이 수시로 변해 상담자들이 갈등을 경험하는 것으로 나타났다.

“데이터를 달라 못 준다, 니가 옷을 벗니 내가 옷을 벗니 하면서 간신히 포기를 시켰는데... (중략) 대부분 1-2년 주기로 교체되니까 매번 교체될 때마다 (데이터를 달라는 새로운 임원과) 다시 싸워야 되는 거예요.” (독특한 조직의 문화 및 분위기, 참여자 3)

둘째, 연구 참여자들은 조직 내 상담자의 귀속 부서 및 직위에 따라 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 다르게 발생하는 것으로 인식하였다($N = 6$, 전형적). 예를 들어, 상담자가 어느 부서 소속인지에 따라, 상담자가 정규직인지 계약직인지 또는 조직 내에서 상담자의 직급이 무엇인지에 따라 이해관계자들의 상담 정보 요구 수준이나 정도에 차이가 있는데, 이로 인해 상담자가 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등 수준 또한 다른 것으로 나타났다.

“상담자가 조직도 상 어느 부서에 소속되어 있는냐에 따라서도 다르더라고요,

예를 들어, 정신보건 부서에 소속되면 터치가 조금 덜 해요. 그런데 HR 부서로 가면 다르죠. 상담자가, 상담실이 어느 부서 소속인지에 따라 일방적인 정보 요구가 덜 하고 이에 따른 갈등을 덜 경험하게 되는 것 같아요.” (상담자의 귀속 부서 및 직위, 참여자 3)

“계약직이라고 저를 그런 식으로 대했어요. 계약직이니까 자신에게 잘 보이려면 무리하게 정보를 요구해도 자기들한테 맞추어야 한다고 생각하는 거죠. 실제로 대부분이 그분에게 잘 보이려고 알아서 기었다고 하더라고요.” (상담자의 귀속 부서 및 직위, 참여자 11)

개인의 특성 및 이해(利害)

연구 참여자들은 자신의 파워 및 지위를 활용하는 상사, 특정 목적을 위해 상담실을 수단으로 이용하는 조직 관리자 등 개인의 특성이나 개인적 이해(利害)가 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 촉발시킨다고 보고하였고, 연구자들은 이를 ‘개인의 특성 및 이해’ 요인으로 분류하였다. 첫째, 상급자가 자신이 지닌 권력과 지위를 활용하여 상담자에게 더 많은 정보를 요청할 경우, 상담자는 그 요청을 쉽게 거절하기 어렵기 때문에 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다($N = 5$, 변동적).

“그분은 많은 파워를 갖고 있기도 하고 자기가 관찰하고 있는 것을 속속들이 어떤 거리도 없이 모두 알아야 되는 사람인 거예요. 그런데 내가 상담 정보 공유는 안 된다고 계속 디펜스를 하니까

갈등이 더 심해지고 퇴사 위협까지 하면서 치열하게 부딪히게 됐죠.” (자신의 파워 및 지위를 활용하는 상사, 참여자 3)

둘째, 연구 참여자들은 조직 관리자가 자신의 특정한 목적 달성을 위해 상담실을 수단으로 이용하고자 할 때 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등이 촉발된다고 보고하였다(N = 7, 전형적). 예를 들어, 조직 관리자가 회사에 이익이 될 만한 정보를 빼내거나 자신을 방어하기 위한 수단으로 상담실을 이용하는 경우가 이에 해당한다.

“위험군을 인지하고 있었는지 여부가 그들의 업무 평가에 큰 영향을 미치잖아요. 그래서 공식적으로 문책이 내려올 경우를 대비해서 결과를 알려고 했던 것 같아요.” (특정 목적을 위해 상담실을 수단으로 이용하는 조직 관리자, 참여자 2)

또한 연구 참여자들은 인사 담당자가 상담자를 고유의 전문성을 가진 파트너로 인정하지 않고 일방적으로 정보를 수집해가는 통로로만 활용할 때 윤리적 갈등이 심화되는 것으로 보고하였다.

“서로 각자의 전문성을 인정하고 신뢰를 가진 채 서로 해야 할 영역을 적정하게 나눠서 맞춰 가면 되는데... (중략) 우리랑 함께 일을 하고 함께 가겠다는 생각보다는 그냥 하나의 소스를 얻고 싶어 하고. 용병인거지 우리는 어떻게 보면. 그러면 윤리적 갈등이 무척 심해지는 거예요.” (특정 목적을 위해 상담실을 수단으로 이용하는 조직 관리자, 참여자 3)

영역 3 : 의사결정 과정에서의 고려사항

이 영역은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 경험한 기업상담자가 의사결정 과정에서 고려한 사항을 나타내는데, ‘내담자’, ‘조직’, ‘상담자 (자신)’, ‘관계’, ‘상담센터’ 등 5개의 상위범주(12개의 하위범주)로 분류되었다. 표 4에 그 결과를 제시하였고, 범주별로 결과를 기술하면 다음과 같다.

내담자

참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 의사결정 과정에서 내담자의 이득과 안녕, 내담자의 불이익 또는 낙인, 고위험 증상의 심각도를 고려했다고 보고했는데, 연구자들은 이를 ‘내담자’ 관련 고려사항으로 분류하였다. 우선, 모든 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등상황에서 내담자의 이득과 안녕을 중요하게 고려하여 의사결정을 하는 것으로 나타났다(N = 11, 일반적). 예를 들어, 참여자들은 내담자의 실질적 이득(예, 부서 이동, 직무 전환, 휴직 등의 인사적 조치), 내담자의 안전, 정서적 안정 등을 고려해서 비밀보장과 관련된 의사결정을 하는 것으로 나타났다. 특히, 참여자들은 조직이 내담자에게 도움을 줄 수 있는지에 따라 정보 공유 여부 및 공유 수준을 결정한다고 보고하였다.

“내가 인사에 이 사람에 대해서 ‘어떻다’는 얘기를 조금이라도 더 전해 줄 때, 그걸 가지고 인사에서 해줄 수 있는 게 무엇인가 하는 것이 비밀보장에서 저의 기준이 됐던 것 같아요. 인사가 내담자에게 도움을 줄 수 있을 때는 사실 내가 조금 더 정보를 오픈할 수도 있다고 생각해

표 4. 영역 3: 의사결정 과정에서의 고려사항

범주	하위범주	빈도
내담자	내담자의 이득과 안녕	일반적
	불이익 또는 낙인	전형적
	고위험 증상의 심각도	전형적
조직	내담자가 속한 부서의 직원 보호	전형적
	조직에 대한 위해	전형적
상담자	상담자 보호	전형적
	귀책 가능성	변동적
	기업상담자로서의 정체성	변동적
관계	상담자-인사 간 관계	전형적
	상담자-내담자 간 관계	전형적
상담센터	기업상담센터의 이미지	전형적
	상담센터의 존폐문제	변동적

주. 10~11사례에 적용되는 범주는 ‘일반적’, 6~9사례는 ‘전형적’, 3~5사례는 ‘변동적’으로 표기함.

요. 그런데 인사가 내담자에게 해줄 수 있는 게 없는데, 일반적으로 정보 요구만을 할 때는 정보요청에 대해 거절하게 되는 기준점이었던 것 같아요.” (내담자의 이득과 안녕, 참여자 8)

“원래는 역량이 높은 직원이었는데 최근 우울, 불안을 겪으면서 본인의 역량을 제대로 발휘하지 못하다가 결국 저평가 대상자 명단에 포함되었어요. 그래서 내담자와 상담을 진행하는 동시에, 인사팀 책임자에게 해당 직원의 심리적 상태에 대해 이해시키고 회복가능성을 어필하면서 퇴사를 유보하도록 적극적으로 제안 했죠.” (내담자의 이득과 안녕, 참여자 4)

한편, 참여자들은 내담자가 상담 받고 있다

는 사실이 알려지거나 최소한의 상담 관련 정보라 할지라도 이것이 공유될 경우 내담자가 피해나 불이익을 받게 되지 않을까 우려하였고, 특히 내담자에 대한 회사나 동료들의 부정적인 평가나 낙인을 염려하는 것으로 나타났다(N = 6, 전형적).

“고위험군에 관한 최소한의 정보(예를 들어, 소속 부서)를 주더라도 내담자를 유추해 낙인찍을까봐 정보요청을 거절한 적도 있어요.” (불이익 또는 낙인, 참여자 2)

또한 대부분의 참여자들은 정보 공유 여부를 결정하는데 있어서 내담자의 고위험 여부와 증상의 심각도를 고려하는 것으로 나타났다. 특히 자살 위험이 높거나 부적응 및 정신

병리적 증상이 심한 경우 인사와 정보를 공유하는 방향으로 의사결정을 하는 것으로 나타났다(N = 9, 전형적).

“자살 위험이 있는 내담자를 담당부서장이나 가족에게 알려야 할지 망설여지고 내담자를 만나는 것이 조마조마해요. 자살 위험이 있는 경우, 그래도 호전의 기미가 보이는지 아니면 상황이 더 악화되는지 내담자의 상태를 지켜보면서 제가 결정을 하게 되는 것 같아요.” (고위험 증상의 심각도, 참여자 4)

조직

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 내담자뿐 아니라 내담자가 속한 부서의 직원 보호, 조직에 대한 위해 등을 중요하게 고려하는 것으로 나타났으며, 연구자들은 이를 ‘조직’ 관련 고려사항으로 분류하였다. 우선, 참여자들은 정보를 공유하거나 공유하지 않음에 있어서 현재의 내담자뿐 아니라 내담자가 속한 부서의 구성원들을 보호하는 것 역시 중요하게 고려하였다(N = 7, 전형적).

“의사결정 과정에서 내담자와 내담자가 속한 부서의 구성원들을 우선순위로 고려해요. 일단은 내담자가 가장 첫 번째이고요. 내담자가 속한 부서도 우리에게 내담자 조직인 거니까 그것 또한 함께 가장 중요한 거죠.” (내담자가 속한 부서의 직원 보호, 참여자 3)

또한 개인의 문제가 단순히 한 개인의 차원이 아니라 조직의 문제로 파급되어 조직에 해

를 끼치는 경우(예, 부서장의 강박적인 성격으로 인한 잦은 업무 확인 및 추궁으로 부서원 전체가 힘들어하는 경우), 성희롱, 언어폭력, 왕따 사례와 같이 조직 내에서 가해자와 피해자가 분명하고 피해자가 여러 명인 경우, 참여자들은 문제해결을 위해 정보를 공유하는 방향으로 의사결정을 하는 것으로 나타났다(N = 8, 전형적).

“회사에 명백한 손해가 되는 것에 대해서 비밀보장을 하지 않을 의무가 좀 있다고 생각이 들어요.” (조직에 대한 위해, 참여자 8)

“내담자 개인 문제가 아니라 부서장으로 인한 부서 전체의 문제일 경우 적절하게 알릴 방법을 찾죠.” (조직에 대한 위해, 참여자 3)

“성희롱 피해 내담자가 성희롱 사건 접수를 통해 문제를 해결하고자 한다면 사건 처리를 위해 오픈을 해야 하는 수밖에 없다고 내담자에게 먼저 이야기를 해요. 그런 경우 내담자가 동의를 하면 오픈해서 조직에 알리죠.” (조직에 대한 위해, 참여자 4)

상담자

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 상담자 보호, 귀책 가능성, 기업상담자로서의 정체성 등을 보고했고, 연구자들은 이를 ‘상담자’ 관련 고려사항으로 분류하였다. 우선, 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 내담자를 보호하는 것 못지않게 상담자에 대한 부당한 대

우, 인사적 불이익 등으로부터 상담자 자신을 보호하는 것을 중요하게 고려하였다(N = 6, 전형적).

“기업상담자는 내담자를 보호하는 동시에 상담자가 스스로 자신을 보호하는 것도 필요해요. 인사팀의 불필요한 정보 공유 요청에 대해 거절했더니 해고하겠다고 협박을 하고 윗선의 지시에 따르지 않는 상담자가 잘못이라는 식으로 분위기가 만들어지는 거예요. 그래서 상담자를 보호하기 위한 차원으로 저는 저대로 상위 부서의 임원에게 있었던 상황을 보고하고 처리해달라고 요청했어요.” (상담자 보호, 참여자 11)

또한 참여자들은 자살 등의 사고가 발생하게 될 경우 사전에 공유하지 않은 것에 대한 질책을 받지 않을까 하는 두려움과 사고 발생에 대한 귀책이나 원망이 상담자에게 돌아올 것에 대한 부담감을 갖고 있었다. 따라서 의사결정 과정에서 이러한 귀책 가능성을 염두에 두고 위기(가능) 사례에 대한 정보 공유 여부를 고민하는 것으로 나타났다(N = 5, 변동적).

“저는 조직에 채용된 하나의 직원이기도 하잖아요. 그러다 보니 만에 하나 문제가 생겼을 때 미리 보고하지 않았다는 것에 대한 질책을 받지 않을까 하는 두려움도 있고, 한편으로는 내담자가 혹여나 실제로 자살이나 자해 등을 실행하지 않을까 하는 불안도 있어요. 이 두 가지가 양립하면서 가는 것 같아요.” (귀책 가능성, 참여자 4)

한편, 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 내담자의 요구와 기업의 요구를 적절한 선에서 충족시키는 동시에, 지켜야 할 선은 지켜야 한다는 기업상담자로서의 정체성과 역할을 중요하게 고려하는 것으로 나타났다(N = 5, 변동적).

“상사의 압박에 못 이겨서 또는 상사에게 잘 보이고자 하는 마음에서 상담자가 정보를 공유하는 것을 보면 화가 나요. 상사한테 인정받기 위해 불합리와 타협하고 내담자 정보를 파는 것은 상담자로서 용납할 수 없는 일이며, 상사한테 인정받으려 노력하는 것보다 내담자를 지키는 것이 상담자로서의 정체성과 자존심을 지켜주죠.” (기업상담자로서의 정체성, 참여자 2)

관계

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 ‘관계’를 중요하게 고려하였는데, ‘상담자-인사 간 관계’와 ‘상담자-내담자 간 관계’를 고려하는 것으로 나타났다. 우선, 참여자들은 인사와의 관계를 고려했는데(N = 6, 전형적), 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 상황에서 자신의 의사결정이 함께 일해야 하는 인사와의 관계에 영향을 미치지 않을까 염려했다.

“(정보 공유를) 거절을 할 때에도 무조건 싸우기 보다는 세련되게 대처하는 것이 중요한 것 같아요. 왜냐하면 한번 보고 안볼 사람이 아니라 앞으로 계속 보게 되기 때문에 이것을 너무 터프하게 해결해버리면 저도 직장생활을 하면서 마주치

기가 힘들게 되니까요. 또 제 개인의 대처행동이 너무 터프해서 상담사는 말안 통한다거나 너무 자기주장만 한다는 식으로 평가된다면 제 개인뿐 아니라 기업에 소속된 상담사들에게도 영향을 줄 수 있기 때문에 기업의 구성원으로서 이런 부분이 힘든 거 같아요.” (상담자-인사 간 관계, 참여자 1)

또한 참여자들은 상담자-내담자 간 관계 또한 중요하게 고려하는 것으로 나타났다(N = 6, 전형적). 특히, 참여자들은 비밀보장 문제로 인해 그동안 공들여 쌓아온 내담자와의 신뢰 관계가 깨질까 염려하였다.

“내담자와 상담자의 관계, 그리고 상호 간의 신뢰의 문제 이런 것을 생각하면 사실 좀 불안하죠. 상담실에 오는 내담자들이 상담자가 인사와 정보를 공유할까 봐 가장 걱정하기 때문에, 그리고 그런 걱정을 상담자도 알고 있기 때문에 오히려 더 비밀보장에 대한 내담자와의 약속, 내담자와의 신뢰 문제를 더 고려하고 신경 쓰게 되는 것 같아요.” (상담자-내담자 간 관계, 참여자 8)

상담센터

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 시 상담센터 이미지, 상담센터의 존폐문제 등을 고려하는 것으로 나타났는데, 연구자들은 이를 ‘상담센터’ 관련 고려사항으로 분류하였다. 우선, 참여자들은 직원들이 인식하는 신뢰로운 상담센터의 이미지, 즉 상담센터가 내담자 및 상담 정보에 대한 비밀보장을 우선시한다는 이미지 또는 입소문을 중요하게 고

려하는 것으로 나타났다(N = 6, 전형적).

“상담 내용이 윗선에 보고될 것이라는 선입견이 많기 때문에 이를 바로잡고자 다양한 차원에서 노력을 하는데, 특히 의사결정 시에는 기업상담센터가 상담에 대한 비밀을 잘 유지하고 내담자와의 약속을 중요하게 다룬다는 신뢰로운 이미지를 잃지 않는 것이 정말 중요한 것 같아요.” (상담센터 이미지, 참여자 7)

“인사 담당도 잠재적 내담자이기 때문에 상담자가 내담자 정보보호 원칙을 지키는 모습을 보여주는 게 중요해요. 업무 담당자 입장에서는 상담자가 정보 공유요청을 거절하는 것이 유쾌하지 않은 일 이겠지만, 인사 담당자도 언젠가 내담자가 될 수 있기 때문에 상담자가 일관된 원칙을 가지고 내담자 정보를 보호하는 모습을 보여주는 것도 필요한 것 같아요.” (상담센터 이미지, 참여자 2)

또한 참여자들은 비밀보장 관련 의사결정 시 상담센터의 존폐문제를 고려하는 것으로 나타났다(N = 5, 변동적). 상담센터가 비밀보장과 관련하여 조직 구성원들의 신뢰를 얻지 못하게 되거나, 반대로 조직 또는 사측을 도외시한 채 내담자를 보호하고 방어하는 역할만을 한다면 기업 내에서 살아남기 어렵기 때문에 상담센터의 생존이 의사결정의 중요한 고려사항으로 보고되었다.

“비밀보호가 이루어지지 않으면 상담실은 문을 닫을 수밖에 없죠. 그래서 때로는 비밀보장이 지켜지지 않으면 상담

실 운영 자체가 어렵다는 점을 내담자와 조직에 역으로 강조하기도 해요.” (상담센터 존폐문제, 참여자 4)

“상담실이 없어질까 봐 의사결정 과정에서 상담실의 생존에 대해 고민을 많이 하죠. 회사에서 상담실이 생존해야 회사 직원들도 결국 상담실을 이용할 수 있는 거라고 생각하기 때문에, (비밀보장과 관련된) 의사결정 과정에서 상담실의 생존을 중요하게 고려해요.” (상담센터 존폐문제, 참여자 9)

영역 4 : 비밀보장 관련 의사결정

이 영역은 비밀보장과 관련된 기업상담자들의 의사결정을 나타내는데, 연구자들은 ‘상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음’, ‘정보를 공유함’, ‘대안적 결정’ 등 3개의 상위범주(10개의 하위범주)로 분류하였다. 표 5에 그

결과를 제시하였고, 범주별로 결과를 기술하면 다음과 같다.

상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 상황에서 ‘단호한 거절’, ‘둘러대기’, ‘상담자가 혼자 안고 감’, ‘우회적으로 거절함’과 같은 의사결정을 하는 것으로 나타났는데, 연구자들은 이를 ‘상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음’으로 분류하였다. 우선, 참여자들은 이해관계자들이 상담자에게 특정 직원의 상담 여부를 묻거나 상담 정보를 요청하는 경우, 비밀보장과 관련된 상담자 윤리를 강조하며 분명하게 선을 긋고 단호하게 거절하는 방식으로 정보를 공유하지 않는 것으로 나타났다 (N = 8, 전형적). 특히, 참여자가 단호하게 거절했음에도 불구하고 이해관계자가 집요하게 정보를 요청할 경우, 참여자들은 끝까지 버티면서 정보 공유를 거절한다고 보고하였다.

표 5. 영역 4: 비밀보장 관련 의사결정

범주	하위범주	빈도
상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음	단호한 거절	전형적
	둘러대기	변동적
	상담자가 혼자 안고 감	변동적
	우회적으로 거절함	변동적
정보를 공유함	전문적인 소견을 제시함	전형적
	자발적으로 공유함	전형적
	정보를 제한적으로 공유함	전형적
	지시, 압박에 의해 불가피하게 공유함	변동적
대안적 결정	다른 해법을 제시함	전형적
	내담자와 협의하고 내담자가 선택함	변동적

주. 10~11사례에 적용되는 범주는 ‘일반적’, 6~9사례는 ‘전형적’, 3~5사례는 ‘변동적’으로 표기함.

“내담자의 정보를 물어보면, 비밀이니까 더 이상 물어보지 마시라고 하면서 질문에 대한 답을 하지 않죠.” (단호한 거절, 참여자 9)

“언제나 회사를 나갈 생각을 하고 있었기 때문에 내가 훌륭한 순교자가 되어서 나가야지 하는 마음이었죠. 안 되는 것은 안 된다고 끝까지 싸우며 버텼죠.” (단호한 거절, 참여자 3)

또한 참여자들은 상담한 사실이 있더라도 없다고 대답하거나, 상담기록이 존재해도 없다고 둘러대는 방식으로 정보를 공유하지 않는 것으로 나타났다(N = 5, 변동적).

“○○가 과거에 상담을 이용한 적이 있냐는 인사 그룹장의 질문에 ‘상담자는 관련 데이터를 남겨두지 않습니다’ 라고 말을 했어요.” (둘러대기, 참여자 7)

몇몇 참여자들은 내담자에 관한 상담 정보를 이해관계자들에게 공유하지 않고 상담 정보를 혼자 안고 간다고 보고하였다(N = 4, 변동적). 예를 들어, 고위험 사례 등 비밀보장 예외에 해당되는 사례일지라도 비밀보장 예외 판단에 대한 확신이 부족하거나 내담자의 불이익이 염려되는 경우, 참여자들은 이러한 선택을 하는 것으로 나타났다.

“비밀보장 예외인 위기 사례임에도 불구하고, 위기상황을 공유했을 때 내담자에게 도움을 주기보다는 오히려 내담자에게 불리하게 작용할 것이 우려되어 정보를 공유하지 않고 제가 혼자 떠안는

것을 선택하기도 했어요.” (상담자가 혼자 안고 감, 참여자 11)

어떤 참여자들은 이해관계자들의 정보 공유 요청을 거절하는 경우에도, 정보요청에 대해 직접적으로 거절하기 보다는 이해관계자들과의 관계를 고려해서 부드럽고 우회적인 방식으로 거절한다고 보고하였다(N = 4, 변동적).

“회사 내 (최근 관심) 이슈가 있는데, 그것과 관련해서 상담 내용들을 취합해서 보고하라고 지시가 내려왔죠. 일단 알았다고 했어요. 대신에 사람들은 상담실에 와서 대부분 개인적인 이야기들을 하기 때문에 당신들이 원하는 내용이 없을 수도 있다고 미리 말을 해두었죠. 결국은 직접적으로 거절하지는 않았지만 본인들이 원하는 정보를 상담실을 통해서 파악할 수 없다는 것을 우회적으로 말하는 거죠.” (우회적으로 거절함, 참여자 1)

정보를 공유함

참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등상황에서 ‘전문적 소견 제시’, ‘자발적인 정보 공유’, ‘제한적인 정보 공유’, ‘지시, 압박에 의해 불가피하게 공유’ 등을 한다고 보고하였으며, 연구자들은 이를 ‘정보를 공유함’으로 분류하였다. 우선, 인사적인 의사결정(예, 휴직, 직무 전환, 해외파견 등)을 위해 인사 담당자가 상담자에게 특정 내담자의 정보요청을 하는 경우, 대부분의 참여자들은 정신건강전문가로서의 전문적인 소견을 제시하는 형태로 정보를 공유하는 것으로 나타났다(N = 9, 전형적). 예를 들어, 상담자들은 인사 담당자에게 내담자와의 상담 내용을 직접적으로 언급하기 보다

는, 내담자가 처한 현실적인 상황, 증상 수준 등을 종합적으로 고려하여 현재의 인사적인 결정이 내담자 증상 호전이나 회사 생활 적응을 위해 어떤 영향을 미치게 될지, 그리고 어떤 개입이 내담자에게 실질적으로 도움이 될지 등에 관해 전문가로서의 소견을 제시하는 것으로 나타났다.

“제 내담자가 휴직을 신청했는데, 인사 담당자가 휴직처리를 해줘야 하는지 물어보더라고요. 그래서 제가 지금 ○○씨가 상태가 심각한데 다행히 본인이 쉬면서 심리치료를 받았다고 하니 본인이 원하는 대로 해주면서 지켜보는 것이 좋을 것 같다고 인사 담당자에게 말했죠.” (전문적인 소견을 제시함, 참여자 4)

또한 조직적 이슈(예, 성희롱, 언어폭력, 부서 공통의 스트레스 요인 등)가 있는 경우, 그리고 정보 공유를 통해 내담자가 얻을 수 있는 실질적인 이득(예, 부서 이동, 가해자 징계 등)이 있는 경우, 참여자들은 이해관계자의 정보 공유 요청이 없더라도 상담정보를 자발적으로 공유하는 것으로 나타났다($N = 7$, 전형적).

“사내 언어폭력 사례라든지 그런 거는 인사에 알려야 하지 않나, 언어폭력에 관한 교육이나 코멘트를 해야 하지 않나... (중략) 어떤 임원이 직원들에게 이런 욕을 한다더라, 어느 팀에 언어폭력에 대한 사례 여러 건이 있으니 그런 이슈를 알고 계셔라 했죠.” (자발적으로 공유함, 참여자 9)

이해관계자가 특정 내담자의 상담 사실을 인지한 상태에서 상담자에게 상담 정보를 요청할 경우, 대부분의 참여자들은 그가 이미 파악하고 있는 내용이나 문제 해결을 위해 필요한 최소한의 정보를 한정된 사람에게 제한적으로 공유하는 것으로 나타났다($N = 9$, 전형적). 예를 들어, 특정 직원이 상담실에 내방한 사실과 그 이유에 대해 이미 알고 있는 이해관계자가 상담자에게 해당 직원에 대한 상담 정보를 확인하기 위한 질문을 하였을 때, 상담자가 추가적인 정보를 제공하지는 않지만 이해관계자가 파악하고 있는 내용의 범위 내에서 최소한의 상담 정보를 공유한 사례 등이 이에 해당한다.

“회사에서 자꾸 요구를 하니깐 처음에는 내담자 이름이나 세부 정보를 빼고 보고를 했어요. 그러다가 점점 보고 양식과 내용을 줄여갔어요. 그런데 팀원이 소수인 경우에는 누가 상담 받았는지 쉽게 드러나니까 팀 정보도 빼고 계속 상담 관련 행정 문서를 엄청 축약했어요. 보고 횟수도 조금씩 줄여서 나중에는 분기에 한 번씩 보고했어요. (중략) 그리고 보고서에 정말 별 내용 안 쓰지만 중간직급을 빼고 상급자에게 직접 보고하는 방식으로 바꾸었죠.” (정보를 제한적으로 공유함, 참여자 11)

어떤 참여자들은 고위직 임원의 강압적인 요구가 있거나, 특정 이슈에 대한 회사의 업무 체계 안에 상담자의 역할이 명시되어 있을 때, 참여자들은 지시나 압박을 이기지 못하고 이해관계자에게 불가피하게 정보를 공유한 적이 있다고 보고하였다($N = 4$, 변동적). 예를

들어, 최고 윗선까지 개입하는 등 조직적 압박의 수위가 높아지거나, 상담자가 암묵적인 퇴사 위협을 느껴 이해관계자의 정보 요청에 불복하기 어려운 사례 등이 이에 해당한다.

“인사가 자체적으로 심리검사를 실시하고 명단 자체를 인사에서 공유해주고, 상담사가 그 사람들을 면담하고 면담 결과를 인사에 보고해야 되고... 그게 기업 상담 장면에서 있으면서 불가피한 것 같아요... (중략) 갈등은 되지만, 실명까지 오고가고 이미 인사에서 요청을 한 거니까 이 일을 못하겠다고 할 수는 없어요. 내가 (회사를) 그만두지 않은 이상 그런 것 같아요.” (지시, 압박에 의해 불가피하게 공유함, 참여자 6)

대안적 결정

참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 상황에서 정보를 공유하거나 또는 공유하지 않는 것을 넘어서, 이해관계자들에게 다른 해법을 제시하거나 내담자와 협의하여 내담자가 선택하도록 하는 등의 제3의 선택을 하는 것으로 나타났다. 연구자들은 이를 ‘대안적 결정’으로 분류하였다. 우선, 다른 해법을 제시하는 대안적 의사결정은 이해관계자들의 요구가 양립하는 상황에서 어느 한쪽을 선택적으로 수용함으로써 정보를 공유하거나 공유하지 않는 한 방향의 결정을 내리기 보다는, 이해관계자들의 상충된 요구를 동시에 수용할 수 있는 새로운 해법을 찾는다는 점에서 다른 범주와 차별된다. 본 연구에서 대부분의 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등상황에서 조직의 요구를 수용하면서도, 내담자(또는 잠재적 내담자인 조직구성원)에게도 도움이 될 수

있고 기업상담자의 역할과 정체성에 부합하는 방향으로 새로운 해법을 제시하는 것으로 나타났다(N = 9, 전형적). 예를 들어, 특정 내담자에 관한 정보를 요청한 당사자에게 상담 정보를 직접적으로 제공하기보다는 그 내담자(직원)와 효과적으로 대화할 수 있는 면담 팁을 제공하거나, 특정 부서에 대한 정보를 요청한 인사와 집단 프로그램을 공동으로 운영하는 사례가 이에 해당한다.

“부서장이 상담 받고 있는 부서원에 대한 정보를 요청해 왔는데, 그분의 얘기를 들어보니 부서원이 걱정은 되는데 무슨 일인지 몰라 답답해하시더라고요. 그래서 내담자 정보를 직접 주기 보다는 해당 부서장이 내담자와 면담을 잘할 수 있도록 면담 팁을 주는 방식으로 진행을 했었어요.” (다른 해법을 제시함, 참여자 5)

“인사에서 특정 부서에 대한 정보를 파악하고 싶어 할 때, 집단 프로그램을 운영했어요. 그러면서 인사 담당자에게는 예산 지원과 프로그램 준비 등 지원을 하는 역할을 부여했죠. 프로그램을 진행하면서 직원들은 자신이 힘든 이야기를 막 쏟아낼 수 있어서 좀 풀리는 것이 생기고 인사 담당자는 자연스럽게 그 집단 안에 섞이면서 부서의 분위기를 직접 느낄 수 있게 되는 거죠. 자신들이 궁금한 것을 더 이상 저한테 요구하지 않고 직접 파악해 가는 거죠.” (다른 해법을 제시함, 참여자 3)

또한 참여자들은 인사로부터 특정 내담자에

관한 상담 정보를 요청 받았을 때, 내담자에게 이러한 상황을 알리고 내담자와 함께 협의하는 과정을 거쳐 내담자가 정보공유 여부 및 정보공유 수준, 공유 방식을 선택하도록 하는 것으로 나타났다($N = 4$, 변동적). 내담자와 협의하고 내담자가 선택하도록 하는 것은 상담자가 정보 공유 여부를 결정하기 보다는, 내담자의 관점을 적극적으로 반영하여 내담자가 선택할 수 있는 상황을 조성하고, 내담자의 선택에 따라 정보 공유 여부 및 내용의 방향이 달라질 수 있다는 점에서 다른 의사결정과 구분된다.

“인사로부터 특정 직원을 면담하고 그 내용을 인사에 공유해달라는 요청을 받았어요. 그래서 그 직원을 만나서 인사의 요청에 대해 솔직하게 얘기를 했죠. 그리고 인사에 정보가 전달되어도 괜찮은지, 전달된다면 어떤 내용까지 괜찮을 것 같은지에 대해 내담자와 제가 같이 논의하면서 (내담자에게) 정하도록 했죠. 그러면 대부분 정보를 공유할지, 어느 정도에서 말하면 좋을지에 대해 스스로 알아서 판단을 하더라고요.” (내담자와 협의하고 내담자가 선택함, 참여자 1)

논 의

본 연구에서는 국내 대기업에 소속된 11명의 기업상담자들을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 이를 통해 기업상담의 세 주체(조직, 상담자, 내담자) 간 역동 속에서 기업상담자들이 비밀보장과 관련하여 어떠한 윤리적 갈등을 경험하며, 이러한 갈등에 대해 어떻게 의사

결정하고 대처하는지에 대해 탐색하였다. 합의적 질적 분석방법을 사용하여 자료를 분석한 결과, 4개 영역, 14개 상위범주, 37개 하위범주가 도출되었다. 각 영역별 주요 연구 결과와 연구의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류

‘비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 종류’ 영역에서는 기업상담의 세 주체이자 이해관계자인 조직, 내담자, 상담자 사이에서 갈등의 주체가 누구인지에 따라 3개의 범주(조직의 상담정보 요청 상황에서 갈등함, 내담자의 비밀보장/상담정보 요청 상황에서 갈등함, 비밀보장과 관련해서 상담자의 역할에 대해 내적으로 갈등함)와 9개의 하위범주가 도출되었다. 이러한 결과는 기업상담자들이 다른 영역에서 근무하는 상담자들에 비해 더 많은 이해관계들 사이에 얽혀 있기 때문에 이들이 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 보다 복잡한 양상을 띠 수 있음을 보여준다.

본 연구에서 비밀보장 관련 윤리적 갈등은 주로 상담자가 가지고 있는 상담 관련 정보를 조직(조직 관리자) 또는 내담자(직원)와 공유해야 하는지 여부를 결정해야 하는 상황에서 발생하는 것으로 나타났다. 특히 모든 참여자들은 조직(조직 관리자)으로부터 내담자(직원)들의 상담 관련 자료를 요청받는 경우 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 상담수의 참여자들은 조직 관리자가 상담자에게 고위험군 직원, 관심 직원과 같은 특정 직원에서부터 일반 직원들에 이르기까지 직원들의 상담 관련 정보를 요구하는 경우 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였다. 또한 기업 내 사고발생시

조직 관리자가 상담자에게 사고자에 대한 상담 관련 자료 제출을 요구하는 경우, 조직 관리자가 상담 의뢰한 직원의 상담 정보를 요청하는 경우, 참여자들은 정보 공유 여부 및 수준을 두고 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 드러났다. 이러한 연구 결과는 국내 기업상담자들이 내담자의 명단이나 상담 내용을 요구하는 기업의 요구에 대해 갈등을 경험하고 있다는 선행 연구 결과(조해연, 이송하, 이동혁, 2013)와 유사하다. 더욱이 조직의 상담정보 요구가 상사의 지시와 업무보고 차원에서 이루어지는 경우, 상담자인 동시에 조직의 일원인 참여자들은 조직의 요구와 상담 윤리 및 전문적 가치 사이에서 고민을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 상담실의 업무관리 및 보고가 일반 조직과는 달리 ‘비밀보장’ 이슈와 직결된 매우 민감한 사안이기 때문에, 기업상담자들이 업무보고와 비밀보장 사이에서 빈번하게 갈등을 경험한다는 심윤정(2012)의 연구 결과와 맥을 같이 한다. 또한 조직의 상담정보 요청이 공식적으로 이루어지기도 하지만 때로는 비공식적이고 기묘하게 이루어지기 때문에(Brown, 2006), 기업상담자들이 매순간 긴장의 끈을 놓을 수 없다는 점에서 심리적 부담이 가중될 것으로 생각된다.

한편, 연구 참여자들은 조직뿐 아니라 내담자와의 관계에서도 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 내담자들이 자신의 상담 내용이 조직에 알려질 것을 지나치게 염려하거나, 고위험 등 비밀보장의 예외 사례임에도 불구하고 내담자가 자신의 상담관련 정보를 사측과 공유하는 것을 완강하게 거부할 경우, 연구 참여자들은 내담자와의 관계에서 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 드러났다. 이러한 연구 결과는 내담자

들이 자신의 상담 내용이 조직에 전달될지도 모른다는 일차원적인 근심을 넘어, 자신의 상태가 조직에 알려질 경우 자신에게 부정적인 영향을 미치게 될 것을 크게 우려하고 있음을 시사한다. 또한 내담자들은 상담 회기에 대한 정보가 조직 관리자에게 보고될 가능성에 대해 염려할 뿐 아니라, 상담자가 조직의 편에서서 직원들을 감시할지도 모른다는 소위 ‘Big Brother’에 대한 두려움을 갖고 있기 때문에(Gyllensten et al., 2005), 비밀보장과 관련한 내담자-상담자 간 갈등은 더 복잡하고 첨예할 것으로 생각된다. 비밀보장에 대한 염려가 직원들의 상담서비스 이용에 큰 장벽으로 작용한다는 점을 고려하면(Gulliver, Griffiths, & Christensen, 2010; Gyllensten et al., 2005; Walton, 2003), 상담자가 비밀보장의 문제를 더욱 민감하고 주의 깊게 다룰 필요성을 제기한다. 한편, 적대 관계 또는 상하 관계에 있는 두 명의 내담자가 상담자에게 다른 내담자의 상담 여부와 내용을 물어보는 경우, 연구 참여자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한다고 보고하였다. 이러한 갈등은 기업 내 상담의 특성상 기업상담의 세 주체가 일상적인 다중 관계를 필연적으로 마주하게 될 뿐 아니라, 상담을 도입하고 있는 우리나라 기업의 대부분이 1인 상담자 체제(심윤정, 2012)로 운영하고 있는 데서 기인한 것으로 해석된다.

연구 참여자들은 비밀보장의 문제로 기업 내 다른 이해관계자들과 갈등하는 한편, 기업상담자로서 또 다른 자기와 내적으로 갈등하는 것으로 나타났다. 상담자인 동시에 기업으로부터 채용된 직원인 참여자들이 상담전문가로서의 가치와 조직에 소속된 직원으로서의 가치가 서로 충돌하여 내적인 갈등을 경험하는 것으로 이해할 수 있다. 또한 몇몇 참여자

들은 비밀보장과 관련해서 기업상담자에게 부과된 기본적인 역할만을 수행할지, 아니면 보다 주도적으로 상담자로서의 역할을 규정하고 수행해 나갈지에 대해 내적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다. Luthans, Baack와 Taylor(1987)는 역할 갈등의 형태를 역할 간 갈등(interrole conflict)과 역할 내 갈등(intrale conflict)으로 구분하였는데, 본 연구에서 드러난 기업상담자 내 갈등은 Luthans 등(1987)의 분류 틀과 유사하다. 우선, 기업상담자는 상담자와 조직 구성원이라는 서로 다른 지위(status)를 동시에 지니게 되는데, 각 지위 간에 서로 다른 역할이 요구될 때 이를 동시에 수행하기 어려워 내적 갈등을 하는 것으로 보인다. 이는 Luthans 등(1987)이 분류한 역할 간 갈등(interrole conflict)에 해당한다. 또한 조직 내 여러 이해관계자들의 기대가 상반될 때, 기업상담자들은 한정된 범위의 역할만을 수행할지 아니면 보다 주도적으로 자신의 역할을 규정할지 내적 갈등을 경험하는데, 이는 Luthans 등(1987)이 분류한 역할 내 갈등(intrale conflict)으로 간주할 수 있다.

비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 촉발요인

‘비밀보장과 관련된 윤리적 갈등의 촉발요인’ 영역에서는 3개의 범주(상담 및 상담센터에 대한 상호 인식의 차이, 조직의 특성, 개인의 특성과 이해)와 6개의 하위범주가 도출되었다. 첫째, 연구 참여자들은 상담센터 기능에 대한 조직과 상담자 간 인식이 서로 다르거나 인사 담당자 및 조직 구성원들이 상담 정보의 내용과 관리에 대해 잘못된 인식을 갖고 있어 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 발생한다고 보고하였다. 이는 ‘상담’과 ‘조직 관리’라는 서

로 다른 두 전문 영역 간에 문화적 간극이 존재하기 때문에 상담자와 조직 관리자 사이에 비밀보장 관련 갈등과 긴장이 발생한다는 Brown(2006)의 견해와 유사하다. 또한 상담자에 대한 조직의 기대와 상담자 스스로 지각한 자신의 역할이 상충될 때 윤리적 갈등이 일어난다고 보고한 선행연구 결과(Elliott & Williams, 2002)와도 일맥상통한다. 대부분의 기업이 상담센터를 도입한 목적으로 기업 내 개인과 조직의 정신건강관리를 내세우고 있지만, 그 이면에는 조직의 잠재적 문제 진단, 문제 사원 관리 및 제도, 위기나 사고의 조기발견 및 예방 등 다른 목적을 지니는 경우가 있다(심윤정, 2012). 그러나 상담센터를 통해 조직 내 잠재적 문제와 문제 사원을 찾아 관리하고자 하는 조직의 목적은 직원들의 상담정보를 두고 조직과 상담자 간에 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 불러일으키는 요인이 될 수 있다. 더욱이 비밀보장에 대한 직원들의 염려를 누구보다 잘 알고 있는 기업상담자들은 상담 정보에 대한 기업의 요구와 비밀이 보장되는 상태에서 상담 받기를 원하는 내담자의 기대 사이에서 더 많은 부담을 갖게 될 것으로 생각된다.

둘째, 상당수의 참여자들은 기업의 독특한 조직 문화 및 분위기, 상담자의 귀속부서 및 직위 등으로 인해 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 발생하고 갈등의 수준 또한 달라지는 것으로 보고하였다. 이러한 연구 결과는 상담자들이 상담전문가의 기본 윤리와 관련된 일반적인 갈등을 경험하는 동시에, 자신이 속한 조직의 독특한 구조와 특성에 따라 서로 다른 윤리적 갈등을 경험한다는 Kolay Akfert(2012)의 주장과 일맥상통한다. 또한 각 기업마다 또는 동일한 기업 내에서도 상담실의 소속 부

서에 따라 상담자에 대한 조직의 기대가 다를 수 있기 때문에(심윤정, 2012), 기업 문화나 조직 분위기, 상담자의 귀속 부서 등에 따라 상담자가 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등의 양상이나 갈등 수준 또한 달라지는 것으로 이해된다. 특히, 상담자의 직급이 낮거나, 상담자의 신분이 불안정한 경우(예, 계약직으로 채용된 경우), 조직은 이것을 상담자를 통제하거나 압박하는 수단으로 악용할 소지가 있고, 상담자는 평가에 민감해져 자신의 성과를 부각시켜야 하는 부담으로 이어질 가능성이 있다. 따라서 이런 경우 기업 및 조직에 소속된 상담자들이 직면하는 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등은 더 심화될 수 있다.

셋째, 참여자들은 자신의 권력과 지위를 활용하여 상담 정보를 요청하는 상사, 또는 특정 목적 달성을 위해 상담 관련 정보를 수단으로 이용하려는 조직 관리자로 인해 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 촉발된다고 보고하였다. 부하 직원이 상사의 지시를 충실히 이행하는 것이 당연시되는 수직적 관계 문화 속에서는 부하 직원인 상담자가 상사의 요청을 거절하기란 어려운 일이다. 따라서 조직 내에서 권력과 지위를 가진 상사가 그것을 활용하여 상담자에게 상담 정보를 요청할 경우 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 심화되는 것으로 해석할 수 있다. 특히, 조직 내 상사가 상담 업무의 고유한 전문성을 도외시한 채 자신의 지위를 활용하여 일방적으로 지시하려고 한다면, 상사의 권위와 상담자의 전문성 간 갈등은 커질 수밖에 없을 것이다.

의사결정 과정에서의 고려사항

‘의사결정 과정에서의 고려사항’ 영역에서

는 5개의 범주(내담자, 조직, 상담자, 관계, 상담센터)와 12개의 하위범주 등 다른 영역에 비해 상대적으로 많은 상위범주와 하위범주가 도출되었다. 이는 기업상담자가 비밀보장 관련 의사결정을 내릴 때 내담자, 조직, 상담자를 둘러싼 다양한 요소들을 종합적으로 고려한다는 것을 의미한다.

첫째, 본 연구에서 기업상담자들은 정보 공유 여부를 결정할 때 ‘내담자의 이득과 안녕’을 우선적으로 고려하고, 다음으로 ‘내담자의 불이익 또는 낙인’을 중요하게 고려하는 것으로 나타났다. 이는 윤리적 딜레마 상황에 직면한 상담자들이 내담자에게 해가 되는 것을 최소화하고 이득이 되는 방향이 무엇인지를 고려한다는 선행연구(Brown, 2006; Kolay Akfert, 2012) 결과와 맥을 같이 한다. 또한 참여자들은 의사결정 시 ‘내담자 고위험 증상의 심각도’를 중요한 고려사항으로 꼽았는데, 이는 자살 등 내담자의 생명이나 안전에 위협을 줄 수 있는 경우를 비밀보장의 예외사항으로 규정된 한국상담심리학회 및 미국심리학회를 비롯한 상담 관련 학회의 윤리규정과 맥을 같이 하며, 학교 상담자를 대상으로 한 연구(Lazovsky, 2008; Moyer & Sullivan, 2008; Rae et al., 2009)에서 내담자가 자살 등의 위험행동을 보일 경우 상담자가 더 이상 비밀을 유지하지 않는 것이 윤리적이라고 판단한 것과는 유사하다. 한편, 본 연구에서 상담자들은 상담이 진행되는 과정에서 내담자의 증상이 호전되는지 아니면 악화되는지를 지켜보면서 정보 공유 여부를 결정한다고 보고하였다. 이를 통해 기업상담자들이 상황이나 시간에 따라 내담자가 지닌 증상의 정도가 달라질 수 있음을 염두에 두고, 심사숙고를 거듭하여 신중한 결정을 내리는 것으로 이해할 수 있다. 이는 상담

자들이 엄격한 윤리 규정을 일관되게 따르기 보다는 내담자가 처한 상황이나 병력을 고려하여 의사결정을 한다는 Fennig 등(2004)의 연구결과와 유사하다.

둘째, 참여자들은 비밀보장과 관련하여 ‘내담자가 속한 부서의 직원 보호’, ‘조직에 대한 위해’ 등을 고려하는 것으로 나타났는데, 이는 기업 또는 조직 상담에서 나타나는 독특한 현상이라고 볼 수 있다. 우선, 기업상담자가 비밀보장과 관련된 의사결정 과정에서 ‘내담자가 소속된 부서의 직원 보호’를 중시하는 것으로 나타난 것은, 상담자가 자신이 상담을 하고 있는 내담자뿐 아니라 잠재적인 내담자가 될 수 있는 일반 직원들의 입장도 중요하게 고려하고 있음을 의미한다. 이는 기업상담자가 조직의 편에서 서서 일반 직원들을 감시할지도 모른다는 일반 직원들의 의심(Gyllensten et al., 2005)과는 상반되는 결과이다. 또한 참여자들은 조직에 해가 되는지를 고려하는 것으로 나타났는데, 이는 상담자가 비밀보장 관련 의사결정에서 조직에 명백한 해를 끼친다고 판단되는 경우에는 조직을 보호하기 위한 방향으로 의사결정을 하고 있음을 시사한다. 참여자들이 조직에 해가 된다고 보고한 사례들은 성희롱, 언어폭력, 따돌림 등 가해자와 피해자가 명백하여 실제적인 인사 조치가 필요한 경우 또는 한 개인의 문제가 다수의 직원들에게 부정적인 영향을 미치는 경우들이 포함되었다. 이는 상담자가 조직 안에서 상대적으로 약자의 위치에 있는 내담자(잠재적 내담자 포함)의 삶에 부정적으로 영향을 미치는 조직 환경에도 관심을 갖고 있음을 의미한다. 즉, 상담자는 비밀보장의 원칙만을 고수하는 것이 아니라, 내담자가 억압 및 차별을 받는 환경에 노출되었다고 판단될 때 내담자를 대

신해서 인사에 신고를 하거나 조직의 불합리함을 개선하는 목소리를 전달하는 역할을 수행한다는 것을 의미한다. 이러한 연구 결과는 내담자가 소속된 집단의 문제를 공적으로 알리는 것이 사회정의 상담에서 중요한 부분이라고 간주한 Goodman 등(2004)의 주장과 일맥상통한다.

셋째, 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 의사결정 과정에서 내담자 및 조직뿐 아니라 ‘상담자 보호’, ‘귀책 가능성’, ‘기업상담자로서의 정체성’ 등 상담자에 관한 사항들을 중요하게 고려하는 것으로 보고했다. 참여자들은 내담자뿐 아니라 상담자 자신을 보호하는 것을 중요하게 고려하였는데, 이는 상담자가 내담자 정보에 대한 비밀을 지키는 것이 자칫 조직의 정보 요청에 불복하는 것으로 오해되어 발생할 수 있는 부당한 대우나 불이익으로부터 상담자 스스로를 지켜내고자 하는 것으로 이해할 수 있으며, 조직이라는 거대한 산과 마주한 상담자를 보호하고자 하는 의지가 반영된 것으로 해석할 수 있다. 또한 참여자들은 조직 내 자살사고가 발생할 경우 사전 예방 및 관리 소홀, 사고 발생 귀책에 대한 심리적 부담을 갖고 있었으며 이러한 귀책 가능성을 염두에 두고 위기 사례에 대한 정보 공유 여부를 결정하였는데, 이는 가시적 결과 및 성과에 기초한 평가를 중요시하는 기업문화 맥락(남현주, 송연주, 2016; 이춘우, 2014)에서 상담자가 필연적으로 선택할 수밖에 없는 자연스러운 자기보호로 해석할 수 있다.

넷째, 참여자들은 ‘상담자-인사 간 관계’, ‘상담자-내담자 간 관계’ 등 관계적인 측면을 중요한 고려사항으로 보고했는데, 이는 비밀보장과 관련된 의사결정 과정에서 내담자와 조직의 접점에 있는 기업상담자가 각 주체들

과의 관계를 중요하게 고려하는 것으로 이해할 수 있다. 먼저, 참여자들은 인사와의 관계를 중요하게 고려하였는데, 이는 조직 내 상담실을 운영하는 과정에서 행정 또는 기술 관련 부서의 협조가 필수적으로 요구되기 때문에 관련 부서와의 협력이 중요하다고 제안한 심윤정(2012)의 연구와 맥을 같이한다. 기업 및 조직 상담자들이 비밀보장 문제로 인사와 불가피하게 부딪히는 상황에 놓이게 되더라도 의사결정 과정에서 인사와의 관계를 고려함으로써 그동안 인사와의 관계에서 축적해온 신뢰와 기대를 무너뜨리고 싶지 않은 욕구를 반영하는 것으로 해석할 수 있다. 다음으로, 참여자들은 인사와의 관계뿐 아니라 내담자와의 상담관계 또한 중요하게 고려하였는데, 기업 및 조직 상담자들은 조직 내에서 내담자들이 갖고 있는 비밀보장에 대한 염려를 누구보다 잘 알고 있기 때문에 비밀보장에 대한 내담자의 불안을 불식시키고 신뢰를 잃지 않기 위해 상담자 스스로 더 조심하는 것으로 해석할 수 있다.

다섯째, 참여자들은 ‘조직 내 상담센터의 이미지’, ‘상담센터의 존재문제’ 등 상담센터를 고려하는 것으로 나타났는데, 이는 다른 선행 연구에서 찾아보기 어려운 본 연구의 독특한 결과로, 참여자들이 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 상황에서 자신의 의사결정이 조직 내 상담센터에 미칠 수 있는 파급효과를 우려하는 것으로 이해할 수 있다. 특히 참여자들은 상담센터의 신뢰로운 이미지를 중요하게 고려하였는데, 이는 상담센터가 조직 내에서 비밀보장에 대한 구성원들의 신뢰를 구축하고, 이를 토대로 구성원들이 마음 놓고 자신의 고민을 나눌 수 있는 안전한 곳으로 자리매김하는 것이 중요함을 시사한다. 또한 참여자들은 비

밀보장과 관련된 의사결정 과정에서 상담센터의 존재문제를 고려하였는데, 이는 상담자가 비밀보장 관련 의사결정 과정에서 조직과 내담자를 균형적으로 고려하지 못하고 둘 중 어느 한쪽으로 치우치게 될 경우 추후 상담센터의 존립에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에, 상담자 자신의 의사결정이 조직과 내담자에게 동시에 수용될 수 있는 범위 안에 있는지를 검토하는 것으로 해석할 수 있다. 무엇보다 본 연구의 결과는 성과 및 실용주의적 가치를 강조하는 국내 기업의 문화적 맥락(이춘우, 2014) 안에서, 기업 및 조직에 소속된 상담자들이 비밀보장 관련 의사결정을 기업 상담센터의 사활이 걸린 중요한 문제로 인식하고 지혜롭게 대처하고자 고심을 거듭하는 것으로 이해할 수 있다.

요약하면, 기업상담자는 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등에 대처하는 과정에서 기업상담의 세 주체인 내담자, 상담자, 조직의 입장을 고려할 뿐 아니라, 자신의 결정이 각 주체에게 미치는 영향과 각 주체들 간의 관계 역동에 미치는 영향, 나아가 조직 내 기업상담센터의 생존과 발전까지 고려하는 것으로 나타났다.

비밀보장 관련 의사결정

‘비밀보장 관련 의사결정’ 영역에서는 3개의 범주(상담자의 판단으로 정보를 공유하지 않음, 정보를 공유함, 대안적 결정)와 10개의 하위범주가 도출되었다. 3개의 범주 중 ‘대안적 결정’을 제외하면, 본 연구 결과는 비밀보장 관련 의사결정을 정보를 공유하거나 공유하지 않는 양자택일의 문제로 보고, 이러한 의사결정과 관련된 요인들을 밝혔던 선행연구들(Lazovsky, 2008; Moyer & Sullivan, 2008; Moyer

et al., 2012)과 맥을 같이한다.

첫째, 참여자들은 비밀보장과 관련된 갈등 상황에서 이해관계자와 정보를 공유하지 않는 방향으로 의사결정을 하는 경우가 많았는데, 특히 이해관계자로부터 내담자에 대한 정보를 요청받았으나 내담자의 정보를 공유하는 것이 적절치 않다고 판단되는 경우 분명하게 선을 긋고 단호하게 거절하는 것으로 나타났다. 이때 한 번의 단호한 거절로 정보 요청 상황이 종료되기도 하지만, 이해관계자가 집요하게 정보를 요청하는 경우 상담자도 단호한 거절을 거듭함으로써 두 주체 간 팽팽한 접전이 계속되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담자를 통해 개인 또는 집단의 정보를 알려고 하는 조직과 그 개인의 정보를 지켜내려고 하는 상담자(남현주, 송연주, 2016)가 양자 간에 양보할 수 없는 확고한 입장을 견지하고 있음을 시사하며, 이는 기업상담을 조직의 가치인 관리와 상담의 가치인 조력이 충돌하는 장으로 묘사한 Orleans(2003)의 이해와 맥을 같이한다. 일부 참여자는 이해관계자들의 정보 요청에 대해 둘러대거나 우회적인 방식으로 거절하는 대처방식을 선택하였는데, 이는 상담자가 이해관계자의 요구를 거절하는 경우라도 이들과의 관계를 고려하여 부드럽고 유연한 태도를 보이고자 하는 노력으로 해석할 수 있다. 한편 일부 참여자는 비밀보장 예외에 해당되는 사례일지라도 내담자에 관한 상담 정보를 조직에 알리지 않고 ‘상담자가 혼자 안고 가는’ 대처방식을 선택하였는데, 특히 내담자가 호소하는 증상의 심각도에 대해 상담자의 확신이 부족한 경우 또는 내담자가 얻게 될 이득보다 불이익이 더 클 것으로 우려되는 경우에 이러한 대처방식을 택하는 경향이 있었다. 이러한 연구 결과는 상담자가 정해진

매뉴얼이나 상담 윤리 규정을 단순히 문자 그대로 이해하여 적용하기 보다는, 상담자가 조직에 정보를 공유하지 않음으로 인해 떠안게 될 심리적 부담을 감수하더라도 내담자의 상태와 경과를 예의주시하면서 내담자를 위한 최선의 선택이 무엇인지 끝까지 고심하는 것으로 이해할 수 있다.

둘째, 본 연구의 참여자들은 비밀보장과 관련된 갈등상황에서 자의 또는 타의에 의해 이해관계자와 상담정보를 공유하기도 하였는데, 특히 정보 공유를 통해 내담자가 실질적인 이득을 얻을 수 있다고 판단되거나 조직에 명백한 해가 되는 경우 ‘전문가로서의 소견 제시’, ‘자발적인 공유’ 등과 같은 형태로 정보를 공유하는 것으로 나타났다. 이는 상담자와 내담자 간의 비밀유지가 보통의 경우 신성불가침으로 간주되지만, 상담자 외 다른 영역 전문가의 안전한 지지와 이해를 얻을 수 있다면 내담자의 동의하에 믿을만한 정보를 공유하는 것이 내담자에게 도움이 될 수 있다는 Wosket(2017)의 주장에 부합한다. 본 연구에서도 참여자들은 필요하다고 판단되는 경우 HR 매니저 등 조직의 제한된 사람들에게 내담자 관련 정보를 공유하는 것으로 나타났는데, 예를 들어 내담자에 대한 인사적인 결정(예, 휴직)을 위해 인사 담당자가 소견을 물어보는 경우, 참가자들은 전문가로서의 조언이나 자문 형태의 소견을 제시하는 것으로 나타났다. 이는 기업상담자가 관리자의 문제들을 지혜롭게 해결해주는 동시에 직원들을 도와주는 역할을 수행한다는 Coles(2003)의 주장과 맥을 같이한다. 또한, 참여자들은 자살 위험성이 있거나 성희롱 및 언어폭력과 같은 조직적인 이슈를 포함하고 있는 사례에 한해서는 조직으로부터 직접적인 정보요청이 없더라도 내담자의

동의를 얻어 자발적으로 인사에 정보를 공유하는 것으로 보고하였다. 이는 자살 및 사건 사고 예방을 위해 기업상담 서비스를 도입한 한국 기업의 기대(심윤정, 2012)에 기업상담자들이 부응하고 있는 것이라 볼 수 있으며, 건강한 조직을 만들기 위해 기업상담자가 적극적인 개입활동을 하고 있음을 시사한다.

또한 참여자들은 내담자의 문제가 이미 조직에 알려져 있거나 문제해결을 위해 정보 공유가 필요한 경우, 이미 알려진 공적 영역의 내담자 정보나 문제해결을 위해 꼭 필요한 정보를 제한된 사람들에게 제공하는 것으로 보고하였다. 이는 내담자에 관한 정보가 이미 많이 알려져 있어 공적인 영역에 있다고 판단될 때, 상담자는 예외적으로 비밀보장을 깰 수 있다고 언급한 Bond(2015)의 주장과 맥을 같이한다. 한편, 소수의 참여자들은 상사의 지시나 압력을 견디지 못하고 불가피하게 정보를 공유할 수밖에 없었던 상황이 있었다고 보고하였다. 이는 기업상담 장면에서 조직으로부터 정보 공유에 대한 압력이 실제로 존재하고, 기업에 소속된 상담자들이 상하 위계적이고 상명하복의 지시문화가 강한 한국의 조직문화 특성으로부터 완전히 자유로울 수 없음을 의미한다.

셋째, 본 연구에서는 기업상담자들이 정보를 공유하거나 공유하지 않는 것을 넘어서, 이해관계자들의 상충된 요구 중 어느 것도 소홀히 하지 않기 위해 제3의 선택이라 할 수 있는 ‘대안적 결정’을 하는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 드러난 독특한 결과이며, 이러한 의사결정은 내담자와 조직의 요구를 동시에 충족시켜야 하는 기업상담의 특수성에서 기인한 것으로 이해할 수 있다. 비밀보장 관련 윤리적 딜레마 상황에서는 비밀을 유지

할 것인지 아니면 정보를 공유할 것인지 이분법적인 선택의 기로에 서기 쉬운데, 여러 이해관계자들을 위한 새로운 해법을 제시하거나 내담자와의 협의를 거쳐 내담자가 선택하도록 하는 것과 같은 대안적 결정을 내림으로써 조직의 현안을 해결하는데 도움을 주는 동시에 내담자를 보호하고 내담자의 복지 증진에 기여할 수 있다고 판단된다. 특히 대부분의 참여자들이 ‘다른 해법을 제시한다’고 보고하였는데, 초보 기업상담자보다는 기업상담 경력이 어느 정도 축적된 숙련된 기업상담자가 이러한 방법을 선택하는 비율이 상대적으로 더 높았다. 이는 숙련된 기업상담자들이 그동안의 조직 내 기업상담 경험과 조직에 대한 이해를 바탕으로 여러 이해관계자들이 함께 윈(win-win)할 수 있는 상생전략을 구사할 수 있음을 시사한다. 또한 일부 참여자는 내담자에 관한 정보요청을 받았을 때 이를 내담자에게 알리고 내담자가 정보 공유 여부 및 정보 공유 수준과 범위 등을 스스로 정하도록 ‘내담자와 협의하고 내담자가 선택하도록 한다’고 보고하였다. 이는 상담자들이 윤리적 딜레마를 경험할 때 자신이 경험하고 있는 딜레마를 내담자에게 알리고 딜레마의 해결 과정에 내담자를 포함시킨다는 Kolay Akfert(2012)의 연구 결과와 일치한다.

종합하면, 참여자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등상황에서 내담자, 조직, 상담자를 둘러싼 다양한 요소들을 종합적으로 고려하되, 최종적으로는 내담자의 이해득실을 우선적으로 고려해서 의사결정을 하는 것으로 나타났다. 이해관계자들의 상담 정보 요구에 대해, 참여자들은 내담자를 보호하는 동시에 내담자에게 초래할 수 있는 불이익을 최소화하기 위해 정보를 공유하지 않는 방향으로 결정하는

경향이 많았으며, 정보 공유를 통해 내담자에게 가져올 이익이 불이익보다 더 크다고 판단되는 경우에는 정보를 공유하는 방향으로 결정하는 경향이 있었다. 또한 문제의 유형에 따라서도 의사결정 내용이 달랐는데, 자살 등 고위험 사례, 성희롱 및 언어폭력 등 조직에 명백한 해가 되는 사례, 다수의 구성원들에게 공통 스트레스 요인이 되는 사례(리더십 문제, 편집적 성격 등)에 대해서는 정보를 공유하는 방향으로 결정하는 경향이 있었다. 그러나 이때 정보 공유로 인해 내담자에게 치명적 불이익을 초래할 것으로 판단되는 경우에는 상담자가 심리적 부담감을 감수하더라도 정보를 공유하지 않는 방향으로 결정하였다. 소수의 참여자들은 상사의 지시나 압박에 의해 불가피하게 정보를 공유하였다고 보고하였는데, 이후에 유사한 상황이 반복될 수 있음을 우려하여 사내 상담실 운영 규정, 사전 동의서에 비밀보장 및 비밀보장 예외에 해당하는 구체적인 사례를 보다 상세하게 명시하여 조직 구성원들이 공유할 수 있도록 하는 등의 조치를 하였다고 보고하였다. 또한 기업상담 초심자에 비해 숙련자들이 정보를 공유하거나 공유하지 않는 양자택일이 아닌 대안적 결정을 하는 경향이 있었는데, 이는 상담자가 축적된 기업상담 경험을 바탕으로 관련된 이해관계자들 각각의 조망을 수용하는 능력이 개발된 것으로 이해할 수 있다. 결국 기업상담자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등상황에서 보다 나은 의사결정을 하기 위해, 결정에 영향을 받을 사람이 누구인지, 관련된 사람들에게 미칠 파급이 무엇인지, 그리고 복잡한 이해관계 속에서 어느 것에 우선순위를 둘지에 대해 숙고하며, 관련된 윤리 규정 및 조직 문화 등을 함께 고려하고 통합해서 조직적 맥락에 특화

된 방식으로 대처해나가는 것으로 이해할 수 있다.

연구 결과의 시사점

대부분의 기업상담자들은 여러 윤리적 갈등 중 비밀보장과 관련된 갈등을 가장 빈번하게 경험하지만(Carroll, 2010), 지금까지 기업상담자들이 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 직접적이고 심층적으로 다룬 연구는 부재하였다. 본 연구에서는 기업상담자들의 생생한 목소리를 통해 기업상담자가 경험하는 비밀보장 관련 윤리적 갈등(윤리적 갈등의 종류, 촉발요인, 고려사항, 의사결정)을 탐색한 최초의 연구라는 점에서 의의가 있다. 본 연구 결과는 기업 및 조직 상담 현장에서 상담자들이 경험하는 비밀보장 관련 갈등에 대한 이해를 확장시키고 상담자들의 윤리적 민감성을 향상시킬 수 있는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구를 통해 나타난 결과를 바탕으로 기업 및 조직 상담 실체에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다.

우선, 본 연구를 통해 얻을 수 있는 한 가지 시사점은 기업 및 조직에 소속된 상담자들은 누구나 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 경험할 수 있다는 것이다. 비록 참여자들이 보고한 비밀보장 관련 윤리적 갈등의 종류, 빈도, 강도 등은 개인마다 차이가 있었지만, 소속 기업이나 상담경력과 관계없이 모든 참여자들이 복수의 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한 것으로 나타났다. 더욱이, 참여자들은 상담정보를 요구하는 관리자뿐 아니라 잠재적 내담자를 포함한 조직 구성원들과도 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 나타났는데, 이는 기업상담자들이 내담자와의

상담 관계에서부터 일반 직원들과의 업무 관계, 일상적 관계에 이르기까지 다양한 장면에서 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험한다는 것을 의미한다. 결국, 상담의 가치인 조력과 기업의 가치인 관리가 충돌하는 기업 장면에서는(Orlans, 2003) 상담자들이 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 숙명적으로 경험할 수밖에 없음을 수용하는 것이 필요해 보인다. 특히 기업 이외의 장면에서 수련을 받은 상담자들은 기업상담에서 비밀보장 관련 윤리적 갈등에 직면했을 때 당혹감, 분노, 소진 등을 경험할 수 있다. 이때 상담자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등을 맥락과 유리된 상담자-내담자 간 문제로만 바라볼 것이 아니라 조직의 역동과 다층적인 관계가 내재된 문제로 이해할 필요가 있고, 감정적으로 동요하거나 이해관계자들에게 휘둘리지 않으면서 효과적인 대처전략을 모색하는데 의사결정의 초점을 맞출 필요가 있다.

본 연구를 통해 기업 내에서 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 촉발하는 요인들이 도출되었는데, 이는 기업상담자들이 어떤 관점과 방식으로 비밀보장 관련 윤리적 갈등에 대처해야 하는지에 관한 시사점을 제공한다. 무엇보다 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 촉발한 다양한 요인들 중에서 상담자가 통제할 수 있는 것과 통제할 수 없는 것을 구분하는 것이 필요하다. 예를 들어, 기업의 문화나 조직 분위기, 이해관계자의 독특한 개인적 특성과 같은 요인들은 상담자 혼자만의 힘으로 통제하기에는 한계가 있다. 그러나 상담 및 상담센터에 대한 이해관계자들 상호 간의 인식의 차이와 같은 요인들은 상담자의 지속적인 노력을 통해 어느 정도 변화를 기대할 수 있을 것으로 생각된다. 구체적으로, 기업에 소속된 상담자들은

상급자 또는 조직 관리자들에게 상담의 고유한 특성과 상담 윤리에 대해 설명하고 비밀보장에 대한 명확한 경계와 원칙에 대해 소통함으로써 상호 이해를 넓히기 위한 노력을 끊임 없이 기울여야 할 필요가 있다. 한편 이해관계자의 독특한 개인적 특성으로 인해 비밀보장 관련 윤리적 갈등이 발생한 경우에도, 상담자들은 때로는 단호하게, 때로는 부드럽고 우회적인 방식으로 대처하면서 조직 내에서 함께 적응하고 성장하기 위해 분투하고 있음을 확인할 수 있었다. 이해관계자의 독특한 특성을 상담자 개인이 통제하기란 어렵지만, 이로 인해 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 경험하는 초심상담자들에게 다음과 같은 사항들이 도움이 될 수 있을 것이다. 우선, 자신의 파워나 지위를 활용하여 상담자를 통제하려는 이해관계자에게 직접적으로 맞서기보다는, 그의 요구를 표면적으로 수용하면서 타협점(대안적 의사결정)을 찾기 위해 노력하는 것이 필요하다. 다음으로, 갈등을 촉발시키는 이해관계자와 직접적으로 상대하기 보다는 조직 내에서 지위가 높고 영향력이 있는 상급자의 중재와 협조를 이끌어내는 것이 도움이 될 수 있다. 본 연구의 참여자 중 일부는 실제 조직 내 영향력이 있는 상급자에게 정보 요구에 대한 자신의 거절이 특정 이해관계자에 대한 개인적인 차원의 반응이 아니라 상담자 윤리로 인해 물려서기 어려운 상황임을 이해시켜, 상급자가 상담자와 갈등관계에 있는 이해관계자를 설득하고 중재함으로써 갈등 상황을 극복한 경우가 있음을 보고하기도 하였다.

본 연구를 통해 얻을 수 있는 또 다른 시사점은, 기업에 소속된 상담자들이 비밀보장 관련 의사결정 과정에서 내담자의 이득과 안녕을 최우선으로 고려하면서도 동시에 조직, 상

담자, 관계, 상담센터 등 다양한 요소들을 종합적으로 고려해야 한다는 것이다. 본 연구에서 확인한 것처럼, 기업상담자들은 여러 이해관계자들과의 관계 속에서 균형을 잃지 않고 살아남고자 최선을 다하고 있고, 상담자로서 신중한 의사결정을 내리기 위해 최선의 노력을 기울이고 있다. 여기서 상담자는 각 이해관계자들의 입장과 관련 요소들을 종합적으로 고려하고 있음을 조직 내 구성원들에게 알릴 필요가 있다. 예를 들어, 상담자는 상담내용의 비밀보장을 우선시하지만 조직에 명백한 해가 되는 경우에는 더 이상 비밀을 유지하지 않을 수 있음을 조직 구성원들에게 강조함으로써 상담 및 비밀보장에 대한 조직의 이해와 공감을 얻을 수 있다. 특히, 비밀보장에 대한 염려를 안고 있는 (잠재적) 내담자들에게는 상담자가 내담자의 안녕과 이득을 최우선으로 고려하지만 조직에 정보 공유가 필요하다고 판단될 경우에는 이를 내담자에게 충분히 설명하고 함께 논의하고 있음을 강조함으로써 상담센터에 대한 신뢰를 공고히 할 수 있다. 이런 의미에서 기업상담자들이 비밀보장 문제와 관련해서 대처방식을 결정하고 전략을 수립해야 할 경우, 본 연구를 통해 드러난 다각적인 고려사항들을 지표로 삼아 하나씩 체크해보면 도움이 될 것이다. 국내 기업의 상담수가 1인 상담자 체제로 운영되고 있기 때문에(심윤정, 2012), 기업에 소속된 상담자들은 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등에 직면했을 때 고민을 나누고 상의할 동료 없이 혼자서 의사결정을 해야 하는 경우가 많다. 따라서 상담자는 윤리적 갈등상황에서 어떻게 대처해야 할지에 대한 확신이 없어 막막해하거나 자신의 의사결정이 적절한지에 대한 의구심이 들 수 있다. 조직 내 동료 상담자가 없거나 지지 체계가

부족한 1인 상담자들에게 본 연구 결과가 이해와 소통의 채널이 되고 자신의 결정을 점검해볼 수 있는 이정표가 될 수 있기를 기대한다.

본 연구에서 기업상담자들은 비밀보장 관련 윤리적 갈등상황에서 정보를 공유하거나 공유하지 않는 것을 넘어서 대안적 결정을 하는 것으로 나타났는데, 본 연구 결과가 비밀보장 관련 윤리적 갈등상황에서 어떻게 대처해야 할지 고민하는 초심 기업상담자들에게 구체적이고 실제적인 노하우를 제공해줄 수 있을 것으로 기대된다. 특히 본 연구의 결과로 나타난 대안적 의사결정의 경우, 이해관계자들의 입장과 역할에 대한 공감적 이해에서 비롯된 것으로 보인다. 본 연구에 참여한 일부 상담자는 부서원에 대한 상담정보를 요청한 부서장에게 상담 정보를 직접적으로 제공하기보다는, 부서장에게 해당 부서원과 효과적으로 면담할 수 있는 방법을 조언하였다. 이때 상담자는 부서원을 걱정하고 문제해결을 돕고자 하는 부서장의 입장을 공감적으로 이해하고, 이를 바탕으로 부서장을 또 한 명의 내담자로 간주하고 조언을 제공함으로써, 비밀보장 갈등상황을 부서장과 부서원 모두를 조력할 수 새로운 장으로 이끌 수 있었다. 또한 특정 부서에 대한 정보를 요청한 인사와 집단 프로그램을 공동으로 운영한 사례의 경우, 상담자가 초기에는 인사의 요청을 거절하는데 급급하였으나 이후 조직 내 문제를 사전에 파악하고 예방조치를 하고자 하는 것이 인사의 역할이라는 이해가 생겼기에 가능한 대처방법이었다. 따라서 초심상담자들은 이해관계들의 상담정보 요청에 대해, 비밀보장을 위협하는 사건으로만 인식하기보다는 우선 이해관계자들이 어떠한 맥락에서 상담정보를 요청하는지 면밀히

살펴볼 필요가 있다. 또한 본 연구의 결과에 제시된 사례에서 볼 수 있듯이, 상담자가 서로 다른 이해관계자들의 입장과 역할에 대한 공감적 이해를 바탕으로, 그들의 관점과 의도를 민감하게 알아차리고 반영할 수 있는 대안적 결정을 한다면 이해관계자들과 상담자 모두에게 도움이 될 수 있다. 상담자의 대안적 의사결정을 통해 이해관계자가 자신이 당면한 과제를 해결하는데 도움을 얻고 이를 계기로 상담자를 더 신뢰하고 협조적인 태도를 보였다는 참가자들의 보고를 고려할 때, 대안적 의사결정은 비밀보장 갈등상황에서 효과적인 대처전략이 될 수 있을 뿐 아니라 이해관계자들과 돈독한 유대관계를 쌓아갈 수 있는 효과를 기대해볼 수 있다.

또한 본 연구에서 대안적 의사결정은 기업상담을 시작하지 얼마 되지 않은 초심상담자보다는 기업상담 경력이 많은 숙련상담자들이 더 많이 사용하는 대처전략이었다. 이러한 결과는 상담자들이 조직 내에서 좌충우돌하며 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 반복적으로 경험하면서 상담자들이 스스로 찾아내고 터득한 유연한 대처전략으로 생각된다. 실제 본 연구에 참여한 일부 상담자들은 초심상담자였던 과거에 비밀보장 문제로 윤리적 갈등에 처했을 때 비밀보장 윤리만을 고수하며 경직된 태도로 이해관계자들과 맞선 경험을 회고하기도 하였다. 따라서 비밀보장 관련 윤리적 갈등과 대처경험이 상대적으로 적은 초심상담자들에게 본 연구의 결과로 제시된 대안적 의사결정 사례가 좋은 참고가 될 것으로 기대된다. 나아가, 초심상담자와 선배상담자가 자문이나 조언을 주고받을 수 있는 장이 마련되거나, 성공적인 의사결정 사례와 구체적인 방법들 매뉴얼 등을 통해 공유할 수 있다면, 기업상

담자들이 다양한 대처전략을 유연하게 활용하여 윤리적 갈등을 해결하는데 도움이 될 것이다.

한편, 우리나라 기업상담자들은 전문성 향상을 위해 일반적인 상담 및 슈퍼비전 경험을 가지고 있는 슈퍼바이저로부터 슈퍼비전을 받는 경우가 대부분이다(김영진, 왕은자, 2017). 본 연구 결과를 통해 기업상담 슈퍼비전과 관련하여 얻을 수 있는 한 가지 시사점은, 일반적인 상담 경험을 갖고 있는 슈퍼바이저일지라도 기업상담자들이 경험하는 다양하고 독특한 윤리적 갈등의 종류와 요인, 의사결정 과정에서의 고려사항과 대처과정을 파악하여 이를 슈퍼비전 과정에서 다룰 수 있다는 것이다. 특히 기업상담자들이 비밀보장과 관련하여 다양한 윤리적 갈등을 경험할 때 그것이 상담자 개인의 역량 부족이나 상담자와 이해관계자 사이의 개인적 문제가 아니라 다양한 이해관계자들과의 역동 속에서 기업상담자가 당면하게 되는 숙명적인 과제임을 수용하도록 조력하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 또한 본 연구에서 드러난 비밀보장 관련 윤리적 갈등의 다양한 촉발요인과 의사결정 과정에서의 다각적인 고려사항들을 토대로, 슈퍼바이저는 기업 내에서 비밀보장 문제로 고민하고 있는 슈퍼바이저가 자신감을 갖고 대처해나갈 수 있도록 정서적 지지와 함께, 관련 요소들을 다각적으로 고민하고 검토할 수 있는 성찰의 기회를 제공할 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구 결과는 기업상담의 주체 중 하나인 조직의 역할 또한 중요함을 시사한다. 조직 관리자는 상담자가 상담 정보를 주지 않는 것에 대해 자칫 유관 부서와 협업하지 않거나 조직에 불복하는 것으로 생각할 수 있기 때문에, 기업상담자는 조직의 요구와

상담자의 전문적 가치 사이에서 종종 진퇴양난의 어려움에 직면할 것으로 예상된다. 이는 조직과 상담자가 비밀보장에 관해 합의하지 못하고 있음(조해연 등, 2013)을 의미하며, 많은 부분 상담문화에 대한 조직의 이해가 부족하고 비밀보장 관련 상담윤리에 대해 조직의 민감성이 높지 않기 때문에 발생하는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 조직 관리자와 상담자 간에 목표의식과 책임 그리고 서로에게 기대하는 역할 등을 이해하고 합의하려는 노력이 필요해 보인다. 나아가 1인 상담자 체제로 운영되는 기업상담에서 동료나 선배 상담자들에게 조언을 구하는 것이 현실적으로 어려울 수 있는데, 조직은 상담자가 같은 기업 또는 다른 기업에 소속된 상담자들과 교류하고 정보를 공유할 수 있도록 기업상담전문가 모임 또는 외부 교육의 기회를 적극적으로 지원할 필요가 있다. 이는 결국 비밀보장과 관련된 상담자의 역할을 높여 조직에 긍정적으로 기여하는 결과로 이어지게 될 것이다.

연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구에서는 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 경험을 기업상담자의 시선으로 바라보았는데, 기업상담의 다른 두 주체인 내담자와 조직 관리자의 경험을 반영하지 못했다. 기업상담 장면에서 비밀보장과 관련된 윤리적 문제는 상담전문가뿐 아니라 내담자와 조직에게도 매우 중요한 문제이며, 세 주체 간 관점이 서로 다를 수 있다. 특히 본 연구에서는 조직이 상담자에게 정보를 요구하는 대상으로 이해되었으나 실제 조직 담당자(인사 및 관리자)의 견해는 본 연구 결과와 같지

않을 수도 있다. 따라서 후속 연구에서는 기업상담의 삼각구도를 이루는 세 주체가 비밀보장과 관련된 문제에 대해 어떻게 인식하고 있는지 살펴보고, 세 주체들의 관점을 비교해 볼 필요가 있다. 둘째, 기업상담자로 근무한 경험이나 근속연수에 따라 비밀보장과 관련된 윤리적 갈등 상황에 대한 인식과 그에 대한 의사결정에 차이가 있을 수 있다. 본 연구에서도 비밀보장 관련 윤리적 갈등 상황에서 근속연수가 많은 기업상담 전문가들이 조직과 내담자를 모두 고려한 상생전략을 상대적으로 더 많이 활용하는 것으로 나타났다. 따라서 후속 연구에서는 기업 환경과 상담자 근속연수에 따라 비밀보장과 관련된 상담전문가들의 인식 및 의사결정에 차이가 있는지, 있다면 어떤 점에서 차이가 있는지를 보다 구체적으로 살펴볼 필요가 있다. 셋째, 본 연구에서는 참여자들이 직간접적으로 경험한 윤리적 갈등 상황을 회상하게 했고, 그 상황에서 무엇을 고려해서 어떤 의사결정을 내렸는지를 물어보았다. 이 과정에서 연구 참여자들이 선택적 기억에 의존해서 선별적인 보고를 했을 가능성이 있다. 후속 연구에서는 연구 참여자들에게 동일한 비밀보장 관련 윤리적 갈등을 담은 시나리오를 제시한 후 상담전문가들이 어떤 의사결정을 내리는지를 살펴봄으로써, 본 연구에서 나타난 결과와 유사한 결과가 도출되는지 확인할 필요가 있다. 넷째, 본 연구에서는 기업상담자들이 윤리적 갈등에 대처하는 과정에서 영향을 미치는 촉진 요인이나 방해 요인 등을 밝히지는 못했다. 후속 연구에서는 기업상담자들이 윤리적 갈등상황을 극복한 과정과 요인들을 밝히고, 이 과정에서 상담자들이 기업 내 상담전문가로서 성장한 부분이 있는지, 있다면 이를 촉진한 원동력이 무엇인

지를 탐색하는 것 역시 중요한 과제가 될 것이다.

참고문헌

강진령, 이종연, 유형근, 손현동 (2009). 상담자 윤리. 서울: 학지사.

구승영, 김계현 (2015). 학교상담 관련 주체의 입장에 따른 상담자의 비밀보장 예외 판단 차이 분석. *상담학연구*, 16(4), 321-338.

김선경 (2002). 기업상담의 실제와 전망. *한양대 대학생활연구*, 20, 53-64.

김영진, 왕은자 (2017). 기업상담자의 수퍼비전 교육내용 요구에 대한 탐색. *상담학연구*, 18(5), 403-421.

남현주 (2014). 기업 내 상담자의 역량 모델 개발을 위한 탐색적 연구. *HRD 연구*, 16(1), 169-206.

남현주, 송연주 (2016). 기업상담 소진에 관한 질적 연구-기업상담 내부모형을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 28(3), 915-942.

박한샘, 공윤정 (2011). 청소년동반자의 윤리적 갈등경험과 대처방안 연구. *상담학연구*, 12(3), 771-791.

손현동 (2007). 현행법에 나타난 학교상담자의 비밀보장과 그 한계 고찰. *청소년상담연구*, 15(2), 3-14.

심윤정 (2012). 기업 상담자의 기업 내 적응 경험에 대한 내러티브 탐구: 대기업 내 여성 상담자를 중심으로. *상담학연구*, 13(4), 1819-1843.

왕은자, 김계현 (2007). 근로자지원프로그램 (EAP) 및 기업상담의 연구동향 분석: 효과

연구를 중심으로. *상담학연구*, 8(4), 1141-1433.

왕은자, 김계현 (2009). 기업상담 효과에 대한 세 관련 주체(내담자, 관리자, 상담자)의 인식. *상담학연구*, 10(4), 2115-2135.

왕은자, 김계현 (2010). 기업상담 효과에 대한 세 관련 주체(내담자, 관리자, 상담자)의 인식 비교 분석. *상담학연구*, 11(2), 641-656.

유재령, 김광웅 (2006). 내용분석을 통한 아동 상담자의 주요 윤리적 딜레마 상황과 대처 행위. *아동학회지*, 27(2), 127-151.

이경환 (2015. 3. 13). '상담 내용 알린' 軍상담관 때문에 육군 일병 자살 기도. *뉴시스*. http://www.newsis.com/ar_detail/view.html?ar_id=NISX20150311_0013529752&cID=10304&pID=10300 에서 검색.

이춘우 (2014). 한국기업의 조직문화. *인사조직연구*, 22(1), 39-93.

정미라, 유금란 (2018). 비밀보장 갈등상황에서 전문상담교사의 대처행동에 대한 합의적 질적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 30(3), 541-574.

조혜연, 이송하, 이동혁 (2013). 기업상담자 역할에 대한 인식 및 역할 기대. *상담학연구*, 14(4), 2233-2251.

최선남, 이혜선 (2014). 미술치료사의 윤리적 갈등에 대한 체험연구. *미술치료연구*, 21(2), 191-214.

American Psychological Association, Ehtics Committee. (2016). Report of the Ethics Committee, 2015. *American Psychologist*, 71(5), 427-436.

Athanasides, C., Winthrop, A., & Gough, B. (2008). Factors affecting self-referral to

- counselling services in the workplace: A qualitative study. *British Journal of Guidance & Counselling*, 36(3), 257-276.
- Bond, T. (2015). *Standards and ethics for counselling in action*(4th ed.). London: Sage.
- Brown, A. P. (2006). 'In my agency it's very clear - but I can't tell you what it is': Work settings and ethical challenges. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(2), 100-107.
- Carroll, M. (2010). 기업상담[*Workplace counseling: a systematic approach to employee care*]. (전종국, 왕은자, 심윤정 역). 서울: 학지사. (원전은 1996년 출판).
- Coles, A. (2003). *Counselling in the workplace*. England: Open University Press.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2014). 상담 및 심리치료 윤리[Issues and ethics in the helping professions]. (서경현, 정성진 역). 서울: 세계이저리닝. (원전은 2011년 출판).
- Cottone, R. R., & Tarvydas, V. M. (2016). *Ethics and decision making in counseling and psychotherapy* (4th ed.). New York: Springer Publishing Company.
- Duncan, R. E., Hall, A. C., & Knowles, A. (2015). Ethical dilemmas of confidentiality with adolescent clients: Case studies from psychologists. *Ethics & Behavior*, 25(3), 197-221.
- Duncan, R. E., Williams, B. J., & Knowles, A. (2013). Adolescents, risk behaviour and confidentiality: When would Australian psychologists breach confidentiality to disclose information to parents? *Australian Psychologist*, 48(6), 408-419.
- Elliott, M. S., & Williams, D. I. (2002). A qualitative evaluation of an employee counselling service from the perspective of client, counsellor and organization. *Counselling Psychology Quarterly*, 15(2), 201-208.
- Ergene, T. (2004). Psikolojik danışmada etik ikilemler: Etik karar verme sureci. *Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 4(15), 49-55.
- Fennig, S., Secker, A., Levkovitz, Y., Barak, V., Benyakar, M., Farina, J., Roe, D., Treves, I., & Fennig, S. (2004). Are psychotherapists consistent in their ethical attitude to patient confidentiality? *The Israel Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 41(2), 82-89.
- Fisher, M. A. (2008). Protecting confidentiality rights: The need for an ethical practice model. *American Psychologist*, 63(1), 1-13.
- French, M. T., Dunlap, L. J., Roman, P. M., & Steele, P. D. (1997). Factors that influence the use of perceptions of employee assistance programs at six worksites. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(4), 312-324.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). *Educational research: An introduction*(7th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Garcia, J. G., Cartwright, B., Winston, S. M., & Borzuchowska, B. (2003). A transcultural integrative model for ethical decision making in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 81(3), 268-277.
- Goodman, L. A., Liang, B., Helms, J. E., Latta, R. E., Sparks, E., & Weintraub, S. R. (2004). Training counseling psychologists as social justice agents: Feminist and multicultural principles in action. *The Counseling Psychologist*,

- 32(6), 793-837.
- Gulliver, A., Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2010). Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: A systematic review. *BMC psychiatry*, 10(1), 113-121.
- Gumuş, A. E., & Gumuş, M. A. (2010). *Psikolojik danışmada etik ve hukuk*. İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Gyllensten, K., Palmer, S., & Farrants, J. (2005). Perceptions of stress and stress interventions in finance organizations: Overcoming resistance towards counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 18(1), 19-29.
- Hesketh, B. (2000). Prevention and development in the workplace. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds), *Handbook of counselling psychology*. NJ: John Wiley and Sons.
- Hill, C. E. (2012). *Consensual qualitative research: A practical resource for investigating social science phenomena*. American Psychological Association.
- Hill, C. E., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: An update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Kitchener, K. S., & Anderson, S. K. (2011). *Foundations of ethical practice, research, and teaching in psychology and counseling*(2nd ed.). New York: Routledge.
- Kolay Akfert, S. (2012). Ethical dilemmas experienced by psychological counsellors working at different institutions and their attitudes and behaviours as a response to these dilemmas. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(3), 1806-1812.
- Lazovsky, R. (2008). Maintaining confidentiality with minors: Dilemmas of school counselors. *Professional School Counseling*, 11(5), 335-346.
- Lee, S. S. & Rosen, E. A. (1984). Employee counseling services: Ethical dilemmas. *Personnel & Guidance Journal*, 62(5), 276-280.
- Lehr, R. Lehr, A., & Sumarah, J. (2007). Confidentiality and informed consent: School counselors' perceptions of ethical practices. *Canadian Journal of Counseling*, 41(1), 16-30.
- Lindsay, G., & Clarkson, P. (1999). Ethical dilemmas of psychotherapists. *Psychologist*, 12(4), 182-185.
- Luthans, F., Baack, D., & Taylor, L. (1987). Organizational commitment: Analysis of antecedents. *Human Relations*, 40(4), 219-235.
- Milne, S. H., Blum, T. C., & Roman, P. M. (1994). Factors influencing employees' propensity to use an Employee Assistance Program. *Personnel Psychology*, 47(1), 123-145.
- Moyer, M., & Sullivan, J. (2008). Student risk-taking behaviors: When do school counselors break confidentiality? *Professional School Counseling*, 11(4), 236-245.
- Moyer, M. S., Sullivan, J. R., & Growcock, D. (2012). When is it ethical to inform administrators about student risk-taking behaviors? Perceptions of school counselors. *Professional School Counseling*, 15(3), 98-109.
- Mullen, P. R., Morris, C., & Lord, M. (2017). The experience of ethical dilemmas, burnout, and stress among practicing counselors. *Counseling and Values*, 62(1), 37-56.
- Oberer, D., & Lee, S. (1986). The counseling psychologist in business and industry: Ethical

- concerns. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 148-162.
- Orlans, V. (2003). Counselling Psychology in the workplace. In R. Woolfe, W. Dryden, & S. Strawbridge (Ed.). *Handbook of counseling psychology*. London: Sage.
- Pope, K. S., & Vasquez, M. J. T. (2007). *Ethics in psychotherapy and counseling: A practical guide for psychologists* (3rd ed.). San Francisco: Jossey Bass.
- Pope, K. S., & Vasquez, M. J. T. (2016). *Ethics in psychotherapy and counseling: A Practical guide* (5th ed.). New Jersey: Wiley.
- Pope, K. S., & Vetter, V. A. (1992). Ethical dilemmas encountered by members of the American Psychological Association: A national survey. *American Psychologist*, 47(3), 397-411.
- Rae, W. A., Sullivan, J. R., Razo, N. P., & de Alba, R. G. (2009). Breaking confidentiality to report adolescent risk-taking behavior by school psychologists. *Ethics & Behavior*, 19(6), 449-460.
- Sinnott-Armstrong, W. (1987). Moral realisms and moral dilemmas. *The Journal of Philosophy*, 84(5), 263-276.
- Walton, L. (2003). Exploration of the attitudes of employees towards the provision of counselling within a profit-making organisation. *Counselling and Psychotherapy Research*, 3(1), 65-71.
- Welfel, E. R. (2016). *Ethics in counseling and psychotherapy: Standards, research, and emerging issues* (6th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Wosket, V. (2017). *The therapeutic use of self: Counselling practice, research and supervision*. New York: Routledge.

원 고 접 수 일 : 2018. 10. 05

수정원고접수일 : 2019. 01. 01

계 재 결 정 일 : 2019. 01. 18

Confidentiality Issues Encountered by Workplace Counselors: Ethical Conflicts and Decision-making

Eun Jung Lee

Eun Ji Lee

Soo Jung An

Young Seok Seo

Yonsei University

This study explored confidentiality-related ethical conflicts that workplace counselors experience and how they make decisions about them. In-depth interviews were conducted with 11 workplace counselors and analyzed using the consensual qualitative method. The analysis resulted in 4 domains, 14 categories and 37 subcategories. Confidentiality-related ethical conflicts experienced by workplace counselors were classified as 'conflicts when the organization requests counseling information', 'conflicts when the client requests confidentiality/counseling information', and 'internal conflicts about counselor roles'. It was found that factors such as 'differences in mutual recognition of counseling', 'organizational characteristics', and 'individual characteristics and interests' triggered confidentiality-related ethical conflicts. Workplace counselors comprehensively considered 'client', 'organization', 'counselor', 'relationships', and 'counseling center' in the decision-making process. Counselors coped with these conflicts using strategies such as 'not sharing information at the judgement of counselor', 'sharing information' and 'alternative decision-making'. The implications for workplace counseling practice are discussed.

Key words : workplace counselor, confidentiality, ethical conflict, ethical decision-making