

공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험에 관한 현상학적 연구

장 속 희

전주대학교 / 학생

정 희 정

전주대학교 / 학생

하 정[†]

전주대학교 / 교수

본 연구는 공공기관 청소년상담자들의 윤리적 딜레마 체험을 밝히고자 하였다. 심층면담(평균 90분)은 청소년상담복지센터와 Wee센터에서 근무하는 청소년상담자 9명을 대상으로 하였다. 면담자료는 Giorgi의 현상학적 연구방법에 따라 분석하였다. 분석결과 29개의 주제와 8개의 중심의미가 도출되었다. 8가지 중심의미는 ‘기관 체제 안에서 무력한 상담자일 뿐임’, ‘동료상담자에 의해 상담윤리가 흔들리는 현장을 마주함’, ‘상담윤리가 간과되는 현실에서 상담자의 신념은 손상당함’, ‘보호막 없이 내던져짐’, ‘상담윤리와 기관의 요구 사이에서 외줄 타기를 함’, ‘안쓰러움으로 내담자 편에 섰지만 불안함’, ‘안전을 확보할 자구책을 실행함’, ‘윤리적 딜레마를 껴안고 전문성을 키우며 안정을 껴함’으로 나타났다. 이에 따른 공공기관 청소년상담자가 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마 체험의 의미와 본질은 ‘기관의 요구와 상담윤리 사이를 위태롭게 넘나들며 윤리적 딜레마를 껴안고 전문성을 키워나감’으로 도출하였다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구는 공공기관 청소년상담자들이 개인적인 차원뿐만 아니라 상담윤리, 청소년 내담자, 보호자 또는 의뢰자, 동료상담자, 연계기관, 소속기관 등 삶의 현장에서 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마를 최소화할 실천적 개입 방안을 논의하였다. 마지막으로 본 연구의 결과와 후속 연구를 위한 제언을 하였다.

주요어 : 공공기관, 청소년상담자, 윤리적 딜레마, Giorgi의 현상학적 연구방법

[†] 교신저자 : 하 정, 전주대학교 사회과학대학 상담심리학과, (55069) 전라북도 전주시 완산구 천잠로 303 스타센터 313호 / Tel : 063-220-2921, E-mail : hajung68@jj.ac.kr

상담자는 내담자의 이익을 추구하고 내담자에게 해를 끼치지 않기 위해서 현명하게 생각하고 윤리적인 방식으로 행동할 의무가 있다(Kitchener, 1984). 이에 상담자는 상담 전문 지식뿐만 아니라 윤리적·법률적 식견을 갖추어 상담에서 다양한 핵심 요인들을 고려한 전문가적인 행동과 결정을 할 필요가 있다(Mullen, Morris, & Lord, 2017). 그러나 법률과 상담윤리를 알고 준수하는 상담자라도 상담 실재에서 예방하거나 피하기 어려운 다양한 윤리적 딜레마에 맞닥뜨리게 된다(Barnett & Johnson, 2010; Cottone & Tarvydas, 2007). 윤리적 딜레마는 윤리강령이 서로 상충하거나, 한 문제에 두 개 이상의 강령이 관련되어 있기도 하고, 문제를 다룰 윤리강령이 존재하지 않아 의사결정을 내리기 힘든 상황(Sperry, 2007)이나 상충하고 양립할 수 없는 행동을 취해야 할 모순되는 이유로 어떤 선택도 완전히 만족스럽게 보이지 않는 문제들이다(Kitchener, 2000). 이러한 윤리적 딜레마 상황에서 상담자들은 동등하게 여겨지는 여러 윤리원칙 중 하나를 우선해야 하는 어려움에 놓인다(McLennan, Ryan & Randall, 2018).

국내·외 상담심리 관련 전문 학회 및 단체들은(한국상담심리학회, 2018; 한국상담학회, 2016; 한국청소년상담복지개발원, 2019; ACA, 2014; APA, 2017) 상담 전문성에 관한 가장 직접적이고 가시적인 식별자(Tarvydas & Cottone, 2000)이며 상담전문가들의 윤리적 의무와 사회적·실천적 함의를 담은 윤리원칙(Cottone, 2004)을 제정하고 있다. 윤리원칙은 상담자가 윤리적 딜레마에 맞닥뜨렸을 때 준수해야 하는 지침의 역할을 한다. 그러나 이러한 형식적인 윤리기준은 절대적인 진리를 담고 있지 않으며(Corey & Corey, 2017), 상담전문가의 윤

리적 책임을 충족시킬 만큼 능동적이고 포괄적이지도 않다(Pope & Vasques, 2010). 무엇보다 상담자가 윤리강령을 숙지하더라도 상담현장에서 그대로 적용할 수 있는 것도 아니다(Lambie, Ieva, Mullen, & Hayes, 2011). 다시 말하면 윤리강령은 윤리적 딜레마 상황에서 상담자가 고려해볼 수 있는 대안은 제시하지만(강진령, 이종연, 손현동, 2007a), 모든 윤리적 딜레마를 예측하고 이에 대한 적절한 대처행동의 명확한 기준을 제공하는 것은 아니다(Barnett & Johnson, 2010; Cartwright & Hartley, 2015; Corey, Corey, & Calanan, 2014). 상담자들은 상담현장에서 문제에 적용할 윤리원칙이 서로 상충하거나 충돌할 때, 개인적인 가치와 직업적 가치 또는 소속기관의 가치 및 규정과 상담자의 윤리적 가치가 충돌할 때, 내담자의 권리와 상담자의 법적 책임이 충돌할 때 윤리적 딜레마를 경험하게 된다(공윤정, 2008; Hayman & Covert, 1986; Knapp & VandeCreek, 2006).

상담현장에서 윤리적 딜레마는 부모나 교사에 의해 의뢰되어 상담 동기가 부족하고 상담에 비협조적이며 거부적인 모습을 보이는 청소년상담(김은지, 강민희, 장재홍, 2016; 김승천, 김동민, 2018; 양미진, 이영희, 2006)에서 발생할 가능성이 크다. 특히, 청소년상담기관의 상담자들은 청소년의 요구와 권리, 부모의 권리 그리고 소속기관의 정책 사이에서 균형을 맞추며(Cottone & Tarvydas, 2007; Sperry, 2007) 자살, 자해, 학교 폭력 및 가출 등 위기 청소년들을 상담하는 특수한 상황으로 인해 일반 상담자에 비해 윤리적 딜레마에 직면할 가능성이 큰 것으로 나타났다(강진령 외, 2007a; 박한샘, 공윤정, 2011; 최선, 고유림, 박정은, 신예지, 강민철, 2012; Remley, 2002).

우리나라의 청소년상담기관은 공공기관이면서 고유의 활동을 하는 전문상담기관(홍지영, 유정이, 김진희, 2018)으로 각 지역 단위의 청소년상담복지센터, 교육지원청의 Wee센터와 일선 학교의 Wee클래스 등이 있다. 이들 기관의 상담자들은 특정 기관의 근무 여부나 자격증 명칭과 관계없이 국가가 인정하는 소정의 자격을 소지하고 청소년상담기관에서 상담 실무를 담당하므로 통상 청소년상담사로 불린다. 청소년상담복지센터에 소속된 청소년상담자들은 청소년과 보호자에 대한 상담업무 이외에 2005년부터 구축된 지역사회 청소년 통합지원 체계(CYS-Net)의 운영자로서 연계망의 연결과 관리, 아웃리치, 위기 청소년에 대한 직접적인 지원, 기관연계, 법률적 지원 등 다양한 역할을 수행한다(김두현, 2009; 김현미, 최인화, 권현용, 2010). Wee센터와 Wee클래스의 청소년상담자들은 학교라는 특수한 환경에서 학생들의 안녕과 복지를 향상하기 위해 상담과 더불어 다양한 직무를 담당하나(강진령, 이종연, 유형근, 손현동, 2007b; 유정이, 홍지영, 김진희, 2015) 두 기관의 상황은 차별화되는 면이 있다. 구체적으로 살펴보면 Wee센터는 지역 교육지원청에 설치되어 위기 학생에 대한 진단, 상담, 치유의 통합적인 원스톱 서비스를 제공하고, 지역사회의 폭넓은 자원을 연계 활용하여 복합적인 문제를 가진 위기 학생에게 개입하는 전문적인 상담 및 교육기관이다(박순우, 박연실, 백옥현, 2018; 이주연, 정제영, 박주형, 주현준, 정성수, 2013). Wee센터의 상담자들은 학교 순회상담과 내방상담 및 기관의 설립목적에 의해 부여된 다양한 업무를 수행한다. 이에 비하여 각 단위 학교에 설치된 Wee클래스는 일반적으로 전문상담교사가 상담자와 교과 담당 교사의 역할을 동시에 수

행하고 있어(강진령 외, 2007b) 역할과 업무의 경계는 불분명한 것으로 나타났다(박순우 외, 2018). 따라서 우리나라 공공 청소년상담기관은 각 지역 단위의 청소년상담복지센터와 교육지원청의 Wee센터가 대표한다고 볼 수 있다.

청소년상담복지센터와 Wee센터의 청소년상담자들은 공공기관이라는 조직의 성격 및 목적에 따라 다양한 업무와 역할을 수행한다. 이들은 구체적으로 자살, 자해, 학교폭력 또는 가출 등의 위기 청소년에 대한 상담 이외에 행정업무와 기관의 다양한 사업 그리고 지역사회자원연계사업 등 부과된 많은 업무를 수행하는 것으로 나타났다(김현미 외, 2010). 또한 21세기의 변화된 환경에서 청소년상담자는 상담 등 실제적인 업무 이외에도 중개자(Broker), 조정자(Coordinator), 옹호자(Advocate), 행정관리자(Administrator), 활동가(Activist) 및 주창자(Initiator)로서의 역할을 요구받고 있다(권승, 정재우, 2014). 청소년상담자가 마주하는 실제 현실에서 공공기관 청소년상담에 대한 수요가 증가하고 그 영역이 확대되며 청소년상담자의 역할에 대한 기대가 커질수록, 상담 윤리 원칙 간의 상충과 갈등으로 인한 윤리적 딜레마뿐만 아니라 법률, 기관의 규정과 지침, 청소년을 둘러싼 체계의 요구 등이 상담윤리나 상담자의 가치와 충돌하는 윤리적 딜레마가 발생할 가능성은 커질 것이다.

지금까지 상담윤리에 관한 연구는 상담자의 윤리적 딜레마(강진령 외, 2007a; 박진희, 김소아, 2018; 박한샘, 공윤정, 2011; 양명주, 김가희, 김봉환, 2016; Hayman & Covert, 1986), 상담자 윤리 연구 동향(오송희, 이정아, 김은하, 2016), 윤리적 의사결정모델(서영석, 최영희, 이소연, 2009; Brown, Armstrong, Bore,

Simpson, 2017; Luke, Goodrich, & Gilbride, 2012), 상담자의 윤리교육의 현황을 파악하고 체계적인 상담윤리교육의 필요성을 제안한 연구(강진령 외, 2007b; 우홍련, 허난설, 이지향, 장유진, 2015; 최해림, 2002) 등이 있다. 이러한 연구들은 현실적으로 증가하는 상담자의 윤리적 딜레마와 상담윤리에 관한 관심을 반영하고 있다. 그러나 현장의 청소년상담자들이 경험하는 윤리적 딜레마에 관한 연구는 많지 않으며 대부분 학교상담자를 대상으로 하고 있다. 우선 학교상담자의 윤리적 딜레마에 관한 연구에는 학교상담자가 경험하는 윤리적 갈등에 관한 연구(강진령 외, 2007a; Bordenhorn, 2006), 전문상담교사의 윤리적 갈등을 분석한 연구(박진희, 김소아, 2018; 김하영, 2014), 학교상담자의 전문성 수준에 따른 윤리적 갈등상황의 개념화 차이를 분석한 연구(손현동, 진명식, 유형근, 2008), 학교상담자의 윤리적 딜레마 상황과 스트레스 및 소진 관계를 밝힌 연구(남순임, 2018), 학교상담자들의 윤리적 딜레마 해결을 위한 윤리적 의사결정 모델에 관한 연구(Brown et al., 2017; Luke et al., 2012), 학교상담자의 윤리강령에 따른 내담자 옹호가 범 규정과 충돌한 사례분석연구(Stone & Zirkel, 2010) 등이 있다. Brown 등(2017)에 따르면, 일반적으로 학교상담자들은 학교 상황에서 맞닥뜨리는 대부분의 윤리적 문제를 해결하는 데 어렵지 않으나, 그에 대한 해결책이 모호해 보일 때 복잡한 윤리적 딜레마가 발생할 수 있다. 대체로 학교상담자들은 학생의 개인정보와 기록 등 비밀보장, 이중관계, 타인에게 학생의 위협을 알리는 제3자 고지, 동료와 관리자로부터의 상담내용 공개요청, 학생인 내담자의 권리 보호와 욕구 존중, 자율성 보장, 상담자 역량 및 동료의 윤리위반 등과 관련하

여 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 나타났다(박진희, 김소아, 2018; 강진령 외, 2007a; Bordenhorn, 2006). 이 밖에 국내 학교상담자들은 내담자와의 가치관 차이, 아동학대 상황(강진령 외, 2007a), 과중한 책임과 심리적 안정 욕구, 상담업무에 대한 이해 욕구, 상담사로서 역할 수행 및 상사의 권위에 타협하는 과정(박진희, 김소아, 2018) 등에서 윤리적 딜레마를 보고하였다. 윤리적 딜레마 상황에서 학교상담자들은 각자의 전문성 수준에 따라 대처하는 방법이 다르나(손현동 외, 2008; Foster & Black, 2007), 교육적인 상담이나 생활지도가 필요한 학교 현실과 동료 관계, 윤리강령 및 학교 정책 등을 고려하여 판단하는 것으로 나타났다(강진령 외, 2007a; Lambie et al., 2011).

일반적으로 만 18세 미만의 아동을 대상으로 심리치료를 제공하는 아동상담자들(유재령, 2006) 또한 학교상담자들과 마찬가지로 기관과의 관계에서 윤리적 딜레마를 경험하는데 주로 내담자인 아동의 비밀보장과 사생활 보호와 관련하여 부모나 다른 직원에게 내담자의 상담내용 또는 신상정보를 공개해야 하는 상황이나, 내담자의 이익과 권리 보호, 자발적인 상담동의 그리고 상담자 역량과 관련하여 윤리적 딜레마 경험을 보고하였다(유재령, 김광웅, 2006; Haas, Malouf, & Mayerson, 1986; Jackson, 1998). 이외에 아동상담자들은 잠재적 폭력 피해자에 대한 경고 의무, 비유해성, 사회적 평등 및 정의에 관한 윤리원칙들이 상충하고(Haas et al., 1986), 아동의 부모나 환경을 조정하는 데 있어 한계 상황과 상당한 상담회기의 진행에도 아동의 변화가 작은 경우(유재령, 김광웅, 2006)에 윤리적 딜레마를 겪는 것으로 나타났다. 이러한 딜레마는 학교상담자와 아동상담자의 상담서비스 제공 대상이 대

부분 일치하는 9세부터 24세의 청소년들에게 찾아가는 상담을 제공하는 청소년동반자의 윤리적 딜레마 경험에서도 나타난다. 청소년동반자의 윤리적 딜레마 상황과 대처방안에 관한 연구(박한샘, 공윤정, 2011)에 따르면 청소년동반자들은 비밀보장 및 의뢰기관의 상담 정보공유 요청, 청소년의 상담동의 거부, 연계기관의 비협조적 태도로 윤리적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 청소년상담복지센터의 소속으로서 청소년동반자가 기관의 협력관계인 의뢰기관 또는 연계기관과의 관계에서 윤리적 딜레마를 경험한다는 것을 알 수 있다.

이외에 공공 청소년상담기관은 아니나 대학상담센터의 상담자들이 기관의 상담자로서 경험하는 윤리적 딜레마에 관한 선행연구들이 있다(양명주 외, 2016; Hayman & Covert, 1986). 이들 연구는 청소년상담자들이 기관과의 관계에서 경험하는 윤리적 딜레마에 관한 이해를 돕는다. 대학상담센터 상담자(Hayman & Covert, 1986)와 대학진로·취업상담자(양명주 외, 2016)들은 내담자의 비밀보장 미흡과 기관의 내담자 정보 공개 압력, 상담자 역량 부족과 다양한 역할수행에 따른 역할갈등으로 윤리적 딜레마를 경험하였다. 이 밖에 상담자들은 기관이 부과한 서비스 제한이 내담자의 이익과 상충하고, 비밀보장 예외 정보를 제3자에게 알려야 하는 상황이나(Hayman & Covert, 1986), 부적절한 상담환경, 상담기록 보안 미흡, 고용기관과의 근로계약 불명확, 내담자의 자율권 침해 및 동료 전문가와의 협업 기피로 인한 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 나타났다(양명주 외, 2016).

2000년대 중반 이후 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험에 관한 연구가 거의 없는 상황

(김현진, 김민, 2017)에서 이러한 선행연구들은 아동상담자, 학교상담자 또는 전문상담교사 그리고 대학 상담센터의 상담자들이 겪는 윤리 문제 및 딜레마 경험 그리고 이들이 사용했던 대처방법에 대한 개략적인 이해를 제공한다. 그러나 이들 연구로는 공공기관에 소속된 청소년상담자가 기관의 구성원으로서 부여받은 다양한 업무 및 중·고 위험 청소년 상담을 수행하며 보호자, 의뢰자 그리고 연계기관 등이 얽힌 기관의 상담 실재에서 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마가 어떠한지 온전히 이해하는 데는 한계가 있다. 대부분의 선행연구와 달리 질적 연구방법인 사례연구방법을 이용한 박진희와 김소아(2018)의 연구는 여자 전문상담교사 4명의 인터뷰와 이메일을 통해 윤리적 딜레마를 밝혔으나, 교사가 아닌 상담자의 정체성을 지닌 청소년상담자들의 경험으로 확장하기에는 한계가 있다. 내용분석방법을 통해 청소년동반자의 윤리적 갈등상황과 대처방법을 밝힌 박한샘과 공윤정(2011)의 연구결과는 공공기관인 청소년상담복지센터의 소속이나 찾아가는 상담서비스를 주로 제공하고 기타 기관의 업무를 수행하지 않는 청소년동반자들이 경험하는 윤리적 딜레마를 밝히고 있어, 이를 기관의 전일제 구성원으로서 상담 및 행정업무 이외에 기관이 추진하는 다양한 사업을 수행하는 상담자의 윤리적 딜레마 경험으로 적용하는 것은 한계가 있다. 또한, 대부분의 선행연구는 상담자의 윤리적 딜레마를 개인의 차원에서 다루고 소속기관, 협력기관 및 보호자 등과의 관계 차원을 다루지 않고 있어 상담자가 기관 구성원으로 조직 내에서 경험하는 윤리적 딜레마의 의미와 그들이 느끼는 주관적인 현실을 탐색하기 어렵다. 이에 다양하고 특수한 딜레마 상황들이 존재할 수 있는

기관의 구체적인 맥락에서 상담자들의 윤리적 딜레마 체험에 관한 연구의 필요성이 제기된다(남순임, 2018; 오송희 외, 2016).

이에 본 연구는 공공기관 청소년상담자들이 자신이 처한 사회문화적 맥락 속에서 체험하는 윤리적 딜레마의 의미와 본질을 밝히고자 하며 이를 위해 질적 연구방법 중 Giorgi(2004)의 현상학적 연구방법을 적용하였다. 본 연구의 주제와 관련된 선행연구가 부족한 현재의 상황에서 Giorgi(2004)의 현상학적 연구방법은 공공기관 청소년상담자들이 기관의 상담자로서 살아가는 실제 생활 세계인 사태 그 자체로 돌아가서 체험 주제(subject)인 그들의 입장에서 체험을 그대로 기술하고, 이를 현상적 심리학적 환원의 관점으로 분석함으로써, 공공기관 청소년상담자들의 윤리적 딜레마 체험에 대한 의미와 본질을 포괄적이고 심층적으로 이해하고자 하는 본 연구의 목적에 적합하다. 본 연구결과는 공공기관 청소년상담자들이 공공기관의 구성원인 동시에 전문상담자로서 역할을 수행하는 과정에서 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마에 대한 사회적 관심을 환기하고 윤리적 딜레마로 인한 부정적 영향을 최소화할 실천적 대안을 마련할 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구의 연구 질문은 ‘공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험의 의미와 본질은 무엇인가?’이다.

방 법

연구 참여자

본 연구의 참여자들은 공공기관의 청소년상담자들로서 자료를 수집하기 위하여 ‘적절성’

과 ‘충분성’의 2가지 원리(신경림, 조명옥, 양진향 외, 2017)를 따랐다. 본 연구자들은 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험에 관한 풍부한 자료를 얻기 위한 ‘적절성’의 원리를 충족하고자 반구조화된 질문지를 사용하여 예비면담을 실시하였다. 예비면담 대상은 상담 관련 석사졸업 이상의 자들로 청소년상담복지센터, Wee센터 및 Wee클래스에서 3년 이상을 근무한 청소년상담사 2급과 상담심리 관련 학회 2급 자격 동시 보유자 1명, 청소년상담사 3급 1명 및 전문상담교사 1명이었다. 참여자들의 윤리적 민감성의 수준과 윤리적 딜레마 경험은 근무기관, 자격 수준 및 담당 업무에 따라 차이를 나타냈다. Wee클래스의 전문상담교사는 상담자보다는 교사의 정체성으로 나타내어 본 연구의 참여자로 적절하지 않다고 판단하였다. 이에 연구자들은 다음의 기준에 의하여 참여자를 선정하였다. 첫째, 청소년상담복지센터와 Wee센터의 전일제 상담자로 심리상담을 주로 하는 자이다. 둘째, 상담(심리)관련학과 석사졸업 이상으로 전체 상담경력은 5년 이상이며 해당 기관 근무경력은 3년 이상인 자이다. 셋째, 두 기관의 공통 선발기준인 청소년상담사 2급, 한국상담심리학회나 한국상담학회의 2급 이상의 자격을 보유한 자이다. 자료는 ‘충분성’의 원리에 따라 연구 현상이 더 이상 새로운 자료가 나오지 않는 포화 상태에 도달할 때까지 수집하였다.

참여자들은 2개 지역의 청소년상담복지센터와 4개 지역의 Wee센터에 근무하는 여자 상담자 7명과 남자 상담자 2명인 총 9명으로, 소속기관은 청소년상담복지센터 5명과 Wee센터 4명이었다. 연구 참여자의 일반적 사항을 살펴보면 이들은 상담심리 관련 대학원 석사졸업 이상으로 2명은 관련 전공 박사과정 중

표 1. 연구 참여자의 일반적 특성

참여자	성별	연령	학력	상담경력	취득 자격
참여자 ㉠	여	40대	박사과정	7	청소년상담사2급 전문상담사 2급
참여자 ㉡	여	40대	박사과정	10	청소년상담사2급 전문상담사 2급
참여자 ㉢	여	40대	석사졸업	6	청소년상담사2급 상담심리사 2급
참여자 ㉣	여	40대	석사졸업	9	전문상담사 2급
참여자 ㉤	여	40대	석사졸업	10	청소년상담사2급 상담심리사2급
참여자 ㉥	여	40대	석사졸업	9	청소년상담사2급
참여자 ㉦	여	30대	석사졸업	6	청소년상담사2급
참여자 ㉧	남	40대	석사졸업	5	청소년상담사2급
참여자 ㉨	남	50대	석사졸업	15	청소년상담사2급

이었고 평균연령은 약 44세로 30대 후반에서 50대 초였다. 상담경력은 평균 8.5년으로 5년 이상 15년 이하이며 해당 기관에서의 근무경력은 평균 5.6년으로 4년 이상 12년 이하였다. 이들이 보유한 자격은 청소년상담사 2급과 양학회의 상담자격 2급 동시 취득자 4명, 1개 학회 상담자격 2급 1명 그리고 청소년상담사 2급인 4명이다. 연구 참여자의 일반적 특성은 표 1과 같다.

자료수집 절차 및 윤리적 고려

자료수집 기간은 2018년 9월 초부터 2019년 3월 말까지 약 7개월 동안이었다. 자료수집을 위한 심층면담은 예비면담 결과를 바탕으로 질적 연구방법을 강의하는 교수 1인의 지도를 받아 수정·보완한 반구조화 질문지를 중심으로 이루어졌다. 연구 참여자는 눈덩이 표집

방식에 의해 모집하였다. 면담 장소는 참여자가 요청한 면담내용의 비밀이 보장될 수 있는 곳에서 외부의 방해를 받지 않고 90분 정도로 1회 실시하였다. 분석과정에서 필요한 경우 추가면담을 하였다. 심층면담의 주요 질문 내용은 “공공기관 청소년상담자로서 윤리적 딜레마에 대해 떠오르는 것이 있다면 이야기해주세요.”, “당신이 공공기관 청소년상담자로서 윤리적 딜레마를 체험하였다면 그 사건에 대해 가능하면 상세하게 말씀해주세요”, “공공기관의 청소년상담자로서 윤리적 딜레마는 당신에게 어떤 경험이었나요?”, “공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험에 대해 한마디로 표현해 주십시오.” 등이었다.

본 연구에서 참여자들은 사전에 전화통화를 통해 연구목적과 방법, 면담 참여자의 권리보장 및 비밀유지 등에 관한 이야기를 듣고 구두로 동의하였다. 참여 의사를 밝힌 청소년상

담자들은 면담에 들어가기 전에 자신들이 참여할 연구의 주제와 목적, 연구방법, 면담내용의 녹음, 연구에 참여함으로써 발생할 수 있는 혜택과 위험, 비밀유지, 익명성, 자발적 의지에 따라 참여를 그만둘 수 있음을 안내받고 참여 동의서에 서명하였다. 연구자들은 면담내용을 녹음하였으며 녹취내용은 연구자들이 분석을 위해 반복 청취하며 직접 축어록으로 전사하였다.

자료 분석 방법

본 연구는 공공기관 청소년상담자가 상담자와 기관의 구성원으로서 역할을 수행하는 실제 생활세계에서 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마 체험의 본질과 의미는 무엇인지를 참여자의 관점에서 이해하고자 하였다. 자료 분석은 Giorgi(2004)의 기술현상학적 분석절차인 4단계를 따랐다. 첫 번째는 전체에 대한 느낌(sense)을 파악하고 인식하기 위하여 텍스트를 여러 번 읽는 단계로, 연구자들은 참여자의 언어를 이해하고자 반복해서 진술 자료를 듣고 기술 내용을 읽었다. 두 번째는 심리학적 관점을 가지고 연구 현상에 초점을 맞춘 의미 단위인 주제를 구분하는 단계이다. 연구자들은 학문적 관점에서 새로운 아이디어를 주는 자료와 불필요한 자료를 구분하며 연구 주제인 공공기관 청소년상담자들이 겪은 윤리적 딜레마 체험에 초점을 둔 의미 단위를 확인하였다. 세 번째는 나누어진 의미 단위를 반성과 자유로운 상상적 변형과정을 통해 심리학적 언어로 변경하는 단계이다. 연구자들은 규명된 주제를 구체화하고자 참여자의 체험이 의미하는 중심의미를 연구자의 언어로 기술하였다. 네 번째는 먼저 도출된 중심의미를 통합하여 각

참여자의 관점에서 파악된 체험의 의미인 상황적 구조적 진술을 하고 이후 상황적 구조적 진술을 통해 전체 참여자의 관점에서 파악된 체험의 의미인 일반적 구조적 기술을 만드는 단계이다. 연구자들은 상황적 구조 진술에서는 참여자들의 개별적이고 독특한 경험을 기술하였고, 일반적 구조 진술에서는 중심의미를 중심으로 내적 관계와 의미를 통합하여 참여자들의 공통된 체험에 대한 구조를 기술하였다. 본 연구자들은 자료수집과 분석 과정에서 편견과 판단을 배제하고 판단중지(Bracketing)를 위해 노력하였다.

연구자의 준비도 및 연구의 엄격성

본 연구자들은 박사과정 중 질적 연구방법론을 이수하였으며, 연구자들은 2회의 질적 연구 경험과 공공기관 청소년상담자로 근무한 경력이 있다. 연구자들은 연구의 엄격성을 확보하기 위하여 Lincoln과 Guba(1985)가 개발한 진실성(truthworthiness)의 기준인 신뢰성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존성(dependability) 및 확실성(conformability)을 충족시키고자 노력하였다. 첫째, 신뢰성은 비판적인 독자와 연구 참여자들이 그 결과가 진실하거나 믿을만하다고 생각하는 정도를 말한다. 연구자들은 신뢰성을 확보를 위하여 2인의 연구자가 자료수집과 분석에 참여하였으며 질적연구 경험이 있는 박사 2인에게 주제와 중심의미 도출단계에서 적절성에 대해 3회 이상 동료 검증(Peer debriefing)을 받았다. 또한, 참여자들에게 분석결과가 참여자들의 경험을 제대로 반영하였는지를 확인하는 과정(Member-checking)을 거쳤다. 확인과정은 참여자가 선택하는 방법으로 직접 면담 또는 이메일

을 통하여 이루어졌다. 대부분의 참여자들은 분석결과가 자신들의 체험을 전반적으로 잘 도출했다는 의견을 나타냈다. 둘째, 전이가능성은 연구결과가 공통된 특성이나 특질을 보이는 다른 맥락에서도 적용됨을 보이는 것이다. 본 연구에서는 전이가능성을 확보하기 위하여 연구에 참여하지 않았으나 연구 참여자와 같은 조건을 갖추고 각기 다른 지역의 청소년상담복지센터 3곳과 Wee센터 1곳의 상담자 4인에게 본 연구의 도출 결과가 공공기관 청소년상담자가 체험하는 윤리적 딜레마를 대변하는지를 점검받았다. 이들에게 연구목적에 대한 개략적인 설명과 면담 분석결과를 개인의 이메일로 먼저 보낸 후 본 연구자들은 전화 통화로 세부 점검을 받았다. 이들은 근무하는 기관의 특성에 따라 본 연구의 분석결과와 다소 정도 차이는 있으나 전반적으로 자신들이 경험하는 윤리적 딜레마를 대변하고 있다는 의견을 나타냈다. 이들이 지적한 ‘체제 안에서 부유함’, ‘관행적인 대응방식에 의구심이 듦’과 주제인 ‘닥쳐올 부정적인 영향을 줄이고자 내담자의 입장에 서기를 선택함’, ‘통상적인 대처방식’, ‘동료의 상담자답지 못한 행동’ 등의 표현상의 모호함은 참여자의 관점에서 체험의 의미를 담기 위해 재논의 과정을 거쳐 재분석하였다. 그 결과, ‘기관 체제 안에서 무력한 상담자일 뿐임’, ‘공공장소에서 내담자를 가십거리 삼는’, ‘기관의 입장이나 윗분의 지시보다 위태롭지만’, ‘기관의 관행적이고 자기 보호적인 대처방식’으로 수정하였다. 셋째, 의존성은 연구결과가 일관성을 가지고 반복될 수 있음을 보이는 것이다. 이를 확보하기 위해 연구절차와 분석과정 전반에 걸쳐 질적 연구방법을 강의하는 교수 1인의 지도와 자문을 여러 차례 받았으며, 연구방법, 자료수

집 및 분석과정을 자세하게 기술하고자 노력하였다. 본 연구자들은 참여자들의 진술 내용과 현장 노트를 분석결과와 지속해서 비교하고 검토하며 연구의 일관성을 확보하고자 하였다. 넷째, 확실성은 연구자의 편견, 동기 또는 관심사가 아닌 참여자에 의해 연구 결과가 만들어지는 정도이다. 연구의 과정과 결과가 모든 편견에서 벗어날 수 있도록 연구자들은 연구 현상에 대한 개인적인 경험이나 믿음, 사전 지식, 편견 등을 미리 나누어 현상학적인 괄호 치기(bracketing)를 하였다. 연구 과정에서 자문자, 동료 연구자, 청소년상담자들과 연구의 목적, 의도, 결과를 논의하고 의견을 교환하였다.

결 과

본 연구는 공공기관 청소년상담자들의 윤리적 딜레마 체험에 관하여 200개의 의미 단위가 도출된 후 29개의 주제와 8개의 중심의미가 도출되었다. 참여자들의 체험은 상황적 구조 진술과 일반적 구조 진술로 분리하여 기술하였다.

청소년상담자의 윤리적 갈등 체험에 대한 상황적 구조 진술

중심의미 1. 기관의 체제 안에서 무력한 상담자일 뿐임

참여자들은 상담자이자 기관의 구성원으로서 법과 규정에 따라 처신하고 상담 이외 기관의 업무에 쫓기며, 상담윤리와 상담을 소홀히 하는 상황이 상담자로서 아쉽고 씁쓸하였다.

표 2. 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험

중심의미	주 제
기관 체제 안에서 무력한 상담자일 뿐임	위계와 연계를 우선한 상담내용 보고가 쓸쓸하나 따라야 함
	법과 규정을 따른 신고나 조치가 내담자의 보호망이 되지 않아 마음이 불편함
	상담관계와 상담이 의뢰자의 요구가 담긴 일방적인 정보로 방해를 받음
동료상담자에 의해 상담윤리가 흔들리는 현장을 마주함	상담과 행정업무에 쫓겨 상담윤리를 점점 소홀히 여기게 됨
	공공장소에서 내담자를 가십거리 삼는 상황이 불편하고 불안함
	공개사례를 뒷담화 하는 동료들에게 실망하여 사례발표를 주저함
상담윤리가 간과되는 현실에서 상담자의 신념은 손상당함	상담윤리 강조가 침해와 지적으로 인식되어 반격당하는 상황이 난감함
	연계기관의 상담윤리에 대한 이해 부족으로 원칙이 뒤흔들림
	선한 목적이 내담자를 곤경에 빠뜨리는 조치로 변질되어 좌절하고 후회함
보호막 없이 내던져짐	윤리적 소신이 상담자의 자질 의심과 책임추궁으로 돌아옴
	가치를 지키기 위해 힘든 상황을 떠나야 하는지 이직도 염두에 둬
	책임이 온전히 상담자의 몫으로 떠넘겨지는 현실 불안을 안고 지냄
상담윤리와 기관의 요구 사이에서 외줄 타기를 함	기관의 평판과 자신의 취약한 기반을 지키기 위해 억울해도 사과하고 참아냄
	내담자 보호보다 상담자 자신에게 닥쳐올 위험을 먼저 떠올림
	기관의 관행적이고 자기 보호적인 대처방식에 이의를 제기하지 못함
안쓰러움으로 내담자 편에 섰지만 불안함	중요한 상담내용은 노출하지 않은 선에서 형식에 맞춰 정해진 보고를 함
	실제 청소년상담에서 불가피한 경계교차가 윤리에서 경계위반이 되기도 함
	규정에 따른 불편한 조치도 내담자에게 도움이 될 거라고 위안을 삼음
안전을 확보할 자구책을 실행함	기관의 입장이나 윗분의 지시보다 위태롭지만 내담자 보호를 선택함
	청소년상담 현실을 담지 못한 상담윤리이지만 지키지 못할 때는 멈춤
	내담자, 보호자, 기관 사이에 끼어 최선을 찾고자 갈팡질팡 고민함
윤리적 딜레마를 견안고 전문성을 키우며 안정을 꾀함	사실과 다른 상담내용기록을 요청하는 부모의 부탁을 뿌리치기 힘들
	떠맡겨질 책임을 모면하기 위해 대비책을 행동으로 옮김
	상담의 한계를 설정하며 내·외적 갈등의 여지를 피하고자 함
윤리적 딜레마를 견안고 전문성을 키우며 안정을 꾀함	동료들과 실제적인 경험을 공유하며 다음의 어려움을 대비함
	자신의 신상에 미칠 영향을 고려하여 조심스럽게 윤신의 폭을 조절함
	윤리적 딜레마를 필연적인 것으로 받아들임
윤리적 딜레마를 견안고 전문성을 키우며 안정을 꾀함	슈퍼비전과 교육을 통해 전문성을 키우며 심리적 부담을 덜어감
	개인상담으로 심리적·현실적 위안과 안정을 얻고자 함

위계와 연계를 우선한 상담내용 보고가 썩 쓸하나 따라야 함. 공공기관 소속 상담자인 참여자들은 기관의 관리자나 연계기관의 당연한 듯한 공개 요구에 상담내용을 보고하고, 내담자의 동의를 받지 않거나 청소년과 보호자의 반대에도 상담내용을 공개해야 하는 상황이었다. 참여자 ①는 상담내용 공개를 요구하는 교사들과 초기에는 마찰을 빚었으나 그들의 협조가 필요한 현실에서 요구를 거부하지 못하였다.

- *윗분들이 물어보시니깐... 나로서는 이야기한 것인데... 그 아이한테 미안하기도 하고* ㉔
- *당연하게, 당당하게 물어보고, 답임이니깐 알아야 한다 왜냐면 그 아이가 문제가 있어서 의뢰했으니깐 이런 식으로근데 학생하고 부모가 반대하는데도 보고를 해야 하는* ㉕
- *교사들은 알아야 한다고 당연하게 생각하고... 아무래도 비밀은 지키지 못한 것이 있을 수밖에 없는 거죠 처음에는 교사들과 마찰이 있었어요 그냥 요구하는 대로 하기는 썩썩하고 아이들을 위해서 상담하기보다는 교사들 필요에 의해서 하는 느낌도 들고* ㉖

법과 규정을 따른 신고나 조치가 내담자의 보호망이 되지 않아 마음이 불편함. 참여자들은 학교폭력, 성폭력, 아동학대 등 관련법에 따른 신고나 규정에 따른 조치가 도리어 청소년을 위협한 상황에 내몰거나 필요한 상담을 중단시킬 수 있어 걱정과 곤혹감을 경험하였다. 참여자 ⑥는 내담자의 안전을 담보하지 못하는 신고의무가 누구를 위한 것인가에 대

한 회의감이 들었고, 참여자 ④는 규정에 따른 조치를 했음에도 내담자는 시설에서 퇴소당하고 필요한 상담은 중단되었다.

- *내담자는 안전할까? 신고하기 전에 아이가 어떤 상황인지 더 확인하고 하는 게 맞다는 고민을 하다가... 신고가 되면 이 친구가 집안에서 위험해지지 않을까 굉장히 고민하게 되고 제가 무엇을 할 수 있을지 생각해 보지만 무조건 신고내요... 그 다음은 없는 거예요... 정말 개입이 되어야 할 상황이었는데 중단돼 버린 거예요 이 제도가 내담자를 위한 아동을 위한 법이었을까?* ㉗
- *결국은 퇴소... 14세 미만 미성년자는 보호자의 동의가 필요해요... 시설장하고 갈등이 있어서 퇴소가 확정되었을 때는 상담을 스탑해야 하는 거죠 보호자가 동의를 안 했기 때문* ㉘

상담관계와 상담이 의뢰자의 요구가 담긴 일방적인 정보로 방해로 받음. 참여자들은 보호자나 교사가 청소년을 상담에 의뢰하면서 전달하는 주관적인 정보로 인해 상담에 방해를 받고 내담자에게는 미안함을 느꼈다. 참여자 ③는 내담자에게 미안하지만, 한편으로는 조급함으로 상담에 몰입하지 못하였고, 참여자 ⑧는 교사의 사전 정보와 상담을 통해 알게 된 사실 간의 큰 간극을 경험했다.

- *많은 정보를 내가 알고 있다는 사실을 이 친구는 모르는 거잖아요 너무 미안하죠... 의뢰된 부분을 먼저 얘기할지 아니면 모르는 척하고 시작해야 할지... 좀 어렵다, 애매하다... 알고 있*

는데 말하지 않을 땐 조금함이 생기는 것 같아요 다음 상담에 몰입이 안 되는 것도 있고㉔

- 담임선생님이 의뢰할 때는 조용하고 착한 아이이고 친구들과 어울리지 못하는 왕따라고 했는데 상담을 해보니깐 남자친구하고 성관계하고 임신경험도 있㉕

상담과 행정업무에 쫓겨 상담윤리를 점점 소홀히 여기게 됨. 참여자들은 순회 및 내방 상담, 행정, 아웃리치, 자원연계 등 기관의 업무에 쫓겨 상담기록 및 개인정보 관리, 사례연구 등 상담자윤리를 소홀히 하였다. 바쁜 업무를 이유로 참여자 ⑥는 준비되지 않은 상담으로 내담자에게 최선을 다하지는 못하지만, 기관의 구성원으로서 소임을 다하는 과정에서 빚어진 상담윤리의 간과가 큰 과오는 아니라는 태도를 나타냈다. 참여자 ③는 행정과 상담을 병행하며 상담기록을 철저히 관리하지 못하는 아쉬움을 경험하였다.

- 행정 일과 상담을 병행해 나가다 보니깐... 사례에 대해서 더 연구하고 내담자를 위해 도움을 줄 방법을 찾아야 하는데 사실 잘되지 않아요 안타까운 마음도 들고... 늘 아쉬운 부분이죠 ⑥
- 윤리적으로 문제가 된다고 생각을 못 한 것 같아요 주어진 일만 하면 되지, 맡은 상담만 충실하면 되지 이렇게 생각했던 것들이... 행정업무를 하다가 상담을 들어가게 되면 상담기록지가 책상에 있어서 보는 경우가 생기고 또 바쁘게 일하다 보면 상담내용들을 철저히 관리하지 못하게 되고㉔

중심 의미 2. 동료상담자에 의해 상담윤리가 흔들리는 현장을 마주함

참여자들은 동료상담자들이 무심히 상담윤리를 위반하는 상황을 마주하였다.

공공장소에서 내담자를 가십거리 삼는 상황이 불편하고 불안함. 참여자들은 기관의 안과 밖에서 동료상담자들이 내담자와 보호자를 폄하하고 가십거리 삼는 상황이 외부인과 내담자에게 알려질 수도 있어 불안하고 불편했으며, 상담자로서 자괴감을 느꼈다. 특히 참여자 ③는 공공장소에서 내담자를 화제 삼아 즐기는 듯한 동료의 자질이 의심스러웠고, 참여자 ⑧는 동료상담자와의 관계가 악화될까 내색하지는 못했으나 내담자의 보호자를 서슴없이 비하하는 동료상담자로 인해 상담자로서의 자부심이 훼손되는 경험을 하였다.

- 잘못된 경로를 통해서 본인한테 들어가는 경우도 있을 것 같아서 그게 좀 우려가 됐었는데㉔
- 이야기 나눌 수 있지만 공개된 장소이고 옆에는 다른 사람들이 있는데... 아무렇지 않게 이야기하면서 웃고 재미있어하는 모습이 볼 때 저 선생님은 상담사의 자질이 있는 걸까㉔
- 저는 상담하는 일은 가치가 있고, 자신이 건강해야 한다고 생각을 하면서 상담을 해왔는데... 이런 사람이 상담하니깐 상담사들이 욱먹을 수 있고... 그 선생님이 '말을 하면 들어먹지도 않고, 자식도 못 키울 거면서 줄줄이 낳아서 한심하다고 내담자 욱을 하는 거예요... 창피하고 자존심도 상하㉕

공개사례를 뒷담화 하는 동료에게 실망하여 사례발표를 주저함. 참여자들은 기관의 공개 사례발표회가 끝나고 참여한 뒤풀이에서 동료 상담자들이 발표자와 공개사례 내용을 화제 삼아서 별이는 뒷담화를 염려하며 사례공유를 꺼렸다. 참여자 ㉔는 이러한 과정에서 상담사례가 외부로 전해질 수도 있어 걱정하였고, 참여자 ㉕는 불편한 상황을 사전에 차단하고자 언행을 조심하며 공개사례발표를 주저하게 되었다.

- 어쨌든 공개사례고 상담자들이라고는 하지만 상담자가 또 누군가한테 그 얘기를 할 수 있으니까 누군지는 모르지만 할 수 있고 그게 외부로 나갈 수도 있지 않을까라는 고민을 했었거든요^㉔
- 내가 과연 발표자가 될 수 있을까라는 생각이 들죠... 공부라기보다는 그 사람의 뒷담화처럼... 사례에 대해 이러쿵 저러쿵 아이가 어찌고 이런 이야기를 하니깐 내가 낄 자리였냐 듣기도 불편하고... 사례회의조차도 하면 안 되는구나... 말조심, 입조심을 해야겠다고 생각했죠^㉕

상담윤리 강조가 침해와 지적으로 인식되어 반격당하는 상황이 난감함. 참여자들은 상담 윤리의 강조를 부정적인 평가나 지적으로 받아들인 상대에게 반격당하는 당혹스러운 경험을 하였다. 참여자 ㉔는 실습생에게 상담사례를 정리하도록 하거나 개인정보와 상담기록을 소홀히 관리하는 동료상담자의 관행을 시정하도록 요청했을 때, 동료로부터 비난을 받았고, 참여자 ㉕ 또한 인격적으로 결함이 있는 사람으로 취급되어 기관에서의 위치는 취약해지고

상급자와의 갈등이 발생하였다.

- 개인 상담 파일을 실습생들에게 기록하게 하는 것은 아니라고... 힘드니까 맡긴다는데 그냥 넘어갈 수도 있는데 왜 계속 그러냐고 지적받는 듯한 느낌으로... 개인정보서류나 상담 파일은 공개장소에 꺼내지 않도록 했을 때는 잔소리 많이 하네... 완벽주의자라는... 제 성격상의 문제라고 생각을 한다는 거^㉔
- 학교의 입장만 얘기하니깐 우리의 입장은 다른 거죠 비밀보장에 대해... 내가 시끄럽게 하는 사람이 된 거죠 그걸로 나는 열악한 위치가 되고 센터장님하고 갈등이 폭발됐고 인간관계는 힘들어지고요^㉕

중심 의미 3. 상담윤리가 간과되는 현실에서 상담자의 신념은 손상당함

참여자들은 소속기관, 연계기관 또는 의뢰자들에 의해 내담자를 보호하는 결정은 항의를 받고, 선의는 청소년에게 위해가 되는 조치로 변질되며, 상담자의 소신은 자질과 인격의 문제로 책임을 추궁당했다.

연계기관의 상담윤리에 대한 이해 부족으로 원칙이 뒤흔들림. 참여자들은 학교, 보호관찰소 등 연계기관의 상담윤리에 대한 인식 부족에서 비롯된 부당한 요구와 항의에도 강하게 원칙을 주장하지 못하고 협력 관계를 고려한 대처를 하였다. 청소년상담복지센터의 상담자인 참여자 ㉔는 비밀보호원칙을 무시하는 상대기관 상담자의 부당한 항의에 당혹스러웠으나 도리어 사과하고 수습을 해야 했다.

- 그 선생님도 상담 공부를 하는 사람인 것 같고 했죠! 석사도 하는 거 같았고 그 사람이 나한테 얘기를 했던 게 뭐냐면 이런 심각한 게 있으면 자기한테 왜 연락을 안 해 줬냐는 거예요 비밀보장이라 는 건 그 사람한테 연락해 주는 게 비밀보장이 아니잖아요 이렇게 기관 대 기관이 얽혀 있으면 이런 경우 생기면. 그래서 나름 수습을 해야 되는 상황이었어㉞
- 학교 측에서는 그 상담내용을 다 알고 싶어 해요 저희 입장에서는 할 수 없음을 알려드렸음에도 협조를 안 해 준다고 생각하는 부분이 있어서 굉장히 부정적으로 생각하기도 하죠 그런 얘기를 하지 않는 거에 대해서 인식 자체가 아직 안 되어 있기 때문에㉞

선한 목적이 내담자를 곤경에 빠뜨리는 결과가 되어 좌절하고 후회함. 참여자들은 내담자를 위한 자세한 사후 보고와 지원 요청이 기관의 둔감하고 성급한 조치로 내담자를 곤경에 빠뜨리기도 하여 자신의 판단을 후회하고 내담자에게는 미안하였다. 참여자 ㉞는 상담종결 이후의 내담자를 걱정하며 세세하게 전달한 사후개입 요청이 내담자를 곤혹스러운 상황에 내몰고, 참여자 ㉞는 비밀보장을 당부하며 보고했음에도 소문이 나게 되어 미안함, 속상함, 후회스러움을 경험하였다.

- 이 아이가 심각할 수 있으니까 상담은 중 결됐지만 추후 상담 있었으면 좋겠다는 마음에 세세하게 써준 건데 학교에서는 교장 교감, 상담교사가 난리가 난 거예요 애를 불러다 놓고 '네가 이렇다면 . . .' 그런 걸 조치라고 취할 줄 알았

다면 그렇게 안 했겠죠. . . 그 아이한테 정말 너무 미안해요㉞

- 내가 누구한테 말을 해도 소문이 나더라고요 . . . 학생을 지도하는 차원에서 공공연하게 . . . 보고를 하면서 신중하게 다루어줬으면 좋겠다고 학교에 소문이 나지 않게 했으면 좋겠다고까지 말씀을 드렸었는데 . . . 지도하는 입장 때문이라고 . . . 비밀보호가 . . . 그런 것 때문에 많이 속상하고 힘들었죠㉞

윤리적 소신이 상담자의 자질 의심과 책임추궁으로 돌아옴. 참여자들은 상담윤리와 원칙을 준수하는 소신 있는 행동으로 인해 소속

기관, 연계기관 및 동료에게 상담자의 자질을 의심받고 책임추궁을 당하기도 하였다. 참여자 ㉞는 기관의 요구에 부합하지 않는 선택으로 비윤리적인 상담자로 취급받고 자질을 의심받는 비참함을 경험했고, 참여자 ㉞는 비밀을 보호해야 할 사례를 공문으로 발송하며 공을 내세운 동료에게 항의한 후 기관에서는 인간성에 문제가 있는 사람이 되어 곤란을 겪었다.

- 상담자가 뭘 선택하느냐에 따라서 좀 비참해지는 경우들이 있어요. 내가 생각하는 어떤 큰 틀의 윤리적인 문제가 아닌데도 윤리적으로 문제가 있는 사람처럼 책임추궁이 되니까 그리고 왜 기관에서 그렇게 하지 않아 내가 상담자로서 자질이 없는 거 아니냐는 식의 어떤 책임추궁이 있었기 때문에㉞
- 기관에서 내가 맡은 사례가 공문으로 가면 안 되는 상황이었었는데 연계를 위해서 써준 서류가 다른 방향으로 본인의 공을

내세우기 위해서... 항의하고 끝났어
요 윤리를 떠나서 개인적인 인간됨이...
사회생활을 하면서 저의 곤란이 시작된
거죠①

가치를 지키기 위해 힘든 상황을 떠나야 하는지 이직도 염두에 둬. 일부 참여자들은 기관의 방침이나 조치로 인한 심리적 손상과 변화 가능성에 대한 회의감으로 이직을 염두에 두거나, 외현적으로 순응할지를 고민하였다. 참여자 ④는 변화를 기대할 수 없는 상황에서 가치를 위해, 참여자 ①은 자신이 무시되는 상황과 일에 대한 회의감으로 이직을 고민하지만, 현실에 안주하고자 하는 마음도 있다.

- 잘하려고 노력하기보다는 그냥 조용히 사는 게 더 낫겠구나 이런 생각이 들고 이제 떠나야 하는지 거기에서 이제 더 이상 변화가 없다면 어떻게 대처를 해야 할지나 나름대로 기준을 정하고 늘 사표를 생각하면서 살죠 가치나 그냥 그대로 묻어가며 그냥 하느냐②
- 기분이 안 좋죠. 나를 무시하는 것처럼 느끼기도 하고 이런 상황이 어쩔 수 없이 받아들여지게 되는 것이 일하는 것에서 회의를 느끼기도 하고 한편으로는 그 만들까 하는 생각도 해본 적도 있어요. 아이들 상담하는 것은 그리 힘들지 않지만①

중심의미 4. 보호막 없이 내던져짐

참여자들은 공공기관의 구성원임에도 내담자나 보호자, 의뢰기관의 항의와 문제가 발생할 경우 기관의 보호를 받지 못하고 상담자 스스로 책임지고 해결하며 보호막 없이 내던

져진다.

책임이 온전히 상담자의 몫으로 떠넘겨지는 현실 불안을 안고 지냄. 참여자들은 상담 업무 수행하는 과정에 발생하는 문제의 책임과 비난을 기관의 보호 없이 상담자가 떠안게 됨으로써 불안감을 느꼈다. 참여자 ③는 학부모가 항의한 사안과 관련하여 상담자에게 일부 상담 기록만으로 질책을 받았고, 참여자 ①은 상담자의 소견을 무시한 결과로 인한 상황 악화에도 책임은 상담자에게 떠넘겨지는 현장에서 어떤 보호도 기대할 수 없는 불안감을 경험했다.

- 학부모가 상담일지를 요구하셨는데... 상담자가 개입한 것 중 한줄 가지고 윗분이 질책하셨거든요...이럴 때 상담자를 어떻게 보호할 것인가... 상담자가 잘못해서 그렇게 된 것처럼 책임을 묻고 추궁하고... 내담자를 보호하고 내담자한테 유익함이 갈 수 있도록 하는 건데 상담자 보호 체계도 필요하죠③
- 만약에 정말 아이가 잘못됐다고 하면 그 책임은 누구한테 지겠어요 일단 제가 상담을 하고 있고 여러 번 자해한 사실도 있는데... 크게 터지면 타깃이라고 하면 좀 그렇지만 책임 중에 제가 제일 많을 것 같다는 생각이 들고 상담사에 대해 어필해주거나 상담사가 그동안 아이한테 해줄 수 있는 부분에 대해서 노력했다라고 말해 줄까라는 의문이 들고 그 누구도 나를 보호해주지 않겠구나④

기관의 평판과 자신의 취약한 기반을 지키기 위해 억울해도 사과하고 참아냄. 참여자

들은 상담자로서 소신 있는 처신에도 기관의 평판과 취약한 직업적 기반을 지키고자 부당한 항의나 비난에도 먼저 사과하고 억울함을 참아냈다. 참여자 ㉔는 책임지지 않는 기관에서 자신에게 미칠 영향을 최소화하기 위해, 참여자 ㉕는 사회적 평판을 우선하는 기관의 뜻에 귀책사유가 없는 사과를 해야 했다. 특히 참여자 ㉖는 상담과 관련 없는 기관을 향한 항의도 반론을 제기하지 못하고 참아야 했다.

- 잘못이 없는데 사과를 해야 한다거나 . . . 기관 안에서 확대가 되면 어쨌든 저한테도 문제가 발생할 수 있어요난감 하지만 사과를 안 해도 되는 상황에서 굳이 사과를 해야 되는 . . . 기관에서 책임질 것 같지만 그렇지 않아요이제까지 불거지지 전에 아예 차단시키는데 상황 에 따라 상담자가 그만둔다는(㉗)
- 내담자나 부모님이 클레임을 걸었을 때 . . . 이것은 우리 기관 이미지를 크게 손상하는 부분이다 그러니까 선생님이 사과해라 . . . 상담자로서 소신 있게 했는데도 불구하고(㉘)
- 기자가 기관의 단점을 가지고 항의를 했는데 . . . 기관에 근무하다 보면 상담자로서 소신을 발휘할 수 없을 때가 있어요 열은 받아도(㉙)

내담자 보호보다 상담자 자신에게 닥쳐올 위험을 먼저 떠올림. 기관의 보호를 기대할 수 없는 참여자들은 상담 이후에 발생할 수 있는 항의와 책임추궁 등을 대비하여 본인에게 안전한 개입과 조치를 떠올리며 내담자를 위한 것인지 또는 상담자를 위한 것인지에 대

한 딜레마를 느끼게 되었다. 참여자 ㉚와 ㉛는 청소년인 내담자에게 필요한 조치를 하면서도 추후에 있을 책임추궁을 걱정하고 대비하는 자신에 대한 복합적이며 불편한 감정을 나타냈다.

- 이 친구가 가출해서 안전에 이상이 생기면 상담 선생님이 누구였고 만났는데 왜 적절한 조치를 하지 않았어 이렇게 할 것 같아서 제가 그 시점에서 딜레마 빠졌던 것이 내 보호일까 내담자 보호일까 . . . 나중에 불편함이 생기면 '나는 이런 부분에 이 만큼 해서 내에게는 책임을 물을 수 없어요'라고 하고 싶었던 마음이 강하게 들어갔던 경험(㉜)
- 다른 문제로 더 커지면.. 이런 생각도 들고.. 이런 것들이 아이를 위한 것이었나 . . . 나를 위한 것이 아니었을까 생각이 많이 들었죠 내 자리에 대한 . . . 그러면 나는 더 안전하게 가야되는 거고(㉝)

기관의 관행적이고 자기 보호적인 대처방식에 이의를 제기하지 못함. 참여자들은 상담 윤리 및 사회의 보편적인 흐름에 역행하는 현상의 비합리적인 관행과 기관의 자기 보호적인 대처방식에도 자신의 처지를 고려하여 회의적으로 따르고 있었다. 비정규직 상담자인 참여자 ㉞는 연계기관에 상담결과를 보고하거나 개인정보보호에 무심한 기관의 방식이 비 윤리적이라고 파악되고, 순회상담사인 참여자 ㉟는 상담한 학교폭력 피해 청소년에게 행한 학교의 부당한 조치가 어이없었지만, 자신의 불안한 위치를 고려하여 항의나 이의제기는 할 수 없었다.

- 상담이 끝나면 결과를 작성해서 그 기관의 보내 줘야 되거든요 개인의 사례를 써서 주는 거가 비합리적이거나 혹은 좀 문제가 될 수 있겠다는 생각은 해요... 검사를 해서 일반우편으로 결과를 보내는 데 그게 개인정보가 노출될 수 있어 다른 방법을 찾아야 하는데 윤리 문제에 걸릴 수도 있는데
- 아이가 학교폭력 피해자로 상담을 받고 있었는데 저는 매일 그 학교에 가지 않고 1주일 한 번 정도 가서 상담하는데 그 아이가 전학을 갔다는 거예요. 가해 학생 부모가 피해자보고 전학 가는 것이 좋겠다고 해서... 이런 상황이 어이가 없고 제가 항의할 수도 없는
- 교육청에 있다 보니깐 관리자한테 알리는 것도 중요하게 생각되어 간략하게 진행하고 있다는 걸 보고했죠 간략하게... 거기에 내담자의 중요한 사적인 내용이 들어가지 않도록 잘 써야 되죠
- 의뢰한 선생님에게는 미리 상담에서 아이에게 도움을 줄 수 있다고 판단이 되면 선생님에게 요청하겠다고 해요 상담일지는 전산에 올려야 하니깐 자세히 쓰지는 않고 간단하게 작성해서 올리죠

중심의미 5. 상담윤리와 기관의 요구 사이에서 외줄 타기를 함

참여자들은 상담윤리와 기관 및 내담자의 요구가 상충하는 윤리적 딜레마를 상황에서 자신의 윤리적 판단에 따라 외줄 타기를 하듯 위태롭게 이 둘의 요구를 절충하고자 하였다.

중요한 상담내용은 노출하지 않은 선에서 형식에 맞춰 정해진 보고를 함. 청소년상담자로서 경력이 쌓인 참여자들은 기관의 구성원으로서도 관리자와 의뢰자에게 보고는 하되 내담자를 보호하기 위해 중요한 상담내용은 노출하지 않는 선에서 상담내용의 보고 수준과 한계를 조절하였다. 참여자 C와 C 등 참여자 대부분은 기관의 형식에 맞춰 상담내용을 간략하게 전산으로 입력하고, 협력 관계 유지를 위해 의뢰자나 관리자의 상담내용 공개 요청은 따르되 내담자의 중요한 사적 내용은 노출하지 않았다.

실제 청소년상담에서 불가피한 경계교차가 윤리에서 경계위반이 되기도 함. 참여자들은 취약한 환경의 청소년 내담자에게 개인적으로 간식이나 식사 등을 제공하기도 하지만 때로는 명확한 경계를 유지하지 못하여 경계를 위반하기도 하였다. 참여자 C는 상담 중에 열악한 환경의 청소년이 요청할 경우 간식, 교통비 또는 일자리 등을 지원했고, 매번 도움 요청을 받아들인 것은 아니지만 그 수준과 횟수는 증가하였다.

- 애들이 상황이 여의치 않으니깐 돈 빌려 달라고 오는 아이들에게는 차비 줬고요 알바 소개해 달라고 해서 동네 아는 고깃집 사장님한테 알바 자리 부탁한 적 있고요... 맛있는 거 사달라는 애들을 다 사준 건 아니지만 호떡 사 먹으라고 준 적 있어요 또 엄마 혼자 아이들 4명을 키운 내담자를 종결하는데 추석 전날이었어요 뭔가 마음이 좀 그러더라고요 식품 세트 사서 준 적 있어요
- 상담하러 왔는데 점심을 못 먹었다는 거예요 안 먹은 상태에서 왔기 때문에 밥이라도 먹어야 되고

규정에 따른 불편한 조치도 내담자에게 도움이 될 거라고 위안을 삼음. 공공기관 소속의 참여자들은 법과 규정을 우선하는 조치가 자신이 원치 않은 결과를 초래할 경우에도 상담자로서 최선을 다했고 내담자에게는 도움이 될 거라고 자신을 다독였다. 참여자 ⑥는 아동학대 피해 청소년의 취약한 환경을 알기에 신고 전에 부모교육과 상담을 병행할 방법을 찾고자 전문기관에 요청한 자문이 신고로 처리되어 필요한 상담이 중단되자 무력감과 안타까움을 드러냈다.

- 내 위치에서 내가 할 수 있는 만큼 하고 안 되는 것은 뭐 어쩔 수 없구나 . . . 기관은 소신을 가지고 뭔가 하기 힘든 상황이고 . . . 내담자에게 도움을...조금이라도 될 수 있는 기회가 그 안에 있기 때문에 ⑥
- 심정은 많이 혼란스럽고 불편한 마음. '나는 그 아이를 위해서 최선을 다했어 그 뒤에 일들은 그것까지 내가 어떻게 하겠어'라며 합리화도 하고 . . . 아이들한테는 미안하지만 아이들에게 도움을 줄 수 있다고 판단한 것이라고 저 혼자 합리화시키죠 내 마음 조금 편하고자 ①

중심의미 6. 안쓰러움으로 내담자 편에 섰지만 불안함

참여자들은 내담자를 보호하기 위해 때때로 기관의 입장이나 윗분의 지시를 따르지 않고 청소년상담 현장의 특성을 반영하지 못한 듯한 상담자윤리강령의 비현실성을 타하며 내담자인 청소년과 보호자 사이에서 고민하나, 자신의 판단이 기관, 보호자 그리고 소속 학회에서 문제가 될 수 있기에 불안하였다.

기관의 입장이나 윗분의 지시보다 위태롭지만 내담자 보호를 선택함. 참여자들은 공공기관에 근무하며 보고나 지시 이행이 내담자에게 해롭게 작용하는 것을 목격하면서 관리자의 지시를 따르지 않거나 긍정적 변화를 부각하는 상담결과를 보고하지만, 자신이 위험할 수도 있어 불안하였다. 참여자 ④는 상담결과가 청소년의 징계 수준에 영향을 미칠 경우 긍정적인 행동 변화를 부각하였고, 참여자 ③는 상급자의 지시가 청소년에게 부정적으로 작용할 경우 이행하지 않았지만, 문제가 될 수 있음을 인식하였다.

- 애가 여기서서 잘 했다. 지금 요런 어려운 점은 있지만 나름 이 행동에 대해서는 많이 반성했다 이런 식으로 . . . 상담자가 거짓말을 하는 건 비윤리적일 수도 있지만 저는 내담자 보호차원에서 그렇게 하고 있는데 누군가가 테클을 건다면 걸릴 수 있지 않을까라는 생각이 드네요
- 윗분한테 자문했는데 당장 담임에게 알려라고 그러셨는데 못 알려졌더라고요 . . . 학교 선생님이 어떻게 바라볼까? 애 불러서 혼내고 선생님들끼리 얘기 나누고 그럴까 봐 걱정도 되고 ③

청소년상담 현실을 담지 못한 상담윤리지만 지키지 못할 때 멈춤

참여자들은 청소년상담 현장을 반영하지 못한 소속 학회의 윤리강령이라도 위반하지 않고자 행동을 조절하였다. 참여자 ④는 위반에 따른 위험부담으로 큰 틀에서 기본적인 강령은 지키려 하였고, 참여자 ③는 보호체계가 취약한 청소년들을 상담하면서 개인적으로 식사, 간식, 옷가지를 지원하지만, 소속 학회의 윤리강령에서 어긋

날까 염려하였다.

- 청소년상담복지개발원의 윤리강령이나 타 학회 윤리강령을 가능한 한 지키려고 하죠 뭐 제가 그걸 세세하게 알고 있지는 않지만 그냥 그래도 기본적인 건 지키려고 하고 그래서 크게 벗어나는 경우에는 문제가 될 수 있다는 거에 대해서는 항상 생각해요④
- 제가 소속한 학회 윤리강령이 개정되면서 윤리교육을 매번 받아야 자격을 유지할 수 있는 것으로 바뀌었거든요 상담사가 내담자에게 밥을 사주어도 안 되고 선물을 줘도 안 되고... 저희 청소년 기관에 있다 보면 정말 어려운 아이들이 많이 있거든요... 매우 딜레마에 빠져요 고민이 되죠⑤

내담자, 보호자, 기관 사이에 끼어 최선을 찾고자 갈팡질팡 고민함. 참여자들은 청소년 내담자의 자살사고와 자해를 보호자 등 제3자에게 고지할 경우 예상되는 갈등이나 곤란에 대해 내담자에게 최선인 방안을 찾고자 고민하였다. 참여자 대부분은 참여자 ④와 ⑧와 같은 경험을 보고했다.

- 자살을 생각하거나 자해하는 친구들을 많이 만나는데... 상담내용에 대해서 부모님들은 알고 싶어 하고 내담자는 알리고 싶지 않아 하고 비밀보장 한계를 알려줬는데도 그러면 상담을 안 하겠다고 할 때... 부모님한테는 동의를 받고 얘기하겠다고 설명했어도 내담자가 받을 상처를 생각하지 않을 수 없죠⑥
- 아이가 아빠한테 알리면 자기는 죽는다고

하더라도요 최대한 아이를 보호해야 하는데... 뭐가 우선순위일까? 부모님하고 담임선생님한테 알려서 아이한테 도움이 될까?⑦

사실과 다른 상담내용 기록을 요청하는 부모의 부탁을 뿌리치기 힘들. 참여자 대부분은 내담자의 보호자가 경찰서, 보호관찰소나 법원 등의 처분에 유리한 상담기록을 요청하는 경우에 자녀를 걱정하는 부모 마음을 이해하기에 단호히 거절하지 못하고 고민하였다. 참여자 ⑥는 부모의 마음이 이해되나 거절하고, 참여자 ⑨는 아이가 걱정되어 갈등을 많이 하였다.

- 가끔 보호관찰로 재판을 받는 아이 부모들이 제출하기 위해서 내용을 다르게 부탁하는 경우가 있어서 고민이 되죠 저도 아이를 키우는 부모인데 자녀를 생각하는 부모님 마음은 이해하죠 하지만 법에 어긋나고 그러면 안 되잖아요 거절하죠 상대방 아이도 있는데... 거절은 하지만 마음은 쓰여요⑧
- 학교폭력에 있어서 소견서를 쓰는 부분에서 부모님이 긍정적으로 요청을 하는 경우가 있는데 이럴 때 고민을 많이 하는 것 같아요 저만 그런 것이 아니고 다른 선생님들도 소견서 때문에 많이 고민하게 되죠... 있는 그대로 하자니 아이가 걸리고 다르게 작성하자니 윤리적으로 갈등이 생기고⑨

중심의미 7. 안전을 확보할 자구책을 실행함
 참여자들은 윤리적 딜레마 상황에서 기관에서의 불안한 기반과 상담자로서의 안전을 지

키고자 각자의 대책을 마련하고 있었다.

떠맡겨질 책임을 모면하기 위해 대비책을 행동으로 옮김. 참여자들은 예측할 수 없는 청소년상담 현장의 위험으로부터 기관의 보호를 기대할 수 없기에 스스로 대비책을 강구하고 있었다. 참여자 대부분은 상담윤리보다 기관의 규정에 따르고, 기관 보관용 이외에 과정일지를 별도로 작성하고 있었다. 청소년상담복지센터와 Wcc센터 근무 경험이 모두 있고 참여자 중 가장 오랜 청소년상담자로서의 경력을 지닌 참여자 ①는 언제든 발생할 수 있는 어려움으로부터 자신을 보호하기 위해 대비하지만 이를 서글퍼했다.

- 전 따로 상담일지를 갖고 있어요 상담기록을 꼼꼼하게 작성하고⑥
- 보고의 의무가 있으니 정확하게 하고 . . . 스스로 보호해야죠 한번 경험이 있으니까 나는 내가 보호해야겠구나 . . . 언제 어느 때 일이 터질 줄 모르니까 항상 대비하죠 좀 마음이 서글프지만 내가 빠져나갈 수 있는 대책이라고 할까①

상담의 한계를 설정하며 내·외적 갈등의 여지를 피하고자 함. 참여자들은 상담 초기부터 내담자 및 보호자와 상담관계, 상담 실제 및 상담 관련 윤리에 대한 구조화를 실시하였고, 스스로도 청소년상담자로서의 한계를 설정하며 윤리적 딜레마와 갈등의 소지를 줄였다. 참여자 대부분은 참여자 ②와 ③와 같이 상담 초기에 내담자와 보호자에게 비밀보장과 그 한계 등을 공지하였으며, 내담자에게 최선을 다하되 한계를 인정하고 필요한 경우

외부 전문가에게 상담을 연계하였다.

- 아이한테도 예외규정은 어쩔 수 없다 미리 안내해요 예외규정이 아닌 경우에는 . . . 허락하는 범위 내에서만 얘기하겠다고 하고 부모에게도 그렇게 처음부터 공지해요②
- 한계가 있으면 유관기관에 의뢰해서 내담자를 도와주기도 하고 . . . 방법이 없어서 내가 안 되는데 계속 갖고 있지 않아요 . . . 그 아이가 동의할 때까지 끝까지 책임을 져야 하나 그건 아니라고 생각해요③

동료들과 실제적인 경험을 공유하며 다음의 어려움을 대비함. 참여자들은 상담실제에서 맞닥뜨리는 여러 경험과 윤리적 딜레마 사례를 동료들과 공유하여 해결책을 모색하며 자신에게도 닥칠 수 있는 어려움에 대처하였다.

참여자 ④는 상담일지를 공개하라는 내담자로 인해 난처해하는 동료에게 상담윤리적인 대안을 조언해 주면서 자신도 같은 사례를 경험할 수 있음을 인식하였다.

- 사례를 들어서 윤리적인 거를 얘기하는 게 더 직접적인 거 같아요 . . . 최근에 저희 센터에 내담자 가족이 학교폭력과 관련해서 고소를 하겠다 상담 일지를 공개해 달라고 했는데 그거를 저한테 조언을 구했어요 . . . 내 사례가 될 수 있을 것 같아요④
- 이런 일이 있는데 어떻게 해야 하는지 물어보면 서로 방법적인 부분에서 공유하고⑤

자신의 신상에 미칠 영향을 고려하며 조심스럽게 윤신의 폭을 조절함. 참여자들은 기관의 상담자임에도 보호받지 못하는 경험을 하며, 스스로 보호하고자 조심스럽게 안전한 방법을 모색하였다. 참여자 ㉑는 적극적인 개입에 따른 문제 발생과 이로 인한 기관의 책임추궁을 예상하며 소극적으로 대처하였고, 참여자 ㉒ 또한 책임지는 상황을 만들지 않기 위해 규정을 벗어나지 않으려고 하였다.

- 제가 경험한 것도 있지만 기관이 있으면서 다른 선생님 사례로 기관에 대처하는 방법을 간접 학습한 것 같아요. . . ‘내가 보호되지 못하는구나 이런 생각을 하면서 상담자로서 소극적이게 되지 않나. . . 그 대처가 제가 원하는 방법은 아니었고 정말 인간적인 돌봄이 하고 싶었지만 나중에 기관에 책임을 묻는 클레임이 들어 올 것을 고려해서 그냥 적극적으로 개입하지 않은 게 대처방법이지 않았나㉑
- 스스로가 책임져야 되기 때문에 상담자 개인의 능력에 맡겨지는 것 같아요. 그래서 늘 조심히 한계를 넘지 않고 자기 자신을 먼저 보호할 수 있게 규칙 안에서 벗어나지 않으려고 하죠㉒

중심의미 8. 윤리적 딜레마를 껴안고 전문성을 키우며 안정을 꾀함

참여자들은 청소년상담 현장에서 상담자가 윤리적 기준에 부합하려고 하는 한 윤리적 딜레마는 필연적이라고 인식하며 슈퍼비전과 교육 그리고 개인상담에 참여하며 윤리적 민감성과 상담전문가로서의 역량을 키울 뿐만 아

니라 심리적·현실적 위안과 안정을 얻고자 하였다.

윤리적 딜레마를 필연적인 것으로 받아들임. 참여자들은 청소년상담 실제에서 윤리적 딜레마는 상담자가 윤리적 기준에 부합하려고 노력하는 한 맞닥뜨리는 불가분의 관계로 인식하였다. 참여자 ㉑와 ㉒는 상담자가 윤리적 기준을 엄두에 두는 한 윤리적 딜레마와 상담은 뗄 수 없는 관계라고 여기고 있었다.

- 갈등은 계속될 것 같아요 어느 순간에 편해지거나 벗어나거나 넘어설 거라는 느낌은 안 들고요. . . 내가 상담자로서 딜레마는 윤리적 기준에 가까이 가려고 해서 있을 것 같아요㉑
- 딜레마는 상담하면서 따라올 수밖에 없는 때려야 뗄 수 없는 그런 부분인 것 같아요㉒

슈퍼비전과 교육을 통해 전문성을 키우며 심리적 부담을 덜어감. 참여자들은 슈퍼비전이나 교육을 통해 상담 전문성을 키우고 동료들과 공유하며 윤리적 딜레마 상황으로 인한 심리적 부담을 덜었다. 박사과정 중이었던 참여자 ㉑는 수업 내용을 동료와 나누며 현실의 사례에 적용하였고, 참여자 ㉒는 전문가의 슈퍼비전이나 동료들과의 협력을 통해 전문성을 다지고 윤리적 딜레마의 해결책을 협력적으로 모색하였다.

- 수업시간에 교수님께서 말씀해주시는 윤리적인 얘기들이 있어요 그런 이야기들이 사실은 되게 현실하고 직접적인 관계

가 있는 거고 그건 언제든지 저한테도 있을 수 있어서 그리고 최근에 저희 센터에 비슷한 경우가 있어서 제가 조언해 준 경우도 있거든요③

- 상담 진행 과정에서 어려움이나, 소진되거나 윤리적인 갈등이 있거나 이러면 동료 선생님들과 나누고 정기적으로 슈퍼비전을 해요 전문가나 교수님 모시고 사례발표도 하고 저희 안에서는 최대한 완벽할 수는 없지만 나름대로 서로 협력하고 상의하고④

개인상담으로 심리적·현실적 위안과 안정을 얻고자 함. 참여자들은 개인상담을 통해 기관의 상담자로서 경험하는 심리적·현실적 어려움으로부터 위안과 안정을 얻고 있었다. 참여자 ①은 개인분석으로 치유받고 에너지를 건강하게 사용하였으며, 50대 초반의 여성 참여자 ⑤는 경제적인 부담에도 개인상담을 통해 좌절감, 무력감 등 한 주간의 미해결 감정을 수용 받고 해결책을 모색하였다.

- 분석 받으면서 나를 건강하게 에너지 사용하려고 하고 있어요... 나를 위해서 치유받고 다시 또 한 번 해보고 다시 또 힘든 것 해결하고 일주일 한 번씩 그런 과정이 지속하는 거죠 ①
- 꾸준히 수업은 많지는 않지만 개인적으로 상담도 외부로 다니면서 받고 있어요 한 주간 생활하면 그리고 제 안에 쌓여있던 좌절감 무력감 그리고 뭘 어떻게 할 수 없는 감정들을 수용 받고 해결방안을 모색하려고 시도하고 있어요 ⑤

청소년상담자의 윤리적 갈등에 대한 체험의 일반적 구조기술

Giorgi의 기술현상학적 분석절차의 마지막은 참여자의 체험을 심리학적인 구조에 대한 일반적인 진술로 통합하는 단계이다. 본 연구에서는 9명의 공공기관 청소년상담자를 대상으로 심층 인터뷰 결과 29가지의 주제와 8가지의 중심의미를 추출하였고, 그 체험을 통합하여 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험의 일반적 구조적 기술을 하면 다음과 같다.

“공공기관 청소년상담자들은 기관의 구성원으로서 상담윤리에 앞서 관련법이 규정한 신고의무를 이행하고 기관의 규정과 위계에 따라 상담내용을 보고한다. 청소년 내담자를 만나기 전에 상담의뢰인의 요구가 섞인 일방적인 정보가 상담관계와 상담을 방해하나 거절하지 못하며, 기관의 업무에 쫓겨 상담윤리를 소홀히 하는 자신을 알아차리며 아쉬워한다. 참여자들은 청소년상담자라기보다는 기관의 체제 안에 안착하지 못한 그저 무력한 조직의 구성원으로 자신을 인식한다. 청소년상담자들은 대부분 상담자가 되기 위해 오랫동안 공부했고 나름대로 자부심도 있다. 그러나 상담현장에서 벌어지는 동료상담자들의 비윤리적인 행동은 실망스럽고 같은 상담자라는 게 부끄럽기도 하다. 동료상담자는 내담자와 보호자를 폄하하거나 상담사례를 공공장소에서 무심히 노출하고 가십거리 삼기도 하며 공개사례 내용을 뒤풀이 모임에서 뒷담화의 소재로 삼기도 한다. 상담자로서 시정을 요구하기도 하지만 지적과 영역 침해로 인식한 동료에 의해 반격당하고 상담윤리가 흔들리는 현장에서 몸을 사리지만 이 또한 참여자들에게는 동료의

비윤리적 행동에 어떻게 대처해야 할지에 대한 딜레마이다. 참여자들은 자신의 윤리적인 결정이 소속기관이나 연계기관에 의해 뒤흔들리고, 상담자로서도 사람됨으로서도 자질을 의심받으며 책임을 추궁당하기도 한다. 참여자는 청소년 내담자를 위한 자신의 선한 목적이 상대방의 둔감하고 성급한 결정으로 내담자를 곤경에 빠뜨리는 조치로 변질되고 비밀보장을 요청한 보고가 지도와 보호라는 명목으로 관계없는 사람들에게까지 소문으로 번지는 상황에서 상담한 청소년에 대한 미안함으로 자신의 판단을 후회한다. 이에 청소년상담자는 상담윤리가 간과되는 현실에서 손상된 신념과 가치를 지킬 방법으로 이직을 고민하기도 한다. 상담현장에서 보호막 없이 내던져졌다는 불안감은 윤리적 딜레마 상황에서 참여자의 내담자 권익과 보호를 방해하기도 한다. 참여자는 문제의 귀책사유가 자신에게 없음에도 기관의 평판과 자신의 취약한 기반을 지키고자 억울해도 사과하고 참아내는 반복된 경험으로 위기상황에서 내담자보다 자신에게 닥쳐올 위협을 먼저 떠올리며 대처한다. 참여자는 기관의 맥락에서 관행적으로 행해지는 방식이 사회적 요구에 역행하고 의뢰기관의 자기 보호적 조치가 내담자만이 아닌 상담자 자신에게도 상처이지만 보호받지 못하는 현실에서 항의할 엄두를 내지 못한다. 청소년상담자는 공공기관의 상담자이기에 상담윤리와 기관의 요구 중 어느 한쪽을 전적으로 따르지도 못하고 이 둘 사이에서 외줄 타기를 하며 딜레마에 빠진다. 상담에서 알게 된 내담자의 사적 비밀은 보호하되 기관의 형식에 맞춰 보고하고, 실제 상담현장에서 유익한 경계교차가 상담자윤리강령의 경계를 위반하지 않도록 조심한다. 공공기관의 상담자들은 내담자의

처지와 간절함에도 법률과 규정에 따른 조치를 우선해야 한다. 법과 규정이 청소년의 안녕과 복지를 보장할 것인지에 관한 윤리적 딜레마 상황에서 선택이 정해진 청소년상담자는 개인적인 미안함과 불편감을 줄이기 위해 자신은 최선을 다했으며 이 또한 청소년에게는 도움이 되었을 거라고 자위한다. 청소년상담자는 청소년상담 현장에서 맞닥뜨리는 규정과 윤리가 상충하는 윤리적 딜레마 상황에서 내담자의 편에 서서 판단하고자 한다. 그러나 내담자를 보호하고자 윗분의 지시를 따르지 않거나 긍정적인 변화와 성과를 부각하는 결과 보고가 언젠가는 문제가 될 수 있어 불안하고, 청소년상담 현실을 담지 못한 윤리기준이라도 위반하지 않을까 멈칫한다. 상담자는 내담자, 보호자, 기관이 바람과 요구 사이에서 내담자에게 유익한 방안을 찾고자 갈등하며 갈팡질팡하는 듯하지만, 법적·윤리적 한계를 넘는 보호자들의 무리한 요구는 거절한다. 상담현장에서 청소년상담자는 기관의 보호를 기대할 수 없음을 알기에 윤리적 딜레마 상황에서 자신의 안전을 확보하기 위해 서글프지만, 자구책을 모색하고 실행한다. 예기치 않게 발생하는 문제로부터 상담자 자신을 보호하기 위해 별도의 상담일지를 작성하고, 상담과 전문성의 한계를 설정하여 갈등의 여지를 피하고자 하며, 동료들과는 실제 체험한 딜레마 사례를 공유하며 조심스럽게 공공기관 소속 상담자로서 운신의 폭을 조절한다. 이러는 과정에서 청소년상담자는 청소년상담과 현장의 특수성 그리고 자신의 윤리적 민감성의 어울림인 윤리적 딜레마를 필연적인 것으로 받아들인다. 이를 윤리적으로 민감하고 전문적으로 대처하고자 슈퍼비전과 교육에 참여하고 경제적으로 넉넉하지는 않지만 개인상담을 받

으며 심리적 부담을 덜고 심리적·현실적 위안과 안정을 얻는다.”

이러한 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험의 본질적 의미를 그림으로 나타내면 그림 1과 같다. 현상학적 관점에서 본다면 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마는 그들의 생활세계인 공공 청소년상담기관에서 조직의 구성원이자 상담자로서 요구된 역할을 하는 한 언제든지 존재한다. 참여자들은 상담자 개인의 세상이 아닌 소속기관의 맥락에 포함된 기관의 목적과 목표, 동료들 협력관계인 연계기관, 내담자인 청소년 그리고 그들의 보호자들과 복잡하게 얽히고 어우러진 관계에서 균형을 맞추며 살아가는 한 그들의 의식에서 윤리적 딜레마는 함께 하는 것으로, 청소년상담자로서 윤리적 기준에 점점 가까이 다가가려고 노력하는 한 청소년상담 현장에서 언제든지 마주할 경험이다. 이들은 청소년상담 현

장에서 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마를 민감하게 알아차리고 이를 상담전문가의 신념이며 도덕적 원칙인 상담윤리(Corey et al., 2014)를 견지하는 전문가의 자세로 해결하는 동시에 심리적·사회적 안정을 피하고자 청소년상담자로서 전문역량을 키워나간다. 공공기관 청소년상담자들이 겪는 윤리적 딜레마 체험의 의미와 본질을 정리하면 ‘기관의 요구와 상담윤리 사이를 위태롭게 넘나들며 윤리적 딜레마를 꺼안고 전문성을 키워나감’이라고 할 수 있다. 그림 1은 공공기관 청소년상담자들이 상담윤리가 간과되고 상담자를 위한 보호망이 갖춰지지 않은 현실에서 시소를 타듯 위태롭게 기관의 요구와 상담자윤리 사이에서 균형을 맞추며 윤리적 딜레마 상황에서 내담자의 권익을 보호하고 상담전문가로서 성장하기 위해 윤리적 민감성 및 전문성을 키워나감을 나타내고 있다.

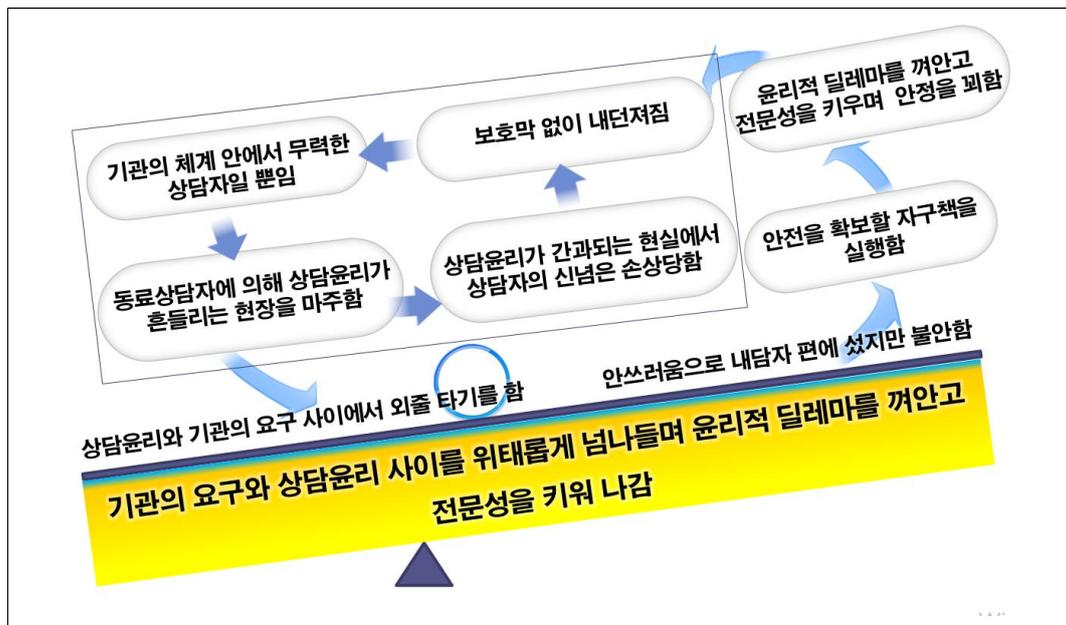


그림 1. 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험의 본질적 의미

논 의

본 연구는 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험을 현상학적 방법으로 접근하여 그 의미와 본질을 참여자의 관점에서 밝히고자 하였다. 연구결과는 29개 주제와 8개의 중심의미가 도출되었으며, 그 의미와 본질을 정리하면 ‘기관의 요구와 상담윤리 사이를 위태롭게 넘나들며 윤리적 딜레마를 겪었고 전문성을 키워나감’이다. 8개의 중심의미를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, ‘기관의 체제 안에서 무력한 상담자일 뿐임’이다. 기관에 소속된 청소년상담자인 본 연구의 참여자들은 조직과 개인의 윤리나 가치 차이(최해림, 2002; 양명주 외, 2016) 및 보호자, 교사, 관리자나 연계기관의 상담내용 공개 요청 상황(강진령 외 2007a; 박한샘, 공유행, 2011; 유재령, 김광웅, 2006; Almeida, 2016; Hayman & Covert, 1986)에서 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 나타났다. 청소년상담사윤리강령(한국청소년상담복지개발원, 2019)은 청소년상담자는 내담자의 사생활과 비밀보장에 대한 권리를 최대한 존중하고, 교사나 경찰 등 상담의뢰인에게 상담내용을 제공할 경우 내담자 또는 14세 미만은 보호자의 동의를 얻어야 한다고 규정하고 있다. 따라서 상담자가 내담자의 복지를 증진하고 존엄성을 존중하고자 하는 상담윤리와 상담자의 가치를 보호할 수 있도록 비밀보장의 예외사항이 아니라면 상담의뢰자에 대한 정보 제공은 내담자 또는 보호자의 동의를 얻어 진행할 수 있도록 기관 차원에서 보장할 필요가 있다.

청소년상담자는 학교폭력, 아동학대, 가정폭력 등 내담자가 생명이나 안전을 위협받는 상황에 놓인 경우, 내담자나 보호자의 사전 동

의 없이 신고할 의무가 있다. 참여자들은 신고로 인해 내담자에게 발생할 수 있는 부정적인 영향과 결과는 염려하지만, 공공기관의 상담자이기에 관련법과 규정이 정한 신고나 조치를 하는 것으로 나타났다. 이는 청소년동반자가 비밀보장준수와 비밀보장의 한계를 적용하는데 갈등하고 임의적인 판단으로 내담자의 요구에 따라 비밀을 유지하는 경우가 많다는 선행연구(박한샘, 공유행, 2011)와는 차이가 있다. 이러한 차이는 신고의무 위반에 따른 처벌 강화, 기관의 지속적인 교육 실시 및 상담자 개인의 인식 변화에 따른 것일 수 있다. 참여자^②는 관련법을 조금이라도 위반할 경우 기관에 불이익이 미치기 때문에 법에 대해 민감하게 반응한다고 보고하였으며, 참여자 대부분도 공공기관의 상담사로서 관련법을 준수하고 신고의무를 이행한다고 밝혔다. 그럼에도 현행법에 따른 신고나 보고가 내담자의 안전을 보장하지 못하고 상황을 악화시키기도 하여, 참여자 중 일부는 당연한 신고의무에도 내담자를 최선을 다해 돕지 못했고(충실성의 원리) 도리어 고통을 주었다고(무해성의 원리) 표현하였다. 이는 불완전한 국가적·사회적 보호 장치로 인해 상담자가 내담자를 무책임하게 유기한 것으로 인식함에 따른 딜레마로 청소년상담 현장에서 나타나는 실제적 경험이다. 법률과 윤리강령이 다른 메시지를 제공할 수도 있고 법적 보호가 윤리적 규범을 반드시 수반하는 것도 아니다(Stone & Zirkel, 2010). Corey 등(2014)은 법과 윤리의 충돌이 불가피한 경우에 상담자가 윤리적 가치의 훼손이나 법률 위반을 최소화하는 방식으로 윤리적 가치를 고수해야 한다고 주장하나, 이는 공공기관 청소년상담자의 존립 기반을 불안하게 하는 요인이 될 수 있다. 또한, 피해 청소년의

안전을 보장하지 못하는 신고의무 강제는 청소년상담자의 윤리적 딜레마를 가중시킬 수 있다. 따라서 가정폭력, 아동학대, 학교폭력, 성폭력 및 성추행 등 여러 위험 상황에 노출되어 있는 청소년을 보호할 관련법 및 규정을 강화하고 청소년과 상담자에 대한 실제적인 보호망을 구축했을 때 실효성이 있을 것이다.

본 연구 참여자들은 이러한 요소 이외에도 ‘상담관계와 상담이 의뢰자의 요구가 담긴 일방적인 정보로 방해를 받음’과 ‘상담과 행정업무에 쫓겨 상담윤리를 점점 소홀히 여기게 됨’의 윤리적 딜레마 경험을 보고하였다. 이는 청소년상담자가 살아가는 현실은 상담윤리보다 조직의 원리가 우세하여 이들 간의 상충으로 상담자는 언제든지 윤리적 딜레마에 맞닥뜨릴 수 있음을 나타낸다. 본 연구의 참여자⑧는 행정업무와 상담을 병행하는 바쁜 일상으로 사례 연구를 소홀히 하는 상담자로서의 안타까움과 아쉬움을 표현하였는데, 대부분의 참여자들 또한 과중한 업무로 인한 윤리적 딜레마를 공통된 경험으로 보고하였다. 청소년상담복지센터의 상담자들이 행정과 상담 등 과도한 업무로 인해 상담자로서 퇴보한다고 느꼈으며(김세일, 2013; 김승천, 김동민, 2018), 대학의 취업·진로상담자들 역시 과중한 복합 직무 수행으로 인한 윤리적 딜레마를 겪는다는 연구결과(양명주 외, 2016)와 맥을 같이한다. 이는 과중한 업무가 상담자의 비윤리적인 행동에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

둘째, ‘동료상담자에 의해 상담윤리가 흔들리는 현장을 마주함’이다. 참여자들은 내담자 존중과 자율성 보장, 상담내용의 비밀과 내담자의 사생활 보호, 상담기록 관리 등에서 발견되는 동료상담자의 명백한 상담윤리 위반으로 인한 윤리적 딜레마 체험을 보고했다.

이는 동료상담자의 윤리 위반 발견(강진령 외, 2007a)과 상담기록 보안이나 개인정보보호 미흡을 윤리적 딜레마 요인으로 밝힌 연구결과(양명주 외, 2016)와도 유사한 것으로, 청소년상담자의 윤리적 민감성을 높이기 위한 교육적 개입의 필요성을 시사한다. 상담자에게 항상 높은 윤리원칙을 고수하기를 바라는 것은 비현실적이나 전문가로서 청소년상담자는 자신이 사용하는 언어에 민감해야 하며(Dorre & Kinner, 2006), 청소년 내담자나 보호자들의 가치를 존중하고 그들이 삶을 스스로 결정하도록 해야 한다(Corey, 2014). 상담기록 관리에 있어서 상담자는 자신이 기록한 내용 및 기록 사용에 적극적인 책임이 있으므로 안전한 방법으로 기록을 보관하여 내담자의 비밀을 보호하며, 우편이나 전자 우편 등으로 내담자의 기록을 다른 사람에게 보낼 때 주의를 기울여야 할 윤리적, 법적 책임이 있다(Corey et al., 2014). 더불어 상담자는 스스로 윤리적으로 행동하며 동료상담자 또한 윤리기준을 인식하고 지킬 수 있도록 도와야 할 책임이 있다(한국상담심리학회, 2018; 한국상담학회, 2016; Seligman & Reichenberg, 2014). 상담자의 개인적 변화 시도는 상담윤리에 대한 인식이 부족한 동료의 반격으로 스트레스와 대인관계의 어려움을 유발할 수 있다. 상담윤리의 실천을 강조한 참여자④가 동료들에게 “지적받는 듯한 느낌, 잔소리 많이 하네, 완벽주의자, 성격상의 문제”라는 부정적 평가를 받았다는 보고에서도 나타난다. 해당 정부기관 차원에서 상담윤리를 청소년상담기관의 상담 및 관련 업무 전반에 적용한 상담업무편람을 만들어 기관과 청소년상담자들의 실천을 강조하고, 상담현장의 생생한 사례와 사건을 상담윤리강령과 법 및 기관의 규정에 비추어 분석하고 적

용하는 윤리교육을 실시할 필요가 있다. 이러한 과정은 공공기관 청소년상담자의 윤리적 민감성과 판단력을 증가시킴으로써 윤리적 딜레마 상황에서의 윤리적 의사결정 능력을 향상시킬 수 있을 것이다.

셋째, 공공기관 청소년상담자는 전문상담자로서 상담윤리를 지침으로 삼아 윤리적 딜레마에 대처하나 연계기관이나 소속기관 등 ‘상담윤리가 간과되는 현실에서 상담자의 신념은 손상당함’의 경험을 하는 것으로 나타났다. 국내 상담윤리에 관한 연구들(곽미용, 이영순, 2010; 최해림, 2002)은 상담자 자격, 사전 동의, 비밀보장 및 다중관계 등에 관한 윤리기준들이 학교상담, 아동상담 및 청소년상담에서 엄격하게 지켜지기 어려우므로 상담 상황과 보호자 등에 따라 유연하게 적용될 필요성을 제안하였다. 따라서 청소년상담자는 상담윤리와 내담자, 상담자의 개인적·전문적 가치, 외부 이해관계자 및 여러 분야의 동료들 그리고 고용주인 기관의 가치와 목표 등 다양한 요인들과 균형을 이루어야 한다(Cartwright & Hartley, 2015; Herlihy & Dufrene, 2011). 본 연구의 참여자들은 당면한 상담 및 기관의 현실에서 균형을 고려한 상담자의 윤리적 소신이 소속기관과 연계기관의 조직원리나 상담윤리에 대한 이해 부족으로 손상당하는 윤리적 딜레마에 맞닥뜨렸던 것으로 나타났다. 법과 윤리원칙 사이의 불일치가 발생하거나 윤리적 기준이 서로 상충하는 경우에 상담자의 가치관은 중요한 역할을 한다(Corey et al., 2014). 그러나 신념은 손상되고 소신은 책임을 추궁당하는 현실에서 상담자의 가치관은 제 역할을 하기 어려울 것이다. 도출된 주제인 ‘연계기관의 상담윤리에 대한 이해 부족으로 원칙이 뒤흔들림’, ‘선한 목적이 내담자를 곤경에 빠뜨리는

조치로 변질되어 좌절하고 후회함’, ‘윤리적 소신이 상담자의 자질 의심과 책임추궁으로 돌아옴’, ‘가치를 지키기 위해 힘든 상황을 떠나야 하는지 이직도 염두에 둬’의 체험은 선행연구에서는 찾아보기 어려운 새로운 발견으로 이에 대해 주목할 필요가 있다. 먼저 청소년상담자를 난감하게 하는 것은 상담윤리의 이해가 부족한 상대방이 자신들의 입장에 치우쳐 상담을 의뢰한 내담자의 정보를 자세하게 요구하는 것이다. ACA 윤리강령에서는 (Standard B.3.d.) 상담자는 내담자가 허가한 경우에만 제3자에게 정보를 공개하도록 하고 있으며(ACA, 2014), 상담자가 내담자의 복지와 전문적인 상담을 제공하기 위해서라도 내담자의 사전 동의가 없는 상담내용의 노출은 비윤리적이라는 입장(김인규, 정보인, 최현아, 2017)을 주목할 필요가 있다. 본 연구의 중심의미는 실제적인 경험으로 청소년상담자의 윤리적 딜레마를 해소하기 위해서는 기관 차원의 대책 모색이 필요함을 시사한다.

넷째, 중심의미인 ‘보호막 없이 내던져짐’은 ‘책임이 온전히 상담자의 몫으로 떠넘겨지는 현실 불안을 안고 지냄’, ‘기관의 평판과 자신의 취약한 기반을 지키기 위해 억울해도 사과하고 참아냄,’과 ‘내담자 보호보다 상담자 자신에게 닥쳐올 위험을 먼저 떠올림’과 ‘기관의 관행적이고 자기 보호적인 대처방식에 이의를 제기하지 못함’의 주제로 이루어진다. 참여자들은 공공기관의 청소년상담자임에도 기관의 보호를 받지 못하고 문제의 책임이 상담자 개인의 몫으로 떠넘겨질 거라는 불안이 있다. 문제 상황으로부터 기관의 평판과 자신의 취약한 기반을 보전하고자 귀책사유가 없는 부당한 상대방의 항의에도 먼저 사과하고 참아내는 것으로 나타났다. 이러한 반복적인 경험

으로 참여자들은 개입과정에서 내담자 보호보다 상담자 자신의 안전을 먼저 떠올리며 내담자에 대한 자신의 개입방법의 안전성과 적절성 및 의도를 자기 검열하였던 것으로 나타났다. 참여자들은 이러한 자신의 행위가 내담자 보호를 위한 것인지 아니면 상담자 보호를 위한 것인지에 대한 딜레마 경험을 보고하였으며, 이는 다수의 참여자에게서도 발견되는 공통된 주제였다.

이러한 불안함은 참여자들이 기관의 관행과 자기 보호적 대처방식에 비판적 의구심을 품었음에도 적극적으로 시정이나 변화를 요구하기보다는 기관의 방식을 따랐다는 보고에서도 찾을 수 있다. 참여자들은 규정에 따른 상담 내용 보고가 지도와 보호라는 이유로 관련 없는 사람에게까지 알려지고, 보호자의 동의는 받았다고 하지만 개인정보가 담긴 서류를 일반우편으로 발송되며, 내담자의 거부에도 자살금지 서약서를 의례적으로 요구하거나 연계 기관이 부당하게 자기 보호적 조치를 취하는 상황에 놓여있다. 이렇듯 참여자들은 내담자의 권익과 복지, 자율성, 사생활 보호 등 상담 윤리와 기관의 방침이나 조치 사이에서 윤리적 딜레마를 경험하지만, 변화를 시도하기보다는 불편하나 무력하게 관행을 따르는 것으로 나타났다. 이러한 무력감은 참여자㉑의 “다른 방법을 찾아야 하는데, 윤리 문제에 걸릴 수도 있는데”나 참여자㉒의 “상황이 어이가 없지만 제가 항의할 수도 없는”에서 나타난다. 청소년상담복지센터와 대학 진로·취업 상담자들이 신분보장 미흡으로 고용불안을 느낀다는 연구결과(양명주 외, 2016; 황순길, 손재환, 김다희, 김화연, 2016)는 참여자들이 기관의 보호를 받지 못하는 상황에서 자신에게 닥쳐올 위험을 먼저 떠올리고 취약한 기반을 지키

기 위해 부당한 항의에도 사과하고 참아낸다는 본 연구결과와 맥을 같이한다. ‘보호막이 없이 내던져짐’의 중심의미를 이루는 주제들은 청소년상담자가 기관에 소속되어 맞닥뜨리는 윤리적 딜레마에도 불안한 삶의 기반을 지키고자 부당함을 참아내며 버티나 자괴감을 느끼는 모습을 담고 있다. 청소년상담자는 비자발적이거나 자살, 자해, 학교 및 가정폭력 등의 위험에 노출된 청소년들을 상담하며 이들 역시 법적, 심리적, 현실적 위험에 노출되어 있다. 따라서 상담윤리와 기관의 규정에 따른 상담과 그와 관련된 업무처리 결과로 발생한 문제의 경우 청소년상담자들을 보호할 실질적인 장치가 마련될 필요가 있다. 기관의 보호를 기대할 수 없는 상황에서 상담자들은 내담자에게 유익한 윤리적인 결정을 하기 어려운 현실이다. 기관은 소속 상담자들이 귀책 사유가 명백한 과실이 아닌 내담자의 권익과 보호를 우선하는 윤리적 행위로 발생한 위험에 대해 실제적인 보호막을 제공할 필요가 있다.

다섯째, 청소년상담자는 상담자이면서 조직의 구성원이기에 양쪽의 정체성과 역할 수행에 대한 기대로 ‘상담윤리와 기관의 요구 사이에서 외줄 타기를 함’의 윤리적 딜레마를 나타냈다. 청소년상담자인 학교상담자들이 학생들의 요구와 권리, 부모의 권리, 학교 정책 간의 균형을 문제로 일반 상담자보다 더 자주 윤리적 딜레마에 직면하는 것으로 나타났다(Cottone & Tarvydas, 2007). 이는 본 연구결과에서도 발견된다. 참여자들은 상담내용 보고나 기록이라도 내담자의 비밀보장과 사생활 보호 등의 윤리규정을 위반하는지 또는 내담자는 상담종결 이후에라도 보호될 수 있는지를 염두에 두며 내담자, 보호자 그리고 연계기관의

요구와 권리, 기관의 정책과 규정 사이에서 외출 타기를 하듯 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 나타났다. 참여자들이 밝힌 형식에 맞춘 간략한 보고의 원인은 공공기관 청소년상담자들이 상담기록물 접근 및 통제나 상담기록에 대한 비밀보장과 개인정보보호 등에서 어려움이 있다고 보고한 선행연구(홍지영 외, 2018)을 통해 알 수 있다. 상담기록은 내담자에게 최상의 서비스를 제공하고 전문가 기준에 상응하는 치료를 했음을 입증하기 위한 것으로 상담자에게는 유사시 위협관리 전략으로 중요하다(Corey & Corey, 2017). 따라서 내담자를 보호하려는 상담자의 임의적인 판단이 내담자와 상담자 모두에게 위협이 될 수 있으므로 기관은 상담기록물의 생성과 접근, 통제 등의 관리체계를 정비하고 현장에서 실천될 수 있도록 체계적인 상담 관련 문서처리 교육과 이와 관련한 업무 지원을 할 필요성이 제기된다.

본 연구의 참여자들은 취약한 청소년 내담자를 상담하며 이들에게 이롭다는 판단으로 간식, 식사 또는 교통비를 제공하는 등 경계교차에 허용적인 관점을 취하고 있었다. 일부 참여자들은 경계를 명확히 구분 짓지 못하고 위반하는 것으로 나타났는데 청소년동반자가 경계교차와 경계위반 사이에서 갈등한다고 밝힌 선행연구(박한샘, 공윤정, 2011)와 일맥상통한다. 청소년상담기관 소속 참여자 대부분은 내담자에게 선뜻 식사나 간식을 제공하고 있었으나, 경계교차의 범위를 벗어나는 행동도 나타난다. 일부 참여자들은 지지체계가 열악한 내담자의 요청에 따라 교통비, 간식 및 식사 이외에도 일자리를 소개하는 등 여러 가지 도움을 내담자에게 제공하였던 것으로 나타났다. 그러나 내담자에게 유익하나 표준적 관행

에서 벗어나는 경계교차와 내담자에게 피해를 일으키는 비윤리적인 경계위반의 판단은 강령에 명확하게 규정되지 않아 상담자의 선택으로 떠맡겨지고 있다(Corey & Corey, 2017). 경계교차는 상담자의 역할을 불명확하게 하여 결국은 문제가 될 수도 있기에, 청소년상담자들의 경계교차가 경계위반으로 이어지는 현상에 대한 심도 있는 탐구가 요청된다(Corey et al., 2014). 청소년상담자들이 윤리적 딜레마 상황에서 경계교차와 경계위반을 윤리적으로 민감하게 인식하는 능력을 증진하기 위한 윤리적 민감성 교육이 요청된다. 윤리적 민감성은 자신의 행동이 타인에게 어떤 영향을 미칠지 알아차리는 것으로(Bebeau, Rest, & Narvaez, 1999) 윤리적 민감성이 부족할 경우 적절한 윤리적 의사결정을 기대할 수 없다. 윤리적 민감성 교육을 통해 청소년상담자들은 가상의 상담사례뿐만 아니라 실제 그들의 생활세계에서 체험하는 경계교차와 위반의 사례를 자료로 하여 이에 관한 윤리원칙을 확인하고 분석할 수 있을 것이다. 이러한 과정을 통해 윤리적 딜레마 상황을 큰 틀에서 조망하고, 구체적으로 윤리강령이나 법률에 대한 지침을 적용할 능력을 키울 수 있을 것이다(서영석 외, 2009).

여섯째, ‘안쓰러움으로 내담자 편에 섰지만 불안함’이다. 청소년상담복지센터와 Wee센터의 청소년상담자는 내담자의 복지와 권익, 사생활 및 비밀 보호를 위해 법의 테두리 안에서 기관의 지침을 위반하기도 하였던 것으로 나타났다. 청소년상담은 별도의 교육과 수련을 받고, 관련된 법률 및 아동보호기관과 같은 지역사회기관에 관한 정보에 정통해야 하는 전문분야이다(Corey et al., 2014). 이를 수행하는 청소년상담자는 공공기관의 특성과 설립 목적을 파악하고 기관의 체계 안에서 적응하

면서(권승, 정재우, 2014) 상담전문가이자 기관의 구성원으로서 상담과 행정실무를 담당한다. 이 과정에서 참여자들은 청소년상담 현장과 상담윤리 기준 사이에서 괴리를 경험하기도 한다. 비밀보장 예외규정이 아니거나 사생활과 관련된 상담내용이라도 내담자 보호를 위해 보호자나 제3자에게 알려야 되는 상황에서 내담자가 공개를 거부하고, 공개할 경우 상담 중단을 요구하거나, 상담내용의 공개가 내담자에게 새로운 위협이 될 수 있는 상황에서 참여자들은 윤리적 딜레마에 맞닥뜨렸던 것으로 나타났다. 이는 학교상담자들이 보호자나 기관과의 관계에서 비밀보장 및 사생활 보호(박한샘, 공윤정, 2011; 유재령, 김광웅, 2006; Almeida, 2016; Sivilis-Centinkaya, 2014), 비밀보장의 예외사항을 제3자에게 알리는 문제로 윤리적 딜레마를 경험한다는 연구결과(Hayman & Covert, 1986)와도 맥을 같이한다. 다만 본 연구의 참여자들은 청소년동반자가 내담자의 요구로 비밀보장의 예외사항도 비밀을 유지하는 경우가 많다고 밝힌 선행연구(박한샘, 공윤정, 2011)와 달리 공공기관에 소속된 상담자이기 때문에 법과 규정, 윤리강령을 고려한 다양한 해결책을 모색하지만, 결과적으로는 법과 규정을 우선 하는 것으로 나타났다. 이는 청소년상담기관의 지속적인 교육과 상담자들의 개인적·사회적 역할에 대한 인식변화에 따른 것으로 판단된다. 참여자들의 보고인 “우선 소속이 기관이기 때문에 법적으로 문제가 안 되는 선에서 결정해요”, “국가에서 정한 법이 우선이고 그 법에서 조금이라도 벗어나는 건 기관에 큰 문제가 되거든요”, “기관이 문을 닫을 수도 있는 문제가 되니까”, “신고의 의무가 있으니”, “교육을 계속 받아요”, “아이를 먼저 보호해야 하고, 상담만으로는 해결할 수도 없고”

등에서 이를 알 수 있다. 그러나 두 연구 모두 내담자에게 미칠 부정적인 영향을 상담자가 임의로 판단하여 대처하였는데, 대학상담센터 상담자들이 윤리적 딜레마를 자신의 상식적 판단으로 해결한다는 연구결과(Hayman & Covert, 1986)와 맥을 같이한다. 공공 청소년상담기관은 청소년상담자들의 상담윤리와 상담 현실의 괴리로 인한 혼란과 상담자의 임의적인 판단으로 인한 불안을 방지하고, 청소년 내담자를 보호하기 위한 기관 차원의 명확한 지침을 마련하여 이를 청소년 상담사례에 적용하는 현장 중심의 실제적인 윤리교육을 마련할 필요가 있다. 청소년상담자가 분명한 지침을 갖는 것은 상담현장과 기관에서 적절하고 건강한 경계를 형성함으로써 상담자와 내담자 모두에게 도움이 될 것이다.

일곱째, ‘안전을 확보할 자구책을 실행함’이다. 공공기관 청소년상담자는 내담자, 보호자, 기관의 사이에서 떠맡겨질 책임을 모면하기 위한 자구책을 마련하여 실행하고 있었으며, 자신의 전문역량과 상담의 한계를 인정하고 동료와 상담에서의 윤리적 딜레마 경험을 공유하며 조심스럽게 운신의 폭을 조절하는 것으로 나타났다. 대부분의 참여자들이 보고한 기관 보고용 이외 별도의 상담일지 작성과 개인 보관의 대비책은 상담자가 기관이나 그 누구로부터도 보호받지 못할 것이라는 불안에 기인하고 있다. 상담기록은 법적 관점에서 상담과실로 인한 소송에서 훌륭한 방어수단으로(Corey & Corey, 2017), 상담자들이 내담자, 보호자 또는 법적 소송으로부터 자신의 안전을 지키기 위해 기관 보고에 필요한 경과일지와 상담자가 사용하기 위한 과정일지로 나누어 작성하는 것은 윤리적, 법적 관점 모두에서 바람직할 수 있다. 그러나 상담자가 전문가로

서 상담윤리를 준수하겠다는 목적보다는 “좀 마음이 서글프지만 내가 빠져나갈 수 있는 대비책이라고 할까?”에서 드러나듯, 이는 상담자인 참여자의 윤리적 소신이 자신이 속한 기관의 체계에서 보호받지 못함에 따른 자괴감과 불안의 반영이다. 이로 인한 스트레스는 심리적 소진의 원인이 되어 청소년상담사의 업무수행에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 상담자는 윤리적 딜레마 상황에서 스트레스와 소진을 경험하는데(남순임, 2018; Mullen et al., 2017), 공공 청소년상담기관의 업무환경 특성과 위기 청소년 상담으로 인한 윤리적 딜레마 상황에 지속적으로 노출되는 청소년상담자는 자신을 보호할 자구책까지 마련해야 하는 데 따른 부정적인 정서 경험으로 스트레스와 소진을 경험할 가능성은 더욱 크다. 이에 공공기관은 청소년상담자의 직무와 관련된 소진을 예방하고 관리하기 위해서 행정업무 및 사업추진과 관련된 교육시간 확보와 역할부담 완화를 위한 인력 확충 등을 통해 업무환경을 개선하고 소속 청소년상담자의 소진 예방 및 극복을 돕는 양질의 프로그램 등을 기관 차원에서 마련할 필요가 있다(김지민, 임영식, 2018). 또한, 본 연구의 참여자들은 개인적으로 자신에게 미칠 부정적 영향이나 어려움에 대처하기 위해 동료상담자가 경험한 윤리적 딜레마의 실재를 공유하는 것으로 보고하였는데, 이는 동료상담자들 간의 현실적인 피드백이 강력한 지지자원이 된다는 연구결과(김세일, 2013)에서도 나타난다. 본 연구의 ‘떠맡겨질 책임을 모면하기 위해 대비책을 행동으로 옮김’은 새롭게 발견된 딜레마로 주목할 필요가 있다.

여덟째, 청소년상담자는 청소년 내담자, 보호자, 의뢰인 또는 기관과의 관계에서 예기치

않게 맞닥뜨리는 ‘윤리적 딜레마를 껴안고 전문성을 키우며 안정을 꾀함’의 경험을 하고 있었다. 연구 참여자들은 청소년상담 현장에서 윤리적 딜레마는 필연적이며 자신들이 윤리적인 기준에 민감해질수록 더 빈번하게 직면할 것임을 안다. 그러기에 이들은 전문가 또는 동료의 자문과 슈퍼비전, 개인상담, 전문교육에 참여하거나 상담 대기들의 책을 통해 전문성을 키우며 윤리적 딜레마에 대처하고 자신들의 심리적·사회적 안정을 꾀하는 것으로 나타났다. 이러한 방법들은 상담자들이 가장 흔히 사용하는 딜레마에 대한 대처방법으로 나타났다(우홍련 외, 2015; 손현동 외, 2008; Barnett & Johnson, 2010). 본 연구 참여자들은 개인적으로 자신이 소속한 상담 관련 학회나 학업을 통해 상담윤리에 관한 교육을 받은 경험은 있으나, 기관 차원의 상담윤리 교육은 없었던 것으로 보고하였다. 남순임(2018)은 학교상담자들의 윤리적 딜레마가 소진에 미치는 영향에 관한 연구에서 상담자가 딜레마 상황에 적절히 대처하도록 상담윤리에 관한 높은 수준의 이해를 도울 교육의 선행과 다양한 윤리적 딜레마 상황을 담은 사례를 통한 교육의 필요성을 강조하였다. 공공기관의 청소년상담자들이 모두 상담 관련 학회나 학업에 참여하는 것은 아니며, 학문적 배경 또한 상담심리학뿐만 아니라 사회복지학, 교육학, 청소년학 등으로 다양하여 상담윤리에 대한 이해와 윤리적 민감성의 정도는 다를 수 있다. 따라서 청소년 상담현장에서 발생하는 윤리적 딜레마에 적응적으로 대처할 수 있도록 기관 차원에서 소속 상담자들을 대상으로 청소년상담 실체에 바탕을 둔 윤리적 딜레마 사례를 이용한 윤리교육을 지속적으로 실시할 필요성이 제기된다.

본 연구는 Giorgi의 현상학적 방법을 활용하여 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험을 상담자 개인 차원에 국한하지 않고 공공기관의 구성원으로서 법과 규정, 내담자, 보호자, 의뢰인, 소속기관 및 연계기관 등과의 구체적인 맥락에서 있는 그대로 탐색하였다는 점에서 기존 연구와 차별성이 있다. 본 연구결과는 공공기관 청소년상담자가 기관의 구성원으로서 상담윤리와 조직원리 간의 상충, 동료상담자, 내담자, 보호자, 의뢰자 등 연계기관과의 관계에서 발생하는 윤리적 딜레마 체험을 밝히고 이를 해소하기 위한 기관 차원의 실천적 개입방안을 제시하였다. 또한, 상담의 전문영역인 청소년상담 현장에서 맞닥뜨릴 수밖에 없는 청소년상담자들의 특수한 윤리적 딜레마 사례를 중심으로 한 윤리교육의 필요성을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 이를 바탕으로 후속 연구에서는 청소년상담 현장의 실제적인 윤리적 딜레마 사례를 활용한 윤리교육 프로그램 개발, 윤리적 의사결정 모델의 개발 및 공공기관 청소년상담자 윤리기준에 관한 연구들이 이루어질 필요가 있다.

본 연구가 가지고 있는 제한점을 살펴봄으로써 후속 연구를 위한 제언을 하고자 한다. 본 연구에서는 공공기관 청소년상담자의 윤리적 딜레마 체험을 이해하고 이를 통해 윤리적 딜레마 해소방안에 대해 제언하였다. 다만 본 연구는 참여자 선정과정에서 근무하는 기관과의 관계를 염려한 상담자들로 인해 참여자를 구하기 어려웠던 현실적인 제약으로 인해, 6개 지역 공공 청소년상담기관에 근무하는 청소년상담자 9명을 대상으로 실시하였다는 한계가 있다. 이에 다양한 지역의 공공기관에서 활동하는 청소년상담자들의 윤리적 딜레마 경험을 연구에 반영하지 못함으로써, 본 연구의

결과를 일반화하는데 제약이 있다. 후속 연구에서는 지역과 공공기관의 대상을 확장하고 참여자 수도 확대할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 공공기관인 Wee센터와 청소년상담복지센터의 5년 이상 15년 이하의 청소년상담자들을 참여자로 하였기에 기관의 특성과 상담자 발달단계에 따른 윤리적 딜레마 체험의 차이를 심층적으로 이해하는 데 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 두 기관을 분리하고 상담자의 발달과정을 고려하여 연구 참여자를 표집한다면, 기관 및 상담자 발달특성에 윤리적 딜레마 체험의 본질을 구체적으로 파악할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강진령, 이종연, 손현동 (2007a). 학교상담자들이 직면하는 윤리적 갈등과 대처방법 분석. *청소년상담연구*, 15(1), 17-27.
- 강진령, 이종연, 유형근, 손현동 (2007b). 학교상담자 윤리교육 및 인지 실태분석. *상담학 연구*, 8(2), 751-768.
- 공운정 (2008). *상담자윤리*. 서울: 학지사.
- 곽미용, 이영순 (2010). 상담자 자격의 윤리적 문제. *인문학논총*, 15(1), 235-253.
- 권 승, 정재우 (2014). 청소년의 삶의 질 제고를 위한 청소년상담자 역할의 재조명: 거시적 시각을 기반으로. *청소년상담연구*, 22(2), 201-228.
- 김두현 (2009). 아동·청소년 통합정책의 방향과 과제. *한국청소년시설환경학회 춘계학술 발표논문*, 2009(1), 5-21.
- 김세일 (2013). 청소년상담자의 성장 경험에 관한 현상학적 연구. *경성대학교 대학원 박사학위논문*.

- 사학위논문.
- 김승천, 김동민 (2018). 청소년상담복지센터상담자 직무스트레스 질문지 개발 및 타당화 연구. *청소년상담 연구*, 26(1), 321-341.
- 김인규, 정보인, 최현아 (2017). 대학상담센터 상담윤리 가이드북. 용인: 전국대학교학생생활상담센터협의회.
- 김은지, 강민희, 장재홍 (2016). 청소년상담의 초기에서 치료동맹을 촉진하는 상담자 개입. *청소년학연구*, 23(3), 215-238.
- 김지민, 임영식 (2018). 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경 특성 및 공감피로가 직무소진에 미치는 영향. *한국청소년연구*, 29(2), 155-183.
- 김하영 (2014). 전문상담교사의 윤리적 갈등상황에 대한 대처행동과 윤리적 가치관, 상담자 활동 자기효능감과의 관계. *한국교원대학교 대학원 석사학위논문*.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동 자기효능감이 상담자 소진에 미치는 영향. *인문학 논총*, 15(2), 173-194.
- 김현진, 김민 (2017). 청소년상담사와 소셜네트워크 서비스: 전문가 윤리에 대한 논의. *청소년상담연구*, 25(2), 163-183.
- 남순임 (2018). 학교상담자의 윤리적 딜레마 상황에 대한 도덕적 주의력이 지각된 스트레스 및 소진에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 18(20), 1447-1464.
- 박순우, 박연실, 백옥현 (2018). Wee프로젝트 종사자의 직무특성과 직무만족에 관한 연구. *비판사회정책*, 0(58), 95-121.
- 박진희, 김소아 (2018). 학교상담업무에서 발생하는 전문상담교사의 갈등분석 연구. *한국교육*, 45(3), 93-119.
- 박한샘, 공윤정 (2011). 청소년동반자의 윤리적 갈등경험과 대처방안 연구. *상담학 연구*, 12(3), 771-791.
- 서영석, 최영희, 이소연 (2009). 상담에서의 윤리적 의사결정모델 개관. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 21(4), 815-842.
- 손현동, 진명식, 유형근 (2008). 학교상담자의 전문성 수준에 따른 윤리적 갈등상황에 대한 개념화 차이 분석. *상담학연구*, 9(4), 1801-1817.
- 신경림, 조명옥, 양진향 외 (2017). *질적 연구 방법론*. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 양명주, 김가희, 김봉환 (2016). 대학 진로·취업상담자가 지각하는 윤리적 딜레마에 관한 개념도 연구. *상담학 연구*, 17(2), 101-119.
- 양미진, 이영희 (2006). 질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 18(1), 1-20.
- 오송희, 이정아, 김은하 (2016). 상담윤리에 관한 국내 연구의 동향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 28(2), 267-289.
- 우홍련, 허난설, 이지향, 장유진 (2015). 한국상담자들이 경험한 윤리 문제와 대처방법 및 상담윤리 교육에 관한 실태 연구. *상담학연구*, 16(2), 1-25.
- 유재령 (2006). 아동상담자의 윤리적 실천행동 관련 변인. *숙명여자대학교 대학원 박사학위논문*.
- 유재령, 김광웅 (2006). 내용분석을 통한 아동상담자의 주요 윤리적 딜레마 상황과 대처 행위. *아동학회지*, 27(2), 127-151.
- 유정이, 홍지영, 김진희 (2015). 학교상담자가 지각한 학교상담의 효과요인. *아시아교육*

- 연구, 16(3), 57-85.
- 이주연, 정제영, 박주형, 주현준, 정성수 (2013). 학교폭력 예방 교육 및 치료 기관으로서 Wee센터 운영 실태 분석. *한국교육행정학회*, 31(2), 67-89.
- 최 선, 고유립, 박정은, 신예지, 강민철 (2012). 학교상담자 윤리강령에 대한 고찰-학교상담학회 윤리강령 개정에 대한 제언을 중심으로. *상담학연구*, 13(2), 505-524.
- 최해림 (2002). 한국 상담자의 상담윤리에 대한 기초 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(4), 805 -828.
- 황순길, 손재환, 김다희, 김화연 (2016). 청소년 상담복지센터 중장기 발전방안 수립을 위한 대내외 환경 및 발전과제 분석. *청소년상담연구*, 24(1), 197-219.
- 홍지영, 유정미, 김진희 (2018). 청소년상담자의 상담기록 생성, 관리, 폐기에 대한 질적 연구. *한국청소년연구*, 29(1), 61-92.
- 한국상담학회 (2016). 사단법인 한국상담학회 윤리강령. <http://www.counselors.or.kr/> 에서 검색.
- 한국상담심리학회 (2018). 상담심리사윤리강령. http://krcpa.or.kr/sub01_5.asp?menuCategory=1 에서 검색.
- 한국청소년상담복지개발원 (2019). 청소년상담사윤리강령. http://www.youthcounselor.or.kr/new/sub01_6.html 에서 검색.
- American Counseling Association (2014). *2014 ACA code of ethics: as approved by the ACA governing council*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- American Psychological Association (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code/> 에서 검색.
- Almeida, L. S. (2016). A study of the ethical dilemmas experienced by school psychologists in Portugal. *Ethics & Behavior*, 26(5), 395-414.
- Barnet, J. E., & Johnson. W. B. (2010). *Ethics desk reference for counselors*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Bebeau, M., Rest, J., & Narvaez, D. (1999). Beyond the promise: a perspective on research in moral education. *Educational Researcher*, 28(4), 18-26.
- Bodenhorn, N. (2006). Exploratory study of common and challenging ethical dilemmas experienced by professional school counselors. *Professional School Counseling*, 10(2), 195-202.
- Brown, T., Armstrong, S. A., Bore, S., & Simpson, C. (2017). Using an ethical decision-making model to address ethical dilemmas in school counseling. *Journal of School Counseling*, 15(13). <https://eric.ed.gov/?id=EJ1158281> 에서 검색.
- Cartwright, B. Y., & Hartley, M. T. (2015). Ethics consultation in rehabilitation counseling: A content analysis of CRCC advisory opinions, 1996-2013. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 59(2), 1-10.
- Corey, G. (2014). 제럴드 코리에게서 배우는 성장하는 상담전문가의 길. (김인규 역). 서울: 학지사. (원전은 2010에 출판).
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2014). *상담 및 심리치료 윤리*. (서경현, 정성진 역). 서울: Cengage Learning. (원전은 2011에 출판).
- Corey, M. S., & Corey, G. (2017). *좋은 상담자 되기*. (이지연, 김아름 역). 서울: (주)사회평론아카데미. (원전은 2016에 출판).
- Cottone, R. R. (2004). Displacing the psychology

- of the individual in ethical decision-making: The social constructivism model. *Canadian Journal of Counselling/Revue canadienne de counseling*, 38(1), 5-13.
- Cottone, R. R., & Tarvydas, V. M. (2007). *Counseling ethics and decision making (3rd ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson-Merrill/Prentice-Hall.
- Dorre, A., & Kinnier, R. T. (2006). The ethics of bias in counselor terminology. *Counseling and Values*, 51(1), 66-80.
- Foster, D., & Black, T. G. (2007). An integral approach to counseling ethics. *Counseling and Values*, 51(3), 221-234.
- Giorgi, A. (2004). 현상학과 심리학 연구. (신경림, 장연집, 박인숙, 김미영, 정승은 역). 서울: 현문사. (원전은 1985에 출판).
- Haas, L. J., Malouf, J. L., & Mayerson, N. H. (1986). Ethical dilemmas in psychological practice: Results of a national survey. *Professional Psychology: Research and Practice*, 17(4), 316-321.
- Hayman, P. M., & Covert, J. A. (1986). Ethical dilemmas in college counseling centers. *Journal of Counseling & Development*, 64(5), 318-320.
- Herlihy, B., & Dufrene, R. L. (2011). Current and emerging ethical issues in counseling: A delphi study of expert opinions. *Counseling and Values*, 56(1/2), 10-24.
- Jackson, Y. (1998). Applying APA ethical guidelines to individual play therapy with children. *International Journal of Play Therapy*, 7(2), 1-15.
- Kitchener, K. S. (1984). Intuition, critical evaluation and ethical principles: The foundation for ethical decisions in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 12(3/4), 43-55.
- Kitchener, K. S. (2000). *Foundations of ethical practice, research and teaching in psychology*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Knapp, S. J., & VandeCreek, L. D. (2006). *Practical ethics for psychologists: a positive approach*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lambie, G., Ieva, K., Mullen, P., & Hayes, B. (2011). Ego development, ethical decision-making, and legal and ethical knowledge in school counselors. *Journal of Adult Development*, 18(1), 50-59.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Luke, M., Goodrich, K. M., & Gilbride, D. D. (2012). Intercultural model of ethical decision making: addressing worldview dilemmas in school counseling. *Counseling and Values*, 58(2), 177-194.
- 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.
- McLennan, V., Ryan, K., & Randall, C. (2018). Ethical dilemmas experienced by Australian rehabilitation counsellors. *Online Journal of Health Ethics*, 14(1), <http://dx.doi.org/10.18785/ojhe.1401.07> 에서 검색.
- Pope, K. S., & Vasquez, M. J. T. (2010). 심리치료와 상담의 윤리학. (박균열 외 역). 서울: 철학과 현실사. (원전은 2007에 출판).

- Remley, T. P. Jr. (2002). Special issue: legal and ethical issues in school counseling. *Professional School Counseling, 6*(1), 1-2.
- Seligman, L., & Reichenberg, L. W. (2014). 상담 및 심리치료의 이론. (김영혜, 박기완, 서경현, 신희천, 정남운 역). 서울: 시그마프레스. (원전은 2010에 출판).
- Sivis-Centinkay, R. (2014). Ethical dilemmas of Turkish counselors: A critical incidents study. *British Journal of Guidance & Counselling, 43*(4), 476-491.
- Sperry, L. (2007). *The ethical and professional practice of counseling and psychotherapy*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Stone, C. B., & Zirkel, P. A. (2010). School counselor advocacy: When law and ethics may collide. *Professional School Counseling, 13*(4), 244-247.
- Tarvydas, V. M., & Cottone, R. R. (2000). The code of ethics for professional rehabilitation counselors: What we have and what we need. *Rehabilitation Counseling Bulletin, 43*(4), 188-196.
- 원 고 접 수 일 : 2019. 07. 02
수정원고접수일 : 2019. 09. 02
계 재 결 정 일 : 2019. 12. 20

A Phenomenological Study on Ethical Dilemma Experiences of Public Institution Youth Counselors

Suk-Hee Jang

Jeonju University / Student

Hee-Joung Joung

Jeonju University / Student

Jung Ha

Jeonju University / Professor

The purpose of this study was to investigate the ethical dilemma experiences of youth counselors in public institutions. In-depth interviews were conducted with nine youth counselors working in the public counseling centers. Interview data were analyzed using Giorgi's method of phenomenological study to derive 29 themes and 8 core meanings. The 8 core meanings were 'being a helpless counselor within an organization's system,' 'facing sites where peer counselors shake counseling ethics,' 'counselor's beliefs being damaged in the reality that counseling ethics are overlooked,' 'being thrown out without protection,' 'walking a tightrope between counseling ethics and institution demands,' 'standing on the side of clients with compassion, but feeling insecurity,' 'carrying out self-help measures to ensure safety,' and 'seeking stability with by embracing ethical dilemmas and developing expertise.' Practical interventions to minimize ethical dilemmas for youth counselors in public institutions are presented, followed by implications and suggestions for future research.

Key words : public institution, youth counselors, ethical dilemmas, Giorgi's method of phenomenological study