

## 청소년들의 문제해결을 위한 의뢰형태(referral pattern) 및 상담 실태에 관한 연구

유 성 경<sup>†</sup>  
이화여자대학교

본 연구는 청소년들이 주로 경험하는 문제들을 몇 가지 유형으로 나누고 이 문제들을 해결하기 위하여 청소년들은 어떤 사람들에게 도움을 요청하는지 의뢰형태를 살펴보았다. 또한 이들이 상담이라는 전문적인 활동에 대해 지니는 주관적인 태도를 살펴보았으며, 마지막으로 실제 청소년들의 상담이용실태를 조사하였다. 연구결과에 따르면 청소년들은 문제해결을 위해 또래들에게 의뢰하는 경우가 가장 많았으며, 진로, 학습문제는 교사, 가정 및 경제적인 문제는 부모, 정체감 및 자신감 문제는 자기 자신에게 가장 많이 의뢰하였다. 반면 대부분의 문제에 대해 상담자에게 의뢰하는 경우는 매우 드물었으며, 이는 상담에 대해 오점적은 경향성과 관련이 높은 것으로 나타났다. 상담을 이용한 청소년이 상담을 이용하지 않은 청소년의 1/3 정도였으며, 상담을 이용한 경우 상담에 대한 만족도는 그다지 높지 않은 것으로 보고되었다. 연구결과에 기초하여 청소년 상담에 대한 제언 및 시사점을 논의하였다.

주요어 : 청소년상담, 의뢰패턴, 상담에 대한 오점 짝기, 만족도

어느 시대나 사회를 막론하고 건강한 청소년을 있다. 더구나 급속한 시대적, 문화적 변화 속에서 길러내는 일은 변치 않는 주요 관심사가 되어오고 현대의 청소년들이 보여주는 정서적, 행동적 문제

---

유성경은 이화여자대학교 심리학과에 근무하고 있음.

† 교신저자 : 유 성 경, (120-750) 서울시 서대문구 대현동 11-1 이화여자대학교 심리학과,  
전화 : 02) 3277-3911 E-mail : skyoo@mm.ewha.ac.kr

의 수준은 과거 어느 때보다 빠른 속도로 그 심각성을 더해가고 있다. 이에 따라 ‘어떻게 하면 청소년들을 효과적으로 도와줄 수 있을 것인가?’에 대한 우려와 관심은 청소년 상담자들에 대한 긴박한 기대감으로 나타나고 있다(유성경, 2001; Tatar, 2001).

한국 사회에서 청소년 문제에 대한 우려와 관심은 청소년 상담의 실제적, 이론적인 발달을 이룰 수 있도록 하는 기초가 되었으며 이에 따라 청소년 상담은 상담의 여러 하부영역 중에서 이론적, 실제적으로 가장 활발한 발달을 보이는 한 영역으로 자리를 잡아가고 있다. 상담 실제 면에서 청소년 상담의 발달을 살펴보면 2000년을 기준으로 할 때 우리나라 전국에 세워진 청소년 상담실의 수는 시도와 광역시 수준에서 16개의 청소년종합상담실이 세워져 운영되고 있으며, 시군구 수준에서는 113개의 청소년상담실이 설립, 운영되고 있고 이들 청소년 상담실에서 약 300여명의 상담자들이 다양한 형태의 상담서비스를 제공하고 있다(한국청소년상담원, 2000). 상담연구의 측면에서 청소년 상담영역의 위치를 살펴보면, 상담연구를 연구대상별로 분석하여, 어떤 대상으로 상담연구가 가장 많이 이루어졌는지를 살펴본 결과, 청소년들을 대상으로 연구된 상담연구의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다(유성경, 이동혁, 2000).

그런데 청소년 상담실이 전국 곳곳에서 운영되고, 청소년과 관련된 상담연구들이 양적인 증가를 보이고는 있으나 정작 상담에 관한 청소년 자신들의 인식과 평가에 대해서는 기초적인 검토가 이루어진 바가 아직 없다. 과연 청소년 상담이 실제 청소년들의 문제를 해결하는데 효과를 주고 있는지? 청소년들은 상담을 자신들의 문제 해결을 위한 방법들 가운데 효과적인 방법의 하나로 생각하고 있는지? 상담을 받은 청소년들의 경우 자신들이 받은 상담 서비스에 대해 만족하는지? 만족한다면 어떤

점에서 도움을 받은 것인지? 등과 같은 청소년 자신들의 응답은 청소년 상담을 이론적, 실제적으로 발전시켜 나가는데 매우 주요한 기초자료로서 상담서비스의 책무성(accountability)을 지켜나가기 위하여 반드시 참고하여야 할 주요 자료가 될 것이다.

청소년기는 발달특성상 그 어느 시기 보다 심각한 정서적, 사회적 문제들을 경험하게 된다. 그러나 심리적인 스트레스가 높고, 이를 해결하기 위해 전문적인 도움이 필요한 정도가 높음에도 불구하고 청소년들이 스스로 문제 해결을 위해 전문적인 도움을 요청하는 경우는 매우 드물다(Offer, Howard, Schonert, & Ostrov, 1991). 일반적인 경우에 정서적인 스트레스가 높아지면 그 스트레스를 해결하기 위하여 상담을 이용할 확률이 더 높아진다고 알려져 있으나(Cepada-benito & Short, 1998), 상담에 대해 저항이 높은 청소년들이나 미국내의 소수민족들의 경우 정서적인 스트레스가 비교적단에 비해 상대적으로 높음에도 불구하고 실제 상담을 이용하는 정도는 스트레스가 낮은 비교집단에 비해 저조하다(Akutsu, Snowden, & Organista, 1996). 전문적인 도움이 비교적단에 비해 더 필요함에도 불구하고, 실제 상담을 이용하는 경우는 매우 저조한 이유를 Tatar(2001)는 “회피-회피” 갈등(avoidance-avoidance conflict) 상황으로 설명한다. 즉 청소년들은 “내가 만약 도움을 요청하지 않으면 계속 괴롭고 힘든 생활을 해야할 거야, 그러나 만약 도움을 요청하게 되면 나 자신을 드러내야 하는 심리적, 사회적인 대가를 치러야 할 거야” 식의 갈등으로 인해 도움 청하는 것을 어려워하게 된다는 것이다. 실제로 청소년들 가운데 심각한 정신병리 진단을 받을 만큼 심리 내적 혹은 외적 문제가 심각한 청소년들이 전문적인 치료를 받지 않고 있는 경우가 많다는 것이 서구 문화권에서는 여러 연구들에 의해 지적되어 오고 있다. 예를 들면, Hennessy, Hennessy와 Yates(2000)는 이전 연구들을 종합하면서 미국에서는 전문적인 치료가 필요

한 아동, 청소년들 가운데 63%에서 84%에 이르는 아동, 청소년들이 어떤 치료도 받고 있지 않은 것으로 나타나고 있다고 보고하고 있다.

전문적인 도움이 매우 필요함에도 불구하고, 전문적인 도움을 전혀 받고 있지 않는 많은 청소년들에게 상담의 혜택을 효과적으로 제공하기 위하여 이들이 왜 상담을 이용하지 않는가에 대한 연구들이 이루어져 왔다. Kuhl, Horlick와 Morrissey(1997)은 청소년들이 상담을 받는 것을 저해하는 요인들(barriers to help-seeking behavior)을 측정하는 도구를 개발하고 타당화하는 과정에서 기존 연구들을 토대로 청소년들이 상담을 받는 것을 저해하는 요인들로 다음의 것들을 제시하였다. 즉, 비밀보장에 대한 의심, 자기 자신, 가족 및 친구들이 문제해결에 충분한 도움을 준다는 믿음, 상담 받기에 너무 개인적인 문제라는 생각, 정신병리에 대한 오점 찍기, 타인이 자신을 도울 수 있다는 것에 대한 회의감 등이 상담 받는 것을 꺼리게 하는 요인들로 제시되었다. 반면 청소년들이 도움을 청하는 행동을 하는데 정적인 관계를 지니고 있는 요인들로는 부모의 높은 교육수준 및 SES, 이전 상담 경험 및 자살위험이 없는 경우로 지적되었다. Florell과 Swerdlik(2000)은 청소년들의 도움요청 행동 모델(A model of adolescent help-seeking)을 개발하면서 관련된 요인들의 관계를 분석한 결과, 청소년들이 상담을 요청하는 과정에서 개인주의-집단주의 요소가 의미있는 영향을 미친다는 것과 사회적인 지지를 많이 받고 있다고 지각하는 청소년들일수록 도움을 요청하는 행동을 많이 하는 것을 지적하였다. 이와 같은 연구들은 청소년들이 상담과 같은 전문적인 도움에 대해서는 기본적으로 저항이 강하며, 자기 자신이 상담에 의뢰하는 경우보다는 주변의 어른들에 의해 상담에 보내지는 비자발적인 내담자들이라는 일반적인 논지에서 청소년들의 저항을 보다 구체적이고 깊이있게 이해하려는 시도에서 의미를 지닌다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 한국 청소년들을 대상으로 청소년들은 여러 가지 심리 내, 외적인 문제들에 봉착하면 누구에게 도움을 요청하기를 원하는지, 상담을 이용하는 비율이 저조한 이유는 무엇인지, 그리고 실제 상담이용률 및 만족도는 어떠한지를 알아보았다. 본 연구에서 설정한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 청소년기에 주로 당면하게 되는 다양한 문제들을 해결하기 위해 청소년들은 누구에게 도움을 요청하는가?

둘째, 청소년들이 자신의 문제해결을 위해 전문적인 상담을 받는 것에 대해 부정적인 태도를 갖는 이유는 무엇인가?

셋째, 청소년들의 상담이용률, 상담에 대한 만족도는 어떠한가?

## 방 법

### 조사대상

본 연구의 조사대상은 전국의 중·고등학교 2학년에 재학중인 남, 여학생들이었다. 대상자들의 지역, 성별 특성을 고려하여 유층, 무선표집을 실시하였으며, 학급단위로 조사를 실시하였다. 총 857명이 조사에 응하였으며, 표집분포는 성별로는 남학생이 421(49.1%), 여학생이 436명(50.8%)이었으며, 학년별로는 중학생 471명(43.4%), 고등학생이 483명(56.6%)이었고, 지역별로는 대도시 369명(42.9%), 중소도시 287명(33.5%), 읍면지역 202명(23.6%)로 표집이 이루어졌다.

### 조사도구

본 연구의 연구문제에서 조사하고자 하는 항목들

을 중심으로 문제해결을 위한 의뢰패턴에 관하여 13개 문항, 실제 상담서비스 활용과 관련하여 11개 문항으로 설문지를 구성하였으며, 상담에 대한 태도를 측정하기 위하여 Fisher와 Turner(1970)가 개발한 Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale에서 상담에 대한 오점찍기 경향성을 측정하는 5개의 문항을 사용하였다. 본 연구의 조사대상자들의 응답에 기초한 오점찍기 척도의 신뢰도는  $\alpha = .80$ 으로 산출되었다.

### 분석방법

본 연구에서 설정한 세 가지 연구문제에 따라 적용한 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 청소년들이 경험하는 문제 유형에 따른 의뢰패턴을 분석하기 위해서 청소년들이 경험하는 주된 문제 13가지(가족-가정문제, 친구문제, 이성교제문제, 자신감부족, 정서적인 문제, 학업문제, 진로문제, 성관련문제, 비행관련 문제, 학교적응문제, 정체감문제, 건강문제, 경제적인 문제)를 해결하기 위하여 누구에게 도움을 청할 것인가를 물어보았다. 도움을 요청할 대상으로는 부모, 또래, 선생님, 정신과 의사, 목회자나 성직자, 상담자, 자기 자신, 기타 8 유형을 제시하고, 이들 가운데 누구에게 도움을 요청할 것인지 각 문제 유형에 대해 한 대상자를 선택하도록 하였다. 그리고 각 문제 유형에 대해 각 도움 요청대상자에 표시된 선택빈도를 기준으로 카이제곱검증을 실시하였다.

둘째, 상담에 대해 청소년들이 지니고 있는 부정적인 태도의 이유를 분석하기 위해서 1) 상담경험 유무에 따라 상담에 대한 오점찍기 경향성에 어떤 차이가 있는지 t-검증을 실시하였으며, 2) 타인의 도움이 필요한 정도의 어려움을 경험하고 있으나 상담을 받지 않은 학생들에게 상담 서비스를 받지 않은 주된 이유를 6 가지 가운데(상담 받을 만한 문제

가 없음, 상담을 받는 것이 꺼려짐, 별 도움이 될 것 같지 않음, 상담기관에 대한 정보가 없음, 시간이 없음, 부모나 친구를 통해 문제해결 함) 한 가지 선택하도록 하여 반응빈도에 대해 카이제곱 검증을 실시하였다.

셋째, 상담서비스 실제 활용 실태에 관한 분석을 위해서는 전체 조사 대상자들의 상담경험 유무 비율, 상담에서 도움 받은 내용, 상담받은 학생들의 상담에 대한 전반적인 만족도에 관하여 빈도분석을 실시하였다.

### 결 과

#### 청소년들의 문제 해결을 위한 의뢰형태

청소년들이 흔하게 부딪힐 수 있는 문제 13가지(가족-가정문제, 친구문제, 이성교제문제, 자신감부족, 정서적인 문제, 학업문제, 진로문제, 성관련문제, 비행관련 문제, 학교적응문제, 정체감문제, 건강문제, 경제적인 문제)들에 봉착했을 때 그 어려움을 해결하기 위해 누구에게 도움을 주로 요청할 것인가에 대해 8명의 대상들(부모, 또래, 선생님, 정신과 의사, 목회자나 성직자, 상담자, 자기 자신, 기타) 가운데 한 대상을 택하게 하여 그 결과를 카이제곱 분석한 결과는 표 1과 같다.

표 1에 따르면 청소년들은 경험하는 문제가 무엇 이냐에 따라 각각 다른 대상에게 도움을 의뢰하는 것을 살펴볼 수 있다. 청소년들이 경험하는 구체적인 문제 유형에 따라 누구에게 주로 도움을 요청하는지 의뢰형태의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 청소년들이 경험하는 대부분의 관계 문제들(친구관계, 이성관계)에 대해서는 또래에게 도움을 요청하겠다는 응답이 두드러지게 많았으며, 정서적인 문제에 대해서도 또래 그리고 정신과 의사들에게 도움을

요청하겠다고 응답하였다. 가정문제, 건강문제, 경제적인 문제에 대해서는 부모님에게 도움을 주로 요청하겠다고 응답하였으며, 학습이나 진로 문제에 대해서는 선생님에게 의뢰하겠다는 응답이 압도적

으로 많이 나타났다. 또한 자신감이나 자기이해와 관련된 부분은 자기 스스로가 문제를 해결하겠다고 하는 응답이 가장 높았다. 술, 담배문제에 대해서는 또래에게 도움을 구하겠다는 응답이 가장 많았으나,

표 1. 청소년 문제에 따른 주된 도움 요청 대상

	부모	또래	선생님	정신과 의사	성직자	상담자	나 자신	기타	$\chi^2$
가족문제 (N=800)	215 (26.9)	152 (19.0)	91 (11.4)	4 (0.5)	46 (5.8)	105 (13.1)	155 (19.4)	32 (4.0)	358.16*
친구관계 (N=801)	70 (8.7)	387 (48.3)	73 (9.1)	5 (0.6)	9 (1.1)	83 (10.4)	153 (19.1)	21 (2.6)	1105.05*
이성관계 (N=792)	75 (9.5)	521 (65.8)	30 (3.8)	3 (0.4)	4 (0.5)	47 (5.9)	80 (10.1)	32 (4.0)	2113.29*
자신감 (N=799)	93 (11.6)	179 (22.4)	88 (11.0)	31 (3.9)	18 (2.3)	115 (14.4)	248 (31.0)	27 (3.4)	454.34*
정서문제 (N=795)	103 (13.0)	288 (36.2)	21 (2.6)	149 (18.7)	26 (3.3)	69 (8.7)	119 (15.0)	20 (2.5)	575.50*
학업문제 (N=803)	146 (18.2)	129 (16.1)	353 (44.0)	7 (0.9)	11 (1.4)	41 (5.1)	95 (11.8)	21 (2.6)	929.33*
진로문제 (N=804)	185 (23.0)	80 (10.0)	374 (46.5)	16 (2.0)	7 (0.9)	63 (7.8)	60 (7.5)	19 (2.4)	1073.97*
성관련 (N=788)	102 (12.9)	235 (29.8)	52 (6.6)	19 (2.4)	9 (1.1)	220 (27.9)	102 (12.9)	49 (6.2)	531.59*
비행관련 (N=782)	136 (17.4)	199 (25.4)	61 (7.8)	36 (4.6)	26 (3.3)	132 (16.9)	148 (18.9)	44 (5.6)	292.72*
학교적응 (N=791)	103 (13.0)	255 (32.2)	222 (28.1)	14 (1.8)	9 (1.1)	62 (7.8)	104 (13.1)	22 (2.8)	628.36*
자기이해 (N=799)	89 (11.1)	224 (28.0)	22 (2.8)	13 (1.6)	18 (2.3)	52 (6.5)	359 (44.9)	22 (2.8)	1114.82*
건강문제 (N=793)	407 (51.3)	47 (5.9)	15 (1.9)	80 (10.1)	7 (0.9)	35 (4.4)	105 (13.2)	97 (12.2)	1186.23*
경제문제 (N=787)	295 (37.5)	83 (10.5)	94 (11.9)	6 (0.8)	32 (4.1)	77 (9.8)	137 (17.4)	63 (8.0)	559.65*

주. 숫자는 빈도, ( )은 %  
\* p<.001

그 외에 부모, 상담자, 자기 자신에게 도움을 구하겠다는 반응도 유사한 비율로 나타났다. 전반적으로 상담자나 정신과 의사와 같은 전문적인 도움을 받겠다고 응답한 경우는 모든 문제유형에 있어서 상대적으로 매우 적게 나타났다. 상담자에게 도움을 의뢰하겠다고 응답한 반응 가운데 가장 높은 비율을 보인 경우는 성관련 문제로서 성 문제에 관해서 청소년들은 또래 집단 다음으로 상담자에게 도움을 청하겠다고 응답하였다. 청소년들이 부딪히는 문제에 대해 전문적인 상담자에게 도움을 요청하겠다는 응답이 이렇게 저조한 이유를 보다 심층적으로 이해하기 위해서는 이들이 상담에 대해 지니고 있는 부정적인 태도, 상담을 받지 않는 이유에 대한 보다 구체적인 분석을 필요로 한다.

### 청소년들의 상담에 대한 부정적 태도의 이유

청소년들이 자신들의 문제를 해결하는 방법 중의 하나로 상담에 대해 지니는 부정적인 태도의 원인을 알아보기 위해 본 연구에서 분석한 두 가지 내용은 다음과 같다. 첫째, 상담 경험이 있는 집단과 상담 경험이 없는 집단 간의 상담을 받는 것에 대해 오점을 찍는 정도에 어느 정도의 차이가 있는 지를 알아보았고, 둘째, 청소년들이 상담 서비스를 문제 해결을 위한 방법으로 사용하지 않은 것에 대한 이유를 직접 물어 보고 이들의 반응을 분석하였다.

한국인들의 상담태도에 관한 이전 연구들(유성경, 유정이, 1999; 유성경, 이동혁, 2000)에서 한국인들의 상담에 대한 태도에 영향을 미치는 의미있는 요인으로 상담에 대해 오점을 찍는 경향성을 일관되게 발견하였다. 상담에 대한 오점찍기 경향성, 즉 상담을 받음으로 인해 사회적, 문화적으로 오점(stigma)이 찍힐 것을 두려워하여 전문적인 상담을 받기 어려워하는 것은 아시아의 집단주의 문화권내에서 매우 주요한 요인으로 지적되고 있다. 본 연구에서는

청소년들이 상담을 받는 것에 대해 오점찍는 경향성이 상담 서비스를 받고자 하는 태도와 어떤 관계가 있는지를 알아보기 위해 상담 경험 유, 무에 따라 상담에 대해 오점찍기 정도에 따른 차이를 t-검증을 통해 알아보았으며 그 결과는 표 2에 제시된 바와 같다.

표 2에 따르면 상담경험집단의 경우 상담을 경험하지 않은 집단에 비해 상담받는 것에 대해 오점을 찍는 경향이 유의있게 낮은 것으로 나타났다. 본 분석의 결과로 상담경험의 유무와 상담에 대해 오점찍는 경향성 간의 선후관계를 밝히기는 어렵다. 그러나 상담경험과 상담에 대해 오점을 찍는 경향성 간의 긍정적인 관계는 이전 연구(Kuhl, Horlick, & Morrissey, 1997)에서도 지지된 바로 청소년들이 상담 서비스를 이용하지 않는 주된 요인으로 상담에 대해 오점을 찍는 경향성이 의미있는 관계를 맺고 있는 것으로 보이며, 이에 대한 추후 검증이 요청된다.

청소년들이 자신들의 문제 해결을 위해 전문적인 상담을 이용하는 비율이 저조한 이유를 구체적으로 알아보기 위해 청소년들에게 상담 서비스를 이용하지 않은 이유로 6가지를(상담 받을 만한 문제가 없음, 상담을 받는 것이 꺼려짐, 별 도움이 될 것 같지 않음, 상담기관에 대한 정보가 없음, 시간이 없음, 부모나 친구를 통해 문제해결 함) 제시하고 어떤 이유 때문에 상담 서비스를 받지 않았는지 가장 주된 이유로 한가지를 선택하도록 하였으며 응답한 결과에 대해 카이제곱 분석한 결과는 표 3에 제시된 바

표 2. 상담경험 유무에 따른 상담에 대한 오점 찍기 경향성 점수의 차이

	n	M	SD	t
상담경험집단	200	16.34	3.71	-.26**
상담무경험집단	643	16.42	4.12	

주. \*\* p<.05

표 3 상담을 받지 않는 주된 이유에 대한 청소년들의 응답비율

상담받지 않는 이유	빈도(%)
상담을 받을 만한 문제가 없어서	301(41.5)
상담을 받는 것이 왠지 꺼려져서	109(15.0)
상담을 받아봤자 별 도움이 될 것 같지 않아서	133(18.3)
상담기관에 대해 잘 알지 못해서	98(13.5)
상담 받을 시간이 없어서	13(1.8)
부모님이나 친구들을 통해 문제해결을 할 수 있어서	72(9.9)
전 체	726(100)

와 같다.

청소년들이 어려움이 있음에도 상담을 신청하지 않는 이유에 대한 반응빈도는 통계적으로 유의미한 차이를 보여주었다( $\chi^2 = 390.760, p < .001$ ). 표 3에 나타난 결과를 살펴보면, 청소년들이 상담을 이용하지 않는 가장 주된 이유는 “자신에게 상담을 받을 만한 문제가 없어서” 이었다. 이는 앞서 청소년들이 당면하는 여러 가지의 문제들에 대해 상담자를 도움의 대상으로 지각하고 있지 않았던 결과와 일맥상통하는 결과라고 하겠다. 즉, 청소년들이 지각하는 “상담 받을 만한 문제”는 그들이 일상적으로 부딪히며 호소하는 어려움과는 별개의 문제인 것으로 해석할 수 있다. 과연 청소년들이 상담 받을 만한 문제라고 생각하는 문제들은 어떤 종류, 어느 수준의 문제인가에 대한 보다 구체적인 탐색은 추후 연구과제로 남겨지게 된다. 청소년들이 상담을 신청하지 않는 이유로서 두 번째로 높은 비율을 보인 응답은 “상담을 받아봤자 별 도움이 될 것 같지 않아서”라는 응답이었으며, 그 다음으로는 “상담을 받는 것이 왠지 꺼려져서”라는 반응이었다. 이는 청소년들은 상담효과에 대해 낮은 기대를 지니고 있으며, 이러한 낮은 기대와 상담을 받으면 낙인찍힐 것이라는 부담이 상승작용 하여 상담 서비스를 선택하는 것이 더욱 어렵게 만드는 것으로 보여진다.

### 청소년들의 상담이용 실태 및 만족도

청소년들이 실제로 상담 서비스를 어떻게 활용하고 있는지를 알아보기 위해, 상담경험의 유무, 만족도, 상담에서 도움을 받은 내용에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 상담 활용 실태를 살펴보면 본 연구의 표집 대상인 전체 청소년의 23.2%에 해당하는 203명이 상담경험이 있었으며, 나머지 76.2%에 해당하는 650명은 상담경험이 없었다. 성별로 보면 여학생들의 28.6%가 상담경험이 있고, 남학생의 경우는 18.9%이 상담경험이 있어 여학생들이 남학생보다 상담 받은 경험이 더 많았다. 이러한 결과는 대체로 여자들이 상담에 대해 긍정적인 태도를 지니고, 상담을 활용하는 정도가 높다는 기존의 상담태도 관련연구들의 결과와 일치하는 것이다.

다음으로 상담경험이 있는 학생들을 대상으로 상담에 대한 만족도를 살펴보면, 56.2%의 학생들이 ‘그저 그렇다’, 29.2%의 학생이 ‘다소 만족’한다, 6.9%의 학생이 ‘매우 불만족’, 3.1%의 학생들이 ‘다소 불만족’, 그리고 4.6%의 학생들이 ‘대단히 만족’한 것으로 보고하였다. 이와 같은 결과는 상담을 받은 학생들이 상담결과에 대해 그다지 만족하고 있지 않은 것으로 분석해야 할 것이다. 이들이 어떤 점에서 만족하였으며, 어떤 점에서 불만족하였는지

에 관한 보다 구체적인 분석은 추후 연구과제로 남겨진다.

## 논의 및 제언

본 연구는 한국 청소년들이 자신들의 문제를 해결하기 위해 누구에게 도움을 요청하는지를 청소년들이 부딪히는 주된 문제 유형별로 알아보았다. 또한 상담 서비스에 대해 청소년들이 지니고 있는 부정적인 태도 및 저조한 이용률의 원인을 분석하고자 하였으며, 청소년 상담이 실제 얼마나 활용되고 있고, 상담을 이용한 청소년들의 만족도는 어느 정도인지를 알아보려고 하였다. 전국의 총 875명의 중, 고등학생들을 대상으로 본 연구를 위해 개발된 설문지를 실시하였으며, 설문결과에 대해 연구문제에 따라 빈도분석 및 카이제곱 분석을 실시하였다.

본 연구의 결과 청소년들은 문제의 종류에 따라 도움을 줄 수 있는 대상을 다르게 선택하고 있었으며, 주된 의뢰대상은 또래 및 부모, 그리고 자기 자신인 것으로 나타나 청소년들의 의뢰패턴과 관련된 기존연구들과 일치하는 방향을 보여주었다. 전문상담자 및 정신과의사는 어떤 문제에 대해서도 주된 의뢰대상으로 평가되고 있지 않았으며, 이와 같은 결과는 청소년들의 상담에 대한 부정적인 태도에 관한 보다 구체적인 분석이 필요함을 시사해 주었다. 본 연구의 결과에 따르면, 청소년들이 상담을 이용하지 않는 주된 이유는 자신이 상담 받을 문제가 없다고 지각하기 때문이었으며, 상담효과에 대해서도 그다지 높은 기대를 지니고 있지 않았고, 상담을 받으면 오점이 찍힐 것이라는 심적인 부담도 많은 것으로 나타났다. 실제로 상담에 대한 오점 찍기 경향성이 상담 경험 유무집단 간에 유의한 차이를 보여 주어, 상담을 받는 것이 문제 해결을 위한 효율적인 방법이라기보다는 특정한 문제 집단이 상

담을 받는 것이며, 상담을 받을 경우 오점이 찍힐 것에 대한 두려움이 실제로 상담 서비스를 활용하지 않는 것과 의미있는 관계가 있는 것으로 시사되었다. 실제 청소년상담 이용실태는 상담경험 집단이 이용하지 않은 집단의 약 1/3정도이었으며, 상담 결과에 대한 만족도는 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 여기서 상담을 이용한 청소년들이 어떤 서비스를 받았으며, 어떤 경위를 통해 상담을 받게 되었는지에 관한 정보가 없는 상태이므로 상담 만족도에 관한 결과에 대한 해석에 다소의 한계를 지닌다.

본 연구는 청소년 상담의 수혜자인 청소년들을 직접 대상으로 하여 이들의 문제 해결을 위한 의뢰 유형 및 상담에 대한 태도 등을 알아보고 이에 기초하여 상담에 대한 홍보 및 교육, 청소년들에게 적합한 전달 방식을 시사해 주었다는 데서 의의를 지닌다. 청소년 상담에 주는 본 연구결과의 시사점을 구체적으로 살펴보면 첫째, 청소년들의 문제 유형에 따른 의뢰유형에 있어서 청소년들이 전문상담자를 주된 의뢰대상으로 삼기보다는 또래, 가족을 주된 도움의 대상으로 삼는다는 결과에 근거하여 청소년 또래상담, 부모상담의 중요성이 부각되어진다. 즉 청소년들의 문제를 일차적으로 발견하고, 이들의 첫 도움의 대상이 되는 또래, 부모들이 이들의 문제를 사전에 발견하고, 이들을 전문적인 상담자에게로 연결짓는 주요한 통로로서의 역할을 할 수 있다는 점이다. 이러한 결과에 근거할 때, 청소년 상담은 청소년 당사자들만을 대상으로 할 것이 아니라 이들을 둘러싸고 있는 주요 체제들을 개입의 대상으로 확장되어야 할 것이다.

둘째, 청소년들이 학업 및 진로에 대해서 교사들에게 도움을 요청하겠다는 응답이 압도적으로 많이 나타났는데, 이는 청소년들을 대상으로 하는 학교 상담의 일차적인 겨냥이 진로와 학업이 되어야함을 시사해 준다. 최근 지역 상담실과 학교의 연계 프로

그럼의 가능성이 많이 논의되어지고, 실제로 학교를 기지로 지역상담실이 출장 상담을 제공하는 경우가 계속 활성화되어지고 있는 시점에서 이러한 결과는 상담실과 학교와의 연계의 중요성을 재차 확인해주는 것으로 볼 수 있다. 또한 이러한 결과는 청소년 상담의 하위 영역으로 진로와 학업영역에 대한 체계적인 연구와 이론의 정립, 또한 학생들의 진로와 학업을 일선에서 지도하고 있는 교사들에 대한 체계적인 상담교육이 앞으로의 청소년 상담 발달의 향방을 좌우할 수 있는 주요 영역임을 확인할 수 있다.

셋째, 청소년들이 상담받을 만한 문제에 대한 인식과 관련된 부분이다. 본 연구에서 청소년들은 상담을 받을 만한 문제가 따로 존재하며, 상담은 특수한 집단이 받는 것이고, 그 특수한 집단에 소속되는 것을 웬지 꺼려지는 것으로 지각하고 있다. 이는 상담에 대한 부정적인 이미지가 문화적으로 팽배하며, 그것이 상담이 문제해결 및 자신의 성장을 위해 매우 유용한 서비스가 될 수 있다는 인식을 방해하고 있는 것으로 보여진다. 이에 상담자들은 상담 서비스 자체를 전문화하고 양질의 서비스를 발전시킴과 동시에 상담이 양질의 삶을 살아가기 위해 얼마나 유용하며, 효율적인 방법인지에 대한 상담교육을 병행해야함을 시사해준다. 예를 들면, 청소년들이 일상적으로 부딪히는 다양한 문제들을 해결해 나가기 위해 상담의 원리와 방법들이 얼마나 유용하게 적용될 수 있는지에 대한 실제적인 체험을 먼저 갖도록 하기 위해 상담이라는 용어자체를 일단 접어두고 청소년들이 상담을 경험할 수 있도록 하는 방법이 보다 창의적으로 개발되어야 할 것이다.

본 연구는 청소년 상담 수혜자들의 직접적인 반응을 기초로 한 기초 조사연구로서 청소년상담에 많은 시사점을 제공하지만, 한정된 숫자의 중, 고등학생들만을 대상으로 한 연구로서 청소년 전체에 결과를 일반화할 수 없다는 한계를 지닌다. 또한 청

소년들의 자기 보고식 설문 조사에만 기초한 것으로 청소년들의 실제 행동 자료보다는 이들이 상담에 대해 지니고 있는 인식에 기초한 결과로서 실제 현실을 객관적으로 반영하는데 어느 정도의 한계를 지니고 있다. 그러나 본 연구에 기초하여 과연 청소년들이 상담 받을 만한 문제라고 보는 문제는 어떤 종류의 어떤 수준의 문제인지, 상담서비스에 보다 용이하게 접근하도록 하기 위해서는 상담 프로그램을 어떻게 포장하여 제공하여야 하는 것인지, 상담에 대해 만족한 것과 불만족한 것은 어떤 것인지에 대한 보다 깊이 있고 구체적인 논의는 추후 연구를 통해 충분히 이루어져야 하리라고 본다.

## 참고문헌

- 유성경, 이동혁 (2000). 상담연구의 주제 구대상분석. *청소년상담연구*, 8, 37-58.
- 유성경, 유정이 (2000). 집단주의-개인주의 성향과 상담에 대한 태도와의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 12(1), 19-32.
- 유성경, 이동혁 (2000). 한국인의 상담에 대한 태도에 관한 분석적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 12(2), 33-68.
- 유성경 (2001). 청소년 비행수준에 따른 위험요소, 보호요소에 관한 분석적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(2), 187-205
- 한국청소년상담원 (2000). *청소년상담실 평가모형개발모형*. 서울: 한국청소년상담원.
- Akutsu, P., Snowden, L. R., & Organista, K. (1996). Referral patterns in ethnic-specific and mainstream programs for ethnic minorities and whietes. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 56-64.
- Cepada-benito, A. & Short, P. (1998). Self-Concealment, avoidance of psychological services and perceived

- likelihood of seeking professional help. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 58-64.
- Florell, D., & Swerdlik, M. (2000). *A model of adolescent help-seeking: Factors and influences*. Paper presented at the 108th annual APA convention, Washington, DC.
- Hennessy, S. G., Hennessy, K. D., & Yates, J.K. (2000). *Factors associated with children's mental health service use*. Paper presented at the 108th annual APA convention, Washington, DC.
- Kuhl, J., Horlick, L. J., & Morrissey, R. F. (1997). Measuring barriers to help-seeking behavior in adolescents, *Journal of Youth and Adolescence*, 26, 637-649.
- Offer, D., Howard, K. L., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn to help? Differences between disturbed and nondisturbed adolescent. *Journal of American Academia of Child Abuse and Psychiatry*, 30, 623-630.
- Fisher, E. H., & Turner, J. (1970). Orientation to seeking professional help: Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 35, 79-90.
- Schonert-reichl, K. A., & Muller, J. R. (1996). Correlate of help-seeking in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 25, 705-731.
- Tatar, M. (2001). Comparing adolescents' considerations for self-referral and counsellors' perceptions of these considerations: An exploratory study, *Journal of Adolescence*, 24, 171-181.

원고접수일: 2001. 9. 29

수정원고접수일: 2001. 11. 28

게재결정일: 2001. 12. 4

## Korean Youths' Referral Patterns and Usage of Counseling

Sung-Kyung Yoo

Ewha Womans' University

The purpose of the present study was to examine the Korean's youths' referral patterns to solve their problems. The research participants (857 high school students) were asked to indicate who they would refer themselves to when they encounter different kinds of problems. It was shown that Korean youths seek help from different group depending on the nature of problems. Specifically, they indicated that peer group is the most frequent referred group for relationship, emotional, and adjustment issues, teachers for career and academic issues, parents for financial and family issues, and self-referred for self-esteem issues. Professional helpers (counselors and psychotherapists) were the least referred group for youths to get help. Somewhat negative attitude toward professional help among youths was shown to be related to their tendency of stigmatizing mental illness. One third of the participants in the study had previous counseling experiences, and those who received counseling services reported relatively low satisfaction of the services they received. With the limitations of the study, implications for youth counseling were discussed.

*Key Words* : adolescence, counseling, referral Patterns, help-seeking