

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

정주리	연구진	양지웅	김정기*
전남대학교	서강대학교	계명대학교	포항공과대학교

본 연구는 대학생들의 상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움(우울, 불안, 지각된 스트레스), 상담 관련 경험 및 태도(지인의 상담경험, 상담을 권유받아본 경험, 상담 전문성에 대한 신뢰, 낙인 내성, 과거 상담 만족도)가 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 본 연구에는 학부생, 대학원생 총 443명(남학생 337명, 여학생 106명)이 온라인 설문조사에 참여하였다. 상담경험이 있는 집단과 상담경험이 없는 집단으로 나누어 각각의 집단에서 위계적 회귀분석을 실시하여 예측변인들이 상담의도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 상담경험이 없는 집단에서는 지각된 스트레스, 상담을 권유받아본 경험 유무, 상담 전문성에 대한 신뢰, 낙인 내성이 유의하게 추후에 상담을 받을 의도를 예측하였다. 상담경험이 있는 집단에서는 우울, 낙인 내성, 과거 상담만족도가 유의하게 상담의도를 예측하였다. 본 연구 결과는 낙인 내성을 제외하고 상이한 변인들이 과거 상담경험이 있는 집단과 없는 집단에서 추후 상담이용 의도를 예측함을 밝혔다. 마지막으로 대학생들의 심리상담 서비스 이용을 높이기 위해 본 연구결과가 상담전문가들에게 시사하는 점과 후속연구를 위한 제언을 논하였다.

* 주요어 : 상담의도, 상담 전문성 신뢰, 낙인 내성, 상담 만족도

† 교신저자 : 김정기, 포항공과대학교 인문학부, (37673) 경상북도 포항시 남구 청암로 77,
E-mail: jung@postech.ac.kr

누구나 인생을 살면서 심리적으로 어려운 순간들을 경험하게 되고, 이때 도움을 얻을 수 있는 사람이 있다면 이러한 어려움을 극복하는 것이 상대적으로 더 용이할 것이다. 하지만 최근에 발표된 경제협력개발기구(OECD) 자료에 따르면 한국은 36개의 조사대상국 중 어려울 때 기댈 수 있는 사람이 있다고 보고한 응답자의 비율이 가장 낮은 것으로 나타났다(OECD, 2015). OECD 보건국장인 프란체스카 콜롬보는 2014년에 ‘우울증: 21세기 글로벌 위기’라는 주제로 열린 컨퍼런스에서 OECD 회원국 국민들의 정신병원 입원 기간과 자살률이 모두 감소하고 있지만 유일하게 한국만이 이런 경향을 역행하고 있다고 지적하였고, 그 이유로 한국은 치매를 제외한 정신질환 진료비가 전체 의료비 지출의 3%에 불과하고, 정신질환 초기에 최적의 진료가 이루어지지 않기 때문이라고 언급하였다(조선일보, 2014). 즉, 우리나라에서 심리적 어려움을 겪고 있는 많은 사람들이 주변 사람들이나 전문가로부터 필요한 도움을 적절히 받지 못하고 있음을 의미한다(Yoo, Goh, & Yoon, 2005).

상담이나 심리치료가 필요함에도 불구하고 전문적인 도움을 추구하지 않는 것을 일컬어 서비스 갭(service gap) 현상이라고 한다(Steffl & Prospero, 1985). 일부 연구자들은 경제적, 시간적 비용문제, 심리상담 서비스에 대한 접근성 등의 주변 요인들이 서비스 갭 현상의 원인일 수 있다고 주장하였다(Horgan, 1985). 하지만 대부분의 상담서비스를 무료로 제공하고, 물리적 접근성이 용이한 대학상담센터에서도 유사한 서비스 갭 현상이 존재하고 있으며, 심리적 어려움을 겪는 대학생들 중 많은 수가 상담센터 이용을 꺼리고 있다(김범선, 전운경, 전진실, 2008; Walter, Yon, & Skovholt, 2012).

전문적인 도움으로 비교적 쉽게 해결될 수 있는 적응상의 심리적 문제들도 제 때에 필요한 도움을 받지 못하면 그 문제는 더욱 악화되고 심각한 상태에 이를 수 있다(남숙경, 이상민, 2012). 따라서 상담심리학과 상담자들은 서비스 갭을 줄여 도움이 필요한 사람들이 제때에 전문적인 도움을 받을 수 있도록 노력할 필요가 있다. Foxhall(2000)는 대중들이 심리상담 서비스가 개인의 심리적 문제를 해결하는 강력하고 보편적인 수단으로 인식할 수 있도록 돕는 것이 상담심리학자들의 중요한 사회적 책무라고 주장하였다. 이를 위해 서비스 갭을 줄이기 위해서는 어떤 요인들이 서비스 갭을 야기하고 예방하는데 영향을 미치는지를 우선적으로 파악할 필요가 있다. 이에 국내외 상담심리학자들은 도움을 필요로 하는 사람들이 어떤 이유로 전문적인 상담서비스를 이용하지 않는지를 파악하기 위해 상담시설에 접근 가능성, 상담을 받기 위한 시간적, 경제적 비용과 같은 주변 요인들뿐만 아니라, 성별, 나이를 포함한 다양한 인구통계학적 변인들과 낙인, 정서에 대한 두려움, 자기노출에 대한 어려움 등과 같은 다양한 심리적인 변인들에 관심을 가져왔다(유성경, 이동혁, 2000; 이민지, 손은정, 2007; Vogel, Wester, & Larson, 2007).

그러나 여러 학자들은 과거에 전문적인 도움을 받은 경험이 장래 도움추구 행동에 중요한 영향을 미치는데도 불구하고 선행연구들이 과거 전문적인 도움을 받은 경험의 영향력을 고려

하지 않았다고 비판하였다(Deane, Skogstad, & Williams, 1999; Steff & Prosperi, 1985; Vogel & Wester, 2003; Vogel, Wester, Wei, & Boysen, 2005). 국내에서도 박준호와 서영석(2009)은 과거 전문적 도움 받은 경험을 고려하는 하나의 방법으로써 상담 경험 여부로 집단을 나누어 다양한 예측요인들과 상담이용 의도의 관련성을 살펴볼 필요가 있다고 주장하였다. 이들은 실제로 상담경험이 있는 남자 대학생과 상담경험이 없는 남자 대학생 집단을 나누어 성역할 갈등과 상담이용 의도와 의 관계를 살펴보았는데, 상담경험이 없는 남자 대학생 집단에서만 사회적 낙인, 자기 낙인, 상담에 대한 태도의 매개효과가 나타나 두 집단에서 요인들의 관계가 다른 양상을 보이는 것을 밝혔다. 남숙경과 이상민(2012)의 연구에서는 상담경험이 없는 학생들의 경우 상담경험이 있는 학생들에 비해 낙인, 전문가에 대한 불신 정도가 더 높으므로 나타나 상담경험 여부에 따라 상담이용 의도와 관련된 변인들에서 차이가 있음을 시사하였다. 따라서 본 연구에서는 상담경험 유무를 통제하지 않았던 선행연구들의 한계를 보완하여 상담 경험이 있는 집단과 상담 경험이 없는 집단을 구분하여 전문적 도움추구 의도에 영향을 미치는 다양한 요인들을 파악하고자 한다. 구체적으로 상담경험 유무에 따라 예측변인인 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도가 종속변인인 추후 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

본 연구에서는 많은 선행연구들에서 종속변인으로 살펴본 전문적 도움에 대한 태도가 아니라, 전문적 도움 추구 의도 자체를 종속변인으로 선정하였으며, 그 근거는 다음과 같다. 개인의 도움추구 태도는 개인의 도움추구 행동을 예측하는 접근요인으로 선행연구자들로부터 많은 관심을 받아왔다(김주미, 유성경, 2002; 남숙경, 이상민, 2012; 유성경, 2005; 이미경, 김아름, 최성인, 남숙경, 이상민, 2010; 홍혜영, 2006; Ægisdóttir & Gerstein, 2009; Fischer & Turner, 1970). 그러나 태도가 꼭 실제 행동으로 이어지지 않기 때문에, 태도를 통해 실제 행동을 예측하는데 한계가 존재한다는 비판들도 역시 제기되어 왔다(김혜경, 2012; 신연희, 안현의, 2005; 이민지, 손은정, 2007; Bosmajian & Mattson, 1980). Azjen(1991)의 계획된 행동 이론(the Theory of Planned Behavior)에 따르면 태도(attitude)는 행동을 수행하려는 의도(intention)를 거쳐 실제 행동(behavior)에 영향을 미치기 때문에 행동에 대한 태도보다는 행동에 대한 의도가 구체적인 행동을 가장 잘 예측한다고 하였다. Deane과 Todd(1996)도 어떤 행동에 대한 태도와 실제 행동이 항상 일치하지 않기 때문에 어떤 사람은 상담에 대한 긍정적인 태도를 가지고 있어도 전문적인 도움 추구행동을 하지 않을 수 있다고 보았다. 따라서 전문적 도움추구 행동을 보다 정확히 예측하기 위해서는 전문적 도움추구 태도뿐만 아니라 도움추구 의도를 직접적으로 살펴보는 것이 필요하다(김혜경, 2012). 이에 따라 본 연구에서는 전문적 도움추구 태도를 종속변인으로 살펴본 선행연구들의 제한점을 고려하여, 도움추구 의도를 종속변인으로 상정하고자 한다.

예측변인들인 성별, 심리적 어려움(우울, 불안, 지각된 스트레스), 상담 관련 경험 및 태도

(지인의 상담경험, 상담을 권유받아본 경험, 상담 전문성에 대한 신뢰, 낙인 내성, 과거 상담 만족도)는 Kushner와 Sher(1989, 1991)가 제시한 상담서비스 이용 의도에 영향을 미치는 접근 요인과 회피요인의 차원에서 이해할 수 있을 것이다. Kushner와 Sher(1989, 1991)은 Miller(1944)의 고전적 접근-회피 갈등(classic approach-avoidance conflict) 이론을 바탕으로 다양한 개인적 변인과 환경적 변인을 접근요인들과 회피요인들로 나누어 이러한 요인들 간 갈등의 결과가 전문적인 도움추구 행동 여부를 결정한다고 보았다. 예를 들어, 개인이 느끼는 심리적 어려움, 가까운 지인의 상담경험, 만족스러운 과거 상담 경험, 상담 전문성에 대한 신뢰 등은 심리상담 서비스를 이용할 가능성을 높이는 접근요인으로 작용할 수 있고, 상담을 받는 것에 대한 낙인 우려, 불만족스러운 과거 상담 경험 등은 심리상담 서비스 이용할 가능성을 낮추는 회피요인들로 작용하여 도움추구 행동 여부를 결정하는데 영향을 미친다는 것이다(박준호, 서영석, 2009).

예측변인들 중 성별과 관련해서, 전문적 도움추구 의도에서 성차를 직접적으로 살펴본 연구는 없었으나, 국내 대학생들을 대상으로 성별에 따른 심리상담 서비스에 대한 태도를 살펴본 연구결과(유성경, 2005; Leong & Zachar, 1999; Nam et al., 2010)를 통해 성차와 도움추구 의도와 의 관계를 유추할 수 있다. 먼저 유성경(2005)의 연구에서는 여자들이 남자들보다 상담에 대해 더 긍정적인 태도를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 성별을 전문적 도움추구 태도를 통해 도움추구 의도에 영향을 줄 수 있는 변인으로 언급하였다. 메타분석을 이용하여 5,713명의 Asian, Asian American, American 대학생과 대학원생의 자료를 분석한 연구에서도 남녀에 따라 상담에 대한 태도에서 차이가 있는 것으로 나타났다(Nam, et al., 2010). 이러한 결과에 대해 연구자들은 전통적인 성역할이 남성으로 하여금 도움을 추구하는 것이 나약함을 의미한다고 생각하게 하여 여성들과 비교했을 때 상담이용에 대해 부정적인 태도를 가지고 있다고 설명하였다(Leong & Zachar, 1999). 따라서 본 연구에서는 상담이용 의도에 성별이 영향을 미치는 지를 살펴보고자 한다.

다음으로 우울, 불안, 스트레스와 같은 심리적 어려움의 경우, 어려움 수준이 높아질수록 전문적인 도움을 요청할 가능성이 높아진다. 선행 연구에서 심리적 어려움이 높은 사람들이 실제로 심리상담 서비스 이용 빈도가 높다는 것을 확인하였다(Kushner & Sher, 1989; Rickwood & Braithwaite, 1994). 반면, 개인이 지각하는 심리적 어려움 수준이 낮으면 상담이나 심리치료를 받을 가능성이 낮다(Komiya, Good, & Sherrod, 2000). 이러한 결과는 국내 연구에서도 비슷하게 나타났는데 개인이 느끼는 심리적 어려움은 상담이용 의도와 실제 전문적 도움추구 행동을 유의하게 예측하는 것으로 나타났다(신연희, 안현의, 2005; 이선훈, 2007). 대학생들을 대상으로 한 곽현선(2012)의 연구에서도 우울이 도움추구 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 뿐만 아니라 우울장애와 불안장애로 진단 받은 사람들이 도움을 추구하는 비율은 각각 13%와 25%로 나타났으며(Roness, Mykletun, & Dahl, 2005), 경제적 스트레스

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

(Lim, Heckman, Montalto, & Letkiewicz, 2014), 사회심리적 스트레스(Onditi, Moses, & Masath, 2014), 문화적응 스트레스(Tung, 2011)와 같은 다양한 스트레스 역시 도움추구 행동과 연관이 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 대학생들의 우울, 불안, 지각된 스트레스가 상담이용 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

상담 관련 경험 및 태도와 관련해서 여러 변인이 있을 수 있는데, 먼저 대표적인 상담 관련 태도로는 상담 전문성에 대한 신뢰와 낙인에 대한 내성이 있다. 최성인과 김창대(2010)는 이 두 요인을 통해 사람들이 상담이라는 ‘상품’을 어떻게 인식하는지를 파악할 수 있고, 이 두 요인은 마케팅 노력을 통해 변화시킬 수 있는 요인이라고 설명하였다. 즉, 사람들이 상담자가 적합한 교육과 훈련을 통해 전문성을 갖추고 있다는 신뢰를 가지고 있고, 상담을 통해 문제가 해결될 수 있다는 기대감을 가지면 상담을 받고자하는 의도가 높아지지만, 상담 서비스, 상담기관, 상담 전문가에 대한 정보나 지식이 부족하거나, 부정적인 정보를 가지고 있는 경우에는 전문적인 도움을 요청할 가능성을 줄어든다(김혜경, 2012). 상담 전문성에 대한 신뢰뿐만 아니라 상담이나 심리치료를 받는 것에 대한 낙인에 대한 우려 역시 전문적인 도움추구 의도를 낮춘다는 선행연구 결과들이 있다(Cooper, Corrigan, & Watson, 2003; Corrigan, 2004; Corrigan, Druss, & Perlick, 2014). 낙인은 사회적으로 수용되지 않는 특성을 가지고 있기에 결합이 있다고 지각되어지는 것을 말한다(이민지, 손은정, 2007). Corrigan(2004)은 상담 서비스 이용에 대한 낙인은 자아존중감을 떨어뜨리고 다른 사람들로 하여금 치명적인 “정신적인 병”이 있다고 여겨질 수 있게 함으로써 심리적 위협으로 작용하여 전문적인 도움추구 의도에 부정적인 영향을 미친다고 설명하였다. 특히, 다른 사람들의 시선에 신경을 많이 쓰고, 체면을 중요시 하는 한국 사회에서는(최상진, 유승엽, 1992) 낙인이 한국인의 도움추구 태도, 의도, 행동에 미치는 영향은 더 클 수 있다(이민지, 손은정, 2007). 하지만 이러한 낙인을 견디는 힘인 낙인 내성(stigma tolerance) 크다면 낙인에 대한 우려가 전문적인 도움추구 의도를 미치는 부정적 영향을 줄일 수 있다(Aegisdóttir & Gerstein, 2009).

다음으로 상담 관련 경험 변수들을 살펴보면, 주변인의 상담경험, 주변인으로부터 상담을 권유받아본 경험 역시 접근요인들로 간주된다. 도움추구 행동과 관련된 주변인들의 영향은 Molock 등(2007)의 도움추구 모델을 적용하여 이해할 수 있는데, 이 모델에 따르면 한 개인이 주관적으로 가지고 있는 심리적 문제와 관련된 도움추구 태도는 이와 관련된 가족이나 주변의 친구들이 전반적인 행동양식이나 기준에 의해 영향을 받게 된다. 즉, 주변에서 상담을 이용한 경험이 많을수록 당사자도 심리적 문제에 직면했을 때 상담이용 의도가 높아질 수 있다. 한편 선행연구들에서는 서비스 갭을 줄이고, 더 많은 사람들이 전문적인 도움을 받도록 하기 위해서는 상담이나 심리치료를 상품이나 서비스로 간주하고 마케팅의 대상으로 이해하는 것이 도움이 될 수 있다고 보고하고 있다(문수정, 김계현, 2012; 최성인, 김창대, 2010; Gilchrist & Stringer, 1992). 예를 들어 문수정과 김계현(2012)은 심리상담 서비스는 구매에 대

한 위험지각은 높지만(낙인 우려) 구매 이익은 잘 드러나지 않는 무형재이자 신뢰재이기 때문에 경험이나 어려움과 관련하여 유사성이 높은, 신뢰로운 추천자의 의견에 많은 영향을 받을 수 있다고 주장하였다. Walter 등(2012)은 주변인의 상담관련 경험이 도움추구 행동에 미치는 영향을 강조하면서 인종에 따라 주변인의 권유가 다른 효과를 보일 수 있음을 밝혔다. 이선희(2007) 역시 한국인의 전문적인 도움추구 행동에는 가족을 비롯한 주변인의 태도가 서비스 이용에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 언급하였다. 따라서 상담을 받아본 지인이 있거나 주변 사람으로부터 상담을 권유를 받은 경우 전문적인 도움추구 행동을 할 의도가 높을 것을 예상할 수 있다. 이에 따라 본 연구에는 상담 관련 경험 및 태도 변수로써 상담 전문성 신뢰, 낙인 내성과 함께 지인의 상담경험과 지인으로 부터 상담 권유를 받아본 경험이 상담이용 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

또한 선행연구에서 도움추구 행동과 관련하여 이전의 상담경험 여부와의 관련성을 살펴보면 단순한 상담 경험이 상담에 대한 긍정적인 태도를 형성하게 하거나 미래에 상담을 받을 의도를 높이는 것이 아니라는 주장이 대두되었다(Deane et al., 1999). Vogel과 Wester(2003)에 따르면 단순한 상담경험 유무보다는 과거에 긍정적인 상담경험을 한 경우에 미래에 상담 서비스를 재이용할 가능성이 높다. 따라서 미래 상담이용 의도를 예측하기 위해서는 상담경험이 있었던 사람들에게는 과거 상담에서의 만족도를 함께 측정해야만 보다 더 정교하게 상담이용 의도를 예측할 수 있을 것으로 예상하여 상담 경험이 있는 집단에서는 과거 상담 만족도 역시 상담이용 의도에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

종합하면 본 연구의 목적은 한국 사회에서 서비스 갭을 줄이고 심리적 어려움을 겪는 사람들이 필요한 전문적 도움을 받을 수 있는 방향을 모색하기 위해 대학(원)생들을 대상으로 상담 경험이 있는 사람들과 상담 경험이 없는 사람들을 구분하여 상담이용 의도에 영향을 줄 수 있는 변인들의 효과를 탐색하는 것이다. 구체적으로 본 연구에서는 상담경험 유무에 따라 두 집단으로 나누어 각각의 집단에서 성별, 심리적 어려움(우울, 불안, 지각된 스트레스), 상담 관련 경험 및 태도(상담 전문성 신뢰, 낙인 내성, 지인 상담 경험, 상담 권유 받아본 경험)가 추후 상담이용 의도를 예측하는지를 살펴보고자 한다. 상담 경험이 있는 집단에서는 추가적으로 과거 상담에 대한 전반적인 만족도 역시 추후 상담이용 의도에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

위 연구목적을 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

1. 상담경험 경험 유무에 따라 심리적 어려움과 상담 관련 경험 및 태도에서 차이가 있을 것인가?
2. 상담경험이 없는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도는 상담이용 의도를 예측하는가?
3. 상담경험이 있는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도, 과거 상담에

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

대한 만족도는 추후 상담이용 의도를 예측하는가?

방 법

연구 참여자

경상북도 소재의 공과대학교에 재학 중인 학부생과 대학원생을 대상으로 본 연구가 실시되었고 결측치가 있는 자료를 제외하고 총 443명의 자료가 분석되었으며, 이들 중 남학생은 337명(76.1%), 여학생은 106명(23.9%)이었고, 학부생 229명(51.7%), 대학원생 214명(48.3%)이었다. 연구 참가자들의 평균 연령은 24.11세($SD=3.708$)이었다.

연구절차

자료는 온라인 설문을 통해 수집되었다. 이메일을 통해 학생들에게 연구에 대해 홍보하였고, 학생들은 자발적으로 연구에 참여하였다.

심리적 어려움(우울, 불안, 지각된 스트레스)

본 연구에서 심리적 어려움을 측정하기 위해 우울, 불안, 지각된 스트레스를 각각 측정하였다. 우울은 전경구, 최상진, 양병창(2001)이 한국판으로 수정, 개발한 Radloff(1977)의 CES-D(Center for Epidemiologic Studies Depression Scale)를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 총 20개의 문항으로 구성되어 있고, 4점 리커트 척도로 평가한다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .94이었다. 불안은 김정택(1978)이 번안한 Spielberg, Gorsuch와 Lushene(1970)의 상태-특성 불안 척도(State-Trait Anxiety Inventory) 중 그 순간에 느끼는 정서적 불안을 묻는 '상태불안척도' 사용하여 측정하였다. 이 척도는 20개의 문항으로 구성되어 있고, 4점 리커트 척도로 평가한다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .95이었다. 지각된 스트레스는 Cohen, Kamarck와 Mermelstein(1983)이 개발하고, 박준호, 서영석(2010)이 번안하고, 한국판으로 타당화한 지각된 스트레스 척도를 사용하였다. 10문항으로 5점 리커트 척도로 평가하며 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .85이었다.

상담에 대한 태도(상담 전문성 신뢰, 낙인 내성)

심리상담 서비스의 전문성을 얼마나 신뢰하고 있고, 심리상담 서비스를 이용하는 것에 대한 부정적인 인식이나 고정관념으로부터 얼마나 자유로운지를 측정하기 위해 Aegisdóttir와 Gerstein(2009)가 개발하고 김태선(2011: 장윤진, 2012에서 재인용)이 번안한 심리상담 서비스

에 대한 신념 척도(Beliefs About Psychological Services: BAPS)에서 전문성(Expertness) 소척도와 낙인 내성(Stigma Tolerance) 소척도를 사용하였다. 전문성 소척도는 전문적인 심리상담 서비스의 유용성과 전문성에 대한 신뢰를 측정하는 4개의 문항으로 6점 리커트 척도로 평가한다. 장운진(2012)이 보고한 전문성 소척도의 신뢰도는 .79이고, 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .76이다. 본래 낙인 내성 소척도는 심리상담 서비스를 이용하는데 낙인(역채점)과 이러한 부정적인 고정관념으로부터 자유로운 정도를 8개의 문항, 6점 척도로 평가한다. 장운진(2012)이 보고한 신뢰도는 .77이고, 본 연구에서도 역시 .77로 나타났다.

상담 의도

상담이용 의도를 측정하기 위해 BAPS 척도(Aegisdóttir & Gerstein, 2009)에서 의도(Intent) 소척도를 사용하였다. 의도 척도는 앞으로 전문적인 도움을 추구할 의도가 있는지를 측정하는 6문항으로 구성되어 있고, 6점 리커트 척도로 평가한다. 장운진(2012)의 연구에서 나타난 신뢰도는 .83이고, 본 연구에는 .84로 나타났다.

상담 관련 경험

상담경험은 '상담을 받아본 경험이 있느냐'는 질문에, 참가자들은 '그렇다'와 '아니다'로 응답하였다. 지인의 상담 경험을 측정하기 위해 '당신의 지인 중에 상담을 받아본 사람이 있느냐'고 물었고, 역시 '그렇다'와 '아니다'로 응답하였다. 상담 권유 받은 경험을 측정하기 위해 '지인으로부터 상담을 받아보라고 권유받아본 적이 있느냐'고 물었고 '그렇다'와 '아니다'로 응답하게 하였다.

과거 상담 만족도

상담경험이 있는 사람들을 대상으로 과거 상담 만족도를 측정하기 위해 Larsen, Attkisson, Hargreaves와 Nguyen(1979)이 개발하고 김원중(1993)이 번안한 상담만족도 질문지(Client Satisfaction Questionnaire: CSQ)를 사용하였다. 이 질문지는 본래 8개 문항으로 구성되어 있지만 본 연구에서는 현재 진행 중인 상담에 대한 만족도가 아닌 과거에 받았던 상담에 대한 만족도를 측정했기 때문에 '나는 상담을 통해 내가 원하는 도움을 받았다', '상담은 내가 고민을 해결하고 극복하는 데 도움을 주었다', '상담은 전반적으로 만족스러웠다'는 3개 문항을 4점 리커트 척도로 평가하게 하였다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .88이다.

자료분석

SPSS 22.0을 사용하여 카이제곱 검정, 일원분산분석, 상관분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

결 과

상담이용 의도, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도 간의 관계

상담경험이 있는 집단(n=122)과 상담경험이 없는 집단(n=321)으로 나누어 기술통계, 상관분석을 실시하였고 그 결과를 <표 1>과 <표 2>에 제시하였다. 상담경험이 있는 집단에서는 상담이용 의도와 유의미한 상관관계를 나타낸 변인들은 상담 전문성 신뢰($r=.402, p<.01$), 낙인 내성($r=.540, p<.01$), 과거 상담 만족도($r=.455, p<.01$)였다. 상담경험이 없는 집단에서는 상담 전문성 신뢰($r=.642, p<.01$)와 낙인 내성($r=.400, p<.01$)만이 상담이용 의도와 유의미한 관련이 있었다.

<표 1> 상담경험 유무에 따른 기술통계값

	상담경험	
	무 (n=321) M(SD)	유 (n=122) M(SD)
1. 우울	1.79(.56)	1.94(.58)
2. 불안	2.12(.56)	2.24(.58)
3. 지각된 스트레스	2.86(.64)	3.06(.62)
4. 상담 전문성 신뢰	3.82(.93)	4.17(.94)
5. 낙인 내성	4.46(.81)	4.80(.83)
6. 상담이용 의도	4.16(.96)	4.56(1.07)

주. * $p<.05$, ** $p<.01$

<표 2> 상담의도, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도 간 상관계수

	1	2	3	4	5	6
1. 상담이용 의도		.021	.027	.043	.642**	.400**
2. 우울	-.056		.828**	.667**	-.043	-.153**
3. 불안	-.137	.779**		.734**	-.030	-.134*
4. 지각된 스트레스	-.044	.641**	.654**		-.098	-.178**
5. 상담 전문성 신뢰	.402**	-.174	-.091	-.050		.325**
6. 낙인 내성	.540**	-.262**	-.297**	-.014	.453**	
7. 과거 상담 만족도	.385**	-.135	-.109	-.064	.319**	.230*

주. 왼쪽 아래가 상담경험이 있는 집단의 상관계수이며, 오른쪽 위가 상담경험이 없는 집단의 상관계수이다.

* $p<.05$, ** $p<.01$

상담이용 의도에 대한 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도의 상대적 설명력

상담경험이 없는 집단과 상담경험이 있는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도에 따른 상담의도를 예측하기 위해 회귀분석을 사용하였다. 특히 변인들의 상대적 영향력의 크기를 확인하고자 위계적 회귀분석을 실시하였다.

먼저, 상담경험이 없는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 상담이용 의도를 설명하는지를 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 잔차검증을 위해 Dubin-Watson 계수를 산출했을 때 1.955로 나타나 잔차가 독립적임을 확인하였고, 다중공선성을 진단하기 위해 VIF 값을 산출했을 때 1.000~4.041로 다중공선성 문제가 없는 것으로 판단하였다. 1단계에서 성별(남=0, 여=1), 2단계에서 심리적 어려움과 관련된 우울, 불안, 지각된 스트레스를 투입하고, 마지막 3단계에서 상담 경험 및 태도 관련 변인인 지인 상담 경험, 상담을 권유 받은 경험, 상담 전문성 신뢰, 낙인 내성을 추가로 투입하였다. <표 3>에서 제시한 것처럼 3단계 회귀모형만이 유의한 것으로 나타났고[F(8, 312)=38.223, $p<.01$], 이 변인들은 상담이용 의도를 예측하는데 총 49.5%의 설명량을 가졌다. 지각된 스트레스($\beta=.170$, $p<.01$), 상담 권유 받은 경험($\beta=.136$, $p<.01$), 상담 전문성 신뢰($\beta=.583$, $p<.01$), 낙인 내성($\beta=.222$, $p<.01$)이 상담경험이 없는 대학생들의 상담이용 의도를 유의미하게 설명하였다.

<표 3> 상담 경험이 없는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도에 따른 상담의도 위계적 회귀분석 결과 (n=321)

분류	예측변인	Model 1 β	Model 2 β	Model 3 β
성별		-.005	-.010	-.017
심리적 어려움	우울		-.013	-.010
	불안		-.003	-.061
	지각된 스트레스		.055	.170**
상담 관련 경험 및 태도	지인 상담경험			.035
	상담을 권유 받은 경험			.136**
	상담 전문성 신뢰			.583**
	낙인 내성			.222**
R ²		.000	.002	.495
ΔR^2			.002	.493
F		.007	.165	38.223**

주. * $p<.05$, ** $p<.01$

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

다음으로 상담경험이 있는 집단에서도 Dubin-Watson 계수는 1.740이고 VIF 값은 1.000~3.108로 잔차가 독립적이고 다중공선성 문제가 없는 것으로 판단하였다. 1단계에서 성별을, 2단계에서 심리적 어려움과 관련된 변인들을, 3단계에서 상담에 관련된 경험 및 태도 변인들을, 4단계에서는 과거 상담에 대한 전반적 만족도를 추가로 투입하였다. <표 4>에 위계적 회귀분석 결과를 제시한 것처럼 3단계 회귀모형과[F(8, 112)=7.848, $p<.01$], 4단계 회귀모형만이 유의하였고[F(9, 111)=9.706, $p<.01$], 상담이용 의도를 예측하는데 3단계 연구변인들의 총 설명량은 35.9%, 4단계 연구변인들의 총 설명량은 44.0%이었다. 3단계 모형에서는 상담 전문성에 대한 신뢰($p=.213$, $p<.05$)와 낙인 내성($\beta=.500$, $p<.01$)이 추후 상담 받을 의도를 유의미하게 설명하였고, 4단계 모형에서는 우울($p=.270$, $p<.05$), 낙인 내성($p=.459$, $p<.01$), 과거 상담 만족도($p=.321$, $p<.01$)가 추후 상담 받을 의도를 유의미하게 설명하였다.

<표 4> 상담경험이 있는 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도에 따른 상담 의도 위계적 회귀분석 결과 (n=122)

분류	예측변인	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
		β	β	β	β
성별		.059	.053	.071	.042
심리적 어려움	우울		.094	.252	.270*
	불안		-.248	-.089	-.082
	지각된 스트레스		.055	-.140	-.119
상담 관련 경험 및 태도	지인 상담경험			-.086	-.093
	상담을 권유 받은 경험			.041	-.039
	상담 전문성 신뢰			.213*	.114
	낙인 내성			.500**	.459**
	과거 상담 만족도				.321**
R^2		.004	.029	.359	.440
ΔR^2			.026	.330	.081
F		.420	.872	7.848**	9.706**

주. * $p<.05$, ** $p<.01$

논 의

본 연구는 상담경험이 있는 대학생 집단과 상담경험이 없는 대학생 집단에서 성별, 심리적 어려움, 상담 관련 경험 및 태도(지인 상담경험, 상담을 권유 받은 경험, 상담전문성 신뢰 정

도, 낙인 내성, 과거 상담 만족도)가 추후 상담이용 의도에 미치는 영향을 살펴보았다.

먼저 상담경험이 없는 집단에서는 지각된 스트레스, 지인들로부터 상담권유를 받아본 경험, 상담 전문성에 대한 신뢰 정도, 낙인 내성이 추후 상담이용 의도를 유의하게 설명하였지만 성별, 우울, 불안, 지인의 상담경험은 추후 상담이용을 설명하지 못했다. 이러한 결과는 상담 태도에서 성차를 발견한 기존 연구결과(유성경, 2005; Nam et al., 2010)와는 상이하다. 하지만, 본 연구의 참가자들 중 여학생들이 차지하는 비율이 23.8%로 적고, 공과대학 여학생들이 지니고 있는 특성으로 성차가 발견되지 않았을 가능성이 있지만, 선행연구들에서는 전문적 도움요청 태도에서의 성차를 살펴보고 본 연구에서는 전문적 도움요청 의도에서의 성차를 살펴보기 때문에 연구결과가 상이할 수 있다. 따라서 성차와 관련된 결과는 추후에 더 탐색해 볼 필요성이 있다. 또한 상담경험이 없는 집단에서 우울과 불안은 상담이용 의도를 예측하지 못했으나, 지각된 스트레스는 상담이용 의도를 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담경험이 없는 집단에서 개인이 겪고 있는 심리적인 어려움의 유형에 따라 상담이용 의도에 미치는 영향이 다를 수 있음을 시사하는 흥미로운 결과이다. 본 결과가 반복적으로 나타날 것인지는 추후 연구에서 확인해볼 필요성이 있다.

더불어 지인으로부터 상담을 권유받는 것은 상담이용 의도를 예측하지만, 지인의 상담경험 자체는 상담경험이 없는 집단의 상담이용 의도를 예측하지 못했다. 비록 주변인의 상담경험이 직접적으로 개인의 상담이용 의도에 영향을 주지는 못했으나, 문수정과 김계현(2012)이 주장하였듯이 신뢰로운 추천자의 상담 권유는 추후 상담이용 의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 여겨진다. 상담경험이 없는 집단에서 상담 전문성에 대한 신뢰와 낙인에 대한 내성 역시 상담이용 의도를 예측하는 것으로 나타났다. 이처럼 상담에 대한 태도(상담 전문성에 대한 신뢰, 낙인 내성)가 상담이용 의도를 설명하는 것은 많은 선행연구들과 일치하는 결과이다(김혜경, 2012; 이민지, 손은정, 2007; Ægisdóttir & Gerstein, 2009). 즉, 상담에 대한 실제적인 경험은 없더라도, 상담 서비스에 대한 올바른 정보를 가지고 있고 상담을 통해 필요한 도움을 얻을 수 있을 것 같다는 기대가 있으면 전문적인 도움을 요청할 가능성이 높아지는 것이다. 이현림과 강은희(2004)은 기존에 상담을 받아본 경험이 없는 사람들을 대상으로 상담 전에 상담에 대한 교육을 실시하면 상담에 대한 태도, 지식, 기대감을 향상시키는 것을 발견하였다. 따라서 상담경험이 없는 사람들에게 다양한 방식을 통해 상담에 대한 정보를 전달하면 상담 전문성에 대한 신뢰가 높아지고, 그 결과 도움이 필요할 때 전문적인 도움을 요청할 가능성 역시 높아질 수 있을 것이다. 또한 상담을 이용할 경우 다른 사람들에게 자신이 심리적 결함이 있는 것으로 여겨질 것에 대한 두려움이 적거나 상담과 관련된 부정적인 고정관념이 적을수록 추후에 상담을 이용할 의도가 높은 것으로 나타났다. 이처럼 국내연구에서 낙인 내성이 일관되게 상담이용 의도를 예측하는 것은 타인의 시선에 신경을 많이 쓰는 한국사회의 체면문화를 반영하는 것(최상진, 유승엽, 1992)이라고 여겨진다. 따라서 서비스 갭을 줄여 더

많은 사람들이 도움이 필요할 때에 전문적인 도움을 추구하도록 하기 위해서는 우리 사회 전반에 심리상담 서비스에 대한 잘못된 인식과 편견을 개선하고, 상담 전문성에 대한 정보를 기반으로 긍정적인 인식을 높일 필요가 있다.

상담경험이 있는 집단에서는 우울, 낙인 내성, 과거 상담 만족도가 추후 상담을 받을 의도를 설명하는 것으로 나타났다. 상담경험이 없는 집단에서는 지인으로부터 상담을 권유받는 것은 상담이용 의도를 예측했던 것과 달리 상담경험이 있는 경우에는 지인의 권유가 상담이용 의도를 예측하지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담을 한 번도 받지 않았던 사람들에게는 지인들의 권유가 그들로 하여금 상담에 대한 새로운 정보를 제공하고 태도에 영향을 주어 상담이용 의도를 높였을지 모르지만, 상담을 받아본 사람들에게는 더 이상 지인의 권유가 특별한 영향력을 미치지 못하는 것으로 해석할 수 있다. 또한, 상담경험이 없는 집단에서는 지각된 스트레스가 상담이용 의도를 예측한 것과는 다르게, 상담경험이 있는 집단에서는 우울이 상담이용 의도를 예측하였다. 그러나 심리적 어려움이 높아지면 전문적인 도움을 요청할 가능성이 높아짐을 보여주는 선행연구 결과들은 존재하지만(신연희, 안현의, 2005; 이선희, 2007; Kushner & Sher, 1989; Rickwood & Braithwaite, 1994), 상담경험 유무에 따라 집단을 나누어 각각의 심리적 어려움이 전문적 도움추구 의도에 미치는 영향을 살펴본 연구는 존재하기 않기 때문에 본 연구에서 나타난 이러한 차이가 다른 연구에서도 일관되게 나타날 것인지에 대해서는 앞으로 살펴볼 필요가 있을 것이다. 그러나 상담경험이 있는 집단에서도 상담경험이 없는 집단에서와 마찬가지로 자신이 상담을 받는 것에 대해 다른 사람들이 부정적으로 인식할 것을 염려하는 경우 추후 상담 받을 의도를 낮추는 것으로 나타났다. 이는 상담서비스와 관련된 낙인을 극복하고 상담을 이용한 경험이 있는 사람들에게도 여전히 상담과 관련된 낙인은 이들이 추후에 상담을 이용하는데 장애물로 작용할 수 있음을 시사한다. 또한, 상담경험이 있는 집단에서는 과거 상담에 대한 만족도 역시 추후 상담이용 의도를 설명하는 것으로 나타났고, 만족도를 고려할 경우 상담 전문성에 대한 신뢰는 더 이상 상담이용 의도를 예측하지 못하는 것으로 나타났다. 즉, 과거에 상담을 받았지만 상담에 대한 만족도가 낮은 경우는 이후에 문제가 생겨도 심리상담 서비스를 이용할 가능성이 낮아지지만, 과거 상담을 통해 자신의 문제를 해결하는데 도움이 되었고, 만족도가 높은 경우에는 추후에 상담을 받을 가능성이 높아질 수 있음을 의미한다(Deane et al., 1999; Vogel & Wester, 2003). 특히 과거의 상담 만족도를 통제했을 경우에는 상담 전문성에 대한 신뢰는 더 이상 상담의도를 예측하지 못해 상담을 경험한 사람들에게는 과거의 상담경험에 대한 만족도가 이후 상담이용에 중요한 역할을 하는 것으로 여겨진다.

본 연구결과가 상담현장에 시사하는 점은 다음과 같다. 우선, 상담을 홍보하는데 있어서 대상자들의 상담경험 유무에 따라 홍보 전략을 차별화할 필요성을 제기한다. 예를 들어 상담경험이 전무한 학생들의 경우 상담센터의 홈페이지를 통해 심리상담 서비스에 대한 정보를 전

달하거나, 아웃리치 서비스를 통해 심리상담 서비스를 소개할 때 정신병리(예, 우울증, 불안장애)뿐만 아니라 스트레스와 같이 학생들에게 보다 쉽게 인식할 수 있는 문제를 해결하는데 도움이 된다는 것을 강조할 필요가 있을 것이다. 또한, 상담 유경험자의 경우 과거의 상담경험이 만족스럽지 못한 경우, 심리상담 서비스에 대한 부정적인 인식을 가졌을 가능성을 있다. 따라서 상담자는 상담경험이 있는 사람들을 대상으로 상담서비스 재이용을 권할 때, 과거의 상담 경험을 탐색하고 심리상담 서비스에 대한 부정적 인식을 바꿀 수 있도록 도움을 줄 필요가 있을 것이다. 한편, 본 연구결과에서 상담경험이 없는 집단에서는 상담 전문성에 대한 신뢰 정도가, 그리고 상담경험이 있는 집단에서는 상담만족도가 추후 상담이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 보다 많은 대학생들뿐만 아니라 대중들이 상담을 이용하게 하기 위해서는 상담 전문성에 대한 신뢰를 증진시키고 내담자들의 상담 만족도를 높이기 위해 상담 전문가 관리를 위한 체계적인 노력을 할 필요가 있다. 상담전문가의 전문성을 높여 양질의 상담서비스를 제공하기 위해서 상담전문가들이 협력하여 상담 자격증이 국가 공인으로 승인받을 수 있도록 노력함과 동시에, 학회 차원에서 엄격하고 공정한 자격검정 관리를 통해 게이트키퍼(gatekeeper)의 역할을 수행하고, 기존에 자격을 획득한 상담자들 역시 지속적으로 전문성을 높일 수 있는 교육과 훈련의 기회를 제공해야 할 것이다. 대학상담센터에서 근무하는 상담자들에 대한 지원이 열약한 경우가 많은데, 이들에게 적절한 처우를 마련하여 양질의 상담서비스를 제공하는 상담전문가들을 확보할 필요가 있을 것이다. 대학상담센터는 다른 형태의 상담서비스에 비해서 비용적, 물리적 접근성이 용이한 편이다(김범선 외, 2008; Horgan, 1985). 따라서 대학생들이 대학상담센터에서 긍정적인 경험을 하게 되면 추후에 문제가 생겼을 때 자신이 다시 전문적인 도움을 요청할 뿐만 아니라, 자신의 긍정적인 상담경험을 바탕으로 도움이 필요한 다른 사람들에게도 상담을 권유할 가능성이 높다. 즉, 만족스러운 상담경험은 상담경험이 있는 집단에서 뿐만 아니라, 상담경험이 없는 집단에서도 신뢰로운 추천자의 권유에 따른 상담서비스 마케팅 효과를 기대할 수 있을 것이다(최성인, 김창대, 2010).

본 연구의 결과, 낙인 내성은 상담경험 유무와 상관없이 추후 상담의도를 예측하는 중요한 변인임이 밝혀졌다. 따라서 심리상담 서비스를 이용하는 것에 대한 낙인 우려를 줄이기 위해서는 심리상담 서비스에 대한 사회적 편견을 해소하기 위해 다양한 매체와 방법을 통해 대중들에게 심리상담 서비스에 대한 올바른 이해를 증진시키고 긍정적인 인식을 심어줄 필요가 있다. 대학상담센터 역시 다양한 방식(예, 신입생 오리엔테이션, 동아리, 혹은 지도교수를 통한 홍보)을 통해 학생들에게 적극적으로 다가가고 심리상담 서비스에 대해 홍보할 필요가 있다. P대학상담센터의 예를 보면 상담센터를 학생들에게 홍보하기 위해 시험기간에 간식을 배포하거나, 심리학이나 정신건강 관련 도서를 상담센터에 비치하여 학생들이 대여할 수 있도록 하고, 축제 때 홍보 부스를 설치하고, 신입생 오리엔테이션 때 상담센터에 대해 설명하는

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

등 적극적으로 학생들에게 다가가려는 다양한 노력을 통해 재학생 대비 상담센터 이용학생 비율이 타 대학상담센터들에 비해 현저히 높은 편이다(김정기, 2015). 다양한 홍보 방법을 통해 학생들뿐만 아니라 교직원과 교수들이 가지고 있는 심리상담 서비스와 관련된 낙인을 직접적으로 다루어 학내 전반의 상담서비스에 대한 인식을 개선하는 것이 학생들이 도움이 필요할 때 상담을 이용할 가능성을 높일 것이다.

본 연구가 가지고 있는 한계점과 후속연구를 위한 시사점은 다음과 같다. 본 연구는 상관관계에 기초한 횡단적 연구 방법으로 자료가 수집되었다. 따라서 변인들 간의 진정한 인과관계를 밝힐 수 없는 제한점이 있다. 더불어 본 연구는 응답자의 보고에 의존하는 자기보고식 방법으로 자료를 수집하였다. 비록 의도가 태도보다는 더 정확하게 행동을 예측한다고 알려져 있으나(Egisdóttir & Gerstein, 2009), 자신이 주관적으로 보고한 상담이용 의도 역시 정확하게 미래의 행동과 일치하지는 않을 수도 있다. 따라서 후속 연구에서 예측변인들을 측정하고 이후에 실제 도움추구 행동을 조사하여 종단적 연구를 시행한다면, 본 연구가 가지고 있는 제한점을 극복하고 보다 명확한 변인간의 인과관계와 전문적 도움추구 행동을 밝힐 수 있을 것이다. 또한 본 연구 참가자들이 한 개의 공과대학교 학생들만을 대상으로 했고, 참가자의 성비가 편중된 것 역시 본 연구결과를 다른 대학생이나 성인을 대상으로 일반화하는 데 주의할 필요가 있다. 따라서 본 연구결과를 일반화를 위해서는 다양한 표본을 대상으로 상담 이용 의도에 미치는 변인들의 영향을 탐색해볼 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 곽현선 (2012). 대학생의 우울과 전문적 도움추구관계에서 애착 및 정서표현억제의 매개효과. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김범선, 전윤경, 전진실 (2008). 대학생의 상담에 대한 태도. 인간이해, 29, 49-59.
- 김원중 (1993). 상담자 자기개방이 관찰자의 상담평가에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 김정기 (2015). 포스텍 학생들의 특성 및 적응 현황. 2015년도 신입교원 워크샵, 4월 20일. 포항: 포항공과대학교.
- 김정택 (1978). 특성불안과 사회성과의 관계: Spielberger의 STAI를 중심으로. 고려대학교 석사학위논문.
- 김주미, 유성경 (2002). 전문적 도움 추구 행동에 영향을 미치는 심리적, 문화적 요인. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(4), 991-1002.
- 김혜경 (2012). 대학생의 상담전문가에 대한 도움요청 연구: 도움요청태도가 도움요청의도에 미치는 영향. 청소년복지연구, 14(1), 93-111.

- 남숙경, 이상민 (2012). 전문적 도움추구태도 단축형 척도의 집단간 차이분석: 대상, 성별, 연령, 상담경험 유무를 중심으로. 상담학연구, 13(1), 341-366.
- 문수정, 김계현 (2012). 추천자의 유사성에 따른 상담에 대한 태도형성과정 비교분석. 상담학연구, 13(5), 2067-2084.
- 박준호, 서영석 (2009). 남자 대학생들의 성역할갈등과 상담 의도와와의 관계: 사회적 낙인, 자기 낙인, 상담에 대한 태도의 매개 효과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(1), 25-48.
- 박준호, 서영석 (2010). 대학생을 대상으로 한 한국판 지각된 스트레스 척도 타당화 연구. 한국심리학회지: 일반, 29(3), 611-629.
- 신연희, 안현의 (2005). 전문적 도움 추구 행동에서 접근요인과 회피요인의 상대적 중요성 고찰. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 17(1), 177-195.
- 유성경 (2005). 한국 대학생의 상담, 심리치료, 정신치료에 대한 태도. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 17(3), 617-632.
- 유성경, 이동혁 (2000). 한국인의 상담에 대한 태도에 관한 분석적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 12(2), 55-68.
- 이미경, 김아름, 최성인, 남숙경, 이상민 (2010). 상담에 대한 양가태도 척도 개발 및 타당화. 상담학연구, 11(2), 465-483.
- 이민지, 손은정 (2007). 낙인과 전문적 도움추구 의도 간의 관계: 전문적 도움추구 태도의 매개효과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(4), 949-966.
- 이선혜 (2007). 한국인의 정신건강 도움요청행위에 영향을 미치는 요인. 정신보건과 사회사업, 27, 122-151.
- 이현림, 강은희 (2004). 상담 전 교육이 상담에 대한 내담자의 태도, 지식, 정서 및 기대감에 미치는 효과. 상담학연구, 5(3), 493-503.
- 장윤진 (2012). 사회적 낙인, 자기 낙인과 상담에 대한 태도와의 관계에서 수치심의 매개효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 전경구, 최상진, 양병창 (2001). 통합적 한국판 CES-D 개발. 한국심리학회지: 건강, 6(1), 59-76.
- 조선일보 (2014). 한국만 자살률 높은 건 정신과 조기치료 부족한 탓.
http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2014/12/03/2014120300150.html에서 검색.
- 최상진, 유승엽 (1992). 한국인의 체면에 대한 사회심리학적 한 분석. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 6(2), 137-157.
- 최성인, 김창대 (2010). 상담에 대한 태도 척도 한국판 (K-BEACS) 타당화 연구: 상담서비스에 대한 신념과 평가를 중심으로. 아시아교육연구, 11(1), 169-195.
- 홍혜영 (2006). 청소년의 상담에 대한 인식 및 태도에 관한 탐색적 연구. 상담학연구, 7(4), 1203-1219.

- Ægisdóttir, S., & Gerstein, L. H. (2009). Beliefs About Psychological Services (BAPS): Development and psychometric properties. *Counselling Psychology Quarterly*, 22(2), 197-219.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Bosmajian, C. P., & Mattson, R. E. (1980). A controlled study of variables related to counseling center use. *Journal of counseling psychology*, 27(5), 5-10.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
- Cooper, A. E., Corrigan, P. W., & Watson, A. C. (2003). Mental illness stigma and care seeking. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 191(5), 339-341.
- Corrigan, P. (2004). How stigma interferes with mental health care. *American Psychologist*, 59(7), 614-625.
- Corrigan, P. W., Druss, B. G., & Perlick, D. A. (2014). The impact of mental illness stigma on seeking and participating in mental health care. *Psychological Science in the Public Interest*, 15(2), 37-70.
- Deane, F. P., Skogstad, P., & Williams, M. W. (1999). Impact of attitudes, ethnicity and quality of prior therapy on New Zealand male prisoners' intentions to seek professional psychological help. *Journal for the Advancement of Counselling*, 21(1), 55-67.
- Deane, F. P., & Todd, D. M. (1996). Attitudes and intentions to seek professional psychological help for personal problems or suicidal thinking. *Journal of College Student Psychotherapy*, 10(4), 45-59.
- Fischer, E. H., & Turner, J. I. (1970). Orientations to seeking professional help: Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35(1), 79-90.
- Foxhall, K. (2000). APA is key to anti-stigma campaign: A White House initiative aimed at teens seeks to prevent discrimination against people with mental illnesses. *APA Monitor on Psychology*, 31(7), 48-49.
- Gilchrist, L. A., & Stringer, M. (1992). Marketing counseling: Guidelines for training and practice. *Counselor Education and Supervision*, 31(3), 154-162.
- Horgan, C. M. (1985). Speciality and general ambulatory mental health services. *Archives of General Psychiatry*, 42(6), 565-572.
- Komiya, N., Good, G. E., & Sherrod, N. B. (2000). Emotional openness as a predictor of college students' attitudes toward seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*,

47(1), 138-143.

- Kushner, M. G., & Sher, K. J. (1989). Fear of psychological services and its relation to service utilization. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(4), 251-257.
- Kushner, M. G., & Sher, K. J. (1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and Practice*, 22(3), 196-203.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2(3), 197-207.
- Leong, F. T. L., & Zachar, P. (1999). Gender and opinions about mental illness as predictors of attitudes toward seeking professional psychological help. *British Journal of Guidance & Counselling*, 27(1), 123-132.
- Lim, H., Heckman, S. J., Montalto, C. P., & Letkiewicz, J. (2014). Financial stress, self-efficacy, and financial help-seeking behavior of college students. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 25(2), 148-160.
- Miller, N. E. (1944). Experimental studies of conflict. In J. M. Hunt (Ed.), *Personality and the behavior disorders* (Vol. 1, pp. 431-465). New York: Ronald Press.
- Molock, S. D., Barksdale, C., Matlin, S., Puri, R., Cammack, N., & Spann, M. (2007). Qualitative study of suicidality and helpseeking behaviors in African American adolescents. *American Journal of Community Psychology*, 40(1), 52-63.
- Nam, S. K., Chu, H. J., Lee, M. K., Lee, J. H., Kim, N., & Lee, S. M. (2010). A meta-analysis of gender differences in attitudes toward seeking professional psychological help. *Journal of American College Health*, 59(2), 110-116.
- OECD (2015). *How's life? 2015 Measuring well-being*. OECD Publishing, Paris.
- Onditi, H. Z., Moses, I., Masath, F. B. (2014). Psychosocial stressors and help-seeking behavior among undergraduate student teachers in Tanzania. *International Journal of Learning & Development*, 4(1), 98-114.
- Radloff, L. S. (1977). The CES-D Scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Applied Psychological Measurement*, 1(3), 385-401.
- Rickwood, D. J., & Braithwaite, V. A. (1994). Social-psychological factors affecting help-seeking for emotional problems. *Social Science & Medicine*, 36(4), 563-572.
- Roness, A., Mykletun, A., & Dahl, A. A. (2005). Help-seeking behaviour in patients with anxiety disorder and depression. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 111(1), 51-58.

상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향

- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L., & Lushene, R. E. (1970). *Manual for the State-Trait Anxiety Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Stefl, M. E., & Prosperi, D. C. (1985). Barriers to mental health service utilization. *Community Mental Health Journal*, 21(3), 167-177.
- Tung, W. C. (2011). Acculturative stress and help-seeking behaviors among international students. *Home Health Care Management & Practice*, 23(5), 383-385.
- Vogel, D. L., & Wester, S. R. (2003). To seek help or not to seek help: The risks of self-disclosure. *Journal of Counseling Psychology*, 50(3), 351-361.
- Vogel, D. L., Wester, S. R., & Larson, L. M. (2007). Avoidance of counseling: Psychological factors that inhibit seeking help. *Journal of Counseling & Development*, 85(4), 410-422.
- Vogel, D. L., Wester, S. R., Wei, M., & Boysen, G. A. (2005). The role of outcome expectations and attitudes on decisions to seek professional help. *Journal of Counseling Psychology*, 52(4), 459-470.
- Walter, J. P., Yon, K. J., & Skovholt, T. M. (2012). Differences in Beliefs About Psychological Services in the Relationship between Socioeconomic Status and One's Social Network. *Journal of Counseling & Development*, 90(2), 191-199.
- Yoo, S. K., Goh, M., & Yoon, E. (2005). Psychological and cultural influences on Koreans' help-seeking attitudes. *Journal of Mental Health Counseling*, 27(3), 266-280.

[원고접수일: 2016. 04. 11. / 수정원고접수일: 2016. 06. 02. / 게재결정일: 2016. 06. 07.]

The Effects of Gender, Psychological Distresses, and Attitudes and Experiences related to Counseling on the Intent to Seek Counseling: Beyond Previous Use of Counseling

Ju Ri Joeng

Chonnam National University

Kyu Jin Yon

Sogang University

Ji Woong Yang

Keimyung University

Jung Ki Kim

Pohang University of Science and Technology

The present study investigated the effects of gender, psychological distresses (depression, anxiety, and perceived stress), and attitudes toward and experience of seeking counseling (acquaintances' previous use of counseling, acquaintances' encouragement to seek counseling, trust in counselor's expertness, stigma tolerance, and satisfaction with previous counseling) on the students' intent to seek counseling. A total of 443 undergraduate and graduate students (337 men and 106 women) participated in the study by completing an online survey. Participants were divided into two groups based on previous use of counseling. For those without previous use of counseling, perceived stress, acquaintances' encouragement, trust in counselor's expertness, and stigma tolerance predicted their intent to seek counseling. For those with previous use of counseling, depression, stigma tolerance, and satisfaction with previous counseling predicted their intent to seek counseling. Implications for counseling and suggestions for future research were discussed.

Key words : Intent to seek counseling, Stigma tolerance, Trust in counselor's expertness, Client Satisfaction