

## 원형과 행동 경향성을 통한 전문적인 도움추구 의사결정 예측\*

전 미 선

신 희 천†

아주대학교 심리학과

본 연구는 건강 행동 의사결정을 예측하는 원형/행동 경향성 모델(Prototype/Willingness Model)의 맥락에서 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측한 연구이다. 특히 원형/행동 경향성 이론의 합리적인 경로와 사회적 반응 경로 중 사회적 반응 경로를 초점으로 하여 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측하였다. 이를 위해 성인 146명을 대상으로 하여 전문적인 도움을 추구하는 사람들의 원형을 구성하는 긍정적인 형용사와 부정적인 형용사를 알아내었고, 이후 성인 148명을 대상으로 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 형용사에 대한 호감도, 형용사와의 유사성, 행동 경향성, 전문적인 도움 추구 의사결정 설문지를 완성하였다. 연구 결과 원형을 구성하는 긍정적인 형용사와 부정적인 형용사에 대한 호감도 및 유사성이 전문적인 도움 추구 의사결정을 유의미하게 예측하였고, 이러한 관계는 행동 경향성이 완전히 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전문적인 도움 추구 의사결정이 사회적 반응 경로를 통해 나타날 수 있다는 가능성을 시사하는 것이며, 전문적인 도움 추구 의사결정 가능성을 높일 수 있는 개입에 중요한 시사점을 제공 한다. 이러한 결과를 바탕으로 하여 논의와 후속 연구 제언을 제시하였다.

주요어 : 전문적인 도움추구 의사결정, 사회적 반응 경로, 원형/행동 경향성 모델(Prototype/Willingness Model)

\* 본 연구는 전미선(2014)의 석사학위논문을 일부 수정한 것임.

† 교신저자 : 신희천, 아주대학교 심리학과, 경기도 수원시 영통구 원천동 산 5번지

Tel : 031-219-2747, E-mail : hcshin@ajou.ac.kr

최근 정신건강에 대한 관심이 증가 하고 있고 이러한 수요에 보다 나은 서비스를 제공 하기 위한 노력이 커지고 있지만, 자신이 가 지고 있는 어려움을 해결하기 위해 전문적인 도움을 찾는 경우는 혼치가 않다. 실례로 수 원 소재 아주대학교(2012)의 조사 결과에 따 르면 응답자들이 학업문제(26.9%), 경제적 문제 (12.1%), 장애 진로문제(11.8%), 이성문제(6.8%) 등 다양한 문제를 겪고 있다고 보고하였지만, 이러한 어려움이 발생 하였을 때는 '스스로 해결한다.'는 의견이 55.8%로 제일 많았다(아 주대학교, 2012). 이와 같이 심리적인 어려움 을 겪고 있으나 전문적인 도움을 추구하지 않 는 현상을 Steff과 Proserpi(1985)는 '서비스 갭 (service gap)'이라고 하였다. 서비스 갭을 줄이 기 위해선 전문적인 도움이 필요하지만 도움 을 요청하지 않고 있는 사람들에 대한 이해가 필요하며(유성경, 2005), 이를 위해서는 전문적 인 도움을 추구하는 의사결정 과정을 이해하 는 것이 필요하다.

한 개인이 전문적인 도움을 구하기까지는 많은 변인들의 영향을 받게 되며(유성경, 이동 력, 2000), 영향을 미치는 요인으로는 성별과 문화적 배경과 같은 인구학적 변인(Nam et al, 2010)과, 기대되는 이득, 기대되는 위험, 우울, 심리학적 장애, 자기-은폐, 자기-노출, 사회적 낙인, 자기낙인, 사회적지지망과 같은 심리학 적 변인이 있다(Lee et al., 2013).

이와 같이 전문적인 도움을 추구하는 행동 을 다른 연구들의 연구 결과들을 종합해 보면 대부분의 연구(81%)는 개념적인 틀이 없이 진 행이 되었고, 연구 들 중 4%는 계획된 행동 이론을 바탕으로 하였다(Rickwood & Thomas, 2012). 계획된 행동 이론(Theory of Planned behavior: Ajzen & Fishbein, 1980; 그림 1)은 행

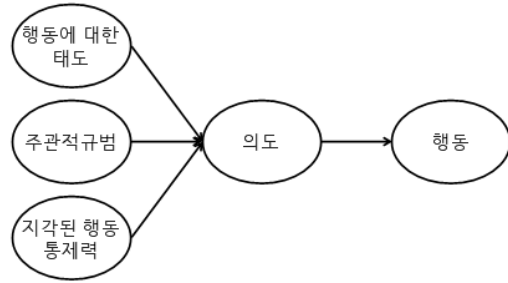


그림 1. 계획된 행동 이론 모형

동이 발생하는 과정을 설명하기 위해 제안되 었으며, 행동의 중요한 결정 요인으로 의도를 평가한다. 즉 제시된 행동을 하려는 의도가 높으면 높을수록 제시된 행동을 할 가능성은 높아지며, 의도는 행동에 대한 태도(호의적인 지 비 호의적인지), 주관적 규범(행동에 대한 사회적인 압력에 대한 지각), 지각된 행동 통 제력(행동을 본인이 통제가능한지의 여부)에 의해 영향을 받는다.

계획된 행동이론에서 사람들은 어떠한 행동 을 하기 위해 합리적으로 생각하고 심사숙고 하는 존재로 가정되기 때문에 즉흥적이거나 주어진 상황에 반응하여 행동을 결정하는 것 과 같이 비합리적인 의사결정의 경우에는 설 명력이 낮다는 한계점이 있다. 또한 계획된 행동이론을 기반으로 한 전문적인 도움추구 관련 연구들 중 오직 소수의 연구만이 도움추 구 행동을 예측하기 위해 의도의 역할을 직접 적으로 조사하였고, 직접적인 조사 결과 의도 는 도움 추구 행동의 3~5%의 적은 변량을 설 명한다는 비판이 있다(Wilson, Deane, Ciarrochi & Rickwood, 2005; Wilson, Deane, Marshall & Dalley, 2008).

위와 같은 계획된 행동 이론의 한계점을 극 복하기 위해 Gibbons, Gerrard, Blanton과 Russell (1998)은 계획된 행동이론을 확장한 원형/행동

경향성 모델(Prototype/Willingness model)을 제시하였다. 초기 원형/행동 경향성 모형은 10대 학생들의 건강을 위협하는 행동을 예측하기 위해 개발이 되었으나, 최근에는 콘돔사용(Gibbons et al., 1998), 운동(Ouellette, Hessling, Gibbons, Reis-Bergan, & Gerrard, 2005), 건강 섭취행동(장은영, 2008) 등의 건강 증진 행동을 예측하는데도 유용성을 가지는 것으로 밝혀졌다.

최근까지 제안된 원형/행동 경향성 모형(그림 2)은 의도를 통하여 행동에 관한 의사결정에 영향을 미치는 의도적인 경로(그림 2의 점선)에 더하여, 심상을 기반으로 하여 행동 경향성을 통해 행동에 관한 의사결정에 영향을 미치는 사회적 반응 경로(그림 2의 실선)를 제안한다(Gibbons, Gerrard, Wills, Brody, Conger, 2004). 의도적인 경로는 사용 가능한 정보를 기반으로 이성적이고 합리적인 방법으로 의사결정을 하는 논리적인 과정이며, 사회적 반응 경로는 상황적인 요소에 반응하여 행동을 결정하는 과정으로, 의도적인 경로에 비해 심사 숙고하는 과정이 부족한 휴리스틱적인 과정으로 볼 수 있다.

사회적 반응 경로는 행동과 관련된 사회적 이미지 혹은 원형과 같은 사회적인 요소의 영향을 강조한다(Gibbons et al., 1998). 원형/행동 경향성 모형의 맥락에서 원형(prototype)이란

주어진 행동을 하는 전형적인 사람의 성격을 대표하는 정신적 표상으로 정의된다(Gibbons, Gerrard & Boney-McCoy, 1995). 본 모형에서 사용되는 원형(prototype)이라는 개념은 C. G. Joug의 원형(archetype)과 동의어로 보는 관점(강세현, 2008)도 있으나, C. G. Joug의 원형(archetype)이 정동과(emotion)과 형상(image)로 되어 있다는 관점(김성민, 2016)을 고려한다면, 원형/행동경향성 모형에서의 원형은 정동이 배제된 이미지 형상이라고 볼 수 있다. 사람들은 많은 분야를 각각 대표하는 전형적인 사람들에 대한 이미지를 가지고 있으며, 원형은 긍정적인 것과 부정적인 것 두 가지 속성을 모두 가지고 있다. 이러한 원형에 대한 두 가지 지각 측면인 원형을 얼마나 좋아 하는지(호감도)와 원형과 자신이 얼마나 유사한지(유사성)가 건강행동을 포함한 다양한 행동과 관련된 의사결정에 영향을 미친다(Rivis, Sheeran & Armitage, 2006; Gibbons & Gerrard, 1997). 즉, 주어진 행동을 하는 사람들에 대한 원형에 대해 호감도가 높고, 자신과 매우 유사하다고 생각할수록 행동의 기회가 주어졌을 때 행동을 시작할 행동 경향성이 높아진다(Gibbons & Gerrard, 1995).

원형이외에 행동 경향성에 영향을 미치는 요인으로는 기술적 규범(subjective norms)이 있다. 기술적 규범은 주의 친구들 중 특정한 행동을 하는 사람들의 빈도를 의미하며, 주의 사람들의 영향력을 알아보기 위해서 사용된다(장은영, 2008). 즉, 주변사람들 중 주어진 행동에 관여하는 사람이 많으면 많을수록 주어진 행동을 할 가능성이 높아진다. 원형과 마찬가지로 기술적 규범 또한 행동 경향성을 통하여 행동이나 의사결정에 영향을 미친다.

행동 경향성(willingness)이란 기회가 주어졌

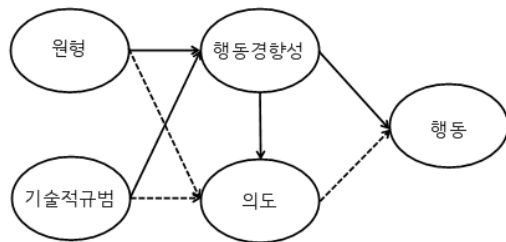


그림 2. 원형/행동경향성 모형

을 때 주어진 행동에 관여할 정도로 정의된다 (Gibbons, Houlihan, & Gerrard, 2009). 예를 들면, 우울증을 겪고 있지만 전문적으로 개인 상담을 받을 계획이나 의도는 없었던 한 여학생은, 상담실 행사와 같은 기회에서 상담과 관련한 권유가 주어졌을 때 즉흥적으로 상담을 받을 수도 있다. 이러한 경우 전문적인 도움을 추구할 의도는 낮았지만 행동 기회가 주어진 상황에 반응하는 행동에 관여하기 시작하는 행동 경향성이 높아 전문적인 도움을 추구하는 행동을 시작한 것으로 설명할 수 있다. 이처럼 기존의 계획된 행동 이론에서 설명되지 않는 비의도적인 행동을 설명하기 위한 행동 경향성을 포함하는 사회적 반응 경로는, 의도를 포함한 의도적인 경로와 공동으로 행동이나 의사결정에 영향을 미치기도 하지만, 서로 독립적인 과정으로도 나타난다(Gibbons et al., 1995).

실제로 행동 경향성은 의도보다 건강을 위협하는 행동을 일관성 있게 예측하였고(Gibbons et al., 2009), 또한 행동이 친숙하지 않을 때(Gibbons, Gerrard, Reimer, & Pomery, 2006; Pomery, Gibbins, Reis-Bergan, & Gerrard, 2009), 사회적으로 바람직하지 않을 때(Gibbons, Gerrard, & Lane, 2003; Gibbons et al., 1998), 정서적인 과정이 개입하였을 때 의도에 비해 행동을 위한 의사결정을 더 잘 예측하였다.

전문적인 도움을 추구하는 것은 새로운 활동이고(Olfson & Marcus, 2010), 사회-낙인과 자기-낙인을 유발하고(Vogel, Wade, & Haake, 2006), 두려움과 불편함과 같은 감정을 유발(Kushner & Sher, 1989; Wills & Gibbons, 2009) 하는 경향이 있다. 이러한 특징은 앞서 살펴본 원형/행동 경향모형의 유용성이 입증된 의사결정과정이지는 특징과 일치하는 것이다.

따라서 Hammer와 Vogel(2013)은 전문적인 도움을 추구하는 의사결정을 예측하는 데에 있어 원형/행동 경향성 모형이 유용성을 지닐 것이라고 보았다. 이를 위해 심리적인 장애를 겪고 있는 사람들을 대상으로 전문적인 도움을 추구하는 의사결정을 예측하는 데에 있어 원형/행동 경향성 모형의 유용성을 검증하였다. 검증 결과 원형행동 경향성은 전문적인 도움을 추구하는 의사결정을 예측하는데 유용했고, 사회적 반응 경로만이 전문적인 도움 추구의 의사결정을 유의미하게 예측하였다.

인간의 많은 행동들이 의도와 합리성을 벗어난 과정을 통해 이루어지기 때문에 합리성을 벗어난 측면을 고려한다면 인간의 행동을 충분히 설명할 수 있고(김기영, 강진희, 2016), 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서도 비합리적인 사회적 반응 경로가 전문적인 도움 추구의 의사결정을 유의미하게 예측하였지만, 전문적인 도움을 추구하는 의사결정을 예측하기 위해 사회적 반응 경로와 같은 휴리스틱적인 변인을 중점적으로 살펴본 연구는 아직 없다. 따라서 본 연구에서는 휴리스틱적인 사회적 반응 경로에 초점을 맞추어 전문적인 도움 추구의 의사결정을 예측하여 사회적 반응 경로가 전문적인 도움 추구의 의사결정을 예측하는데 있어 중요한 역할을 하는지 재확인 하고자 하며, 이를 통해 전문적인 도움 추구의 의사결정에 대한 이해를 높이고 서비스 갭 현상을 줄일 수 있는 방법에 대한 새로운 관점을 제공하고자 한다.

원형/행동 경향성 모형에서 원형은 의사결정을 예측하기 위해 필요한 요인으로 상정된다. 전문적인 도움을 추구하는 사람들의 원형에 대한 연구는 존재 하지만(Hammer & Vogel, 2013; 왕윤정, 서영석, 2015), 원형의 속성 중

부정적인 속성의 비중을 더 많이 가지고 있다는 한계점을 가진다. 따라서 본 연구에서는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 먼저 개발한 뒤에 원형의 두 가지 속성이 전문적인 도움 추구 의사결정에 미치는 영향을 알아보려고 한다. 또한 원형/행동 경향성 모형 개발 연구(Gibbons et al., 1998)에서 원형에 대한 지각이 원형에 대한 호감도와 원형과의 유사성의 두 차원으로 구성된다고 밝히고 있으나, 원형/행동 경향성 모형을 사용한 선행 연구(Hammer & Vogel, 2013; 장은영 2008)에서는 호감도만 측정 하였다. 따라서 본 연구는 원형에 대한 호감도와 원형과의 유사성이 행동 경향성에 각기 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 이를 통해 원형의 두 가지 속성이 전문적인 도움 추구 의사결정과정에서 가지는 영향력과, 지각의 두 측면이 가지는 영향력을 세분화 하여 살펴 볼 수 있을 것으로 기대 된다.

한편 매개 변인인 행동 경향성에 영향을 미치는 요인으로 기술적 규범이 있지만, 원형/행

동 경향성 모형의 연구에서 포함된 경우도 있고 포함되지 않은 경우도 있다(장은영, 2008). 따라서 원형/행동 경향성의 모형의 핵심 변인이 아니라고 판단, 본 연구의 모형에서는 제외 시켰다.

결과적으로 본 연구는 원형의 두 가지 속성(긍정적인 원형의 속성과 부정적인 원형의 속성)에 따른 원형 지각의 두 가지 지각 측면(원형에 대한 호감도와 원형과의 유사성)이 기회가 주어졌을 때 심리 서비스를 이용할 행동 경향성을 높이고, 이는 궁극적으로 전문적인 도움 추구 의사결정 가능성을 높인다는 것을 경험적으로 확인 하고자 한다.

이를 위해 원형의 두 가지 속성에 대한 호감도와 전문적인 도움 추구 의사결정과의 관계(모형 1), 원형의 두 가지 속성과의 유사성과 전문적인 도움 추구 의사결정과의 관계(모형 2)에서 행동 경향성의 완전매개효과를 검증하기 위한 연구모형(그림 3, 그림 5)과 부분매개효과를 검증하기 위한 연구모형(그림 4, 그림 6)을 설정하여 각 변인들 간의 효과를

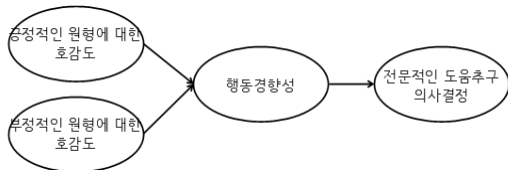


그림 3. 모형 1의 연구모형(완전매개)

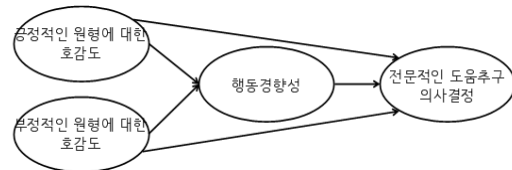


그림 4. 모형 1의 경쟁모형(부분매개)

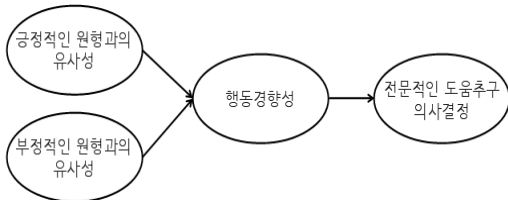


그림 5. 모형 2의 연구모형(완전매개)

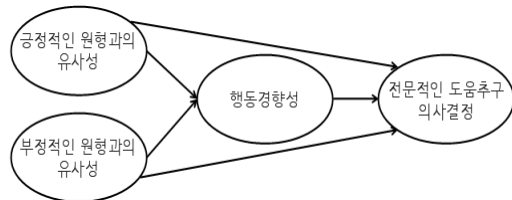


그림 6. 모형 2의 경쟁모형(부분매개)

검증하고자 한다. 이러한 연구 목적에서 나온 본 연구의 연구 가설 및 연구 모형은 다음과 같다.

**연구문제 1.** 원형의 두 가지 속성에 대한 호감도와 전문적인 도움 추구 의사결정 관계에서 행동 경향성의 매개 효과는 어떠한가?

**연구문제 2.** 원형의 두 가지 속성과의 유사성과 전문적인 도움 추구 의사결정 관계에서 행동 경향성의 매개 효과는 어떠한가?

## 방 법

### 연구 대상 및 연구 절차

본 연구는 온라인 및 오프라인으로 모집된 참가자 294명을 대상으로 진행하였다. 이중 146명의 참가자는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 형용사를 개발하는데 참여하였고, 나머지 148명은 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 두 가지 속성에 대한 두 가지 지각의 측면과 전문적인 도움을 추구하는 의사결정의 관계를 행동 경향성이 매개하는지 알아보는 연구에 참여하였다. 또한 원형을 구성하는 형용사를 개발하는데 참여한 146명의 참가자 중 77명(여자 57명 남자 19명, 평균나이 21.7세)은 잠재적인 내담자들이 가지고 있는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 알아보는 연구에 참여하였고, 나머지 68명(여자 32명 남자 36명, 평균나이 23.0세)은 발견된 원형이 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 적절히 설명하는지 알아보는 연구에 참여하였다.

원형을 개발하는 과정은 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서 사용된 절차를 따라 진행하였다. 먼저 77명의 참가자들에게 원형에 대한 짧은 설명을 제시한 뒤, 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 설명하는 긍정적인 형용사와 부정적인 형용사 각각 10개씩 작성하도록 요청하였다. 요청한 결과 긍정적인 형용사 75개(평균 9.8개), 부정적인 형용사 72개(평균 9.4개)가 나타났다. 연구자와 일반 성인 1인이 같은 단어 및 의미를 가진 형용사끼리 분류하였고, 이중 나타난 빈도가 제일 많은 순서대로 긍정적인 형용사 25개와 부정적인 형용사 25개를 뽑았다. 이 과정을 통해 선정된 형용사 50개를 나머지 참가자 68명에게 해당 형용사가 전문적인 도움을 추구하는 사람들을 설명하는 정도를 7점 리커트 척도(1점 '매우 잘 설명하지 못함'에서 7점 '매우 잘 설명함')를 통해 평정하도록 하였고, 평정 결과를 바탕으로 형용사의 개수를 줄이기 위한 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 이를 위해 먼저 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 적절하게 대표하지 못한다고 판단되는 형용사(평정 평균이 4점 이하) 25개(긍정적인 형용사 10개, 부정적인 형용사 15개)를 제거하였고, 요인 계수가 작은 값(<.40)과 높은 값(>.90)을 가진 형용사 5개(긍정적인 형용사 3개, 부정적인 형용사 2개)를 제외하였다. 연구의 목적을 고려하여 원형의 긍정적인 속성과 부정적인 속성, 이 2개의 요인 개수가 적절하다고 판단하여 2개의 요인으로 요인 개수를 고정하고 남은 20개의 형용사를 대상으로 요인분석을 실시하였다. 요인 추출방식은 주축요인법을 사용하였으며, 요인의 회전은 사교회전 방식의 하나인 직접오블리민 방식을 사용하였다. 분석결과 모든 문항은 적절한 것으

로 나타났다.

요인분석의 결과를 통해 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 긍정적인 형용사 12개와 부정적인 형용사 8개를 알아내었고, 본 형용사 20개는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 약 62.42%

를 설명하는 것으로 나타났다. 분석 이후 얻은 최종 20개 문항에 대한 통계치와 내적합치도는 표 1과 표 2에 제시되어 있다.

이후 나머지 참가자 148명을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문지에는 앞서 만들어진 전문적인 도움을 추구하는 사람들의 원형의 두

표 1. 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 요인계수 행렬

	원형을 구성하는 긍정적인 형용사	원형을 구성하는 부정적인 형용사	$h^2$
용기 있는	.892		.745
노력하는	.851		.665
자발적인	.807		.700
자기를 알고자 하는	.805		.579
적극적인	.759		.687
해결하려 하는	.713		.521
솔직한	.711		.552
진지한	.704		.638
경청하는	.697		.550
자기 개발을 하는	.691		.583
생각이 깊은	.671		.491
긍정적인	.662		.730
우울한		.839	.823
불안한		.818	.790
힘든		.813	.631
감정을 통제하지 못하는		.785	.782
자신을 잘 모르는		.746	.496
고민이 많은		.725	.516
신경질적인		.714	.548
내성적인		.599	.456
고유치	9.22	3.27	
설명량	46.08	16.34	
누적변량	46.08	62.42	

표 2. 구성 요인별 문항 수 및 내적 합치도

구성요인	문항수	Cronbach $\alpha$
원형을 구성하는 긍정적인 형용사	12	.937
원형을 구성하는 부정적인 형용사	8	.911
전체	20	.935

가지 속성에 대한 호감도 및 유사성, 행동 경향성, 도움추구 의사결정 질문지가 포함되었다. 전체 참가자들의 평균연령은 24.97세(19-36)였으며(SD = 3.42), 남성은 67명(45.3%) 여성은 81명(54.7%)이었다. 본 설문 참가자들의 응답을 통해 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 형용사 20개에 대하여 요인분석을 실시한 결과 최종 20개 형용사 문항은 적절한 요인 계수(.611, .822)를 보였으며, 2개의 요인 구조로 총 변량의 56.9%를 설명하였다.

#### 측정 도구

##### 원형에 대한 호감도

본 연구에서 원형에 대한 호감도를 측정하기 위해 개발된 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 20개의 형용사(긍정적인 형용사 12개, 부정적인 형용사 8개)를 사용하였다. 원형을 구성하는 형용사가 얼마나 호감이 가는지 각 형용사 마다 7점 Likert척도(1점 '매우 호감이가지 않음'에서 7점 '매우 호감이 감')를 사용하여 평가하도록 하였다. 원형에 대한 호감도의 합계 점수가 높을수록 원형에 대한 호감도가 높음을 의미한다. 원형 개발 시의 내적 합치도는 .935이었으며, 본 연구에서의 내적 합치도는 .888이었다.

##### 원형과의 유사성

본 연구에서 원형과의 유사성을 측정하기 위해 개발된 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형을 구성하는 20개의 형용사(긍정적인 형용사 12개, 부정적인 형용사 8개)를 사용하였다. 원형을 구성하는 형용사와 자신이 얼마나 유사한지 7점 Likert척도(1점 '매우 유사하지 않음'에서 7점 '매우 유사함')를 사용하여 평가하도록 하였다. 원형과의 유사성의 합계 점수가 높을수록 원형에 대한 호감도가 높음을 의미한다. 원형 개발 시의 내적 합치도는 .935이었으며, 본 연구에서의 내적 합치도는 .876이었다.

##### 행동 경향성

본 연구에서 전문적인 도움을 추구 행동 경향성을 측정하기 위해 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서 사용된 시나리오 및 반응 선택지를 번안하여 사용하였다. 참가자들은 4개의 시나리오(앞으로 3개월 안에 학생 상담센터를 지나가고 있는데, 국가 정신 건강 검사의 날 부스가 센터 앞에 설치되어 있는 것을 보았다. 다음 수업까지는 2시간 까지 남아 있다 등)를 읽은 뒤, 행동할 가능성을 묻는 7개의 문항(당신은 정신건강 검사에 대해 더 알기 위해 부스로 걸어갈 의도가 얼마나 되는가? 등)에 7점 Likert척도(1점 '전혀 아니다'에서 7점 '매우 그렇다')를 사용하여 평가하도록 하



였다. 7개의 반응 선택지 합계 점수가 높을수록 기회가 주어졌을 때 전문적인 도움을 추구할 행동 경향성이 높음을 의미한다. 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서 내적 합치도는 .900로 보고되었으며, 본 연구에서의 내적 합치도는 .900이었다.

### 도움추구 의사결정

본 연구에서 도움추구 의사결정을 측정하기 위해 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서 사용된 문항을 변안하여 사용하였다. 문항은 '당신은 대학 학생상담센터의 상담자를 만나기 위한 약속을 만들 의사가 있는가?' 등 4개의 문항으로 되어 있으며, 각 문항에 대하여 예/아니오 로 응답하도록 하였다. 예는 1점, 아니오는 0점으로 점수를 주어 총점 0점에서 4점 사이의 점수를 만들었다. 점수의 합계가 높을수록 전문적인 도움을 추구하기 위한 의사결정이 확고하다는 것을 의미한다. 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서 내적 합치도는 .770로 보고되었으며, 본 연구에서의 내적 합치도는 .686이었다.

### 자료 분석

본 연구에서는 수집된 자료 분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 이를 통해 전반적인 기초 통계 분석 및 주요 변인들 간의 상관관계를 구하였다. 또한 AMOS 18을 통해 연구 모형을 검증하였다. 연구 모형의 적합도를 평가하기 위해 절대적합도지수인  $\chi^2$ 검증과 CFI(Comparative Fit Index), NFI(Normaled Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean SQIARE of Error Approximation)을 사용하였다. 홍세희(2000)를 따라 CFI, NFI, TLI는

.90이상이면 모형이 적합하다고 판단하였고, RMSEA의 경우 <.05면 좋은 적합도, <.08은 합당한 적합도를 가진다고 판단하였다. 이후, 매개 효과의 유의미성을 검증하기 위해 Bootstrap 검증을 실시하였다(Shrout & Bloger, 2002).

## 결 과

### 모형검증을 위한 기술 통계 및 상관 분석

측정변인들의 평균 및 표준편차, 변인 간 상관관계수는 표 3에 제시하였다. 대체적으로 변수들 간에 유의미한 상관이 존재하는 것으로 나타났다. 원형의 긍정적인 부분에 대한 호감도는 행동경향성( $r = .29$ )과  $p < .01$  수준에서 유의미한 정적상관관계를 보였으며, 원형의 부정적인 부분에 대한 호감도( $r = -.38$ )와  $p < .01$  수준에서 유의미한 부적상관관계를 보였다. 원형의 부정적인 부분에 대한 호감도는 원형의 부정적인 부분과의 유사성( $r = .44$ )과  $p < .01$  수준에서 유의미한 정적상관관계를 보였다. 원형의 긍정적인 부분과의 유사성은 행동경향성( $r = .31$ )과 도움추구 의사결정( $r = .20$ )과 각각  $p < .01$ 과  $p < .05$  수준에서 유의미한 정적상관관계를 보였으며, 원형의 부정적인 부분과의 유사성( $r = -.40$ )과  $p < .01$  수준에서 유의미한 부적상관관계를 보였다. 전문적인 도움추구에 관한 의사결정의 경우 행동경향성( $r = .57$ )과  $p < .01$  수준에서 유의미한 정적상관관계를 보였다.

표 3. 주요 변인 간의 상관 분석(N=148)

	1	2	3	4	5	6
1. 원형의 긍정적인 부분에 대한 호감도	1					
2. 원형의 부정적인 부분에 대한 호감도	-.38**	1				
3. 원형의 긍정적인 부분과의 유사성	.51**	-.06	1			
4. 원형의 부정적인 부분과의 유사성	-.11	.44**	-.40**	1		
5. 행동 경향성	.29**	.10	.31**	.04	1	
6. 도움추구 의사결정	.10	.02	.20*	.01	.57**	1
M	65.93	25.56	61.32	29.55	34.73	2.70
SD	10.23	7.78	9.87	8.20	8.45	1.29

주. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ .

#### 측정모형 검증

본 연구에서 설정한 두 개의 모형(모형1. 원형의 긍정적인 속성에 대한 호감도, 원형의 부정적인 속성에 대한 호감도, 행동 경향성, 도움 추구 의사결정/ 모형2. 원형의 긍정적인 속성과 자신과의 유사성, 원형의 부정적인 속성과 자신과의 유사성, 행동 경향성, 도움 추구 의사결정)에 따라서 측정 변인들이 잠재 변인을 적절하게 구인하는지를 알아보기 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 원형의 긍정적인 속성에 대한 호감도, 원형의 부정적인 속성에 대한 호감도, 행동 경향성, 도움 추구 의사결정은 모두 단일 차원이므로, 문항 묶음(parcelling)을 통하여 각각 3개의 측정 변인으로 나누어 사용하여 모형마다 각 12개의 측정 변인이 선택 되었다.

모형 1의 측정변인들에 대한 확인적 요인분석 결과  $\chi^2 = 65.87(df = 48)$ ,  $p < .001$ , CFI = .980, NFI = .933, TLI = .973, RMSEA = .050, SRMR = .055로 측정모형은 자료에 적합한 것으로 나타났다. 모형 2의 측정변인들에 대한

확인적 요인분석 결과  $\chi^2 = 83.19(df = 48)$ ,  $p < .001$ , CFI = .960, NFI = .911, TLI = .944, RMSEA = .071, SRMR = .050로 측정모형은 자료에 적합한 것으로 나타났다. 각 모형의 측정 변인에 대한 잠재변인의 요인 부하량을 표 4와 표 5에 제시하였다.

#### 구조모형 검증

##### 모형 1의 연구 모형 및 적합도 평가

원형의 긍정적인 속성에 대한 호감도, 원형의 부정적인 속성에 대한 호감도, 행동 경향성, 전문적인 도움 추구 의사결정의 관계 구조를 설정한 연구모형 1에 대한 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 모형 1의 연구모형은  $\chi^2 = 68.902(df = 50)$ , CFI = .979, NFI = .930, TLI = .973, RMSEA = .051, SRMR = .056이었으며, 모형 1의 경쟁모형은  $\chi^2 = 65.868(df = 48)$ , CFI = .980, NFI = .933, TLI = .973, RMSEA = .050, SRMR = .055로 각 모형의 적합도는 자료에 부합하는 것으로 나타났다.

표 4. 측정모형 1의 요인계수

측정변수	비표준화 경로계수	표준화 추정치	S. E.	C. R.
긍정적인 원형에 대한 호감도				
긍정 호감도1	1	.848		
긍정 호감도2	0.791	.773	.071	11.129***
긍정 호감도3	1.141	.941	.085	13.490***
부정적인 원형에 대한 호감도				
부정 호감도1	1	.668		
부정 호감도2	1.160	.830	.143	8.127***
부정 호감도3	1.094	.840	.142	7.703***
행동경향성				
행동 경향성1	1	.676		
행동 경향성2	1.298	.941	.131	9.936***
행동 경향성3	1.180	.924	.119	9.934***
전문적인 도움추구 의사결정				
의사결정1	1	.496		5.175***
의사결정2	1.676	.624	.324	5.510***
의사결정3	1.874	.919	.340	

주. \*\*\*  $p < .001$ .

모형의 분석결과를 토대로 모형 비교를 위하여  $\chi^2$  차이검정을 실시한 결과 두 모형간의 적합도에 있어 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다(CSDT {df = 2} = 3.034,  $p > .05$ ). 이는 긍정적인 원형에 대한 호감도와 부정적인 원형에 대한 호감도에서 전문적인 도움 추구 의사결정으로 가는 추가된 경로가 자료를 유의미한 영향을 주지 못한다는 것을 의미한다. 즉, 두 모형 비교 결과 행동 경향성이 원형의 두 가지 속성에 대한 호감도와 전문적인 도움 추구 의사결정을 완전 매개하는 모형이 자료를 더 잘 설명한다는 것이다. 따라서 완전 매

개 모형인 모형1의 연구모형을 최종 모형1로 채택하였다.

표 7과 그림 7에서 볼 수 있듯이 최종모형 1에서 원형의 긍정적인 속성에 대한 호감도와 행동 경향성, 원형의 부정적인 속성에 대한 호감도와 행동 경향성, 행동 경향성과 전문적인 도움 추구 의사결정의 직접효과는 유의미하였다. 구체적으로 살펴보면 긍정적인 원형에 대한 호감도와 부정적인 원형에 대한 호감도는 행동 경향성에 정적영향을, 행동경향성은 전문적인 도움추구 의사결정에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 5. 측정모형 2의 요인계수

측정변수	비표준화 경로계수	표준화 추정치	S. E.	C. R.
긍정적인 원형과의 유사성				
긍정 유사성1	1	.846		
긍정 유사성2	1.271	.854	.111	11.476***
긍정 유사성3	1.091	.813	.097	11.241***
부정적인 원형과의 유사성				
부정 유사성1	1	.764		
부정 유사성2	0.840	.711	.110	7.613***
부정 유사성3	1.004	.802	.126	7.982***
행동경향성				
행동경향성1	1	.675		
행동경향성2	1.289	.932	.130	9.920***
행동경향성3	1.193	.932	.121	9.879***
전문적인 도움추구 의사결정				
의사결정1	1	.497		
의사결정2	1.688	.628	.327	5.160***
의사결정3	1.862	.913	.336	5.536***

주. \*\*\*  $p < .001$ .

표 6. 모형 1의 연구 모형과 경쟁모형 적합도 비교

	$\chi^2$	df	CFI	NFI	TLI	RMSEA	SRMR	$\Delta\chi^2$
연구모형	68.902*	50	.979	.930	.973	.051	.056	3.034
경쟁모형	65.868*	48	.980	.933	.973	.050	.055	

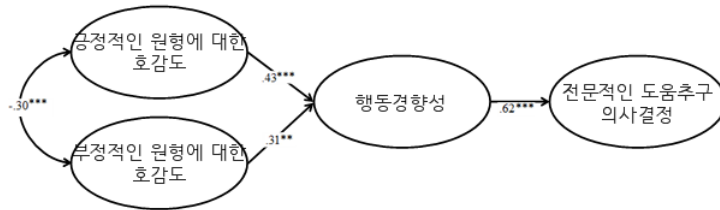
주. \*  $p < .05$ .

표 7. 최종 모형1의 경로 계수

경로	B	$\beta$	S.E.	C.R.
a → c	.508	.428	.133	2.789***
b → c	.372	.308	.127	3.990**
c → d	.114	.622	.026	4.374***

주. \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ .

a. 긍정적인 원형 속성에 대한 호감도, b. 부정적인 원형 속성에 대한 호감도, c. 행동 경향성, d. 전문적인 도움추구 의사결정.



주. 숫자는 표준화된 회귀계수 \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

그림 7. 최종 모형 1의 최종 경로 구조모형

**모형 2의 연구 모형 및 적합도 평가**

원형의 긍정적인 속성과의 유사성, 원형의 부정적인 속성과의 유사성, 행동 경향성, 전문적인 도움 추구 의사결정의 관계 구조를 설정한 연구모형 2에 대한 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 모형 2의 연구모형은  $\chi^2 = 83.247(df = 50)$ , CFI = .962, NFI = .911, TLI = .949, RMSEA = .067, SRMR = .050이었으며, 모형 2의 경쟁모형은  $\chi^2 = 83.192(df = 48)$ , CFI = .960, NFI = .911, TLI = .944, RMSEA = .071, SRMR = .050로 각 모형의 적합도는 자료에 부합하는 것으로 나타났다.

모형의 분석결과를 토대로 모형 비교를 위하여  $\chi^2$  차이검정을 실시한 결과 두 모형간의 적합도에 있어 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다(CSDT {df = 2} = 0.055,  $p > .05$ ). 이는 긍정적인 원형과의 유사성과 부정적인 원형과의 유사성에서 전문적인 도움 추구 의사결정으로 가는 추가된 경로가 자료를 유의미한 영향을 주지 못한다는 것을 의미한다. 즉, 두 모형 비교 결과 행동 경향성이 원형의 두

가지 속성과의 유사성과 전문적인 도움 추구 의사결정을 완전 매개하는 모형이 자료를 더 잘 설명한다는 것이다. 따라서 완전 매개 모형인 모형2의 연구모형을 최종 모형1로 채택하였다.

표 9과 그림 8에서 볼 수 있듯이 최종모형 2에서 원형의 긍정적인 속성과의 유사성과 행동 경향성, 원형의 부정적인 속성과의 유사성과 행동 경향성, 행동 경향성과 전문적인 도움 추구 의사결정의 직접효과는 유의미 하였다. 구체적으로 살펴보면 긍정적인 원형과의 유사성과 부정적인 원형과의 유사성은 행동 경향성에 정적영향을, 행동경향성은 전문적인 도움추구 의사결정에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다.

**최종 모형의 매개 효과 검증**

**최종 모형 1의 매개 효과 검증**

최종 모형1의 매개효과의 통계적 유의미성을 검증하기 위해 Bootstrap검증을 실시하였다.

표 8. 모형 2의 연구 모형과 경쟁모형 적합도 비교

	$\chi^2$	df	CFI	NFI	TLI	RMSEA	SRMR	$\Delta\chi^2$
연구모형	83.247**	50	.979	.930	.973	.051	.056	0.055
경쟁모형	83.192***	48	.980	.933	.973	.050	.055	

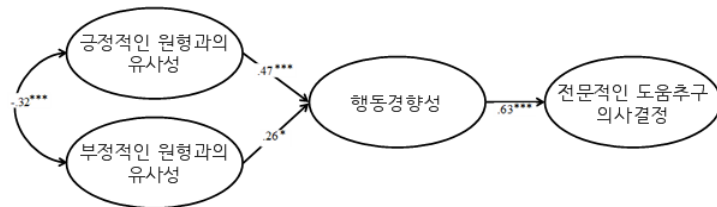
주. \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

표 9. 최종 모형 2의 경로 계수

경로	B	$\beta$	S.E.	C.R
a → c	.675	.473	.112	4.094***
b → c	.259	.257	.165	2.309*
c → d	.115	.626	.026	4.397***

주. \*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$ .

a. 긍정적인 원형 속성과의 유사성, b. 부정적인 원형 속성과의 유사성, c. 행동 경향성, d. 전문적인 도움 추구 의사결정.



주. 숫자는 표준화된 회귀계수 \*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$ .

그림 8. 최종 모형2의 최종 경로 구조모형

분석 결과를 보면 원형을 구성하는 긍정적인 속성에 대한 호감도에서 행동 경향성을 거쳐 전문적인 도움추구 의사결정으로 향하는 간접효과(.029, .100), 원형을 구성하는 부정적인 속성에 대한 호감도에서 행동 경향성을 거쳐 전문적인 도움추구 의사결정으로 향하는 간접효과(.015, .089)는 95% 신뢰수준을 기준으로 진행된 Bias-corrected percentile method의 신뢰구간에서 0을 포함하지 않아 유의미한 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 원형을 구성하는 두 가지 속성에 대한 호감도가 전문적인 도움 추구 의사결정에 미치는 영향을 행동 경향성이 매개하는 모형은 수용 가능한 것으로 나타났다. 각 효과에 대한 추정치, 표준오차, 신뢰구간은 표 10에 제시되어 있다.

### 최종 모형 2의 매개 효과 검증

최종 모형2의 매개효과의 통계적 유의미성

을 검증하기 위해 Bootstrap검증을 실시하였다. 분석 결과를 보면 원형을 구성하는 긍정적인 속성과의 유사성에서 행동 경향성을 거쳐 전문적인 도움추구 의사결정으로 향하는 간접효과(.036, .164), 원형을 구성하는 부정적인 속성과의 유사성에서 행동 경향성을 거쳐 전문적인 도움추구 의사결정으로 향하는 간접효과(.003, .065)는 95% 신뢰수준을 기준으로 진행된 Bias-corrected percentile method의 신뢰구간에서 0을 포함하지 않아 유의미한 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 원형을 구성하는 두 가지 속성과의 유사성이 전문적인 도움 추구 의사결정에 미치는 영향을 행동 경향성이 매개하는 모형은 수용 가능한 것으로 나타났다. 각 효과에 대한 추정치, 표준오차, 신뢰구간은 표 11에 제시되어 있다.

표 10. Bootstrapping 방법을 통한 최종 모형 1의 매개효과 검증 결과

효과	경로	Estimate(B)	S.E	95% 신뢰구간	
				Bias-corrected percentile method	
				lower 95%	upper 95%
직접 효과	a	.058	.136	.261	.802
	b	.372	.142	.116	.677
	c	.114	.026	.070	.174
간접 효과	a×c	.058	.018	.029	.100
	b×c	.042	.018	.015	.089

주. n=148, Bootstrap sample=2000, Estimate는 비표준화 계수.

a. 긍정적인 원형 속성에 대한 호감도→행동 경향성, b. 부정적인 원형 속성에 대한 호감도→행동 경향성, c. 행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정, a×c. 긍정적인 원형 속성에 대한 호감도→행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정, b×c. 부정적인 원형속성에 대한 호감도→행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정.

표 11. Bootstrapping 방법을 통한 최종 모형 2의 매개효과 검증 결과

효과	경로	Estimate(B)	S.E	95% 신뢰구간	
				Bias-corrected percentile method	
				lower 95%	upper 95%
직접효과	a	.675	.214	.327	1.170
	b	.259	.141	.002	.586
	c	.115	.029	.071	.183
간접효과	a×c	.078	.029	.036	.164
	b×c	.030	.016	.003	.065

주. n=148, Bootstrap sample=2000, Estimate는 비표준화 계수.

a. 긍정적인 원형 속성과의 유사성→행동 경향성, b. 부정적인 원형 속성과의 유사성→행동 경향성, c. 행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정, a×c. 긍정적인 원형 속성과의 유사성→행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정, b×c. 부정적인 원형 속성과의 유사성→행동 경향성→전문적인 도움추구 의사결정.

### 논 의

본 연구는 최근 증가하고 있는 정신건강에 대한 관심 및 이에 관한 서비스 제공이 증가하는 속도보다 직접 상담실이나 이러한 서비스를 찾는 사람의 수의 증가 속도가 더딘 이

유에 대한 의문점에서 시작하게 되었다. 이를 알아보기 위해 건강 행동을 유의미하게 예측하는 원형/행동 경향성 모형의 맥락에서 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측해 보고자하였고, 기존의 선행 연구의 제한점을 보완하여 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원

형의 두 가지 속성 및 원형 지각의 두 가지 측면을 모두 사용한 사회적 반응경로를 중심으로 전문적인 도움 추구 의사결정 과정을 확인하고자 하였다. 그 결과는 다음과 같다.

먼저 행동 경향성은 원형의 두 가지 속성에 대한 호감도와 전문적인 도움 추구 의사결정, 원형의 두 가지 속성과 유사성과 전문적인 도움 추구 의사결정을 완전 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 사람들은 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 긍정적인 부분과 부정적인 부분을 모두 가지고 있으며, 이러한 원형의 속성에 대해 개인이 가지고 있는 높은 호감도와 높은 유사성은 이후 우연히 기회가 주어졌을 때 도움을 추구 하는 행동에 개입할 가능성을 높인다. 또한 우연히 기회가 주어졌을 때 도움을 추구하는 행동에 개입할 높은 가능성은, 이후 전문적인 도움을 추구하는 의사결정의 가능성을 높인다. 이러한 결과는 전문적인 도움 추구 의사결정 과정 또한 의도를 통한 합리적인 의사결정과정인 아닌 심상을 기반으로 한 휴리스틱적인 사회적 반응 경로를 통해서도 나타날 수 있다는 것을 보여주는 것이다.

이런 과정은 사회 비교 이론의 사회적 거리 개념을 통해 설명할 수 있다. 사회적 거리의 정도는 실제 평가와 판단에 영향을 미치는 요소로 작용하며(Liviatan, Trope & Liberman, 2008), 개인의 의사결정에도 영향을 미칠 수 있다(최진아, 김재진, 황지환, 2015). 사회적 거리가 미치는 의사결정과 행동에 미치는 영향은 일반적으로 타인과 사회적 거리가 가까울수록 동화행동을 보이고 거리가 멀수록 대조행동을 보이는 방향으로 나타나며(Mussweiler, 2003), 사회적 거리가 개인의 구매에 영향을 준다는 점은 소비자 관련 연구에서 입증 되

었다(양윤, 나정혜, 2013). 이러한 개념을 통해 본 연구의 결과를 해석한다면, 원형의 두 가지 속성에 대한 높은 호감도와 유사성은 잠재적인 내담자들이 지각하는 전문적인 도움을 추구하는 사람과의 가까운 사회적 거리를 의미하며, 사회적 거리가 가까운 대상의 행동과 동화 행동을 하는 경향성으로 인해 기회가 주어졌을 때 전문적인 도움을 추구하는 사람들이 하는 전문적인 도움 추구 행동에 관여할 가능성이 높아지는 것으로 보인다.

원형의 긍정적인 속성에 대한 높은 호감도와 높은 유사성이 이후 기회가 주어졌을 때 행동에 개입할 가능성을 높인다는 결과는 이전의 연구와 일관되게 나타나는 결과이며, 이는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 긍정적인 속성의 경우 "나를 알면 좀 더 멋진 삶을 살 수 있지 않을까?", "지금의 나보다는 다른 나, 건강한 나로 변화하고 싶은 마음"과 같이 잠재적 내담자들이 속으로 하고 있는 말이나 듣고 싶은 말일 수 있기 때문에(오현수, 김진숙, 2012) 호감도와 유사성이 높은 것으로 보인다. 또한 본 연구에서는 원형의 부정적인 속성에 대한 높은 호감도와 유사성도 기회가 주어졌을 때 행동에 개입할 가능성을 높인다는 것이 밝혀졌다. 이를 심리적인 문제에 대한 자각이 클수록 상담 요청의 가능성이 높아진다는 김태연(2012)의 연구결과를 바탕으로 설명한다면 전문적인 도움을 추구하는 사람들에 대한 원형의 부정적인 속성에 대해 자신과 유사하다고 느끼는 것은 개인의 가지는 문제에 대한 자각, 즉 자신에게 어느 정도 그런 속성이 있다는 것을 인식하는 것으로 볼 수 있다. 또한 행동 경향성은 기회가 주어졌을 때 행동에 관여할지 여부를 결정해야 하는 빠른 판단이 요구되는 상황이며, 계



획이나 행동으로 인한 결과를 고려하는 과정을 포함하지 않는 휴리스틱적인 의사결정 과정으로(Rivis et al., 2006), 인지적 요소보다 감정적 요소가 더 즉각적이고 자동적으로 의사결정에 이용된다(Slovic, Finucane, Peters & MacGregor, 2007). 따라서 전문적인 도움추구 의사결정 과정에서 낙인 등과 같은 원형의 부정적인 속성으로 인한 결과에 대한 인식을 거의 하지 못한 채 호감도와 같은 감정적 요소에 의해 주어진 행동에 관여하는 것을 결정하는 것으로 보인다.

하지만 전문적인 도움 추구 의사결정의 경우 행동 경향성에 비해 보다 합리적이고 논리적인 의사결정 과정이므로, 사회적이고 휴리스틱적인 요인인 원형의 직접적인 영향은 받지 않는 것으로 보인다. 하지만 기회가 주어졌을 때 행동에 관여했던 경험은 이후 진행되는 의사결정의 단서로 활용되기 때문에 이후 전문적인 도움 추구 의사결정의 가능성을 높이는 것으로 보이며, 이는 전문적인 도움의 필요성을 느끼게 되었을 때 이전에 이미 저장된 상담에 대한 정보를 인출하는 과정을 갖는다는 선행연구의 결과와 일치하는 결과이다(오현수, 김진숙, 2012).

이러한 결과는 다음과 같은 의의를 가진다. 먼저 많은 연구가 전문적인 도움을 추구한다면 사람들이 얻게 될 부정적인 이미지로 인해 상담을 꺼린다는 것을 밝혀냈지만, 구체적인 이미지 및 영향을 밝혀낸 연구는 아직 없다. 하지만 본 연구는 전문적인 도움을 추구하는 사람들에게 대해 사람들이 가지고 있는 이미지인 원형에 대해 직접적으로 조사하였으며, 전문적인 도움을 추구하는 사람들에게 대한 원형의 긍정적인 속성과 부정적인 속성이 모두 전문적인 도움 추구 의사결정에 행동 경향성을

통해 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다. 생생한 형용사들을 사용한 홍보는 잠재적 내담자들에게 친근감 있고 호소력 있게 전달 될 수 있으며(오현수, 김진숙 2012), 부정적 또는 긍정적 느낌으로 각인된 이미지들은 다른 정보들에 비해 기억 속에 쉽고 깊게 각인되기 때문에 의사 결정 과정에서 이용가능성이 매우 높다(Slovic et al., 2007)는 제안을 고려하였을 때 본 연구에서 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측하기 위해 사용된 전문적인 도움을 추구 하는 사람들에 대한 원형은 추후 전문적인 도움 추구 의사결정 과정 및 상담 서비스 마케팅 등에 관한 연구에서 활용도가 높을 것으로 기대 된다.

또한 의사결정 과정 모형인 원형/행동 경향성 모형을 바탕으로 전문적인 도움 추구 의사결정 과정을 경험적으로 확인 하였고, 전문적인 도움 추구 의사결정과정도 논리적이고 합리적인 의사결정 과정뿐만 아니라 사회적, 맥락적, 경험적인 휴리스틱적인 과정을 통해 나타날 수 있다는 것을 보여주었다. 이러한 결과는 합리적인 의사결정 과정을 바탕으로 전문적인 도움 추구 의사결정이 발생한다는 기존의 인식에서 벗어난 새로운 연구의 방향을 제시하는 것이라고 본다. 이미 소비자 마케팅 분야에서는 사회적인 경로와 같은 사회적 맥락에서 발생하는 휴리스틱적인 의사결정 과정에 대한 이해와, 이를 증진시키기 위한 마케팅 방법에 대한 연구가 많이 진행되어 있다(OPUS YONSEI, 2013). 잠재적인 내담자들을 '도움이 필요한' 심리 상담 서비스의 대상이 아닌 심리 상담 서비스의 소비자로 바라보고, 소비자들의 정보처리 과정을 이해하고 소비자들의 구매 결정을 유도하는 마케팅 분야의 연구의 결과들을 전문적인 도움 추구 의사결정

과정에 접목시킨다면 서비스 갭을 해결하기 위한 다양한 실마리를 얻을 수 있을 것이다.

상담분야에서 홍보활동의 중요성을 인식하는 연구는 많으나 어떤 홍보활동을 어떻게 해야 하는지 연구는 없다(강혜영, 2012)는 것을 고려할 때, 본 연구의 결과는 개인이 전문적인 도움을 추구하는 사람들의 원형이 가진 속성에 호감을 갖고 유사하게 느끼는 등 잠재적인 내담자가 지각하는 전문적인 도움을 추구하는 사람과의 사회적 거리를 줄일 수 있도록 팜플렛이나 영상자료와 같은 소개 자료를 제작 하여 홍보하는 것이 서비스 갭 해결에 도움이 될 것이라고 제안한다. 또한 제시된 행동에 우연히 관여 하는 것이 이후의 의사결정에 영향을 미친다는 결과를 고려했을 때, 우연히 전문적인 도움 추구 행동에 관여할 수 있도록 찾아가는 상담실, 아웃리치 등 상담을 권유하는 행사를 지속적으로 진행하여 행동 기회를 높여주는 것과 같은 홍보의 방향과 우연한 기회로 상담센터를 방문 할 수 있도록 상담센터의 위치를 변경하는 것 등의 방안을 제안할 수 있다. 구체적인 방법 및 효과를 확인하기 위해서 상담 전문가들은 실용적이고 체계적인 홍보방식 등에 대한 연구를 상담분야에서 더욱 활발히 진행 하는 등(손난희, 김은정, 2007) 서비스 갭 현상을 줄이기 위한 적극적인 노력을 해야 할 것이다.

더하여 선행연구(Hammer & Vogel, 2013)에서는 전문적인 도움 추구 행동을 통하여 이득을 얻을 수 있는 심리적 장애를 겪고 있는 사람을 대상으로 하였으나, 본 연구에서는 일반 성인을 대상으로 하였다. 이는 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측하는데 있어 원형/행동 경향성 모형의 유용성을 일반 성인의 범위로 확장하였다는데 의미가 있다.

하지만 본 연구의 경우 원형 지각의 두 가지 측면인 호감도와 유사성이 모두 전문적인 도움 추구 의사결정 과정에 영향을 미친다는 것을 밝혀냈지만, 두 가지 측면 중 어떠한 요소가 더욱 중요한지는 알아내지 못하였다는 한계점을 가지고 있다. Hyde와 White(2009)의 연구에서 원형의 속성에 대한 호감도가 아닌 원형의 속성과의 유사성이 행동 경향성을 유의미하게 예측한 연구 결과를 고려해 보았을 때 원형의 속성을 지각하는 두 가지 측면 중 유사성이 전문적인 도움 추구 의사결정 과정에 있어서도 중요한 변인일 가능성이 시사된다. 두 가지 측면의 중요성에 있어 차이가 있다면, 우세한 측면을 증가 시킬 수 있는 방향으로 상담 서비스의 홍보 및 마케팅의 방향을 좁혀 보다 효과적인 홍보 및 마케팅 개입을 세울 수 있을 것이다.

뿐만 아니라 본 연구에서는 원형/행동 경향성 모형의 사회적 경로와 합리적인 경로 두 경로를 함께 살펴본 것이 아니라 사회적 경로만을 살펴보았다. 합리적인 의사결정 과정에 비합리적인 변수를 추가 변수로 투입하면 개인의 행동을 더 많이 이해 할 수 있을 것이라는 연구(김기영, 강진희, 2016)의 제안처럼 두 경로가 전문적인 도움 추구 의사결정에 미치는 영향을 함께 살펴본다면, 전문적인 도움 추구 의사결정에 관하여 더욱 풍부한 설명이 가능해 질 것이라고 생각된다.

또한 본 연구는 대학교 내에서 벌어지는 시나리오를 가지고 성인 대학생을 대상으로 연구를 진행하였다. 상담 영역에 있어서 기업 상담, 청소년 학교 상담, 부부상담 등 다양한 영역 및 대상이 이 존재한다는 것을 고려할 때, 본 연구의 결과를 모든 상담을 결정하는 의사결정에 적용하는 것에는 한계가 있을 것

으로 보인다. 따라서 다양한 상담 영역에서 발생 될 수 있는 상황에 대한 선택지를 개발하고, 이를 활용하여 전문적인 도움 추구 의사결정을 예측해본다면, 각 상담 장면과 대상에 따른 전문적인 도움추구 의사결정 과정을 이해 할 수 있으며 이를 통해 각 장면과 대상별로 전문적인 도움 추구 의사결정 과정을 증진 시킬 수 있는 차별화된 개입 전략을 세울 수 있을 것이다.

### 참고문헌

- 강세현 (2008). 응의 집단 무의식과 원형에 관한 고찰. 論文集-논문집편집위원회, 31, 109-124.
- 강혜영 (2012). 집단상담 프로그램의 홍보물 유형과 관여도에 따른 홍보태도와 프로그램 참여 의사 차이: 대학상담센터 온라인 게시판 홍보물을 중심으로. 상담학연구, 13(3), 1519-1536.
- 김기영, 강진희 (2016). 확장된 합리적 행동이론(ETRA)과 휴리스틱(Heuristics)이론을 적용한 커피전문점 선택행동 연구. 한국관광연구학회, 30(1), 83-99.
- 김성민 (2016). 프로이트와 응의 심층심리학 사상과 그 차이. 신학과 실천, 49, 369-401.
- 김태연 (2012). 연구논문: 대학생의 성인애착과 문제의 심각도 지각이 일상적 사회적지지 요청, 상담요청 가능성에 미치는 영향. 청소년학연구, 19(7), 1-25.
- 아주대학교 (2012). 2012학년도 신입생 실태조사 보고서. 수원: 아주대학교 출판부
- 양 윤, 나정혜 (2013). 비교초점, 사회적 거리, 소비자 독특성 욕구가 제품선호에 미치는 영향: 동화 대 대조. 한국심리학회지: 소비자·광고, 14(1), 69-85.
- 오현수, 김진숙 (2012). 내담자의 상담요청 결정과정에 관한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(4), 781-805.
- 왕윤정, 서영석 (2015). 대학생이 인식하는 상담 받는 사람들에 대한 원형 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리 치료, 27(4), 773-796.
- 유성경, 이동혁 (2000). 한국인의 상담에 대한 태도에 관한 분석적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(4), 781-805.
- 유성경 (2005). 한국 대학생의 상담, 심리치료, 정신치료에 대한 태도. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 12(2), 55-68.
- 손난희, 김은정 (2007). 한국 사람들의 상담가에 대한 이미지. 상담학연구, 8(2), 483-492.
- 장은영 (2008). 경험논문: 건강 섭식 행동과 이상 섭식행동을 예측하는 요인들: 확장된 계획된 행동 이론 모형과 원형/행동 경향성 모델의 비교. 한국심리학회지: 건강, 13, 757-779.
- 최진아, 김재진, 황지환 (2015). 사회적 거리, 자기해석, 독특성 욕구가 소유물 모방으로 인한 피모방자의 감정 및 재구매의도에 미치는 영향. 한국전략마케팅학회, 23(2), 135-159.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 한국심리학회지: 임상, 19(1), 161-177.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall.

- Gibbons, F. X. & Gerrard, M. (1995). Predicting Young Adults' Health Risk Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(3), 505-517.
- Gibbons, F. X., Gerrard, M., & Boney-McCoy, S. B. (1995). Prototype perception predicts (lack of) Pregnancy prevention. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 85-93.
- Gibbons, F. X. & Gerrard, M. (1997), *Health image and their effects on health behavior*. Buunk, B. P. & Gibbons, F. X. (Eds.), *Health, Coping, And Well-being*. Mahwah & New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gibbons, F. X., Gerrard, M., Blanton, H., & Russell, D. (1998). Reasoned action and social reaction: Willingness and intention as independent predictors of health risk. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1164-1180.
- Gibbons, F. X., Gerrard, M., & Lane, D. J. (2003). *A social-reaction model of adolescent health risk*. In J. M. Suls & K. A. Wallston (Eds.), *Social psychological foundation of health and illness*. Oxford, England: Blackwell.
- Gibbons, F. X., Gerrard, M., Reimer, R., & Pomery, E. A. (2006). *Health decision-making: Reasoned vs. reactive responding*. In J. de Wit & D. de Ridder (Eds.), *Self-regulation in health behaviour*. Sussex, UK: Wiley.
- Gibbons, F. X., Houlihan, A. E., & Gerrard, M. (2009). Reason and reaction: The utility of a dual-focus, dual-processing perspective on promotion and prevention of adolescent health risk behaviour. *British Journal of Health Psychology*, 14, 231-248.
- Gibbons, F. X., Gerrard, M., Wills, T. A., Brody, G., & Conger, R. D. (2004). Context and Cognitions: Environmental Risk, Social Influence, and Adolescent Substance Use. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1048-1061.
- Hammer, J. H., & Vogel, D. L. (2013). Assessing the Utility of the Willingness/Prototype Model in Predicting Help-Seeking Decisions. *Journal of Counseling Psychology*, 60, 83-97.
- Hyde, M. K. & White, K. M. (2009). Similarity not favourability: The role of donor prototypes in predicting willingness to donate organs while living. *Journal of Health Psychology*, 14, 888-898.
- Ji Hee Lee, Suk Kyung Nam, A-Reum Kim, Boram Kim, Mim Young Lee & Sang Min Lee. (2013). Resilience: A Meta-Analytic Approach, *Journal of Counseling & Development*, 91, 269-279.
- Kushner, M. G., & Sher, K. J. (1989). The relations of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and Practice*, 22, 196-203.
- Liviatan, I., Trope, Y., & Liberman, N. (2008). Interpersonal Similarity as a Social Distance Dimension: Implications for Perception of Other's Actions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(5), 1256-1269.
- Mussweiler, T. (2003). Comparison processes in social judgment: Mechanisms and consequences. *Psychological Review*, 110, 472-489.
- Olfson, M., & Marcus, S. C. (2010). National

- trends in outpatient psychotherapy. *American Journal of Psychiatry*, 167, 1456-1463.
- OPUS YONSEI (2013). 소비자의 직관적 휴리스틱을 건드려 구매를 촉진하라, 휴리스틱 마케팅. *한국마케팅연구원*, 47(12), 62-69.
- Ouellette, J. A., Hessling, R., Gibbons, F. X., Reis-Bergan, M. & Gerrard, M. (2005). Using images to increase exercise behavior: Prototype versus possible selves. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1-11.
- Pomery, E. A., Gibbons, F. X., Reis-Bergan, M., & Gerrard, M. (2009). Experience as a moderator of the developmental shift from willingness to intentions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35, 311-314.
- Rickwood, D. & Thomas, K. (2012). Conceptual measurement framework for help-seeking for mental health problems. *Psychology Research and Behavior Management*, 5, 173-183.
- Rivis, A., Sheeran, P. & Armitage, C. J. (2006). Augmenting the theory of planned behaviour with the prototype/willingness model: Predictive validity of actor versus abstainer prototypes for adolescents' health-protective and health-risk intentions. *British Journal of Health Psychology*, 11, 483-500.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7, 422.
- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2007). The Affect Heuristic. *European Journal of Operational Research*, 177, 1333-1352.
- Stefl, M. E., & Prosperi, D. C. (1985). Barriers to mental health service utilization. *Community Mental Health Journal*, 21, 167-178.
- Suk Kyung Nam, Hui Jung Chu, Mi Kyoung Lee, Ji Hee Lee, Nuri Kim & Sang Min Lee. (2010). A Meta-analysis of Gender Differences in Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help. *Journal of American College Health*, 59, 110-117.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Haake, S. (2006). Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 325-337.
- Wills, T. A., & Gibbons, F. X. (2009). Commentary: Using psychological theory in help-seeking research. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 16, 440-444.
- Wilson, C. J., Deane, F. P., Ciarrochi, J., & Rickwood, D. (2005). Measuring help-seeking intentions: Properties of the General Help-Seeking Questionnaire. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 39, 15-28.
- Wilson, C. J., Deane, F. P., Marshall, K. L., & Dalley, A. (2008). Reducing adolescents' perceived barriers to treatment and increasing help-seeking intentions: Effect of a classroom presentation by general practitioners. *Journal of Youth and Adolescence*, 37, 1257-1269.

원 고 접 수 일 : 2016. 04. 27

수정원고접수일 : 2016. 08. 04

게재결정일 : 2016. 09. 05

## Using the Prototype/Willingness Model to Predict Decision Making to Seek Out Professional Help

Mi-Sun Jeon

Hee-Cheon Shin

Ajou University

This study was designed to predicted decision making with regards to seeking professional help using the prototype/willingness model. Specifically, this study focused on the social reaction and reasonable paths, but relatively more emphasis on social reaction path. A prototype comprised of positive and negative adjectives that describe professional help seeking behavior was developed from the data of 146 adults. Then, 148 adults responded similarly and favorably to the two adjective components when it comes to seeking professional help in terms of willingness and decision making. Primary findings of the research and analysis are as follows: reported favorability and similarity on the two aspects of composing prototype predicted decision making about seeking professional help trough willingness. Willingness was completed mediation the relationship. These results suggest that decision making about seeking professional help can occur in social reaction path. Implications and limitations of the study are discussed.

*Key words* : *decision making about seeking professional help, social reaction path, Prototype/Willingness Model*