

심리서비스에 대한 대국민 설문조사

김 석 응[†]

심리건강연구소
소장

본 조사는 국내에 부재한 심리서비스 관련 법안에 대한 국민의 인식을 살펴보고, 심리서비스 관련 법안의 필요성을 밝히고 나아가 임상심리학회의 역할을 밝히고자 수행되었다. 조사는 전국 만 19세 이상의 성인을 대상으로 2022년 8월 20일부터 9월 5일까지 온라인으로 이루어졌으며, 조사에 참여한 총 표본 수는 710명이었다. 조사내용은 '심리서비스 이용실태', '심리서비스 이용 경험에 따른 욕구', '심리서비스 제도에 대한 인식' 3개 영역으로 구성되었다. 조사결과, 전체 응답자 710명 중 338명이 심리서비스 이용 경험이 있었으며, 나머지 372명은 심리서비스 이용 경험이 없다고 응답하였다. 전체 응답자의 대다수에서 향후 심리서비스를 이용할 의향이 있다(75.8%)고 응답했으며, 심리서비스 기관을 선택하는 경로는 주로 '지인의 소개'를 통해서였고, '인터넷 검색', '기관 연계', '지역 대학에 문의' 등의 응답 순이었다. 심리서비스 기관을 선택하는 기준은 '보유 자격증을 가장 먼저 꼽았고, '서비스 내용', '비용', '근접성' 순이었다. 특히 20대는 '서비스 비용'을 가장 크게 고려하였으며, 20대의 경우 경제적 자립이 다른 연령대에 비해 상대적으로 낮을 수 있어 '서비스 비용'이 심리서비스 기관 선택에 가장 크게 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다. '상담자의 능력'을 심리서비스 선택 시 가장 중요한 요소라고 응답했으며, '상담자의 자격', '상담자의 경력', '상담 비용' 순으로 반응했다. 심리서비스 유경험자의 경우는 '상담자의 능력'을 더 중요하게 여겼으며, '상담자의 자격'도 심리서비스 이용 경험이 없는 경우 보다 더 크게 고려하는 것으로 나타났다. 전문인력이 갖추어야 할 자질과 자격에 '전문성'이 가장 중요하다고 생각했으며, '내담자를 존중하는 태도', '비밀유지', '도덕성' 순으로 높았다. 심리서비스 관련 전문자격 취득 시 심리학을 전공해야 한다는 것에 '찬성한다'는 의견은 93.0%로 매우 높았고, 이는 전 연령대에서 동일하게 나타났다.

주요어 : 심리서비스, 심리상담, 심리치료, 심리학, 한국임상심리학회

[†] 교신저자(Corresponding Author) : 김석응 / 심리건강연구소 / 광주광역시 동구 남문로 734. 103-206 /

Tel: 062-512-0039 / E-mail: pimang95@naver.com

Copyright ©2023, Clinical Psychology in Korea: Research and Practice
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

조사의 필요성 및 목적

한국의 정신건강 문제

한국은 지난 2021년 유엔무역개발회의 (UNCTAD)를 통해 공식적으로 ‘선진국’ 반열에 올랐으며, 세계 10대 경제 대국을 이루었다. 그러나 한국의 행복지수는 2021년 기준 160여 개국 중 50위에 불과했으며(Helliwell et al., 2021), 미국 여론조사 기관 퓨(Pew) 리서치 센터가 전 세계 17개 선진국을 대상으로 삶에서 가장 가치 있게 생각하는 것이 무엇인지 묻는 설문조사에서 한국만이 유일하게 ‘물질적 행복’을 1순위로 꼽았다(Laura et al., 2021).

‘물질적 행복’은 대부분의 조사대상 국가에서 5위 이내에 포함되었지만, 이를 1순위로 꼽은 것은 한국이 유일했다. 2021년 국회미래연구원에서는 15세 이상 국민 약 17,000여 명을 대상으로 실시한 「한국인의 행복조사」에서 전반적 행복감이 2020년에 비해 소폭 감소한 것으로 나타났으며, 취약집단에서 행복 수준이 상대적으로 낮아 행복의 불평등이 발생하고 있음을 알 수 있었다(국회미래연구원, 2022).

2020년 한국의 자살률은 인구 10만 명당 25.7명으로 OECD 회원국 중 가장 높았다

(OECD 회원국 평균 자살률 11.0명, 2020년 기준). 또한 10~30대 청년들의 사망 원인 1위는 ‘자살’이었으며, 10대와 20대에서 자살률이 급격히 증가하고 있는 것으로 보고되었다. 1인 가구의 증가, 경제적 문제, 불평등, 사회적 고립, 외로움 등이 자살의 원인으로 밝혀졌으며, 약화된 공동체성은 국민의 정신건강을 위협하고 있는 것으로 분석되었다. 국민의 정신건강을 지키기 위해서는 전문적이고 체계적인 개입의 필요하며, 이러한 요구는 점차 증가할 것으로 예상된다(보건복지부, 2022).

2021년 보건복지부에서 18세 이상 성인을 대상으로 실시한 「정신건강실태조사」에서 성인 4명 중 1명은 정신건강 문제를 경험했으며, 정신장애로 진단받은 사람 중 12.1%만이 전문가의 도움을 받는 것으로 확인되었다. 1995년 정신보건법이 제정되었으나, 이는 주로 의료 모델에 기반하였고, 중증 정신장애 치료에 집중된 것이었다(보건복지부 국립정신건강센터, 2021).

현재 국내에는 ‘심리서비스’에 대한 정의를 내릴 수 있는 명확한 기준조차 없으며, 심리서비스를 제공할 수 있는 주체의 범위 등을 명시한 법률이 제정되어 있지 않다. 국내 심리서비스 관련 국가 자격으로는 보건복지부에

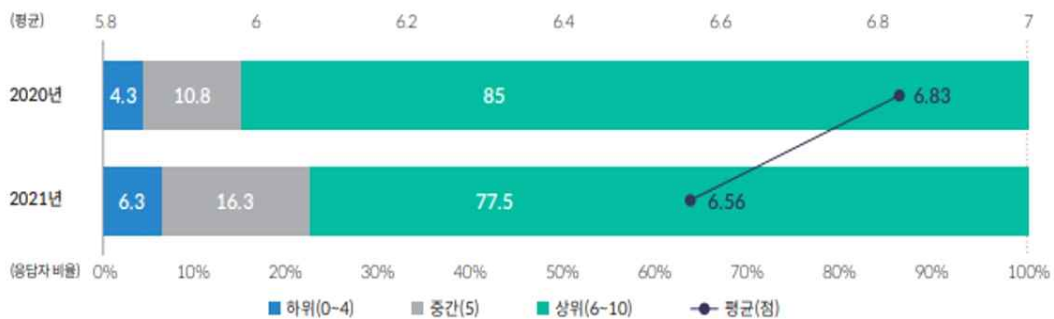


그림 1. 한국인의 행복조사 결과(국회미래연구원, 2022. 재인용)

서 발급하는 ‘정신건강임상심리사 1급, 2급’, 산업인력공단에서 발급하는 ‘임상심리사 1급, 2급’이 있으나, 이 두 자격의 전문성에는 큰 차이가 있으며, 특히 산업인력공단에서 발급하는 임상심리사 1급, 임상심리사 2급 자격의 전문성이 부족한 것으로 분석되었다(한국심리학회, 2020).

국내 심리서비스 실정

심리서비스는 심리상담과 심리평가를 핵심으로 하며, 심리학적 자문, 교육, 연구 등이 포함되고, 이를 수행하는 ‘심리사’는 심리학적 전문 지식과 체계적인 훈련을 통해 양성되어야 한다. 그럼에도 불구하고 심리서비스의 한 축을 담당하고 있는 심리상담과 관련된 민간 자격이 난립하고 있어 문제가 되고 있다. 한국보건사회연구원 조사에 따르면 심리상담 관련 민간자격의 수는 5천여 개 이상으로 파악되었으며(2019년 기준), 심리학 전공 교육 과정, 지도 감독, 자격 유지, 윤리 규정 등이 없는 자격이 태반이었고, 전문성과 체계성의 편차가 매우 컸다(한국심리학회, 2020). 대중들은 자격 취득 절차와 과정에 대한 정보를 알기 어렵고, ‘자격증’이라는 명칭만으로 심리서비스 제공자를 막연하게 신뢰할 수 밖에 없게 된다. 결과적으로 시중의 심리사 자격증만을 가지고 국민이 양질의 서비스를 선택하는 것은 어려운 일이 되고, 비전문가들에 의한 부적절한 심리서비스로 인한 피해는 고스란히 국민에게 돌아갈 수밖에 없으며, 심리서비스와 관련된 다양한 피해사례가 발생하고 있었다. 이러한 피해사례는 심리서비스 전반에 대한 신뢰를 떨어뜨리고, 전문가의 도움이 필요한 국민이 적절한 서비스를 받기 어렵게 만드

는 요인으로 작용하고 있다.

OECD 회원국 대부분은 심리서비스를 제도화하여 체계적으로 관리하고 있으며, ‘심리학’ 관련 자격을 면허 형태로 발급하고 있었다. 유럽의 경우 국가마다 약간의 차이가 있으나, ‘심리사’가 되기 위해서는 심리학 석사학위 이상을 취득해야 하며, 2년 이상 수련을 받아야 했다. 미국과 캐나다를 포함한 북미지역의 경우 심리학 박사학위 이상을 취득하고 1년 이상 수련이 받아야 하는 가장 엄격한 자격요건이 요구되었다(한국심리학회, 2020). 반면, 한국에는 심리서비스를 관리하고 감독할 수 있는 ‘심리사’제도가 없으며, 심리사라는 명칭과 활동 영역에 대한 기준이 명확하지 않은 상태로 자격증 없이도 심리서비스를 제공할 수 있는 실정이다. 특히 2013년 OECD는 한국에 ‘심리서비스’를 관리하는 체계가 부족한 것을 언급하였고, 입원 중심 치료에서 탈피할 것을 권고하였으나, 여전히 개선되지 않고 있다(한국심리학회, 2020).

한국심리학회는 1973년부터 ‘임상심리전문가’자격제도를 운영해 왔으며, 한국임상심리학회에서 이 자격제도를 엄격하게 관리·감독하고 있다. 임상심리전문가는 심리학 석사학위 취득 후 2년 이상 수련이 필요하고, 이는 국내 심리사 관련 자격요건 중 가장 엄격하다. 또한 한국임상심리학회는 국가자격인 정신건강임상심리사와 산업인력공단 임상심리사의 수련 및 자격 관리에 깊이 관여하면서 국민의 정신건강과 심리학 발전에 이바지해 왔다. 한국임상심리학회는 1964년 창립 이후 60여 년간 과학적 근거에 기반하여 심리평가와 심리상담을 주 업무로 하는 임상심리학자를 배출해 왔고, 심리서비스에 대한 전문성을 갖춘 집단으로 국민 정신건강 증진을 위한 적절한

방향성과 기준을 제시할 책임이 있으며, 올바른 정책과 제도를 마련하기 위해 주도적으로 참여해야 할 책무를 지니고 있다. 수많은 민간자격이 난립하여 국민정신건강이 위협받는 현시점에서 심리사 제도가 바르게 수립되고 정착하도록 돕는 것 역시 한국임상심리학회의 사명이 될 것이다.

따라서 본 조사는 심리상담과 심리검사를 중심으로 우리나라 국민의 심리서비스 이용실태와 욕구를 파악하여, 체계적이고 전문적인 심리서비스 제공을 위한 기초 자료를 확보하고자 하였다. 또한 심리서비스와 관련된 국민의 경험을 알아보고, 심리서비스 제공 시 고려해야 할 사항들을 구체적으로 제시하였다. 마지막으로 조사결과를 토대로 '심리서비스법(가칭)' 제정의 필요성을 밝히고, 수요자 중심의 법 제정 권고안을 제시하였다.

조사 방법

조사 대상

본 조사에 참여한 응답자는 총 710명(전국 만 19세 이상 성인)이었으며, 이중 심리서비스 이용 경험이 있는 참여자는 338명, 심리서비스 이용 경험이 없는 참여자는 372명이었다. 대상자는 휴대전화번호를 이용해 무선 표집(510명)하였으며, 심리상담 또는 심리검사 이용자의 경우 목적 표집(200명)하였다.

조사기간은 2022년 8월 20일부터 9월 5일까지였으며, 표집된 대상자에게 온라인 설문조사 링크를 포함한 문자를 발송하여 응답하는 방식으로 자료를 수집하였다.

수집된 자료는 통계분석 프로그램 SPSS 22.0

을 이용해 교차분석과 기술통계분석을 실시하였다.

조사내용

설문 문항은 ① 심리서비스 이용실태, ② 심리서비스 이용 경험에 따른 욕구, ③ 심리서비스 제도에 대한 인식 총 3가지 영역으로 구성하였으며, 각 항목의 조사 목적은 다음과 같다.

심리서비스 이용실태 분석을 통해서 심리서비스 이용 유형과 서비스 제공자의 자격에 대한 인지, 비용과 시간 등 심리서비스 전반에 대한 실태를 알아보고, 매체를 통해 제공되는 무료 심리서비스에 대한 인식을 분석하였으며, 무분별한 심리서비스 제공에 대한 문제점 도출하였다.

심리서비스 이용 경험에 따른 욕구 분석에서 심리서비스 이용 경험 여부에 따른 심리서비스에 대한 인식 차이를 비교하였고, 심리서비스 이용 경험이 없는 사람의 잠재적인 심리서비스 이용 욕구 및 심리서비스 이용 시 선택 기준을 파악하여, 심리서비스 제공 시 이를 활용하고자 하였다.

마지막으로 부적절한 심리서비스 경험을 알아보고, 이를 바탕으로 자격제도의 필요성 밝혔으며, 심리서비스 제도에 대한 인식 분석을 통해 심리서비스 법제화에 대한 국민의 찬반 의사를 확인하고, 심리서비스법(가칭) 제정 시 기대효과를 분석하였다. 또한 심리서비스 제공자들에게 필요한 요건 및 전문성 제고를 위한 정책에 수반되어야 할 내용을 확인하고, 수련제도의 필요성 및 수련제도가 심리서비스 제공자의 전문성에 중요한 역할을 하고 있음을 밝히고자 하였다. 표 1에 조사항목과 내용을 간략히 제시하였다.

표 1. 설문조사 항목 및 내용

구분	내용
심리서비스 이용실태	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리서비스(심리검사, 심리상담) 이용 경험 ▶ 심리서비스 이용 기관 선택 시 고려사항 ▶ 심리상담 서비스 이용실태(제공자, 제공자의 자격, 이용 방법, 비용, 시간, 종결) ▶ 심리검사 서비스 이용실태(심리검사 실시자 및 자격, 비용, 시간) ▶ 온라인 심리검사에 대한 인식
심리서비스 이용 욕구	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리서비스 이용 의향 ▶ 심리서비스 제공자의 자격 기준에 대한 인지 ▶ 심리서비스 이용 시 선택 기준
심리서비스 제도 인식	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리서비스 제공 전문인력의 자격 및 수련의 필요성 ▶ 심리서비스 자격 기준의 법제화 의견 ▶ 심리서비스법(가칭)에 대한 인식

자료분석

수집된 자료는 통계분석 패키지 SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 기술통계분석을 실시하였다. 리커트 척도로 측정된 문항의 경우 다음 계산식을 이용하여 100점 만점으로 환산하여 환산 평균을 산출하였다.

$$\frac{1}{(S - 1)} \times \frac{X}{n - 1} \times 100$$

(S = 원응답, n = 리커트 척도 구간)

조사결과

전체 응답자

설문조사에 참여한 응답자는 총 710명으로 여성이 458명, 남성이 252명이었으며, 30대가 216명으로 가장 많았고, 40대 206명, 20대 155

명 순이었다. 지역별로는 수도권이 236명, 전라권이 336명이었으며, 학력은 대졸이 359명으로 가장 많았다. 직업별로는 전문직이 235명, 사무직이 132명, 무직 98명, 학생 93명 순이었다.

결과 요약

전체 응답자 중 52.4%(338명)가 심리서비스를 이용한 경험이 있다고 보고하였으며, 이용 경험은 여성(54.1%)이 남성(35.7%)에 비해 더 많았고, 연령대별로는 20대(61.3%)와 30대(60.2%)가 다른 연령대에 비해 심리서비스 이용 경험이 많았다. 반면에 40대 이상에서는 심리서비스 이용 경험이 '없다'고 응답한 경우가 더 많았다. 20대와 30대가 정신건강 문제에 더욱 관심을 가지고 있는 것으로 보이며, 심리서비스 이용에 적극적인 태도를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 이용한 심리서비스 유형은 '대면상담(78.1%, 264명)'과 '심리검사(63.0% 213명)'가 대부분을 차지했고, '비대면

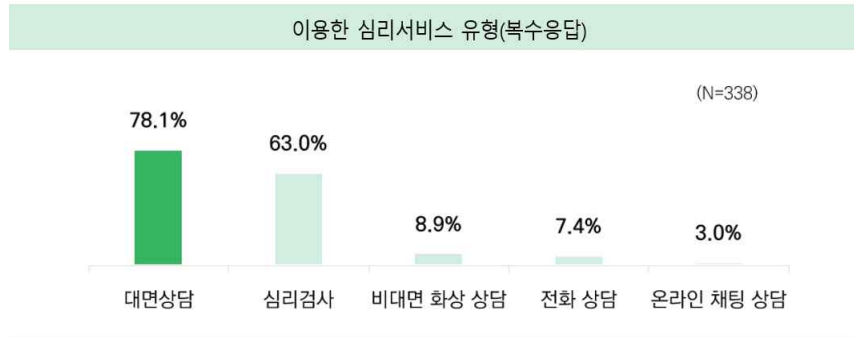


그림 2. 심리서비스 이용 경험 유형

화상상담, '전화 상담', '온라인 채팅 상담' 경험 비율이 20대와 30대에서 다른 연령대에 비해 높은 것으로 나타났다(그림 2).

심리서비스 이용 경험이 없는 경우 심리서비스가 필요할 경우 가장 먼저 떠오르는 방법으로 '정신건강의학과 방문'이었으며, 다음으로 '상담센터 방문'이었고, '정신건강복지센터 방문'과 '보건소 방문'은 매우 낮았다. 60대 이상에서는 '종교단체 방문'이 다른 연령대와 비교하여 두드러지게 높은 반면, '지인에게 도움 요청'은 응답하지 않았는데, 60대 이상에서는 자신의 정신건강 문제가 주변에 알려지는 것을 꺼려하는 것으로 생각되며, 종교 생활 등을 통해 정신건강 문제를 스스로 극복하고자 하는 경향이 있는 것으로 보인다.

심리서비스를 받고자 할 때 가장 먼저 고려하는 방법으로 '정신건강의학과 방문'을 선택하였으며, 다음으로 '상담센터 방문'이었다. 심리서비스에 대한 개념과 '의료서비스'의 개념이 혼재되어 있음을 보여주는 결과로 생각되며, 심리서비스에 대한 이해와 인식 개선이 필요해 보인다.

심리서비스 기관을 선택하는 경로는 주로 '지인의 소개(48.8%, 165명)'를 통해서였으며,

'인터넷 검색(28.4%, 96명)', '기관 연계(25.7%, 87명)', '지역 대학에 문의(13.0%, 44명)' 순이었다. '지인의 소개'가 가장 높은 것에서 '심리서비스'와 관련된 정보가 한정되어 있음을 유추해 볼 수 있으며, 이용 경험이 있는 타인을 통해 검증된 정보를 통한 결정이 주를 이루고 있는 것으로 생각된다. 인터넷 검색의 경우 정보를 수집하더라도 작성자의 실제 경험에 따른 검증된 정보라기보다는 소정의 원고료나 서비스를 제공받아 작성된 글이 다수라는 점에서 대중들이 신뢰할 수 있는 정보는 많지 않았다.

심리서비스 기관을 선택하는 기준은 '보유 자격증(60.9%, 206명)'을 가장 먼저 꼽았고, '서비스 내용(59.8%, 202명)', '비용(55.0%, 186명)', '근접성(48.2%, 163명)' 순이었다. 20대는 '서비스 비용'을 가장 크게 고려하였으며, 20대의 경우 경제적 자립이 다른 연령대에 비해 상대적으로 낮을 수 있어 '서비스 비용'이 심리서비스 기관 선택에 가장 크게 영향을 주고 있는 것으로 생각된다(그림 3).

심리서비스에 대한 만족도 평균 점수는 70.3점(100점 만점)으로 대체로 만족도가 높은 것으로 나타났으며, '만족(63.6%, 215명)', '보

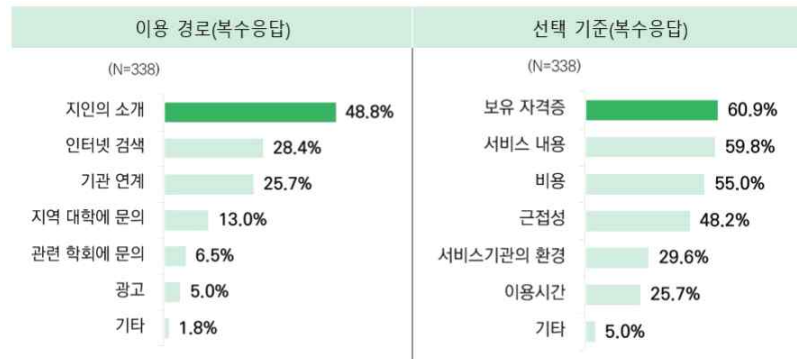


그림 3. 심리서비스 이용 경로 및 선택 기준

통(30.5%, 103명), ‘불만족(5.9%, 20명)’이었다. 심리서비스 만족도에 남녀 성별의 차이는 크지 않았으나, 30대와 40대에서는 ‘만족’이 각각 69.2%, 68.4%로 높은 반면, 60대 이상에서는 ‘불만족’이라고 응답한 비율이 27.3%로 다른 연령대에 비해 더 높았다. 주목할 만한 점은 ‘의뢰 문제가 개선되는 것보다 중요한 것이 ‘상담자와의 신뢰(58.1%, 125명)’였는데, 상담사와의 온정적이고 지지적인 관계 경험을 통해 ‘심리적 안정감(56.7%, 122명)’을 갖게 되는 것으로 생각된다. 심리서비스에 대해 불만족하는 이유는 ‘의뢰 문제가 개선되지 않음(60.0%, 12명)’이 가장 높았고, ‘상담자를 신뢰하기 어려웠음(55.0%, 11명)’, ‘내 문제를 대수롭지 않게 여김(30.0%, 6명)’, ‘비용 대비 효과가 적음(30.0%, 6명)’ 순이었다. 응답이 복수 응답이라는 것을 고려해 보면, 이는 단일한 요인이 아니며, 각각의 내용들은 서로 영향을 주며 심리서비스에 대한 불만족감에 영향을 주고 있는 것으로 분석할 수 있다(그림 4).

심리상담 경험이 있는 응답자 중 ‘상담심리사’에게 상담을 받았다고 응답한 비율이 64.2%(179명)로 가장 많았고, ‘임상심리사(34.4%, 96명)’, ‘의사(21.5%, 60명)’, ‘전문상담

교사(10.4%, 29명)’ 순이었으며, ‘잘 모른다고 응답한 비율은 9%(25명)였다. 30대에서 ‘상담심리사’에게 상담을 받은 비율이 가장 높았고, ‘임상심리사’에게 상담을 받은 비율도 다른 연령대에 비해 높았다. 심리검사 경험이 있는 경우는 ‘임상심리사’에게 검사를 받았다고 응답한 비율이 42.3%(90명)로 가장 높았고, ‘상담심리사(32.4%, 69명)’, ‘잘 모름(18.8%, 40명)’, ‘전문상담교사(12.2%, 26명)’ 순이었다(그림 5).

비대면 상담의 수요가 증가하고 있는 것으로 보이나, 여전히 직접 대면하여 상담하는 것을 가장 선호하는 것으로 나타났다. 심리상담으로 지불한 비용은 ‘5만원~10만원 미만’이 35.1%(98명)로 가장 높았고, ‘무료상담’이 31.2%(87명)였다. 20대에서 ‘무료상담’ 비율이 높았는데, 이는 학교나 기관을 통한 상담 서비스 접근성이 다른 연령대에 비해 더 용이한 것으로 해석할 수 있겠다.

심리상담을 종결하게 된 이유는 ‘의뢰 문제가 개선되었음’이 48.7%(136명)로 가장 높았고, ‘심리상담을 받을 시간적 여유가 없었음’ 23.3%(65명), ‘심리상담 비용이 부담되었음’ 19.7%(55명), ‘상담사의 전문성이 부족해 보였음’ 9.0%(25명), ‘상담사의 태도가 불편했음’

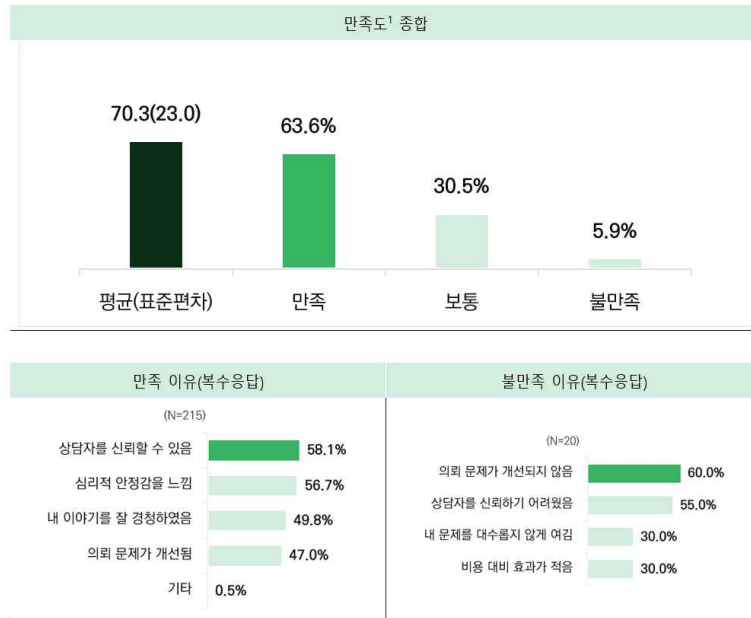


그림 4. 심리서비스 만족도 및 이유

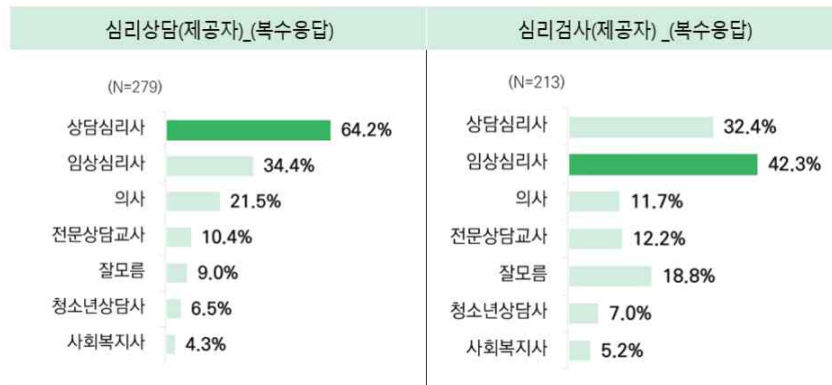


그림 5. 심리서비스 제공자

9.0%(25명) 순이었다. 심리검사 유형은 ‘성격검사가 45.5%(97명)로 가장 많았고, ‘종합심리평

가 31.0%(66명), ‘진로 및 적성 탐색’ 14.1%(30명), ‘지능검사’ 3.3%(7명), ‘투사검사’ 1.4%(2명)였다. 기타에는 ‘문장완성검사’, ‘발달검사’, ‘기억안담’의 반응이 있었다. 온라인을 통해 실시되고 있는 MBTI를 비롯한 비전문적 성격검사는 접근성이 용이하고, 대중들이 흥미를

1 심리서비스에 대한 만족도는 ‘① 매우 만족, ② 만족, ③ 보통, ④ 불만족, ⑤ 매우 불만족’으로 구성하였으며, 매우 만족은 ‘만족’에 합산하였고, 매우 불만족은 ‘불만족’에 합산하였다.

가지고 있는 것으로 나타났다. ‘성격검사’의 비율이 두드러지게 높은 것은 이러한 현상의 결과로 해석될 수 있겠다.

심리검사 경험이 있는 응답자 중에서 지불한 비용은 ‘무료’가 54.5%(116명)로 압도적으로 높았는데, 온라인으로 실시되는 비전문적 심리검사(MBTI 등) 및 선별검사의 경우 무료로 이용할 수 있으며, 온라인을 통해 쉽게 접할 수 있는 검사들이 많은 것이 원인으로 생각된다. 심리서비스 이용 경험이 없는 경우 TV나 매체 등을 통해 공개되는 심리검사에 대해 ‘흥미’를 가지고 있으며, ‘유익한 것’으로 인식하고 있는 경우가 많았다. 대중들에게 공개되는 심리검사가 전문성보다는 ‘흥미’와 ‘정보제공’에 초점을 맞추고 있다는 것을 시사하

며, 심리검사의 공개와 활용에 대한 구체적인 가이드 라인이 필요할 것으로 생각된다.

심리서비스 이용 경험이 있는 응답자 중 부적절한 심리서비스로 인한 피해 경험이 ‘있다’고 응답한 비율은 9.8%(33명)였으며, 여성(11.7%, 29명)이 남성(4.4%, 4명)에 비해 피해 경험이 더 많았다. 피해 내용은 ‘상담사의 태도 문제’가 가장 많았고, ‘상담사의 전문성 부족’, ‘상담비용 문제’, ‘이중관계 및 성적 문제’, ‘비밀보장 문제’를 보고했다(그림 6).

부적절한 심리서비스를 경험하였다고 보고한 사례(33명) 중 거의 대부분은 ‘아무런 조치를 취하지 않았다(97.0%, 32명)’고 하였다. 부적절한 심리서비스로 인한 피해가 발생하고 있음에도 불구하고 이를 보호하거나 처벌할

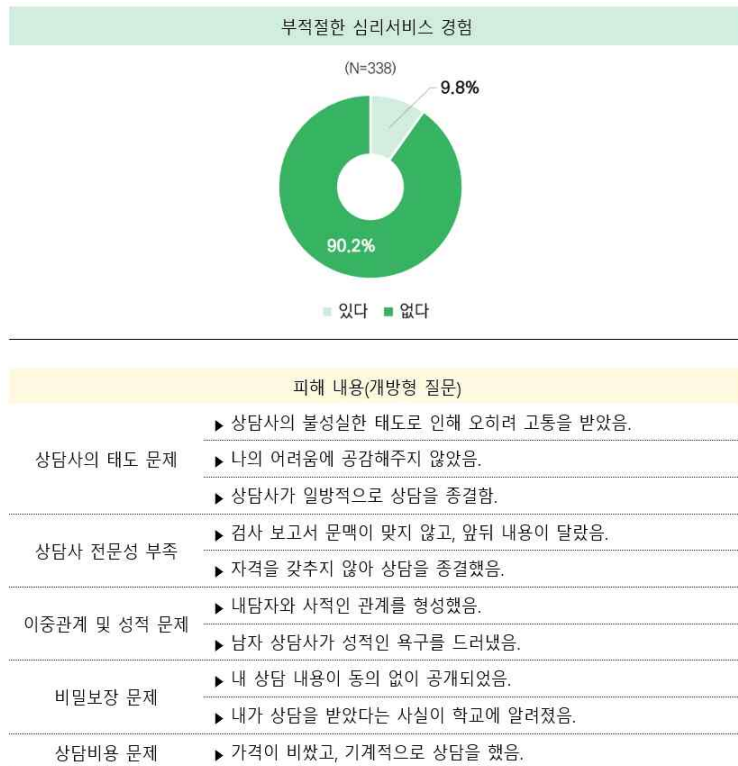


그림 6. 부적절한 심리서비스 경험 및 피해 내용

수 있는 기준이 없으며, 서비스 이용자들이 비전문가 및 윤리적으로 문제가 있는 상담자를 식별할 방법이 없다는 것은 그들이 심리서비스 이용 시 발생할 수 있는 위험을 감수해야 함을 의미한다.

심리서비스에서 중요하게 생각하는 요건은 ‘상담자의 능력(89.6%, 636명)’을 첫 번째로 뽑았으며, ‘상담자의 자격(66.2%, 470명)’, ‘상담자의 경력(47.5%, 337명)’, ‘상담비용(43.1%, 306명)’ 순으로 나타났다. 심리서비스 유경험자의 경우 ‘상담자의 능력’을 더 중요하게 여겼으며, ‘상담자의 자격’도 더 크게 고려하고 있었다.

전문인력이 갖추어야 할 자질과 자격에 ‘전문성’(91.1%, 647명)이 가장 중요하다고 생각했으며, ‘내담자를 존중하는 태도(79.9%, 567명)’, ‘비밀유지(70.1%, 498명)’, ‘도덕성(57.9%, 411명)’ 순으로 높았다. 특히 심리서비스 유경험자의 경우 전문인력이 갖추어야 할 자질로 ‘전문성’과 ‘내담자를 존중하는 태도’를 더 중요하게 생각하고 있었다. 심리서비스 관련 전문자격 취득에 적합한 학문으로 ‘심리학(96.9%, 688명)’을 가장 적합하다고 생각하고

있었으며, ‘상담학(88.9%, 631명)’, ‘정신의학(81.4%, 578명)’ 순으로 나타났다(그림 7).

전체 응답자 중 57.6%(409명)는 심리서비스 관련 자격 취득을 위한 수련제도에 대해 ‘알고 있었다고’ 응답했고, 42.4%(301명)는 ‘몰랐다고’ 응답했다. 남성의 경우 수련제도를 ‘몰랐다고’ 응답(54.8%, 138명)이 더 많았고, 여성은 ‘알고 있었다(64.4%, 295명)’는 응답이 더 많았다. 심리서비스 이용 유경험자의 경우 수련제도에 대해 더 많이 알고 있었으며, 비경험자는 수련제도에 대해 모르고 있는 경우가 더 많았다. 이는 심리서비스 이용 경험이 심리서비스 관련 자격 및 제도에 대한 관심과 인식을 더 높게 만들었을 의미하며, 수련제도가 심리서비스 제공자의 전문성을 높이는 과정임을 인지하고 있음으로 해석할 수 있다(그림 8).

수련제도에 대해 인지하지 못하고 있었더라도 심리서비스 관련 자격의 전문성 함양을 위해서 수련제도가 필요하다는 데에는 대부분의 응답자(96.5%, 685명)가 동의하고 있었다. 이는 남성과 여성, 그리고 전 연령대 모두에서 동일하게 나타났으며, 수련제도가 심리서비스

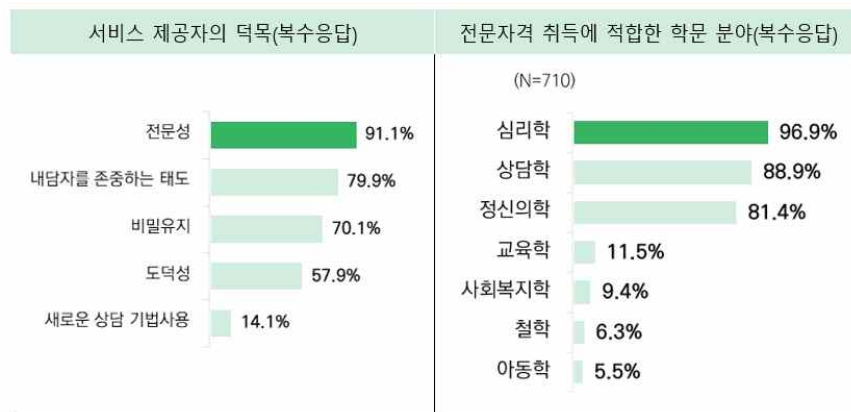


그림 7. 심리서비스 제공자의 자질 및 적합 학문 분야

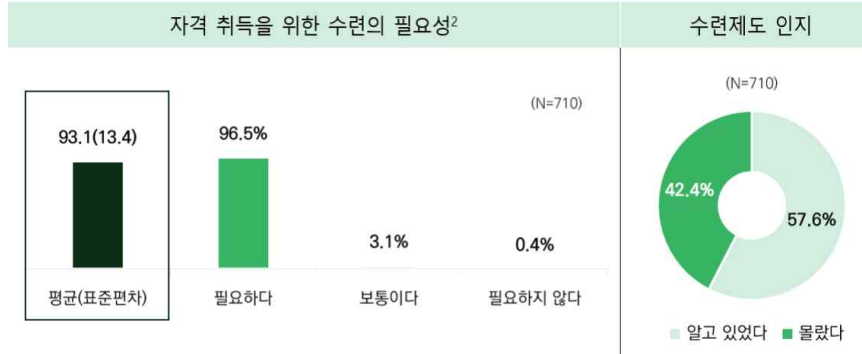


그림 8. 자격 취득 시 수련의 필요성



그림 9. 심리서비스 자격 기준 법제화 필요성

관련 자격 취득에 중요한 요인이라는 인식을 가지고 있었다.

심리서비스 제공자들에 대한 자격 기준 ‘법제화가 필요하다’는 응답은 전체 응답자 중 96.2%(683명)였고, ‘법제화가 불필요하다’는 응답은 2.7%(19명)에 불과했다. 기타 1.1%(8명)에는 ‘법제화 이전에 스스로 높은 수준의 수양이 필요하다’는 응답이 있었다(그림 9).

심리서비스법(가칭) 제정 시 기대효과에 대

2 수련의 필요성은 ① 반드시 필요하다, ② 필요하다, ③ 보통이다, ④ 필요하지 않다, ⑤ 전혀 필요하지 않다고 구성하였으며, 반드시 필요하다는 ‘필요하다’에 합산하였고, 전혀 필요하지 않다는 ‘필요하지 않다’에 합산하였다.

해 ‘심리서비스에 대한 신뢰가 높아질 것이다’라는 응답이 87.9%(624명)로 가장 많았으며, ‘비전문적 심리서비스 피해로부터 보호받을 것이다’(60.7%, 431명), ‘심리서비스에 대한 인식이 좋아질 것이다’(55.5%, 394명), ‘국민 정신건강이 향상될 것이다’(45.6%, 324명) 순으로 심리서비스법 제정에 대한 긍정적인 기대를 가지고 있는 것으로 나타났다. 심리서비스법에 포함되어야 할 요건으로 ‘자격 기준’을 89.7%(637명)로 가장 중요하게 생각하고 있었으며, ‘의료 보험 적용’(65.9%, 468명), ‘제공 서비스 체계화’(58.3%, 414명), ‘무자격자 처벌 기준’(56.1%, 398명), ‘서비스 비용 명시’(50.1%, 356명), ‘개업 허가제’(38.2%, 271명) 등이 심

리서비스법에 명시되어야 한다고 응답했다.

심리서비스법을 위반했을 경우 처벌은 ‘자격 박탈’이 64.6%(459명)로 가장 많았고, ‘영업 제한’(58.6%, 416명), ‘자격 정지’(57.9%, 411명), ‘벌금형’(34.2%, 243명) 등의 순이었다. 여성의 경우 ‘자격 박탈’과 ‘자격 정지’가 더 필요한 것으로 응답했고, 약간의 차이가 있었으나, 전 연령대에서 ‘자격 박탈’이 대체로 우선시 되어야 하는 처벌 수준으로 생각하고 있었다.

심리서비스법(가칭)에 대해서 ‘공익적’이라고 생각하는 응답이 평균 78.9점으로 높았으며, 남성과 여성, 그리고 전 연령대에 걸쳐 ‘그렇다’라고 응답한 비율이 압도적으로 높았다. 심리서비스 이용 유경험자의 경우 심리서비스법을 더 ‘공익적’이라고 생각하는 것으로 나타났으며, 심리서비스 이용 경험이 있는 경우 관련 법률 제정 필요성에 더 동의하는 것

으로 판단된다(표 2).

응답자 대부분이 심리서비스법이 ‘국민 정신건강에 도움이 될 것이며, 비전문가에 의한 피해가 감소’하게 될 것이라는 기대를 가지고 있었다. 특히 심리서비스 이용 경험이 있는 경우 비전문가에 의한 피해가 감소될 것이라는 응답이 더 많았다(표 3).

심리서비스법이 ‘심리서비스 확장 및 보편화에 기여’할 것이라는 응답이 남성과 여성, 그리고 전 연령대에 걸쳐 압도적으로 높게 나타났다(그림 10).

심리서비스법에 대한 인식에 대한 질문에서 심리서비스법 제정은 특정 전문가 집단이나 학회의 이익 추구를 위한 것이 아니며, 국민의 건강과 행복 추구권을 보장하는 데 기여할 수 있을 것이라는 응답자들의 기대가 드러났다.

표 2. 심리서비스법 인식 공익적 (단위:점, 명, %)

구분	사례수	평균	표준편차	응답비율 합계			
				그렇다	보통이다	아니다	
전체	710	78.9	19.6	81.4	16.8	1.8	
성별	남성	252	82.1	18.4	86.1	13.1	0.8
	여성	458	77.2	20.0	78.8	18.8	2.4
연령대별	20대	155	78.2	18.2	83.9	14.8	1.3
	30대	216	79.7	20.5	81.0	16.2	2.8
	40대	206	78.2	18.7	80.6	18.0	1.5
	50대	90	79.2	21.0	77.8	21.1	1.1
	60대 이상	43	80.8	21.0	86.0	11.6	2.3
심리서비스 이용 여부별	이용자	338	80.4	20.7	82.2	15.1	2.7
	비이용자	372	77.6	18.4	80.6	18.3	1.1

BASE: 전체 응답자

표 3. 심리서비스법 인식_비전문가에 의한 피해감소 (단위:점, 명, %)

구분	사례수	평균	표준편차	응답비율 합계			
				그렇다	보통이다	아니다	
전체	710	83.7	18.5	88.9	9.3	1.8	
성별	남성	252	84.5	16.7	91.3	7.9	0.8
	여성	458	83.2	19.5	87.6	10.0	2.4
연령대별	20대	155	84.5	18.7	90.3	8.4	1.3
	30대	216	84.6	18.3	88.0	10.6	1.4
	40대	206	82.3	18.5	87.9	9.7	2.4
	50대	90	81.7	20.5	86.7	10.0	3.3
	60대 이상	43	87.2	13.8	97.7	2.3	-
심리서비스 이용 여부별	이용자	338	85.7	18.3	90.8	7.4	1.8
	비이용자	372	81.9	18.6	87.1	11.0	1.9

BASE: 전체 응답자

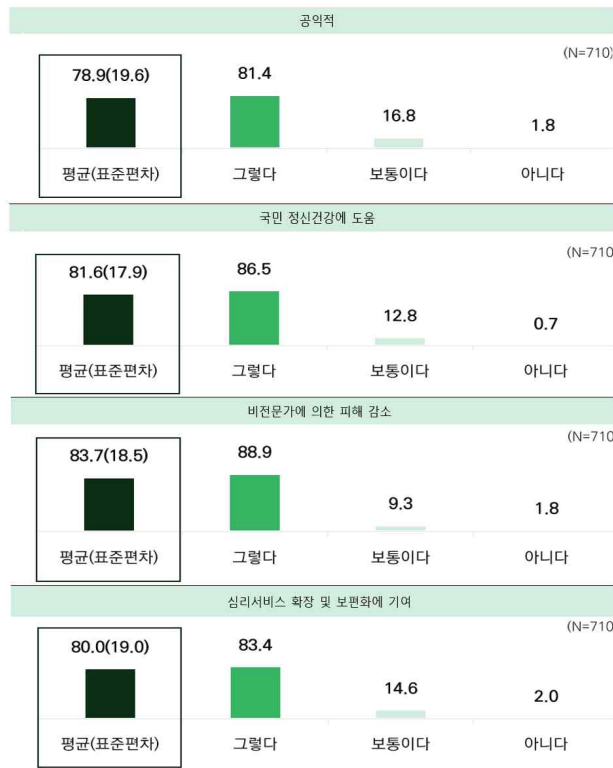


그림 10. 심리서비스법에 대한 인식

논의 및 제언

조사결과, 국민의 다수가 심리서비스에 대한 수요와 기대가 높은 반면, 전문적인 서비스와 비전문적인 서비스를 구분할 수 있는 적절한 정보나 기준이 부족한 것으로 나타났다. 심리서비스에 대한 관심은 20대와 30대에서 더 높았으며, 심리서비스 이용에 적극적인 태도를 가지고 있었다. 심리서비스를 받고자 할 때 가장 먼저 고려하는 방법으로 '정신건강의학과 방문'을 선택했으며, 다음으로 '상담센터 방문'이었다. 심리서비스에 대한 개념과 의료서비스의 개념이 혼재되어 있는 것으로 판단되며, 심리서비스가 무엇인지에 대한 이해와 인식 개선이 필요할 것으로 보인다.

심리서비스에 대한 정보를 얻는 것은 주로 '지인'을 통해서였고, 이는 심리서비스와 관련된 정보가 한정적임을 보여주는 단적인 예라고 할 수 있겠다. 인터넷 검색을 통해 정보를 수집하더라도 검증된 정보라기 보다는 작성자가 대가를 받아 작성된 글이 다수라는 점에서 정보의 제약은 더욱 큰 문제가 될 수 있다.

심리상담은 주로 '상담심리사'에 의해 실시되고 있는 것으로 보이며, '임상심리사'가 상담을 하는 비율은 상대적으로 매우 낮았다. 대중이 임상심리사라는 명칭에도 익숙하지 않고, 상담은 심리상담사가 하는 것으로 인식하고 있을 가능성이 커 보여, 임상심리사라는 직역의 명칭과 업무를 알리는 일이 시급해 보인다.

부적격 심리서비스로부터 국민을 보호할 보호장치가 부재하여 부적절한 심리서비스를 경험한 피해자들이 아무런 조치를 취하지 못하고 있어 심리서비스법 제정은 국민의 안전권 보장은 물론 심리서비스의 전반적인 신뢰를

높이는데 필수적이라 할 수 있겠다. 심리서비스에 대한 국민의 수요와 욕구는 계속하여 증가할 것으로 예상된다. 그럼에도 불구하고 서비스 이용자와 서비스 제공자들을 보호하는 장치가 없다는 것은 현재 활동하고 있는 다수의 심리전문가들과 대중들 사이의 신뢰를 저하시킬 수 있어 그 필요성이 시급하다.

현재 심리서비스를 이용하고 있는 사람들과 심리서비스 이용 경험이 없는 사람들 간에 심리서비스에 필요성에 대한 인식의 차이가 크지 않았다. 이는 심리서비스의 본질적인 취지(정신건강에 기여 등)에 국민 역시 동의하고 있고, 이에 대해 합리적인 해석과 보편적인 기대를 가지고 있는 것으로 해석할 수 있다. 대다수의 응답자들이 심리서비스법 제정에 대해 긍정적으로 평가하고 있었으며, 국민이 보다 안전하고, 전문적인 서비스를 제공받을 수 있는데 도움이 될 것으로 생각하고 있었다.

이러한 기대와 효과, 그리고 필요성에도 불구하고 심리서비스법 제정은 단순한 일이 아님은 분명하다. 법 제정이 진행되는 과정에서 기존 자격자들의 처우에 대한 문제가 반드시 제기될 것이며, 이로 인한 혼란과 갈등이 발생할 소지가 매우 크다. 그러나 더욱 분명한 판단 기준이 필요한 이유가 바로 이 지점이며, 판단 기준에서 가장 먼저 고려되어야 할 것은 서비스 이용자인 국민의 '안전보장과 정신건강 증진'이어야 함을 잊어서는 안 된다. 심리서비스의 수요자인 국민을 중심으로 한 시스템과 법률 제정이 시급하다. 부적절한 심리서비스로 인한 피해가 발생하지 않도록 처벌기준이 제시되어야 하며, 전문인력 양성을 위한 교육과 수련제도 등에도 명확한 기준 정립이 필요하다. 더욱이 심리서비스법의 제정이 더 많은 심리사를 양성하기 위함이 아니라 더

문적이고 체계적인 양질의 심리서비스를 제공하기 위함임을 적시해야 한다.

종합해 보면, 심리서비스법 제정은 특정 전문가 집단이나 학회의 이익 추구를 위한 것이 아니며, 전 국민의 건강과 행복 추구권을 보장하는데 기여할 수 있음으로 해석할 수 있다. 한국임상심리학회는 지난 60여년 간 국민 정신건강 문제에 늘 앞장서 왔고, 최일선에서 신속하고 체계적인 대처를 해 왔다. 그간의 활동과 기여에도 불구하고 한국임상심리학회는 여전히 국민에게 친숙하지 않고, 불투명한 것으로 보인다.

정신건강과 행복이 보편적인 가치임이 분명하고, 각자가 이를 실현하고자 하는 것은 가장 강력한 삶의 동기인 시대를 살고 있다. 본 조사를 통해 국민이 심리학과 심리상담, 심리검사에 대한 경험과 이해, 피해 경험, 그리고 기대하는 것들을 살펴보았다. 이를 바탕으로 한국임상심리학회는 필요한 의견을 제시하고 한 목소리를 내는 데 주저함이 없기를 바란다. 전문가의 역할은 자신의 전문성을 다수의 이익에 도움이 되도록 사용하는 것에 있다. 지금은 전문가로서 각자의 역할에만 충실하고 묵묵히 자신의 자리를 지키는 것보다 함께 연대하고 우리의 역량을 보여줘야 할 시기이다.

참고문헌

국회미래연구원 (2022). 2021년 ‘한국인의 행복 조사’ 주요 결과.

허중호 (2022). 2021년 ‘한국인의 행복조사’ 주요 결과(국가미래전략, 38호). 국회미래연구원.

<https://www.nafi.re.kr/new/report.do?mode=view&articleNo=3100>

보건복지부 (2022). 자살예방백서.

<https://www.korea.kr/archive/expDocView.do?docId=40007>

보건복지부 국립정신건강센터 (2021). 2021년 정신건강실태조사 보고서.

http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=369858

한국심리학회 (2020). 심리서비스 입법 연구.

Helliwell, John F., Richard Layard, Jeffrey Sachs, & Jan-Emmanuel De Neve, (Eds). (2021). *World Happiness Report 2021*. Stainable Development Solutions Network.

<https://worldhappiness.report>

Laura Silver, Patrick van Kessel, Christine Huang, Laura Clancy, & Sneha Gubbala. (2021). *What Makes Life Meaningful? Views From 17 Advanced Economies*. Pew Research Center.

<https://www.pewresearch.org/global/2021/11/18/what-makes-life-meaningful-views-from-17-advanced-economies>

원고접수일 : 2023. 07. 25.

수정원고접수일 : 2023. 08. 24.

게재확정일 : 2023. 08. 30.

Public survey on psychological services

Kim Seok Woong[†]

Psychologist Group, Director

This survey was conducted to examine the public's perception of psychological service-related bills that are not in Korea, to clarify the need for psychological service-related bills, and to further clarify the role of the Clinical Psychological Association. The survey was conducted online from August 20 to September 5, 2022, targeting adults aged 19 or older across the country, with a total of 710 respondents participating. The survey consisted of three areas: "Use of psychological services," "need based on experience of using psychological services," and "awareness of the psychological service system." According to the survey results, 338 out of the 710 respondents had prior experience with psychological services, while the remaining 372 indicated no such experience. Many respondents said that they were willing to use psychological services in the future (75.8%), and the primary avenues for selecting psychological service providers were "recommendation from acquaintances," followed by "internet searches," "institutional connections," and "contacting local universities." The criteria for selecting a psychological service institution were primarily centered on the "possession of certificate," followed by "service offerings," "cost." In particular, those in their 20s considered "service cost" the most, and those in their 20s may have a relatively low economic independence compared to other age groups, indicating that "service cost" has the greatest impact on the choice of psychological service institutions. "Counselor's ability" was the most important factor when choosing psychological services, followed by "counselor's qualifications," "counselor's experience," and "counselor fees." In the case of those with experience in psychological services, the "ability of counselors" was considered more important, and the "qualification of counselors" was also considered more than those who had no experience in using psychological services. Many respondents believed that "professionalism" was the most important thing for individuals seeking qualifications in the field of psychological services, and it was high in the order of "a respectful attitude toward clients," "commitment to confidentiality," and "morality." Notably, 93.0% of the respondents agreed that a major in psychology should be a prerequisite for acquiring professional qualifications related to psychological services, and this consensus held true across all age groups.

Key words : psychological service, counseling, psychotherapy, psychology, Korean Clinical Psychology Association

[†] Corresponding Author : Kim Seok Woong / Psychologist Group / 103-206, 734, Nammun-ro, Dong-gu, Gwangju, Republic of Korea / E-mail : pimang95@naver.com