



상담 이용의사와 낙인 및 전문적 도움 추구 태도와의 관계

김 정 수†
(동서울대학교)

The Relationship among Intention of Using Counseling Service, Stigma and Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help.

Jung-Soo KIM†
(Dong Seoul University)

Abstract

The purpose of this study was to examine the relationships between intention of using counseling and attitudes toward seeking professional psychological help and whether this relationship is mediated by self-stigma and social stigma among college students. For this purpose, 501 college students in Seoul and Gyeonggi Province were surveyed four questionnaires; Intention of using Counseling Scale, Self-Stigma Scale, Social Stigma Scale and Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale. The collected data was analyzed by Pearson's correlations, regression analysis and hierarchical regression analysis. As results of this study were summarized as follows. First, the analysis of relationships among intention of using counseling, attitudes toward seeking professional psychological help, self-stigma and social stigma shows that there is a significant positive correlation between intention of using counseling and attitudes toward seeking professional psychological help, and a significant negative correlation between intention of using counseling and self-stigma. Second, the analysis on the mediating effects of stigma between intention of using counseling and attitudes toward seeking professional psychological help shows that self-stigma partially mediates the relationship of the intention of using counseling and attitudes toward seeking professional psychological help. The findings of this study provided meaning in that particular search was made for a variable that mediate the relationship of the intention of using counseling service and attitudes toward seeking professional psychological help. This study suggested that self-stigma is an important variable to enhance counseling service seeking. Finally this study suggested the needs of development about intervention programs of enhancing stigma tolerance to decrease service gap

Key words : Intention of using counseling service, Self-stigma, Social stigma, Attitudes toward seeking professional psychological help

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리나라에서의 상담은 1950년대 초반 중·고등

학교를 기반으로 하여 전문 상담영역을 도입한 이래(Kim, 2001), 현재는 각 시군구 지방자치단체 별로 전국 225개소의 청소년상담복지센터가 설치되어 아동 및 청소년을 위한 상담지원 시스템을

† Corresponding author : 031-720-2957, miguell@du.ac.kr

체계적으로 운영하고 있다(www.kyci.or.kr, 2017). 또한 각 대학에서는 학생상담센터를 설치하고 전문 상담인력을 배치함으로써 교내 학생들에게 심리상담 서비스를 제공하고 있다. 최근에는 각 대기업들도 자체적으로 상담실을 운영하고 있는 실정이다. 이러한 노력은 아동에서 성인에 이르기까지 현대인들의 스트레스와 부적응, 사회 병리적 문제, 심리적 어려움에 보다 능동적으로 대처하기 위한 정부와 사회 각계 각층의 노력의 일환이라고 볼 수 있다.

이렇듯 심리적 어려움에 처한 사람들을 지원하기 위한 다양한 상담서비스 체계를 구축하고 있는 노력에도 불구하고 대부분의 사람들은 심리적 문제에 직면할 때, 전문적인 도움을 요청하기보다 혼자서 문제를 해결하려고 노력 할 뿐, 전문적 심리상담 서비스를 이용하는 비율은 저조한 편이다. 현실에서는 심리적 고통으로 인해 상담을 받아보고 싶은 의사를 가진 사람들조차 실제 상담과 같은 전문적 도움을 요청하기까지는 적지 않은 장벽이 있는 것이 우리의 현실이다.

미국에서조차도 정신건강 문제를 가지고 있는 사람들 중 40% 정도만이 전문적인 도움을 찾는 것으로 나타났다(Kim, 2017; Andrews · Issakidis & Carter, 2001). 국내 연구에서는 비교적 상담 서비스에 대한 접근성이 용이한 대학의 상담센터의 이용률의 경우에도 대체로 10% 내외인 것으로 나타났으며, 심리상담 이외의 상담교육 및 워크숍을 포함한 대학상담센터의 이용률도 채 20%를 넘지 못하는 것으로 보고 되고 있다(Choi, 2012). 이와 같이 심리적 문제를 가지고 있으면서도 전문 상담서비스를 찾지 않는 현상을 일컬어 ‘서비스 갭(service gap)’이라고 부른다(Kim, 2016; Nam · Choi · Lee · Lee · Kim & Lee, 2013; Stefl & Proserpi, 1985).

그렇다면 상담 이용의사를 가진 사람들에게 실제 상담을 받을 수 있도록 전문적 도움 추구태도를 증진시킬 수 있는 방법은 무엇이 있을까? 사람들이 심리적 어려움을 경험하고 있음에도 불

구하고 전문적인 도움이나 적절한 상담 서비스를 이용하지 않는 이유는 무엇일까?(Kim, 2016). 유사한 심리적 어려움이 있을 때 왜 어떤 사람들은 전문적 도움을 받기 위해 상담을 찾는 반면 또 어떤 사람들은 이러한 도움을 받는 것을 회피하는 것일까? 이와 같이 서비스 갭을 줄이려면 현실적으로 어떤 노력이 필요한 지에 대한 연구의 필요성이 대두된다(Nam et al., 2013). 이에 대한 답을 찾기 위한 시도로써 지금까지 전문적 도움 추구 태도에 관한 연구가 지속적으로 수행되어 왔다(Leong & Zachar, 1999; Vogel et al., 2007). 여기에서 ‘전문적 도움 추구 태도(Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help)’란 개인이 심리적, 정신적으로 어려움을 경험할 때 상담이나 심리치료 등을 받을 수 있는 전문적 기관을 찾아 도움을 받고자 하는 행동에 대한 태도를 의미한다(Kushner & Sher, 1991; Lee, 2010).

그간 국내외 상담심리학자들은 상담 이용의사를 가지고 있으면서 전문적 도움을 받고자 하는 사람들이 어떠한 이유로 전문적인 도움 추구 태도까지 이어지지 못하는가에 대해 파악하고자 많은 연구를 시도해왔다. 먼저 이들은 상담시설에 대한 접근성, 상담을 받기 위한 시간적, 경제적 비용과 같은 환경적 주변 요인들과 성별이나 나이와 같은 인구통계학적 변인들에 이르는 다양한 요인들에 주목했다(Jeong · Yon · Yang & Kim, 2016). 특히 상담 이용의사가 있을 때, 사회적으로 다양한 상담서비스 지원체계 구축을 통해 보다 신속한 접근 용이성을 향상시켰음에도 불구하고 실제 상담을 받는 것으로 이어지는 과정에 한계가 있음을 확인하였다. 따라서 상담을 받기에 용이한 물리적 환경의 변화 뿐 아니라 보다 심층적인 개인의 심리적 변인을 고려하여 서비스 갭을 줄일 필요가 있음을 알 수 있다. 이에 각 개인이 상담 이용의사가 있을 때, 낙인이나 상담에 대한 기대, 부정적 정서에 대한 두려움, 자기노출에 대한 어려움 등과 같은 다양한 심리적 변인들과 전문적 도움을 추구하는 태도와 관련된성에

대해서도 지속적인 관심을 가지고 연구가 진행되었다(Jang & Choi, 2011; Kim, 2016; Lee & Son, 2007, Yoo & Lee, 2000).

이때 상담 추구태도와 관련한 선행연구에서는 개인의 심리적 변인으로 크게 접근 요인과 회피 요인으로 나누어 연구해왔다. 접근 요인은 상담과 같은 전문적인 도움을 추구할 가능성을 높여주는 요인이고, 회피 요인은 이러한 가능성을 억제시키거나 감소시키는 요인이다(Kushner & Sher, 1989). 선행연구들에 따르면 접근 요인이 상담 추구태도나 행동을 설명하는 변량이 25% 미만이라고 설명한 반면, 회피 요인이 실제로 상담을 받으려는 결정에 더 중요한 역할을 하며 회피 요인의 접근 요인보다 더 많은 설명 변량 (35~40%)이 있다고 하였다(Shin & Ahn, 2005; Vogel & Wester, 2003).

특히 회피 요인 중에서 전문적 도움 추구태도와 관련하여 가장 주목을 받고 있는 변인으로는 낙인(stigma)을 꼽을 수 있다. 낙인은 개인의 특성 또는 행동으로 인해 그 개인이 결함이 있다고 주변 사람들이 인식하게 되는 것을 말하며(Corrigan, 2004), 스스로 무가치하고 사회로부터 차별적인 대우를 받는다고 느끼는 정도를 의미한다(Lee, 2010). Corrigan(2004)은 낙인을 사회적 낙인과 자기 낙인으로 구분하여 설명하였다. 사회적 낙인은 상담서비스를 받는 것에 대한 주변인들의 부정적인 평가를, 자기 낙인은 상담서비스를 받는 자신에 대한 부정적인 평가를 말한다. 선행연구들의 결과에서는 사회적 낙인과 자기 낙인이 전문적 도움 추구 태도에 부정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다(Komiya · Good & Sherrod, 2000; Lee & Son, 2007; Vogel · Wade, & Haake, 2006).

사회적 낙인에 비해 상대적으로 최근에 주목받기 시작한 자기 낙인(self-stigma)은 상담 및 심리치료 등의 심리적 서비스를 구하는 사람들에게 사회가 부여한 부정적인 이미지를 개인이 내재화하는 것으로서, 이는 자신이 상담을 받는 것에

대해 스스로를 열등하고 부적절하며 허약하다고 지각하게 한다(Corrigan, 2004). 선행연구들에서는 사회적 낙인과 자기 낙인은 모두 전문적 도움 추구태도에 부정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있으며(Komiya et al., 2000; Lee & Son, 2007; Vogel · Wade & Haake, 2006), 이는 사회적 낙인과 자기 낙인이 전문적 도움 추구태도를 억제 또는 저해하는 것으로 해석된다. 또한 심리적 문제가 있는 것을 낙인으로 지각하는 사람들은 심리상담 서비스를 덜 받는 것을 예측할 수 있다(Cooper · Corrigan, & Watson, 2003). 특히 자기 낙인의 수준이 높은 사람들은 스스로에 대한 긍정적인 이미지를 유지하기 위해 심리적 고통을 경험하면서 실제 상담 이용의사가 있음에도 불구하고 상담서비스를 받는 것을 포기하기도 한다(Miller, 1985). 이러한 연구 결과 등을 토대로 심리적 어려움에 대한 도움을 요청하는 것과 자기 낙인, 사회적 낙인은 모두 전문적 도움을 추구하는 태도에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용함을 알 수 있다. 따라서 많은 사람들이 심각한 문제가 있을 때에도 상담서비스를 찾지 못하게 하고 상담의 효과에도 부정적인 영향을 줄 수 있음을 예상할 수 있다(Oh, 2013).

이에 본 연구에서는 상담 이용의사가 실제로 전문적 도움 추구태도로 이어지지 못하는 경우에 주목한다. 그리고 이 과정에서 상담 이용의사가 전문적 도움 추구태도에 영향을 주는 요인에 있어, 자기낙인과 사회적 낙인이 각각 어떠한 역할을 하는지 탐색해보고자 한다. 개인이 심리적 고통으로 인해 상담을 받을 의사를 가지고 있을 때, 상담을 받는다는 것으로 인한 타인에 의한 부정적 평가(사회적 낙인)나, 자기 스스로에 대한 부정적 평가(자기 낙인)가 각각 실제적인 전문적 도움 추구 태도와 각각 어떤 관련성이 있는지 확인하고자 한다. 이때 실제 상담을 받는 태도에 대한 의사결정이 달라질 수 있기 때문에 자기낙인, 사회적 낙인은 상담 이용 의사와 전문적 도움 추구 태도간의 관계에서 중요한 심리적 변인

으로 예측해볼 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 대학생을 대상으로 하여 직접적인 상담 이용의사가 전문적 도움추구 태도에 미치는 영향에 있어 낙인이 가져오는 매개 역할을 탐색해보고자 한다. 이때 자기 낙인과 사회적 낙인의 효과에 어떠한 차이가 있는지 확인함으로써 실제 상담서비스 이용을 증가시킬 수 있는 실질적인 자료를 제공하고자 한다. 그간 단선적으로 접근하였던 상담 서비스를 용이하게 하는 방법으로 물리적 환경의 조성에 집중하였던 것에서 벗어나 상담서비스를 받도록 이바지하게 하는 개인 내적 요소를 발견하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

이에 본 연구의 목적에 따라 상담 이용의사와 전문적 도움 추구태도 간의 관계에서 자기낙인 및 사회적 낙인의 매개효과를 검증하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 상담 이용의사와 자기낙인, 사회적 낙인 및 전문적 도움 추구태도 간의 관계는 어떠한가?

둘째, 상담 이용의사와 전문적 추구태도간의 관계에서 자기 낙인 및 사회적 낙인은 매개변인의 역할을 하는가?

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 서울 및 경기도 소재 대학교 재학 중인 남녀 학생 534명을 대상으로 2017년 3월부터 5월, 교양과목 수업시간을 활용하여 설문지를 집단적으로 실시하였다. 설문지는 총 522부가 회수되었으나 이 중 불성실하게 응답하였거나 응답이 누락된 21부가 제외되어 최종적으로 501부를 대상으로 분석하였다. 설문조사 대상자 분포를 살펴보면 남학생 184명(36.6%), 여학생 317명(63.4%)이었다. 1학년 189명(37.7%), 2학년 123명

(24.6%), 3학년 99명(19.8%), 4학년 90명(17.9%)였다.

2. 측정도구

가. 상담 이용의사 측정

상담 이용의사와 관련하여 ‘성공적인 대학생활을 위해 본인이 심리적 어려움이 있을 때 상담서비스를 이용할 의사가 있는지’ 질문하였다. 이때 본 척도의 점수가 높을수록 상담 이용의사가 높음을 의미한다.

나. 자기 낙인 척도

자기 낙인을 측정하기 위해 Vogel · Wade & Haake(2006)가 개발한 도움 추구하고 관련된 자기 낙인 척도(Self-Stigma of Seeking Help Scale : SSOSH)를 사용하였다. 대학생을 대상으로 제작된 이 척도는 총 10개의 문항으로 구성되어 있고 5개의 역채점 문항이 포함되어 있다. 본 연구에서는 Lee & Son(2007)이 번안한 척도를 사용하였고 1점 (전혀 그렇지 않다)에서 5점 (매우 그렇다)까지의 Likert 척도로 평정하도록 하였다. 문항의 한 예는 “상담자에게 도움을 요청한다면 내 자신이 열등하다고 느낄 것 같다” 이다. 이때 높은 점수를 받을수록 자기낙인을 더 많이 느낀다는 것을 의미한다. Vogel et al.(2006)의 연구에서의 신뢰도는 .91이었고, 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach' α)는 .85로 나타났다.

다. 사회적 낙인 척도

상담 추구태도와 관련하여 사회적 낙인을 측정하고자 Komiya · Good & Sherrod(2000)가 개발하고 Lee와 Son(2007)이 한국어로 번안한 지각된 사회적 낙인 척도(Stigma Scale for Receiving Psychological Help : SSRPH)를 사용하였다. Komiya et al.(2000)이 개발한 사회적 낙인 척도는 총 5문항으로 구성되어 있다. 0점 (매우 불일치)에서 3점 (매우 일치)으로 이루어진 Likert척도 상에서 선택하도록 되어 있다. 문항의 한 예는 “자신이 상담을 받고 있다는 것을 사람들에게 숨기

는 것이 현명하다” 와 같다. 이때 높은 점수는 상담을 받는 것과 관련하여 사회적 낙인을 더 많이 지각하고 있다는 것을 의미한다. Komiya et al.(2000)의 연구에서 신뢰도 계수는 Cronbach' α 계수 .72였고 본 연구에서의 신뢰도 계수는 .78로 나타났다.

라. 전문적 도움 추구 태도 척도

전문적 도움 추구 태도를 측정하기 위해서 Fisher & Turner(1970)가 개발한 전문적 도움추구 태도 척도(Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale) 29문항을 Fisher와 Farina(1995)가 다시 총 10문항으로 수정·단축한 척도를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 10문항 단축형 척도는 국내 연구에서 Yoo(1998)가 번역하고 Shin(2004)이 수정한 것을 채택하였다. 각 문항에 대해 자신의 도움추구 태도를 잘 나타내는 정도는 1점 (전혀 그렇지 않다)부터 4점 (매우 그렇다)의 Likert척도 상에서 선택하도록 되어 있다. 문항의 한 예는 “만약 내가 오랜 기간 동안 불안과 걱정으로 고통을 받는다면 상담과 같은 전문적 도움을 구하겠다”이다. 점수가 높을수록 심리적 문제에 대해 전문적 도움을 추구하는데 있어 긍정적인 태도를 가지고 있음을 나타낸다. 본 연구에서의 신뢰도 계수는 .72로 나타났다.

3. 자료분석

본 연구에서는 상담 이용의사, 사회적 낙인, 자기 낙인과 전문적 도움 추구태도 간의 관계를 확인하기 위하여 먼저 상관분석을 실시하였다. 또한, 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도에 미치는 영향을 자기 낙인과 사회적 낙인가 매개하는지 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제시한 절차에 따라 회귀분석 및 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 자료 분석을 위해서는 SPSS 20.0 통계 프로그램을 사용하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 상담 이용의사, 자기 낙인, 사회적 낙인 및 전문적 도움 추구 태도와의 관계

먼저 상담 이용의사, 자기 낙인, 사회적 낙인, 상담 추구태도 간에 어떠한 관계가 있는지 알아보기 위해 각 변인 간 단순 상관계수, 평균 및 표준편차를 구하여 <Table 1>에 그 결과를 제시하였다.

<Table 1> Descriptive Statistics and Correlations of All Variables

	1.	2.	3.	4.
1. Intention	—			
2. Social Stigma	.02	—		
3. self Stigma	-.10*	.59***	—	
4. Attitude Toward Seeking	.28***	-.18***	-.32***	—
M	4.34	2.15	1.94	2.61
SD	.47	.53	.56	.37

* p<.05, ***p<.001

Note. 1. Intention of Using Counseling Service, 2. Social Stigma, 3. Self Stigma, 4. Attitude Toward Seeking Professional Psychological Help

<Table 1>에서 보는 바와 같이 상담 이용의사와 자기 낙인과는 유의한 부적 상관($r = -.10, p < .05$)을, 전문적 도움 추구 태도와는 유의한 정적 상관($r = .28, p < .001$)을 나타냈으나 상담 이용의사와 사회적 낙인 간의 상관은 유의하지 않은 것으로 나타났다($r = .02, ns$). 전문적 도움 추구 태도와 관련하여서는 자기낙인($r = -.32, p < .001$), 사회적 낙인($r = -.18, p < .001$)과 전문적 도움 추구 태도 간에 각각 유의한 부적 상관을 보였다. 상담 이용의사와 전문적 도움 추구 태도 간에는 유

의한 정적 상관을 보였다($r = .28, p < .001$). 이는 상담을 받음으로 인해 생길 수 있는 자기낙인과 사회적 낙인에 대한 염려와 불안이 높을수록 상담이라는 전문적 도움을 추구하는 태도가 감소하고 전문적 도움을 받는 것에 대해 더 비우호적인 태도를 가지게 됨을 시사한다. 즉 상담을 이용할 의사가 높을수록 전문적 도움을 받고자 하는 태도가 증가하고, 타인에게서 전문적 도움을 받음으로써 생기는 부정적 자기평가인 자기낙인은 감소하는 경향이 있음을 알 수 있다. 또한 자기 낙인이 감소할수록 상담과 같은 전문적 도움을 받으려는 태도가 증가함을 확인하였다. 이로써 연구문제 1의 결과를 확인하였다.

2. 상담 이용의사와 전문적 도움 추구 태도의 관계에서 낙인의 매개역할

다음으로 상담이용의사와 상담추구 태도와의 관계에서 사회적 낙인 및 자기낙인의 매개역할을 확인하고자 하였다.

이를 위해 본 연구에서는 Baron & Kenny(1986)의 절차에 따라 회귀분석을 각각 실시하였다. 이들에 의하면, 매개효과가 있다고 증명하기 위해서는 세 단계의 회귀분석을 실시해야 한다. 먼저 독립변인(예언변인)이 종속변인(준거변인)을 유의하게 예언해야 하고(절차 1), 독립변인이 매개변인을 유의하게 예언해야 한다(절차 2). 그리고 독립변인과 매개변인이 동시에 종속변인을 예언하도록 하는 회귀분석에서는 매개변인이 종속변인을 유의하게 예언하면서 단계 1의 독립변인의 효과가 유의하게 줄어들어야 한다(절차 3). 이때 매개효과는 완전매개와 부분(불완전)매개로 나뉘어 지는데 완전매개는 3단계에서 종속변인에 대한 매개변인의 영향력이 유의하면서 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 유의미하지 않는 경우를 말하며, 부분(불완전)매개는 3단계에서 종속변인에 대한 매개변인의 영향력이 유의하면서 종속변인에 대한 독립변인의 영향력도 유의미한 경우를

말한다.

가. 상담 이용의사와 전문적 도움 추구 태도와 의 관계

앞서 <Table 1>의 상관분석 결과, 사회적 낙인은 전문적 도움 추구태도와는 통계적으로 유의한 정적 상관을 보였으나 상담 이용의사와는 유의한 상관이 나타나지 않은 바, 회귀분석에 따른 매개효과 검증에서 상담이용의사와 전문적 도움 추구 태도와의 관계에서 사회적 낙인의 매개역할을 검증하는 것은 유효하지 않은 것을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 상담 이용의사가 전문적 도움 추구태도에 미치는 영향에 있어 자기낙인에 의해 매개되는 과정에 대하여 확인하고자 하였다.

먼저 전문적 도움 추구 태도에 상담 이용의사가 통계적으로 유의한 영향력을 가지고 있는지 알아보고자 상담 이용의사를 예언변인으로 하고 전문적 도움 추구 태도를 준거변인으로 설정하여 회귀분석을 실시였고 그 결과를 <Table 2>에 제시하였다(절차 1)

<Table 2> Regression Analysis of Intention of Using Counseling Service about Attitude Toward Seeking Professional Psychological Help

Independent Variable	β	t	F	Dependent Variable
Intention of Using Counseling	.28	6.32***	39.93***	Attitude toward seeking Professional Help

*** $p < .001$

<Table 2>에서 전문적 도움 추구태도에 대한 상담 이용의사가 통계적으로 유의하게 예측되었다($\beta = .28, p < .001$). 즉 대학생들의 상담 이용 의사는 실제 전문적 도움을 추구하는 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였고 이는 통계적으로 유의한 영향력이 있음을 의미한다. 이로써 Baron & Kenny의 방식에 따른 매개효과 검증의 첫 번째 절차가 만족되었다.

나. 상담 이용의사와 자기 낙인과의 관계

이어서 자기 낙인에 영향을 미치는 상담 이용의사의 영향력을 알아보려고 상담 이용의사를 예언변인으로 하고 자기낙인을 매개변인으로 설정하여 회귀분석을 실시하였고 <Table 3>에 그 결과를 제시하였다(절차 2).

<Table 3> Regression Analysis of Intention of Using Counseling Service about Self-Stigma

Independent Variable	β	t	F	Mediating Variable
Intention of Using Counseling	-.10	-2.00*	3.99*	Self-Stigma

*p<.05

<Table 3>에서 보는 바와 같이 상담 이용의사가 자기낙인을 통계적으로 유의한 영향력을 가지고 있었다($\beta = -.10, p < .05$). 이는 상담 이용의사가 높을수록 상담을 받음으로써 경험하는 자기 낙인에 대한 염려는 감소할 수 있음을 시사하는 결과라고 할 수 있으며, 이것은 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 이로써 Baron & Kenny의 방식에 따른 매개효과 검증의 두 번째 절차가 만족되었다.

다. 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도에 미치는 영향 : 자기 낙인의 매개역할

이어서 Baron & Kenny(1986)가 제시한 세 번째 조건을 만족하는지 알아보기 위해 상담 이용의사와 자기낙인을 예언변인 군으로 하고 종속변인인 전문적 도움 추구 태도를 종속변인으로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며 <Table 4>에 그 결과를 제시하였다(절차 3).

<Table 4>에 따르면, 자기낙인이 상담 이용의사와 전문적 도움추구 태도 간의 관계에서 작용하는 매개효과를 검증하기 위해 매개변인인 자기 낙인을 추가하였을 때, 단계 2에서 독립변인인 상담 이용의사가 종속변인인 도움추구 태도에

<Table 4> Hierarchical Regression Analysis of Intention of Using Counseling Service & Self-stigma about Attitude Toward Seeking Professional Psychological Help

Dependent Variables	β	t	R^2	F change
Step 1			.08	39.99***
Intention of Using Counseling Service	.28	6.32***		
Step 2			.17	51.69***
Intention of Using Counseling Service	.25	5.96***		
Self-Stigma	-.30	-7.19***		

***p<.001

미치는 영향력은 통계적으로 유의미하였으나 그 영향력은 감소하였고($\beta = .28 \rightarrow \beta = .25$), 매개변인인 자기 낙인은 도움추구 태도에 여전히 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.30, p < .001$). 이때 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도 변량의 8%를 설명하였고, 상담 이용의사와 자기 낙인이 함께 포함된 모델에서는 전문적 도움 추구 태도 변량의 17%를 설명하였다. 이 결과를 통해 상담 이용의사와 전문적 도움 추구 태도 간의 관계에서 자기 낙인이 부분적으로 매개함을 알 수 있다. 이로써 Baron & Kenny의 방식에 따른 매개효과 검증의 세 번째 절차도 만족되었다.

이때 보다 정확한 자기 낙인의 매개효과에 대한 통계적 유의미성을 검증하기 위해 Sobel (1982)이 제안한 방식으로 Sobel test를 실시했을 때 그 결과, 자기 낙인의 매개효과는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다($Z = 2.09, p < .05$). 따라서 상담 이용의사와 전문적 도움추구 태도와의 관계에서 자기 낙인이 부분 매개 효과가 있음을 확인하였다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 직접적인 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도에 영향을 미치는 과정에서 낙인이 매개역할을 하는지 검증하고자 하였다. 본 연구에서 확인된 연구결과와 시사점을 논의하면 다음과 같다.

먼저, 상담 이용의사와 자기 낙인, 사회적 낙인 및 전문적 도움 추구태도간의 관계를 살펴본 연구 결과, 상담 이용의사와 전문적 도움 추구태도 간에는 유의한 정적 상관을, 자기 낙인과는 유의한 부적 상관을 나타냈다. 반면 상담 이용의사와 사회적 낙인 간의 상관은 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 전문적 도움 추구 태도와 관련하여 자기 낙인과 사회적 낙인 간에 각각 유의한 부적 상관을 보였다. 이는 낙인을 크게 지각할수록 전문적 도움 추구에 대한 태도와 상담의도가 낮아진다고 한 Lee et al.(2007)의 연구결과와 일치한다. 또한 이상의 결과는 Jang & Choi(2011)의 연구에서 당면 문제에 대한 상담이용 의지가 강력할수록 실제 상담경험이 커진다고 보고한 연구결과와도 유사한 결과였다. 또한 본 연구를 통해 사회적 낙인과 자기 낙인에 대한 염려와 불안이 높을수록 상담 추구태도가 감소함을 확인하였다. 즉 상담을 받음으로써 생길 수 있는 주변 사람들의 부정적인 평가에 민감할수록, 그리고 상담을 받는 자신에 대한 스스로의 평가가 부정적일수록 상담에 대해 더 비우호적인 태도를 가지게 됨을 시사한다. 이는 Komiya et al.(2000)의 연구에서, 낙인은 심리적 서비스를 찾는 개인이 사회적으로 수용되기 어려울 수 있다고 지각한다는 기존의 연구결과와도 일맥상통하는 결과라고 할 수 있다. 사회적 낙인과 자기 낙인은 전문적 도움 추구 태도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타난 선행연구의 결과들과 일치하는 결과라고 할 수 있다(Lee & Son, 2007; Vogel·Wade & Haaks, 2006). 상담 서비스의 이용 가능성을 낮추는 회피 요인으로 낙인을 지적한 Vogel & Wester(2003)의

연구에 따르면, 자기 낙인과 사회적 낙인은 상담에 대한 태도 및 의도 등과 유의미한 부적 상관을 보였다고 지적한 바와도 맥을 같이 하는 결과이다.

다음으로 본 연구의 주요 연구문제로 설정한 상담 이용의사와 전문적 도움 추구태도와의 관계에서 사회적 낙인과 자기 낙인의 매개역할을 살펴본 결과, 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도에 영향을 미치는데 있어서 자기 낙인에 의해 부분 매개됨을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 직접적인 상담 이용의사가 있어도 자기 낙인이 가져올 부정적 효과로 인해 실제 상담을 받고자 하는 태도에 방해가 됨을 알 수 있다. 즉 상담을 받는 것 자체가 문제가 있음을 스스로 인정하는 것으로 작용하여 자기개념이나 자기효능감을 낮추는 것으로 인식되고, 이는 결국 상담을 받으려는 태도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 Holes & River(1998)의 연구 결과와 유사한 결과이다. 또한 자기 낙인의 수준이 높은 사람은 스스로에 대한 긍정적인 이미지를 유지하기 위해 실제 상담 이용의사가 있음에도 불구하고 상담서비스를 받는 것을 포기한다는 연구결과와도 맥을 같이 한다고 하겠다(Miller, 1985).

이상의 연구결과를 종합해보면, 상담에 대한 직접적인 이용의사가 있고 상담 서비스의 긍정적 효과를 알고 있음에도 불구하고, 전문적 도움 추구 태도에 방해가 되어 서비스 갭(service gap)을 야기할 수 있음을 시사한다. 또한 서비스 갭을 야기하는 대표적 회피 요인으로 낙인을 주목할 필요가 있다. Corrigan(2004)은 상담 서비스 이용에 대한 낙인은 자아존중감을 떨어뜨리고 다른 사람들로 하여금 치명적인 ‘정신적 병’이 있다고 여겨지게 됨으로써 이것이 심리적 위협으로 작용하여 결국 전문적 도움 추구 행동과 의도에 까지 부정적인 영향을 끼친다고 설명한 바 있다. 국내의 선행연구들의 결과에서 보여주는 바와 같이(Jang & Choi, 2011), 본 연구에서도 상담과 같은 전문적 도움 추구태도에 대하여 자기 스스로에게

부과하는 부정적 평가 경향이 높을수록 실제 상담을 받으려는 행동도 감소하게 된다는 의미로 해석할 수 있다.

한편 본 연구에서는 상담 이용 의사와 전문적 도움 추구 태도와의 관계에서 사회적 낙인의 효과는 확인되지 않았다. 특히 다른 사람들의 시선에 더 신경을 많이 쓰고 체면을 중시하는 한국 사회에서(Choi & Yu, 1992), 타인의 부정적 시선으로 인해 사회적 낙인이 상담을 받으려는 한국인의 도움 추구 태도에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 예상(Jeong et al., 2016)과는 다른 결과를 나타냈다고 할 수 있다. 이 결과는 사회적 낙인이 가져올 부정적 효과에 비해, 자기 낙인의 효과가 전문적 도움 추구 태도에 있어 보다 더 민감한 요소임을 간접적으로 시사한다. 이것은 자기 낙인은 자신이 사회적으로 수용될 수 없는 사람이라는 사회적 낙인을 한 차례 내면화함으로써 개인의 자아존중감이 저하되기 때문이라는 Vogel et al.(2006)의 연구결과로 설명할 수 있다.

이상의 연구 결과를 중심으로, 본 연구가 갖는 시사점과 의의를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 실제적인 상담 이용의사가 전문적 도움을 추구하는 태도에 긍정적인 영향을 주고, 사회적 낙인과 자기 낙인은 상담 추구태도에 부정적인 영향을 준다는 것을 확인하였다. 또한 이들 변인간의 관계에서 구체적으로 전문적 도움 추구 태도에 이르는 과정에 일부 차이가 있음을 확인하였다. 기존의 연구들에서는 일반적으로 집단주의 문화에 속하는 아시아권 국가, 한국에서 내담자들이 상담 서비스를 더 적게 이용하는 이유를 통해 사회적 낙인의 중요성을 강조하는 연구들이 있어 왔다(Sue, 1994; Ting & Hwang, 2009). 그러나 본 연구의 결과에서는 상담 이용의사가 전문적 도움 추구 태도에 미치는 영향에서 자기 낙인의 매개효과를 확인한 바, 상담 서비스를 찾는 개인의 도움 추구태도에 상담받는 스스로에 대한 부정적 인식(자기 낙인)의 효과가 더 중요함을 알 수 있었다. 즉 기존 연구에서는 사회적 낙인이 단순히

타인의 부정적 평가에 대한 편견에 대한 측면을 보여준 것이라면 자기 낙인의 경우 사회적 낙인이 다시 내재화되어 나타나는 보다 포괄적인 의미로 수용함으로써 이후 상담 서비스를 추구하는 개인의 태도에 보다 더 중요한 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다(Kim, 2016).

둘째, 본 연구에서는 전문적 도움을 추구하는 태도에 대해 부정적 영향을 미치는 회피 요인으로 자기 낙인과 사회적 낙인의 효과가 일부 확인된 바, 이러한 낙인을 견디는 힘인 '낙인 내성(stigma tolerance)'의 중요성을 간접적으로 확인하였다고 볼 수 있다(Jeong et al., 2016). 따라서 상담 이용 의사가 있고 기꺼이 상담 서비스를 받고자 하는 개인들에게 서비스 겹을 감소시키기 위해서는 낙인 내성을 증진시킬 수 있는 구체적 개입 방안이 또한 필요함을 시사한다.

셋째, 자기 낙인과 전문적 도움 추구태도와 관련하여 고려할 점이 있다. 상담 이용의사와 전문적 도움 추구 태도간의 관계에서 자기 낙인의 매개효과를 확인하였다. 상담과 같은 전문적 도움을 받는다는 것에 대한 고정관념이 있다는 것을 알고 있기는 하지만 그것을 자신에게 내면화하거나 동의하지 않는다면 자기 낙인은 일어나지 않을 수도 있음을 예상할 수 있기 때문이다. 즉 사회적 낙인을 내면화할 때 개인의 자아존중감에 손상을 입음으로써 이를 극복할 수 있도록 도와줄 수 있다면 전문적 도움 추구 태도를 향상시킬 수 있을 것을 기대해본다. 따라서 심리적 어려움을 가진 사람들이 망설이지 않고 상담을 시작하기 위해서는 상담과 같은 전문적 도움을 받는 것에 대한 사회적 인식의 전환 뿐만 아니라 이러한 인식을 개개인이 내면화하는 과정에 있어서 보다 차별화된 개입 프로그램, 특히 '낙인 내성'을 증진할 수 있는 개입 방안이 필요함을 시사한다(Choung & Yang, 2010).

마지막으로 본 연구의 제한점과 추후연구를 위하여 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 상담 이용의사와 전문적

도움 추구 태도에 미치는 영향에 있어 매개변인으로 낙인만을 상정하여 보다 다양한 접근요인과 회피요인을 고려하지 못하였다는 한계가 있다. 이에 다양한 변인 등을 고려하여 자기 낙인과 사회적 낙인 각각의 영향에 대한 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구의 본래 특성상 실제 상담 이용 의사와 전문적 도움 추구태도와의 관련성을 알아보고자 피험자들에게 직접적인 서비스 이용의사만을 단일문항으로 질문하였으나 추후 연구에서는 상담 이용의도 등과 같은 보다 세분화된 문항을 활용하거나 이를 내담자의 문제 영역별로 질문함으로써 측정도구의 신뢰도를 높이는 것도 의미가 있을 것으로 보인다.

셋째, 본 연구는 서울, 경기도 소재 대학생만을 임의표집 하였으므로 연구결과를 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 후속 연구에서는 다양한 대상을 전국적으로 표집함으로써 청소년, 대학생, 성인 등 대상 집단별 차이를 밝히는 것도 필요하다. 또한 면접이나 종단적 연구 등 다양한 연구 방법으로 자료를 수집할 필요가 있다.

References

- Andrews, G. · Issakidis, C. & Cater, G.(2001). Shortfall in mental health service utilization. *British Journal of Psychiatry*, 179(5), 417~425.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986). The moderator-mediator variables distinction in social psychological research: Conceptual strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173~1182.
- Choi, S. C. and Yu, S. Y.(1992). Multifaceted Analyses of Chemyon. *Korean Journal of Social Psychology*. 6(2). 137~157.
- Choi, Y. M.(2012). Review of Current Conditions of University and College Counseling Centers in Korea and The United States. *Journal of Human Understanding and Counseling*, 33(2), 21~36.
- Choung, J. C. and Yang, N. M.(2010). The Relations among Stigma, Self-Esteem and Attitude Toward Seeking Professional Help. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 22(3), 631~652.
- Cooper, A. E. · Corrigan, P. W. & Watson, A. C, (2003). Mental illness stigma and care seeking. *Journal of Nervous and Mental Disease*, Vol. 191, 339~341.
- Corrigan, P. W.(2004). How stigma interferes with mental health care, *American Psychologist*, 59(7), 614-625.
- Fischer, E. H. & Farina, A.(1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research, *Journal of College Student Development* ,36, 368~373.
- Fischer, E. H. & Turner, J. L.(1970). Development and research utility of attitude scale, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35, 79~90.
- Holems, P. E. & River, L. P.(1998). Individual strategies for coping with the stigma of severe mental illness, *Cognitive and Behavior Practice*, 5(2), 231~239.
- Jang, Y. J. and Choi, B. Y.(2011). The Influence of Demographic and Psychological Factors on the Utilization of Counseling Service. *The Research of Educational Method*. 23(1), 151~173.
- Jeong, J. R. · Yon, K. J. · Yang, J. W. and Kim, J. K.(2016). The Effects of Gender, Psychological Distress, and Attitudes and Experiences related to Counseling on the intent to Seek Counseling. *The Korea Journal of Youth Counseling*, 24(1), 131~150.
- Jeong, J. W.(2017). The Effects of Framing of Counseling Advertising Message on the Attitude Toward counseling and Usage Intention. The Graduate School, Seoul National University, Master's Degree.
- Kim, J. S.(2016). The Relations among Stigma, Expectation about Counseling and Attitue Toward Seeking Counseling in College Students. *Journal of Contents*, 16(3), 391~402.
- Kim, K. H. · Kim, A. R. · Lee H. and Choi, M. S.(2013). The Relationship between Attachment Style and College Adjustment in College Student, *Journal of Human Understanding and Counseling*, 6, 25~43.

- Kim, N. S.(2001). Introduction to Counseling Psychology, Kyowookbook.
- Kim, W. R.(2017). What Influence the Decision to Get counseling?, The Graduate School, Seoul National University, Master's Degree.
- 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.(1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and practice*, 22(3), 196~203.
- Lee, M. K.(2010). Analysis on Attitude Toward counseling of Ambivalent Group. The Graduate School, Korea University, Master's Degree.
- Lee, M. J. and Son, E. J.(2007). Perceived Stigma and Intention of Seeking Professional Help, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 19(4), 949~966.
- Leong, F. T. L & Zachar, P.(1999). Gender and options about mental illness as predictors of attitudes toward seeking professional psychological help. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27, 12~132.
- Miller, W. R.(1985). Motivation for treatment: A review with special emphasis on alcoholism, *Psychological Bulletin*, 98, 84~107.
- Nam S. K. · Choi, S. I. · Lee, J. H. · Lee, M. K. · Kim, A. R & Lee, S. M.(2013). Psychological factors in college students' attitudes toward seeking professional psychological help: A meta analysis, *Professional Psychology: Research and Practice*, 44(1), 37~45.
- Oh, I. Y.(2013). The Relationship between Self-Stigma and Psychological Maladjustment. The Graduate School, The Catholic University of Korea, Master's Degree.
- Shin, Y. H.(2004). The Relative Importance of Approach Factors and Avoidance Factors in Predicting Professional Help Seeking Behavior. The Graduate School, Pusan National University, Master's Degree.
- Shin, Y. H. and Ahn, H. N.(2005) .The Relative Importance of Approach Factors and Avoidance Factors in Predicting Professional Help Seeking Behavior. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 17(1), 177~195
- Sobel, M. E.(1982). Asymptotic confidence interval for indirect effects in structural equation models. In S. Leinhardt(Ed.), *Sociological Methodology*, 1982 (pp.290-312), Washington, D.C.: American Sociological Association.
- Steffl, M. E. & Prosperi, D. C.(185). Barriers to mental health service utilization, *Community Mental Health Journal*, 21, 167~178.
- Sue, D. W.(1994). Asian-American mental health and help-seeking behavior: Comment on Solberg et. al. (1994), Tata and Leong (1994), *Journal of Counseling Psychology*, 41, 292~295.
- The Korea Youth Counseling and Welfare Institute (2017.12.3.). Retrieved from <http://www.kyci.or.kr>.
- Ting, J. & Hwang, W.(2009). Cultural influences on help-seeking attitudes in Asian American students, *American Journal of Orthopsychiatry*, 79, 125~132.
- 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. · Wade, N. G. & Hackler, A. H.(2007). Perceived public stigma and the willingness to seeking counseling: The mediating roles of self-stigma and attitudes toward counseling, *Journal of Counseling Psychology*, 54, 40~50.
- Vogel, D. L. · Wade, N. G. & Haakes, S.(2006). Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help, *Journal of Counseling Psychology*, 53, 325~337.
- Yoo, S. K. and Lee, D. H.(2000). An Exploratory Study on Attitudes Toward Seeking Professional Help Among Koreans. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 12(2), 55~68.
- Yoo. S. K.(1998). The Cultural Comparison of Depression and Attitude Toward Counseling, *The Korea Journal of Youth Counseling*, 6, 93~114.

-
- Received : 03 March, 2018
 - Revised : 28 March, 2018
 - Accepted : 12 April, 2018