

잠재적 내담자의 자기은폐 및 자기개방과 상담 이용 의도의 관계에 대한 전문적 도움추구태도의 매개효과: 대면 및 비대면 상담 형태 선호에 따른 다집단 분석

유 현 실

단국대학교 상담학과 / 부교수

이 태 희*

단국대학교 상담학과 / 박사수료생

본 연구는 잠재적 내담자의 대면, 전화, 채팅 상담 형태 선호 유형에 따라 자기개방과 자기은폐 성향이 전문적 도움추구 태도를 매개로 하여 상담이용의도에 미치는 영향이 달라지는지를 검증하고자 하였다. 이를 위하여 10대부터 70대에 이르는 412명의 잠재적 내담자들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 먼저 X^2 분석 결과, 연령대에 따라 상담 형태 선호에 차이가 있었다. 특히 전 연령대에서 대면상담이 일관되게 가장 선호되는 상담형태로 나타났으며, 비대면 상담 유형 중에서는 10대와 20대는 채팅상담을, 30대 이상에서는 전화상담을 선호하였다. 한편, 상담 형태 선호 유형에 따라 전문적 도움추구 태도를 매개로 자기개방 및 자기은폐에서 상담이용의도로의 경로가 달라지는지를 확인하기 위하여 구조방정식모형(SEM)을 적용한 다집단 분석을 실시한 결과, 모든 상담 형태에서 전문적 도움추구 태도는 자기개방 성향에서 상담이용의도에 이르는 경로를 완전매개하는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 대면상담 및 비대면 상담 형태에 따라 고려해야할 상담 서비스 및 프로그램 개발 등에 대한 시사점과 후속연구를 위한 제언을 논의하였다.

주요어 : 자기은폐, 자기개방, 상담이용의도, 비대면 상담, 상담 형태

† 교신저자 : 이태희, 단국대학교 상담학과 박사수료생, 경기도 용인시 수지구 죽전로 152

Tel: 031-8005-3819, E-mail: nagne21c@hanmail.net



Copyright ©2022, The Korean Counseling Psychological Association

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.

자기개방은 상담에서 핵심적인 요소다 (Jourard, 1971). 내담자는 삶의 다양한 현장에서 경험하는 고통스럽거나 당황스러운 감정, 생각, 행동 등 문제를 상담자에게 솔직하게 드러낸다. 이러한 자신의 내면을 드러내고 다루는 과정을 통해 내담자들은 일상의 어려움을 해결하고 개인적인 성장을 성취하게 된다. 내담자가 오랫동안 내면의 비밀로 숨어 있던 자신의 속내를 상담회기 중에 털어놓는 과정, 즉 자기개방을 통해 상담자는 비로소 내담자를 이해하고 내담자의 심리적 어려움에 대한 개입을 시작할 수 있게 된다(Farber, 2003). 따라서 상담에서는 전통적으로 내담자가 자신의 감정과 생각을 잘 개방할 수 있도록 돕는 작업을 매우 중요하게 다루어 왔으며(Rogers, 1951; Perls, 1969; Greenson, 1967; Jourard, 1971; Gendlin, 1978), 많은 상담학자들은 자기개방과 관련된 상담 관련 변인들에 주목해 왔다 (Farber, 2003; Baumann & Hill, 2015).

자기개방이란 타인으로 하여금 자신을 알게 하는 과정이며 자신의 개인적인 불편감을 타인에게 적극적으로 드러내는 경향성을 의미하며(Jourard & Lasakow, 1958; Kahn & Hessling, 2001), 대체로 상담 관련 변인들에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 즉, 자기개방이 높을수록 상담 받을 가능성이 높아지며(Komiya, Good, & Sherrod, 2000; O' Connor, Martin, Weeks, & Ong, 2014; Yoo, Goh, & Yoon, 2005), 내담자의 자기개방은 상담성과와도 긴밀히 관련되는 것으로 알려져 있다 (Baumann & Hill, 2015). Orlinsky, Grawe와 Parks(1994)는 내담자 반응의 질을 '개방 대 방어'로 개념화하고 상담 관련 45개 연구 논문들을 대상으로 분석한 결과, 연구의 80%에서 내담자의 개방 성향과 상담성과 간에 긍정적

인 관련성이 있음을 밝힘으로써 내담자의 자기개방이 상담성과의 중요한 예측 지표임을 보여주었다. Sloan과 Kahn(2005)은 대학상담센터의 내담자 22명을 대상으로 한 연구에서 내담자의 자기개방 성향은 상담목표의 달성과 유의미한 관련이 있었으며 특히 자기개방 성향은 상담 초기에도 문제 증상의 유의미한 감소와 관련된다는 것을 제시함으로써 자기개방이 긍정적인 상담성과를 이끈다는 것을 밝혀냈다.

그러나 모든 내담자가 상담 회기 중 자기개방을 편안하게 여기는 것은 아니다. 내담자들이 자기개방을 하는 과정에서 많은 심리적 어려움을 호소하는 것은 매우 흔한 일이다. 심리적 어려움에 대한 도움을 받기 위해 자기개방을 하고자 하지만 자기개방 과정에서의 또 다른 심리적 어려움이 동반된다는 것이다. 오랫동안 아무에게도 말하지 못했던 마음 속 고민을 털어놓으려 하지만 부끄러움, 죄책감, 두려움, 걱정 등의 심리적 두려움은 자기개방과 함께 빈번하게 동반되는 감정이기도 하다 (Farber, 2003). 과거의 사건 자체에 대한 수치심이나 죄책감, 과거의 경험을 다시 소환하는 과정에서 그 상처를 다시 경험하게 될 것에 대한 두려움, 그리고 정리되지 않은 감정을 쏟아놓다가 자신의 혼란스러운 상태를 낮선 사람에게 드러낼 때 느끼게 될 부끄러움, 자신의 비밀이 온전히 지켜질까에 대한 우려 등 (Farber, 2003)으로 내담자들은 상담실 방문을 그리고 상담자에게 자신을 개방하는 것을 주저하게 된다. 자기개방에 따르는 이러한 심리적 불편감으로 인해 내담자들은 심리적 조력 자체를 기피하거나 자신의 감정이나 문제에 직면하기가 두려워 주저하거나 저항하기도 한다(김혜숙, 공운정, 박한샘, 1996). 자기개방과

구별되는 내담자의 이러한 성향은 자기은폐로 정의되는데, 자기은폐란 고통스럽거나 부정적으로 인식되는 개인 정보를 타인에게 적극적으로 숨기려는 경향성으로 '자기개방을 하지 않는 것'이 아니라 자신에 관한 '부정적인 정보를 은폐'하려는 것을 말한다(Larson & Chastain, 1990). 이러한 개념 정의에 따르면, 자기은폐는 자기개방과 반대되는 개념이라기 보다는 자기개방과 별개의 속성을 가진 개념이라고 볼 수 있다. 선행 연구에 따르면 자기은폐 성향이 높은 내담자들은 상담자 편에서의 자기개방과 공감을 더 많이 기대하며, 내담자의 자기은폐는 상담 동기나 성과에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(장성숙, 황주연, 2006).

또한 내담자의 자기은폐 성향은 전문적인 상담을 추구하는데 방해요인으로 지목되기도 한다. 이때 전문적 상담 추구 태도란 전문상담 및 심리치료 기관에 전문적인 도움을 구하는 행동에 대한 개인이 갖는 긍정적 혹은 부정적인 평가 경향성을 의미한다(정소은, 2011). 그런데, 내담자의 자기은폐 성향이 높을수록 전문적 상담에 대하여 부정적인 태도를 가지는 것으로 알려져 있다(Kelly, Achter, 1995; 서예니, 2018). 이러한 결과는 자기은폐 성향이 높은 사람들은 심리적으로 어려움을 겪더라도 전문적인 상담을 신청하지 않을 가능성이 높다는 것을 말해준다. 이와 관련하여 Kushner와 Sher(1989)는 전문적 상담 추구 태도에 영향을 미치는 요인으로 상담 받을 가능성을 증진시키는 접근요인과 상담 받을 가능성을 감소시키는 회피요인으로 나눌 수 있다고 제안한 바 있다. 그동안 많은 상담학자들은 Kushner와 Sher가 제안한 전문적 상담 추구 태도에 대한 접근 요인과 회피 요인을 확인하고자 하는

노력을 다양하게 기울여 왔다. 그동안 연구를 통해 밝혀진 전문적 상담 추구 태도에 대한 접근요인으로는 성별의 차이, 자기개방, 심리적 불편감, 사회적 지지, 기존의 상담경험(김주미, 유성경, 2002; 신연희, 안현의, 2005; Rickwood, Deane, Wilson, & Giarrochi, 2005) 등이 있으며, 회피요인으로는 사회적 낙인, 치료에 대한 두려움, 정서표현성, 자기은폐, 자기노출(이지연, 강지연, 이인숙, 2008; 정경미, 신희천, 2014; Masuda, Anderson, & Edmonds, 2012) 등이 있다. 특히 자기은폐는 자신의 사적이고 고통스러운 경험을 은폐함으로써 사회적 지지와 전문적 도움으로부터 자신을 차단하는 것 자체가 내담자의 심리내적 부적응의 원인이 되며, 따라서 자기은폐 성향은 전문적인 도움을 회피하게 하는 주요한 요인으로서 중요한 의미를 가진다는 점에서(김주미, 유성경, 2002) 자기은폐와 전문적 도움추구 태도 간의 관련성에 대하여 특별히 주목할 필요가 있다. 이상의 내용을 정리해보면, 심리적인 어려움이 있더라도 자기은폐 성향이 높을수록 내담자가 전문적인 도움을 추구할 가능성이 낮고 자기개방 성향이 높을수록 전문적인 도움을 추구할 가능성이 높음을 알 수 있다.

한편 내담자가 상담 중에 실제로 자기를 개방하는 정도는 고정된 것이라기보다는 개방이 이루어지는 맥락과 시점에 따라 달라질 수 있다는 주장이 제기되고 있다(Farber, 2003). 이러한 주장의 근거로는 내담자(주로 잠재적 내담자)의 자기개방과 자기은폐 경향에 관한 선행 연구들이 주로 개인의 개방 및 은폐 성향을 측정하고 이러한 개인의 성격적 경향성과 상담 동기 및 전문적 도움 추구 태도 등과의 관련성을 검토하였기 때문에 개방과 은폐가 이루어지는 상황적 변인들에 대해서는 고려하지

않았다는 한계가 있다는 것이다. 즉, 상담회기 중의 노출로 인한 두려움과 수치심은 심리상담 과정에서 피할 수 없는 감정이지만(Broucek, 1991; Hill, Thomopson, Cogar & Denman, 1993; Livingston & Farber, 1996), 내담자의 수치심은 내담자가 자신의 치부를 어떤 방식으로 그리고 어떤 상황에서 드러내는가에 따라 달라지며, 내담자의 자기은폐나 자기개방 정도 또한 특정한 상담 상황과 시점에 따라 변화될 수 있다는 것이다(Farber, 2003). 이상에서 서술한 자기개방과 자기은폐, 그리고 이와 관련된 전문적 도움 추구에 관한 선행 연구들에 근거해 보면, 효과적인 상담성과를 이끌기 위해서는 자기은폐를 낮추면서도 동시에 자기개방은 촉진하는 상담 환경에 대한 보다 섬세한 관심과 탐구가 필요하다는 것을 알 수 있다. 그런데, 내담자의 전문적 도움 추구 태도에 영향을 미치는 자기개방 및 자기은폐에 관한 기존의 연구들은 주로 전통적인 상담 형태인 대면상담 방식에 근거하고 있다. 그렇다면, 최근에 크게 성장하고 있는 비대면 상담 환경에서는 자기개방과 자기은폐가 어떻게 전문적 도움 추구 태도를 이끄는지에 대해서 섬세하게 확인할 필요가 있다. 즉, 내담자와 상담자의 상호작용 방식이 서로 얼굴을 마주하는 대면상담 형식 외에 얼굴을 마주하지 않고 음성으로만(예: 전화상담), 또는 아예 얼굴과 음성 정보가 없이 텍스트로만 상호작용하는(예: 채팅상담) 새로운 상담 형태에서는 자기개방과 자기은폐가 어떤 양상으로 나타나는지에 대한 학문적 및 실제적 질문을 제기해볼 수 있다.

이와 관련하여 최근 2년 넘게 지속되고 있는 코로나 상황은 학교, 회사 등 다양한 일상적인 대인 업무 상황을 소위 ‘언택트(un-tact)’라는 비대면 방식으로 전환하도록 강제했고,

상담 환경에도 비대면 방식이라는 새로운 변화가 급부상하게 되었다. 상담은 전통적으로 대면으로 진행되어져 왔다. 물론 코로나 사태가 발생하기 이전에도 전화, 채팅, 메일, 게시판 상담과 같은 비대면 상담이 운영되었지만, 이러한 방식은 대면상담을 보완하는 형태의 일부로서 대체로 특수한 상황에서 특정 대상을 위한 접근 방식으로 다루어졌다(장영림, 손은령, 2007; 최연화, 2003). 그러나 코로나19라는 전세계적인 팬데믹 상황으로 인해 전통적으로 대면상담에 익숙했던 상담 현장은 전화상담, 사이버상담, 화상상담을 중심으로 한 비대면 상담 방식을 보다 적극적으로 받아들이고 활용해야 할 필요성이 절실했다. 현재 코로나 상황이 어느 정도 진정국면에 이르렀지만 이미 비대면 상담 환경은 대면상담과 더불어 주요한 상담 서비스 형태로 정착되고 있다. 따라서 상담 현장에서 유효한 상담성과를 이끌기 위해서는 상담과정에서 드러나는 내담자의 자기개방과 자기은폐가 비대면이라는 새로운 상담환경과 어떻게 상호작용하는지에 대한 보다 구체적인 탐구가 필요하다.

비대면 상담 환경은 매체의 특성에 따라 자신을 드러내는 방식에서 대면상담 환경과 다를 수 있다. 전화, 채팅, 화상 등의 비대면 상담 형태는 내담자의 자기개방 및 자기은폐 경향과 어떤 관련성이 있는지에 대해 보다 면밀하고 섬세한 탐구가 필요한 미지의 상담 환경이다. 전화, 채팅, 화상 상담 형태에 따라 내담자는 자신의 음성이나 외모 등의 외적인 모습을 감추는 방식이 달라질 수 있다. 심지어 얼굴이 노출되는 화상상담이라도 자신의 얼굴에 비추는 조명을 어둡게 하거나 카메라의 각도를 조정하여 자신의 얼굴을 보이지 않게 할 수 있으며, 자신의 배경을 다른 사진이나 이

미지로 대체해 자신이 어디에 있는지 알려주지 않을 수도 있다. 또한 내담자들은 이러한 감추기의 편안함으로 인해 오히려 자신의 내면을 보다 쉽게 개방할 수도 있을 것이다. 전화는 목소리만 전달되기 때문에 화상상담에 비해 보다 쉽게 자신을 숨길 수 있으며, 채팅상담에서는 목소리조차도 숨길 수 있다. 실제 비대면 상담에서 내담자들이 경험한 것들을 살펴보면, 내담자들은 비대면 상담에서 자신이 많이 노출되지 않는 것에 편안함을 느끼고 상담자와 다른 공간에 있기 때문에 자신의 생각을 보다 솔직하게 개방할 수 있으며, 직접적인 눈 마주침보다 엇갈리는 시선이 편안함을 주었다고 언급하였다(홍지선, 최지선, 김희경, 2021; 김은하, 이은설, 조예지, 2021). 그러나 대인 정보가 많이 누락 될 수밖에 없는 비대면 상담 환경에서는 상담자와의 실제적인 정서적 교감이 떨어지고 심리적 안녕감이 덜 느끼지며 의사소통이 느리거나 어긋나는 경험을 하기도 하고, 오히려 상담자의 음색에 민감해지고 상담자와 온전히 함께 하지 못한다고 느끼는 등 부정적인 경험을 하는 내담자들도 있었다(김은하 등, 2021; 홍지선 등, 2021). 이수정, 변유나, 김덕혜, 김영신, 연구진(2021)은 대학생 484명을 대상으로 대면 및 비대면 상담, 특히 화상상담에 대한 태도와 인식을 조사하였는데 일반적으로 대학생들은 화상상담을 덜 가치있게 느끼고 불편감을 더 크게 느끼는 등 화상상담에 대한 태도가 대면상담에 대한 태도에 비해 덜 긍정적이었다. 그러나, 대면상담에서 기대할 수 있는 대인 간의 전면적인 상호작용이 떨어질 수밖에 없는 비대면 환경에서의 관계의 질이 실제적으로도 내담자의 자기개방에 부정적인 영향을 미치는 지에 대해서는 아직 보고된 바는 없다. 다만

비대면 상담 환경에 대한 내담자 및 상담자의 경험에 관한 양적 또는 질적 연구들을 살펴보면, 비대면 상담에서의 내담자-상담자 관계 경험은 대면상담에서와는 다른 양상으로 나타난다는 것을 알 수 있다. 즉, 비대면 상담 환경에서 내담자가 자신의 전면을 상담자에게 드러내지 않는다는 환경적 속성은 상담자와의 전인적인 상호작용 경험을 방해할 수는 있지만(유주희 등, 2022), 한편으로는 내담자의 은폐 욕구를 충족시키고 동시에 수치심과 두려움이라는 심리적 부담을 덜 느끼면서 자신의 내면을 드러내도록 촉진할 수 있다. 특히 자기은폐 및 자기개방과 관련된 이러한 비대면 상담의 특성은 목소리만 전달되는 전화, 텍스트만 전달되는 채팅과 같이 비대면 매체 간에도 다양한 상이한 속성이 있다는 점을 고려해보면, 자기개방 및 자기은폐 성향이 비대면 상담 매체의 속성에 따라 전문적 도움 추구 태도를 이끄는 방식이 어떻게 다른지에 대해서는 보다 섬세하게 확인할 필요가 있다.

한편, 대면상담에서 비대면 상담으로의 상담 형태의 변화는 상담이용 의도에도 영향을 줄 수 있다. 상담 회기 중에 자기노출로 인해 필연적으로 발생하게 되는 두려움과 수치심(Broucek, 1991; Hill et al., 1993; Livingston & Farber, 1996)이 자기은폐가 상대적으로 용이한 비대면 상담환경에서는 달라질 수 있다. 특히 대면에서 비대면으로의 상담 형태의 변화는 그동안 대면상담을 이용하기 부담스러워 했던 잠재적 내담자들의 실제적인 상담 이용의도에도 변화를 가져올 수 있다. 서비스 경영 관련 이론에 따르면, 이용 의도(intention to use)란 기술 또는 서비스를 사용하기 전의 태도로서, 이용이라는 행동을 선택하려는 의사의 범위, 이용이라는 목적을 달성하기 위한 계획, 또는

이용하려는 의지라고 정의된다(박유영, 2020). 또한 이용의도는 기술이나 시스템을 지속해서 사용하거나 타인에게 추천할 의향이라고 정의되기도 한다(이진희, 채혜정, 김남조, 2020). 이용 의도와 관련한 선행 연구들에서는 주로 새로운 기술이나 서비스에 대한 이용자의 태도를 탐색하려는 목적으로 다루어져 왔다. 특히, 이용자가 신뢰를 형성하게 되면 이용의도로 연결될 수 있으며(Davis, 1989), 지속적 이용 의도와 재이용 의도는 실제 이용으로 연결될 수 있다(박현지, 2020). 박영근, 서창옥, 박재진(2017)에 따르면, 지속적인 이용 의도는 고객과 기업이 지속적으로 관계를 유지하기 위한 개념으로 이미 사용해봤던 제품이나 서비스를 향후에도 이용하려고 하는 의도를 의미한다. 이렇듯 이용 의도는 서비스나 제품을 소비자가 얼마나 이용하는지를 알아보기 위한 개념으로 주로 연구되어 왔다. 상담 분야에서도 상담 이용의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 일부 이루어졌다. 특히, 대면상담과 비대면상담의 이용의도에 관한 최근 연구에 따르면(이수정 등, 2021), 상담경험이 있는 학생들은 상담경험이 없는 학생들보다 대면상담뿐만 아니라 비대면상담에 대해서도 유의미하게 긍정적인 태도를 보이는 것으로 보고되었다. 또한 이 연구의 참가자 중 56%는 향후 화상상담을 이용할 의도가 있다고 보고 하였으며, 화상상담 이용의도가 있는 참가자들 중 49.16%는 시공간 제약이 없고, 코로나 감염 염려가 없는 등 화상상담의 장점을 인식하는 반면, 화상상담 이용의도가 없는 참가들 중 44.8%는 화상방식에 대한 부담감, 화면에서 다른 사람을 보는 거부감 등 화상상담 방식에 대해 부정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 연구는 대면상담과 비대면 상담 간 환

경 특성은 각기 다른 측면의 장점과 단점이 있다는 것을 말하고 있다.

한편, 비대면 매체에 대한 사용 친숙도는 연령에 따라 다를 수 있다. 윤훈용, 윤우순, 남창수(2004)의 연구에 따르면, 10대와 20대의 청년층 중 문자 메시지를 이용하지 않는 경우가 전혀 없었으며, 청년층의 49.7%는 휴대폰 총 사용시간의 30% 이하 수준으로 일반통화를 하는 반면, 40대와 50대의 중장년층의 경우 60%는 문자 메시지 기능을 사용하지 않는 것으로 나타났다. 중고령 층 이상에서 문자메시지를 선호하지 않는 특성은 이후 김정룡, 김성훈, 조영진(2010)의 연구에서도 비슷한 양상으로 나타났다. 예비고령자 이상 연령그룹에서는 문자 메시지를 사용하는 빈도가 매우 제한적인 반면, 연령이 낮을수록 하루 통화횟수는 줄어드는 것으로 나타났다. 이러한 선행 연구들은 비대면 의사소통 매체 중에서 전화는 보다 연령이 많은 집단에서, 문자 메시지나 채팅은 보다 연령이 적은 집단에서 선호한다는 점을 지속적으로 확인시켜준다. 이러한 선행 연구 결과를 토대로 할 때, 전문 상담 영역에서도 연령대에 따라 선호하는 전화, 채팅, 화상 등 비대면 상담 매체가 달라지는지를 확인해볼 필요가 있다. 예를 들어, 대인간 상호작용 매체로서 채팅이나 화상은 고령층보다는 청소년이나 청년층에서 익숙하고 편안하게 여겨질 것으로 예상할 수 있다. 이러한 비대면 매체들은 이들 젊은 연령 집단에서 주로 오락과 친교의 목적으로 사용되는 것들이다. 이때, 오락과 친교의 목적으로 사용되는 매체와 전문적인 서비스를 목적으로 사용되는 매체에 요구되는 효과적인 속성은 동일할까라는 질문이 제기될 수 있다. 그렇다면, 자신의 내면을 다루는 전문적인 서비스인 상담의 매체

로서도 채팅이나 화상은 청소년이나 청년 내담자들이 선호하는 매체가 될 것인지에 대해서는 구체적인 탐구가 필요한 문제라고 할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 자기은폐는 전문적 도움 추구 태도를 낮추지만 자기개방은 전문적 도움 추구 태도를 높일 수 있다. 그리고 비대면 상담에서는 자신을 최소한으로만 드러내고 상담을 할 수 있으며 오히려 이런 상태에서 내담자들은 편안함을 느끼기도 한다. 상담에 대한 이러한 개방과 은폐라는 내담자의 이중적인 태도는 대면 및 비대면 상담 형태에 따라 전문적 도움추구에 대한 태도와 상담이용의도에도 영향을 줄 수 있다. 또한, 비대면 매체에 대한 사용 친숙도가 상이한 만큼 연령대에 따라 대면 및 비대면 상담 형태에 대한 선호도가 달라지는지 확인해볼 필요가 있다. 한편, 본 연구에서는 잠재적 내담자를 연구의 주요 대상으로 설정하였다. 본 논문에서 잠재적 내담자란 장차 상담 서비스를 이용할 가능성이 있는 자를 의미한다. 본 연구 대상으로 실제 상담 서비스를 이용한, 또는 이용하고 있는 자가 아닌, 잠재적 내담자를 연구 대상으로 설정한 이유는 우선 비대면 상담 서비스는 최근 코로나 상황으로 확대되기 시작한 신생 방식으로 아직 대중적으로 그 이용자가 충분하지 않기 때문이다. 또한, 앞으로 비대면 상담의 여러 가지 형태가 확대될 가능성을 고려하여 본 연구에서는 장차 상담 서비스에 대한 잠재적 내담자들이 대면 및 비대면 상담 방식에 대하여 어떤 태도를 가지고 있는지를 포괄적으로 탐색하기 위해서이다.

이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다. 첫째, 연령대에 따라 대면, 전화, 채팅, 화상 등 상담형태에 대한 선호가 달

라지는가? 둘째, 자기개방과 자기은폐 성향이 전문적 도움추구 태도를 매개로 상담이용의도에 미치는 영향은 대면 및 비대면 상담 형태 선호 유형에 따라 달라지는가?

방 법

연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 국내 14세 이상의 잠재적 내담자를 대상으로 2021년 12월 1일부터 2022년 4월 12일까지 Google 설문지 기능을 활용하여 온라인 설문조사를 실시하였다. 온라인 설문지는 대학생 온라인 커뮤니티, 네이버 지역 온라인 카페 및 커뮤니티, 상담사 관련 온라인 커뮤니티 등 다양한 온라인 커뮤니티에 배포하여 10대 청소년에서 60대 이상의 고령자에 이르기까지 다양한 연령대의 총 412명으로부터 응답을 받았다. 연구 참여자의 인구 통계적 특성을 살펴보면 남자가 168명(40.8%), 여자가 244명(59.2%)이었고 연령 범위는 14-73세이며, 연령 평균은 38.5세($SD=16.0$)였으며, 남자 평균 36.3($SD=15.3$)세, 여자 평균 40.0세($SD=16.3$)였다. 연구 참여자 중에서 상담을 받은 경험이 있는 경우는 29.4%로, 남자의 경우는 22.0%, 여자의 경우는 34.4%가 상담을 받은 경험이 있다. 기타 세부적인 인구통계학적 특성은 표 1에 제시하였다.

측정 도구

자기개방 척도(Distress Disclosure Index:

DDI)

자기개방을 측정하기 위해 Kahn과 Hessling

표 1. 연구 대상의 일반적 특성

| 변인 | 남자(%) | 여자(%) | 전체 | |
|------|------------|------------|-------------|------------|
| 성별 | 168 (40.8) | 244 (59.2) | 412 (100.0) | |
| 연령 | 19세 이하 | 32 (19.0) | 33 (13.5) | 65 (15.8) |
| | 20~29 | 34 (20.2) | 41 (16.8) | 75 (18.2) |
| | 30~39 | 25 (14.9) | 36 (14.8) | 61 (14.8) |
| | 40~49 | 43 (25.6) | 61 (25.0) | 104 (25.2) |
| | 50~59 | 20 (11.9) | 26 (10.7) | 46 (11.2) |
| | 60세 이상 | 14 (8.3) | 47 (18.9) | 61 (14.6) |
| 상담경험 | 무 | 131 (78.0) | 160 (65.6) | 291 (70.6) |
| | 유 | 37 (22.0) | 84 (34.4) | 121 (29.4) |

(2001)이 개발하고 윤지영(2007)이 번안한 심리적 불편감 노출 척도(Distress Disclosure Index: DDI)를 사용하였다. DDI는 자신의 개인적인 불편감을 개방하는지 또는 은폐하는지 그 경향성을 측정하는 것으로 총 12문항으로 구성되어 있으며 각 문항에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(항상 그렇다)으로 응답하게 되어 있다. 12개 문항 중 6개 문항(2, 4, 5, 8, 9, 10)은 역채점 문항으로 구성되어 있고(박선주, 2010) 점수 범위는 12-60점으로 총점이 높을수록 불편감을 느끼는 개인적인 정보를 개방하는 경향이 높음을 의미한다. 선행연구에서 DDI는 안정적인 검사-재검사 신뢰도를 가진 것으로 나타났으며 ($r=.80$, Kahn & Hessling, 2001), Cronbach α 값은 .88-.96(박선주, 2010; Kahn & Hessling, 2001)으로 높다. 본 연구에서는 .89 수준으로 높은 신뢰도를 갖춘 것으로 나타났다.

자기은폐 척도(Self Concealment Scale; SCS)

본 연구에서는 Larson과 Chastain(1990)에 의해 개발되고 장진이(2000)가 번안한 자기 은폐

척도(Self Concealment Scale; SCS)를 사용하였다. SCS는 자신과 관련된 고통스럽거나 부정적인 정보를 타인에게 적극적으로 감추려는 경향성을 측정하는 도구로 총 10개 문항으로 구성되어 있으며, 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(항상 그렇다)으로 응답하게 되어있고 총점이 클수록 자기은폐 경향이 높음을 의미한다. SCS는 하위 척도 구분 없이 단일 척도로 사용되며, 선행연구에서 보고된 신뢰도는 Cronbach α 는 .85-.87(신연희, 안현의, 2005; Vogel & Wester, 2003)이었다. 본 연구에서는 .92 수준으로 매우 높게 나타났다.

전문적 도움 추구태도 척도(Attitudes

Toward Seeking Professional Psychological Help Scale-Shorten Version; ATSPPH-S)

본 연구에서는 Fischer와 Farina(1995)가 10개의 문항으로 간소화한 단축형 척도(Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale-Shorten Version; ATSPPH-S)를 사용하였는데, 국내 번안 문항으로는 이미경, 김아름, 최성인, 남숙경, 이상민(2011)의 연구에서 사용된

상담 및 심리치료가 함께 표기된 문항을 사용하였다. 국내 버전은 총 10개 문항으로 도움에 대한 필요성 인식에 대한 6개 문항(4, 5, 6, 8, 9, 10), 전문가에 대한 신뢰에 대한 4개 문항(1, 2, 3, 7) 등 2개 하위요인으로 구성되어 있으며, 10개 문항 중 5개 문항(2, 4, 8, 9, 10)은 역방향으로 채점하도록 되어 있다. 응답자의 점수는 1점(전혀 그렇지 않다)에서부터 4점(매우 그렇다) 사이에 위치하게 되며, 점수가 높을수록 전문적인 도움추구에 대한 태도가 좋은 것을 의미한다. 선행연구에서 보고된 Cronbach α 는 .69-.74이며, 본 연구에서는 .77 수준으로 나타났다.

상담이용의도 척도

본 연구에서는 대면 상담과 비대면 상담인 화상상담, 전화상담, 채팅상담의 상담이용 의도를 알아보기 위해 선행연구를 참고하여 먼저 대면상담, 화상상담, 전화상담, 채팅상담 중 어떤 상담을 선택할지를 알아보는 상담형태 선호를 묻는 문항 1개와 선호하는 상담 유형에 대한 상담이용의도를 묻는 4개 문항 등 총 5개의 문항으로 구성하였다. 특히 상담이용의도 4개 문항을 측정하기 위해 서비스 이용의도를 알아보는 선행연구들(추승연, 2021; 박채호, 2017; 황미경, 2020)을 참고하여 각 대면, 전화, 채팅, 화상 등 각 상담 형태 선호 유형에 대하여 이용 의사, 우선 이용, 긍정적 선택, 이용 추천 등 4개 문항을 측정하고자 하였다. 구체적으로 이용 의사를 묻는 질문은 ‘향후 ○○상담을 이용할 의사가 있다’, 우선 이용 질문으로는 ‘앞으로 ○○상담을 우선적으로 이용할 것이다’, 긍정적 선택으로 ‘다른 상담 형태에 비해 ○○상담을 긍정적으로 선택할 것이다’, 이용 추천으로는 ‘○○상담을

다른 사람에게 추천할 것이다’ 등 총 4개의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 상담이용의도의 Cronbach α 는 .86으로 상당히 높게 나타났다.

자료 분석

연령에 따라 대면, 전화, 채팅, 화상 등 상담형태 선호 유형에 대하여 차이가 있는지를 확인하기 위해 10대부터 10살 단위로 6개 연령 구간을 구분한 후, 상담 형태의 선호유형의 빈도와 퍼센트를 분석하고 연령대와 상담형태 선호 유형 간 차이에 관한 X^2 검증을 실시하였다. 또한, 각 변인 간의 관계를 검토하기 위하여 Pearson 단순상관 분석을 실시하였다. 그 다음으로 각 측정변인들이 잠재변인을 적절하게 설명하는지를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 원칙도 측정문항의 요인부하량이 .5 이하인 문항은 삭제하였다. 이에 따라 Russell, Kahn, Spoth와 Altmaier (1998)의 제안에 따라 하위 요인이 존재하지 않는 자기개방 척도는 3개의 문항꾸러미(item parcels)를 만들었다. 측정모형의 적합성을 검토한 후에 연구가설로 제시한 연구모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형 검증을 실시하였고, 연구모형의 적합도와 잠재변인 간의 경로계수를 산출하였다. 적합도 지수를 검토하여 최적 모형을 도출하였으며, 매개효과의 유의도를 확인하기 위해 Shrout와 Bolger (2002)의 제안에 따라 부트스트랩 절차를 실시하였다. 또한, 본 연구에서는 대면상담, 전화상담, 채팅상담 등 상담 선호 유형에 따라 구조모형의 적합도와 경로계수에 어떠한 차이가 있는지를 확인하기 위해 구조방정식모형의 다집단분석(Multi-group Analysis)를 실시하여 형태동일성과

측정동일성의 충족여부를 확인한 후 각 집단 간 경로계수의 차이를 검증하였다. 자료 분석에 사용된 통계 프로그램은 SPSS 23.0과 AMOS 23.0이었다.

결 과

연령별 상담형태 선호 유형 차이

연령에 따라 상담 형태에 대한 대면, 전화, 화상, 채팅상담의 선호 유형 분포는 표 2에 제시된 바와 같다. 연령대별 상담 형태 선호 유형에 차이가 있는지를 확인하기 위한 X^2 검증 분석 결과는 $X^2 = 35.87(df = 18, p < .01)$ 로 나타나 연령대에 따른 상담형태 선호 유형의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 412명 전체 집단에서는 대면(76.5%), 전화(11.2%), 채팅(9.2%), 화상(3.2%) 상담의 순서로 선호하였으며, 4명 중 3명은 대면상담을 우선적으로 선호하고 4명 중 1명 정도가 전화, 채팅, 화상 등 비대면 상담을 선호하는 것으로 나타났다. 또한 모든

연령대에서 대면 상담은 일관되게 가장 선호하는 상담형태인 것으로 나타났다. 특히, 각 연령대별 선호유형을 살펴보면, 대면상담은 10대에서 가장 낮은 선호를 보였으며(58.5%), 30대에서 가장 높은 선호를 보이다가(85.2%), 다시 40대부터는 다시 낮아지는 특성을 보였다. 비대면 상담 형태 중에서 채팅상담은 10대에서 가장 높은 선호를 보였으며(24.6%), 20대부터 지속적으로 떨어져서 60대에서는 가장 낮은 선호를 보였다. 전화상담의 경우에는 10대(15.4%)는 높았다가 20대(6.7%)에서는 가장 낮았다가 연령이 많아지면서 다시 선호도가 높아지는 것으로 나타났다. 한편 화상상담은 선호 사례수가 워낙 소수이기는 하여 통계적 의미는 없으나, 10대에서는 가장 낮은 선호를 보이다가(1.5%), 40대(2.9%), 50대(4.3%), 60대 이상(6.6%)으로 연령이 많아지면서 오히려 선호도가 높아지는 것으로 나타났다.

측정변인의 정규성 검토 및 변인 간 상관

412명의 자료를 대상으로 본 연구의 측정변인인 자기은폐, 자기개방, 전문적 도움 추구태

표 2. 연령별 상담형태 선호유형 빈도 및 퍼센트

| 연령분포 | 상담형태 선호 유형 | | | | | | | | | |
|--------|------------|------|----|------|----|------|----|-----|-----|-----|
| | 대면 | % | 전화 | % | 채팅 | % | 화상 | % | 전체 | % |
| 19세 이하 | 38 | 58.5 | 10 | 15.4 | 16 | 24.6 | 1 | 1.5 | 65 | 100 |
| 20~29 | 60 | 80.0 | 5 | 6.7 | 8 | 10.7 | 2 | 2.7 | 75 | 100 |
| 30~39 | 52 | 85.2 | 5 | 8.2 | 3 | 4.9 | 1 | 1.6 | 61 | 100 |
| 40~49 | 85 | 81.7 | 9 | 8.7 | 7 | 6.7 | 3 | 2.9 | 104 | 100 |
| 50~59 | 35 | 76.1 | 7 | 15.2 | 2 | 4.3 | 2 | 4.3 | 46 | 100 |
| 60이상 | 45 | 73.8 | 10 | 16.4 | 2 | 3.3 | 4 | 6.6 | 61 | 100 |
| 전체 | 315 | 76.5 | 46 | 11.2 | 38 | 9.2 | 13 | 3.2 | 412 | 100 |

유형실·이태희 / 잠재적 내담자의 자기은폐 및 자기개방과 상담 이용 의도의 관계에 대한
 전문적 도움추구태도의 매개효과: 대면 및 비대면 상담 형태 선택에 따른 다집단 분석

표 3. 측정변인의 기술통계, 정규성 검토 및 변인 간 상관계수 (N=412)

| | 1 | 1-1 | 1-2 | 1-3 | 2 | 2-1 | 2-2 | 2-3 | 3 | 3-1 | 3-2 | 4 | 4-1 | 4-2 | 4-3 | 4-4 |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------|
| 1. 자기은폐 | 1.00 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1-1. 자기은폐1 | .92 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1-2. 자기은폐2 | .92 ^{***} | .77 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | | | | | | |
| 1-3. 자기은폐3 | .92 ^{***} | .78 ^{***} | .78 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | | | | | |
| 2. 자기개방 | -.09 | -.11 [*] | -.09 | -.04 | 1.00 | | | | | | | | | | | |
| 2-1. 자기개방1 | -.07 | -.09 | -.06 | -.03 | .92 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | | | |
| 2-2. 자기개방2 | -.04 | 0.06 | -.04 | 0.00 | .94 ^{***} | .81 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | | |
| 2-3. 자기개방3 | -.14 ^{**} | -.15 ^{**} | -.15 ^{**} | -.09 | .91 ^{***} | .73 ^{***} | .78 ^{***} | 1.00 | | | | | | | | |
| 3. 전문적 도움추구 | -.12 [*] | -.08 | -.11 [*] | -.13 ^{**} | .31 ^{***} | .29 ^{***} | .27 ^{***} | .31 ^{***} | 1.00 | | | | | | | |
| 3-1. 신뢰성 | -.13 ^{**} | -.10 [*] | -.13 [*] | -.15 ^{**} | .31 ^{***} | .28 ^{***} | .27 ^{***} | .31 ^{***} | .98 ^{***} | 1.00 | | | | | | |
| 3-2. 필요성 | -.03 | -.01 | -.01 | -.07 | .24 ^{***} | .22 ^{***} | .20 ^{***} | .23 ^{***} | .78 ^{***} | .65 ^{***} | 1.00 | | | | | |
| 4. 상담이용의도 | .08 | .11 [*] | .07 | .02 | .14 ^{**} | .15 ^{**} | .10 | .14 ^{**} | .52 ^{***} | .50 ^{***} | .44 ^{***} | 1.00 | | | | |
| 4-1. 이용 의사 | .12 [*] | .15 ^{**} | .13 [*] | .05 | .14 ^{**} | .14 ^{**} | .12 [*] | .14 ^{**} | .48 ^{***} | .45 ^{***} | .42 ^{***} | .84 ^{***} | 1.00 | | | |
| 4-2. 우선 이용 | .05 | .09 | .04 | .02 | .07 | .10 [*] | .03 | .06 | .44 ^{***} | .42 ^{***} | .38 ^{***} | .87 ^{***} | .67 ^{***} | 1.00 | | |
| 4-3. 긍정적 선택 | .05 | .07 | .05 | -.00 | .11 [*] | .12 [*] | .08 | .12 [*] | .31 ^{***} | .31 ^{***} | .24 ^{***} | .82 ^{***} | .54 ^{***} | .62 ^{***} | 1.00 | |
| 4-4. 이용 추천 | .03 | .07 | .03 | -.01 | .13 ^{**} | .14 ^{**} | .10 [*] | .14 ^{**} | .50 ^{***} | .48 ^{***} | .43 ^{***} | .84 ^{***} | .59 ^{***} | .62 ^{***} | .66 ^{***} | 1.00 |
| M | 23.71 | 7.82 | 8.38 | 7.51 | 19.53 | 6.62 | 6.54 | 6.37 | 15.80 | 12.45 | 3.34 | 15.38 | 3.75 | 3.69 | 4.05 | 3.89 |
| SD | 8.80 | 3.24 | 3.11 | 3.18 | 5.49 | 2.01 | 2.00 | 1.95 | 3.00 | 2.47 | 0.74 | 3.40 | 1.10 | 1.04 | .93 | .96 |
| 왜도 | .26 | .29 | .11 | .38 | -.18 | -.27 | -.20 | -.07 | -.68 | -.63 | -1.15 | -.87 | -.92 | -.72 | -1.19 | -.84 |
| 첨도 | -.79 | -.82 | -.85 | -.74 | -.36 | -.47 | -.48 | -.52 | .42 | .42 | 1.42 | .98 | .29 | .14 | 1.64 | .63 |

* p<.05, **p<.01, ***p<.001

도, 상담이용의도의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도는 표 3에 제시된 바와 같다. 먼저 변인들의 분포 및 정규분포를 가정하기 위해 왜도와 첨도를 확인하였다. 왜도는 분포 모양이 어느 쪽으로 얼마만큼 기울어져 있는가를 의미하며, 절대값이 1 이하이면 정규분포라고 가정할 수 있다. 첨도는 분포 모양의 뾰족한 정도를 의미하며, 절대값이 2 이하이면 정규분포라고 가정할 수 있다. 이 기준으로 각 변인들의 왜도와 첨도 통계량을 보면, 모든 변인들에서 왜도가 절대값 1 이하로 나타났으며, 첨도 또한 절대값 2 이하로 나타나 정규분포를 가정할 수 있었다. 자기은폐, 자기개방, 전문적 도움 추구태도, 상담 이용의도 간의 상관분석 결과도 표 3에 함께 제시된 바와 같다.

측정모형 검증

각 측정 변인들이 잠재변인을 적절하게 설명하고 있는지를 검토하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 원척도 측정문항의 표준화된 요인부하량이 .5 이하인 경우는 삭제하였다. 이에 자기개방의 원척도 측정 문항 중 6개 문항(1, 3, 6, 7, 11, 12번 문항)을 사용하였으며, 자기은폐 척도는 1개 문항(5번 문

항)을 제외한 9개 문항을 사용하였다. 전문적 도움추구 태도의 측정변인으로는 5개 문항(1, 2, 3, 5, 7번 문항)을 사용하였으며, 상담이용의도는 4개 문항을 모두 사용하였다. 확정된 측정모형에서 측정변인들의 표준화된 요인부하량은 모두 .6 이상이었으며, Cronbach α 수준 또한 표 4에 제시된 바와 같이 높은 수준으로 나타났다. 또한 잠재변인들간의 상관관계수는 .4 미만의 수준으로 적절한 구인타당도를 확보하였다. 측정모형의 적합도를 확인한 결과, $\chi^2=123.97$, $df=48$, CFI=.974, TLI=.964, RMSEA=.062로 나타나 상당히 양호한 적합도를 갖춘 것으로 확인되었다.

연구모형 검증

자기은폐와 자기개방 수준이 상담이용의도에 미치는 영향에 대한 전문적 도움추구의 매개모형을 연구모형으로 설정하고 이를 검증하였다. 먼저 연구모형의 적합도를 살펴본 결과, CFI=.974, TLI=.964, RMSEA=.062로 나타나 대체로 양호한 적합도를 보였다. 한편, 연구모형에서 상담이용의도의 SMC는 .41, 전문적 도움추구태도의 SMC는 .13으로 나타났다. 또한, 전문적 도움추구 태도에서 상담이용의도로의 경

표 4. 잠재변인 간 상관계수 및 Cronbach's α

| | 1. | 2. | 3. | 4. |
|---------------------|-------|--------|--------|-----|
| 1. 자기은폐 | 1 | | | |
| 2. 자기개방 | -.09 | 1 | | |
| 3. 전문적 도움추구 태도 | -.12* | .31*** | 1 | |
| 4. 상담이용의도 | .07 | .13** | .27*** | 1 |
| Cronbach's α | .91 | .90 | .80 | .86 |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 5. 연구모형, 수정모형의 적합도 비교

| | X^2 | df | p | CFI | TLI | RMSEA | AIC | ΔX^2 | Δdf |
|----------|--------|------|------|------|------|-------|--------|--------------|-------------|
| 연구모형(M0) | 123.97 | 48 | .000 | .974 | .964 | .062 | 207.97 | | |
| 수정모형(M1) | 129.79 | 50 | .000 | .973 | .964 | .062 | 209.79 | 5.82 | 2 |

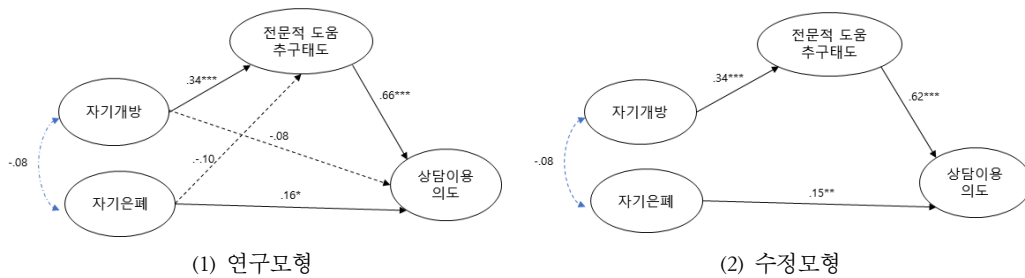


그림 1. 연구모형 및 수정모형의 경로계수

로($\beta=.66, p<.001$), 자기개방에서 전문적 도움 추구태도로의 경로($\beta=.34, p<.001$), 자기은폐에서 상담이용의도로의 경로($\beta=.16, p<.05$)는 통계적으로 유의하였다. 그러나, 자기개방에서 상담이용의도로의 경로계수는 통계적으로 유의하지 않았으며($\beta=-.08, n.s.$), 자기은폐에서 전문적 도움추구 태도로의 경로($\beta=-.10, n.s.$)도 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 자기은폐와 자기개방 간의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않았다($\beta=-.08, n.s.$). 따라서, 수정모형에서는 자기은폐에서 전문적 도움추구 태도로의 경로와 자기개방에서 상담이용의도로의 경로를 제거하였다. 수정모형의 분석 결과는 표 5에 제시된 바와 같이 두 모형 간의 적합도를 비교한 결과 수정모형의 적합도는 연구모형에 비해 다소 향상되었다. 그러나, 연구모형과 수정모형 간의 X^2 값의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다($\Delta X^2 = 5.82, \Delta df = 2, n.s.$). 한편, 수정모형에서 상담이용의도의 SMC는 .41, 전문적 도움추구태도의 SMC는 .12로 나타났다. 전

체적으로 자기은폐는 상담이용의도로의 직접 경로만이 유의하였으며, 자기개방은 전문적 도움추구 태도를 경유하여 상담이용의도에 영향을 미치는 완전매개 모형이 자료를 가장 잘 설명하는 간명한 모형인 것으로 나타났다.

자기개방→전문적도움추구→상담이용의도의 완전 매개효과 검증

Bootstrapping 방법을 적용하여 총 10,000번의 무작위 표집과정으로 전문적 도움추구 태도의 매개효과를 검증하였다. 자기개방이 전문적 도움추구 태도를 완전매개 경로로 상담이용의도에 미치는 총효과는 표 6에 제시된 바와 같이 95%의 신뢰구간이 [.13, .30]으로 하안과 상한 간에 0을 포함하고 있지 않아 통계적으로 유의하다는 것을 확인할 수 있었다. 이에 매개효과가 검증된 최종모형은 자기개방→전문적도움추구태도→상담이용의도로의 완전매개모형인 것으로 확정되었다.

표 6. 변인들 간의 직접효과, 간접효과, 총효과 및 통계적 유의성 검증

| 경로 | 직접 효과 | 간접 효과 | 총 효과 | 95% 신뢰구간 하한 | 95% 신뢰구간 상한 | P |
|--------------------------|----------|----------|---------|----------------|----------------|--------|
| 자기개방 → 전문적 도움추구 → 상담이용의도 | .00 | .21 | .21 | .13 | .30 | p<.001 |

상담형태 선호유형에 따른 집단간 경로계수 비교

앞서 매개효과가 검증된 최종모형에서 상담 형태 선호유형에 따라 경로계수 크기에 차이가 존재하는지를 검증하기 위하여 다집단 분석(multi group analysis)을 실시하였다. 다집단 분석 절차에 따라 변인들 간의 구조모형을 검증하기 위한 전제조건으로 구조모형이 세 집단 간에 동일한지를 살펴보기 위하여(Little, Preacher, Card, & Selig, 2007) 집단 간에 어떠한 제약도 가하지 않는 형태동일성 검증을 먼저 실시하고, 그 다음으로 모든 측정변인들의 요인 부하량이 동일하다는 제약을 가하여 세 집단에서 동일한 측정모형이 잠재변인과 측정변인의 관계를 적절하게 설명하는지를 살펴보기 위하여 측정동일성 검증을 실시하였다. 일반적으로 형태동일성과 측정동일성을 확인한 후에 집단 간 경로계수의 비교는 교차타당화(cross-validation)를 적용한 분석방법(Byrne, 2001)으로 같은 모형에서 비교 대상인 집단들이 동일한 분석결과를 얻을 수 있는지를 검토한다. 이에 본 연구에서는 경로계수의 집단간 비교

를 위하여 측정동일성 제약(metric invariance constraints)과 집단간 등가제약(cross-group equality constraints) 과정을 거쳤다. 한편 연구 자료 중 상담형태 선호 유형과 관련하여 대면 상담 선호 집단은 315명, 전화상담 선호집단은 46명, 채팅상담 선호집단은 38명, 화상상담 선호집단은 13명으로 나타났다. 이중 화상상담 선호집단은 사례수가 적어 다집단분석 자료에는 포함하지 않았다.

먼저, 측정모형의 형태동일성 검증을 위해 자기개방, 전문적 도움추구 태도, 상담이용의도 등의 잠재변인에 대한 측정모형을 상담형태 선호유형인 대면, 전화, 채팅상담에서 비교하였다. 기저모형의 적합도는 표 7에 제시된 바와 같이 세 집단 모두 X^2/df 는 3 이하로 Kline(1998)의 기준에 근거해 보면 수용할 만한 수준이었으며, 세 집단의 TLI와 CFI는 모두 .95 이상이었다. RMSEA도 모두 .08 이하 수준으로 Browne과 Cudeck(1993)의 기준에 따르면 대체로 만족할만한 수준의 적합도를 갖춘 것으로 나타났다.

또한, 측정동일성의 검증을 위해 측정모형의 각 잠재변인에 설정된 요인적재치가 동일

표 7. 상담형태 선호 집단 형태동일성 검증 결과

| Model | n | X^2 | df | p | X^2/df | TLI | CFI | RMSEA |
|-------|-----|-------|----|-----|----------|------|------|-------|
| 대면상담 | 315 | 60.46 | 24 | .00 | 2.52 | .964 | .976 | .070 |
| 전화상담 | 46 | 25.64 | 24 | .37 | 1.07 | .992 | .995 | .039 |
| 채팅상담 | 38 | 31.20 | 24 | .15 | 1.30 | .955 | .970 | .090 |

표 8. 상담형태 선호 집단 동일성 검증을 위한 제약 모형

| Model | X^2 | df | p | X^2/df | TLI | CFI | RMSEA |
|--------------|--------|----|-----|----------|------|------|-------|
| 기저모형 | 118.01 | 72 | .00 | 1.53 | .967 | .978 | .040 |
| 측정동일성 제약 모형 | 146.83 | 84 | .00 | 1.65 | .961 | .970 | .043 |
| 집단간 등가 제약 모형 | 159.48 | 91 | .00 | 1.62 | .961 | .967 | .044 |

하다는 동일성 제약을 가한 측정동일성 모형과 기저모형의 X^2 값과 자유도를 비교하였다. 측정동일성 제약 모형의 적합도 수치는 $X^2=146.83$, $df=84$, $CFI=.970$, $TLI=.961$, $RMSEA=.043$ 으로 나타나 양호한 적합도를 갖춘 것으로 확인되었다. 이에 기저모형에 비해 모형 적합도가 전체적으로 향상되었기에 측정동일성이 성립되었다. 이는 상담형태 선호 유형에서 측정도구들이 동일한 방식으로 적용될 수 있음을 의미한다. 주요 변인의 측정모형 동일성이 대면상담, 전화상담, 채팅상담 선호 유형에서 검증되었으므로, 각 변인 간의 관계를 살펴본 경로모형을 검증하고 세 상담형태 선호유형 간의 차이를 비교하였다. 먼저, 각 상담형태 선호유형 간에 경로계수에서 유의미한 차이가 있는지를 검토하기 위하여 모형 내에 존재하는 경로계수에 각각 동일화 제약을 가한 모형을 검증하였다. 표 8에 제시된 바와 같이 모든 경로계수에 동일화 제약을 가한 결과, 모형의 적합도는 만족할만한 적합도를

보였다($X^2 = 159.48$ $df=91$, $p<.001$, $TLI=.961$, $CFI=.967$, $RMSEA=.044$).

한편, 각 잠재변인에 대한 모든 요인의 적재치를 동일하게 고정된 경로모형에서 각 유형 별(대면상담, 전화상담, 채팅상담) 경로계수는 표 9에 제시된 바와 같다. 대면상담 선호 유형의 경우 자기개방에서 전문적 도움추구태도로의 경로계수는 $\beta=.33(p<.001)$, 전문적 도움추구태도에서 상담이용의도로의 경로계수는 $\beta=.72(p<.001)$ 로 모두 유의미한 수준인 것으로 나타났다. 한편, 전화상담 선호 유형의 경우에는 자기개방에서 전문적도움추구로의 경로는 $\beta=.36(p<.001)$, 전문적 도움추구태도에서 상담이용의도로의 경로는 $\beta=.40(p<.001)$ 으로 모두 유의하였다. 또한, 채팅상담 선호 유형의 경우는 자기개방에서 전문적 도움추구로의 경로는 $\beta=.53(p<.001)$, 전문적 도움추구태도에서 상담이용의도로의 경로는 $\beta=.41(p<.001)$ 로 모두 통계적으로 유의하였다. 특히 대면상담 선호 유형의 경우에는 전문적 도움추구 태도에서 상

표 9. 상담형태 선호 유형에 따른 모수 추정치 (요인 적재치에 동일성 제약을 가한 모형)

| 독립변인 | 모수 | 대면상담 (표준화) | 전화상담 (표준화) | 채팅상담 (표준화) |
|------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 자기개방 | 자기개방→전문적도움추구 | .33*** | .36*** | .53*** |
| | 전문적도움추구→상담이용의도 | .72*** | .40*** | .41*** |
| 자기은폐 | 자기은폐→상담이용의도 | -.02 | .18 | .40* |

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

답이용의도로의 경로가 우세한 경로임을 알 수 있으며, 채팅상담 선호유형의 경우에는 자기개방에서 전문적 도움추구 태도로의 경로가 우세한 경로임을 알 수 있다. 한편, 자기은폐는 상담이용의도로의 직접경로계수는 대면상담의 경우 $\beta = -.02(n.s.)$, 전화상담의 경우는 $\beta = .18(n.s.)$ 로 통계적으로 유의하지 않았으며, 채팅상담의 경우만 $\beta = .41(p < .05)$ 로 통계적으로 유의하게 나타났다.

논 의

본 연구를 통해 도출한 연구 결과들을 다음과 같이 논의하고자 한다. 첫째, 전체 연령 집단에서 가장 선호하는 상담형태는 대면상담이었지만, 비대면상담 형태 내에서는 연령대별로 선호하는 상담 형태가 상이한 것으로 나타났다. 특히 비대면 상담형태와 관련하여 10대와 20대는 채팅상담을 우선적으로 선호하는 반면, 40대 이상은 전화상담을 우선적으로 선호하는 것으로 나타났다. 또한 50대 이상은 채팅상담에 대한 선호가 매우 낮은 반면 비록 사례 수는 적기는 하지만 화상상담에 대한 선호는 오히려 늘어나는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 채팅과 화상이 모두 10대와 20대 등 젊은 층의 주요한 비대면 의사소통 수단으로 각광 받으며 오락과 사교 활동에서는 활발하게 사용되기는 하지만, 전문적인 서비스인 상담 장면에서는 채팅과 화상에 대한 선호는 상이하다는 점을 반영하는 결과라고 할 수 있다. 특히 얼굴과 음성이 노출되지 않는 채팅상담에 대해서는 편안함을 느끼는 반면(홍지선 등, 2021; 김은하 등, 2021), 서로 얼굴을 노출할 뿐만 아니라 컴퓨터 화면을 통해 자신

의 얼굴 화면이 스스로 관찰하면서 느끼는 생경함은 타인과의 진솔한 대화에의 몰입을 오히려 방해할 수도 있다. 이런 의미에서 화상상담은 젊은 층에는 노출에 대한 부담을 더욱 가중하는 매체로 받아지는 것으로 해석할 수 있다. 한편, 화상상담은 나이가 든 연령층에서는 다시 선호된다는 점도 흥미로운 결과라고 할 수 있다. 중장년의 경우 일상생활이나 노화로 인해 이동의 어려움이 있어 대면상담이 어려운 경우에도 상담자와 얼굴을 마주할 수 있는 화상상담에 대해서는 긍정적으로 선호할 수 있음을 알 수 있다. 즉, 중장년층들은 자신의 얼굴을 노출하는 것에 대한 부담보다는 낯선 타인의 신원을 확인할 수 있도록 얼굴을 마주할 수 있다는 장점이 화상상담에 대한 선호를 촉진하는 것으로 유추해볼 수 있다. 일반적인 휴대폰 사용 행태에 관한 선행연구(윤훈용 등, 2004; 김정룡 등, 2010)에서 과반수 이상의 중장년층은 문자 메시지 기능을 즐겨 사용하지 않는다는 결과를 고려해보더라도 중년 이상의 연령층에게 채팅상담은 불편한 상담 형태라고 할 수 있다. 또한, 채팅상담에서는 상대방의 얼굴, 음성 등 정보가 누락되기 때문에 더욱 신뢰하기 어려운 상담 환경으로 인식할 가능성도 있다. 연령층에 따라 화상상담과 채팅상담에 대한 이러한 선호의 차이는 각 연령대별로 화상, 채팅, 전화 등 비대면상담 형태에 따라 유발되는 대인관계 상의 감정적 부담과 이점이 다를 가능성을 고려해볼 수 있다. 추후에는 연령대에 따라 비대면 상담 형태별로 내담자에게 유발하는 감정과 상호작용 방식에 대한 보다 세밀한 분석이 필요하겠다.

둘째, 잠재변인으로서 자기은폐와 자기개방 성향 간의 상관관계는 통계적으로 유의하지

않았으며, 자기은폐 성향은 상담이용의도에만 직접효과를 가지는 반면 자기개방 성향은 전문적 도움추구 태도를 경유하여 상담이용의도에 완전매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 잠재적 내담자의 자기은폐와 자기개방은 서로 반대되는 개념이 아니며, 서로 별개의 개념이라는 선행 이론을 지지하는 것이라고 할 수 있다(Larson & Chastain, 1990). 특히, 지금까지의 선행연구들이 자기은폐가 전문적인 도움 추구에 부정적인 영향을 끼친다고 지적되었던 것과는 달리(Kelly, Achter, 1995; 서예니, 2018; 장진이, 2000; 정소은, 2010), 본 연구에서는 잠재변인으로서 자기은폐가 전문적 도움추구에 미치는 경로는 부정적이었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 자기은폐는 상담이용의도에는 오히려 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구에서는 상담 이용의도에 대한 응답에 대면상담을 선호하는 집단뿐만 아니라 비대면상담을 선호하는 경우 해당 상담형태에 대한 이용의도 응답도 포함하고 있다는 점을 고려해볼 수 있다. 즉, 자기은폐와 전문적 도움 추구 태도, 상담에 대한 기대 및 성과에 관한 기존의 연구들은 대부분 대면상담 장면을 염두에 두고 수행되었던 반면, 본 연구에서 자신의 얼굴이나 음성이 노출되지 않을 수 있는 비대면 환경에서의 상담 이용의도에 대한 응답을 포함하고 있다. 자신에 대한 사적 정보의 은폐가 상대적으로 용이한 비대면상담 환경에서는 자신에 대한 부정적인 정보를 숨기려는 자기은폐 욕구가 충족될 가능성이 더 클 수 있기 때문에 비대면 상담 환경은 자기은폐 성향이 높은 사람들의 상담이용의도를 이끌 수 있다고 여겨진다. 그러나, 본 연구에서는 비대면상담 선호 집단의 사례수가 충분히 크지 않았기

때문에 이에 대해서는 후속연구를 통해 비대면 선호 유형 별로 충분한 사례수를 확보한 후에 좀 더 세밀하게 분석할 필요가 있다.

셋째, 상담형태 선호유형에 따라 자기개방 → 전문적 도움추구 태도 → 상담이용의도로의 경로계수에 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히, 대면상담 선호 집단의 경우에는 자기개방에서 전문적 도움추구 태도로의 경로계수보다 전문적 도움추구 태도에서 상담이용의도로의 경로계수가 훨씬 높았다. 반면, 채팅상담 선호집단의 경우는 자기개방에서 전문적 도움추구로의 경로계수가 전문적 도움추구태도에서 상담이용의도로의 경로보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 대면상담 선호 집단의 경우에는 상담이용의도에 이끄는 핵심 경로는 전문적 도움 추구 태도에서 상담이용의도로의 경로이며, 채팅상담 선호집단의 경우에는 자기개방에서 전문적 도움추구 태도로의 경로가 핵심 경로인 것으로 해석할 수 있다. 즉, 대면상담을 선호하는 사람들은 전문적 도움을 받고자 하는 태도가 강할수록 상담을 실제로 이용할 의도가 강해지는 반면, 채팅상담을 선호하는 사람들은 자기 이야기를 개방하고자 하는 마음이 강할수록 상담과 같은 전문적인 도움을 추구하게 된다는 것이다. 이러한 결과는 채팅상담은 상담자와 내담자 간에 텍스트로만 의사소통하고 얼굴, 음성 등의 비언어적 정보가 최소화되고 컴퓨터 접속을 통해 쉽게 접근할 수 있는 환경이기 때문에 내담자 입장에서는 오히려 자기 이야기를 더욱 솔직하고 쉽게 털어놓을 수 있게 된다(홍지선 등, 2021; 김은하 등, 2021)는 선행연구의 결과와 상응한다. 즉, 채팅상담의 이러한 자기개방을 촉진하는 속성 자체가 전문적 도움으로 이끌게 된다는 것이다. 반면, 대면상담을 선호하는 사람들은

상담실을 일부러 방문해야 하는 수고를 감수해야 하는 만큼 전문적인 도움을 얻고자 하는 적극적인 태도가 있어야 상담 이용의도가 높아진다고 해석할 수 있다. 이와 같은 대면상담과 채팅상담 간 이용의도 경로의 차이를 고려해보면, 대면상담에서는 상담자 및 상담 서비스의 전문성을 강조하는 시장 포지셔닝 전략이 유효할 것이며, 채팅상담에서는 자기개방을 촉진할 수 있는 높은 접근성(예: 24시간 운영 시스템, 즉각적인 답변 등)을 갖춘 운영 전략이 효과적인 것이다. 한편, 자기은폐에서 상담이용의도로의 경로는 대면상담과 전화상담 선호유형에서는 유의하지 않은 것으로 나타났다으며 채팅상담의 경우에만 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 자기은폐 성향이 상담이용의도에 미치는 영향은 상담 형태의 환경에 따라 달라지며, 대면 및 비대면 상담 환경에서는 채팅상담 선호유형에서만 자기은폐 성향이 높을수록 채팅상담 이용의도가 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 청소년들은 얼굴뿐만 아니라 음성 노출까지 배제되는 채팅상담 환경을 보다 안전하게 느낀다는 질적 연구 결과(오혜영, 지승희, 허지은, 2010)를 고려해보면, 응답자들은 채팅 방식이 외모와 음성 등 외적 정보를 은폐하기 쉬운 환경으로 인식하는 것으로 보이며, 따라서 자기은폐 성향이 높을수록 채팅상담 이용의도가 높아지는 것으로 해석할 수 있겠다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 먼저 본 연구는 자기개방, 자기은폐가 대면 및 비대면 상담 선호유형에 따라 어떤 영향을 미치는지에 대해 확인하였다. 특히 본 연구에서는 전통적인 대면상담 환경에서 상담성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려진 자기은폐 성향(김주미, 2002; 장진이, 2001; Vogel & Wester,

2003)이 비대면 상담환경에서는 반드시 부정적이지 않다는 것을 밝혀냈다. 특히, 자기은폐 성향이 상담이용의도에 미치는 영향은 상담 선호유형에 따라 다르게 나타났는데 대면, 전화 상담 이용의도와는 상관이 없었지만 채팅 이용의도에는 직접효과가 있었다. 이러한 결과는 자기은폐 성향이 전문적인 도움을 회피하게 하여 상담받을 가능성을 감소시킨다는 기존 연구 결과와는 달리(이지연 등, 2008; 정경미, 신희천, 2014; Masuda, Anderson, & Edmonds, 2012), 비대면 상담 중 채팅상담에서는 자기은폐 성향이 상담 받을 가능성을 높인다는 것을 확인 할 수 있었다. 본 연구의 이러한 결과는 전통적인 대면상담 환경에서 내담자와 상담자 간의 상호작용에 대하여 알고 있던 기존의 지식들이 비대면 상담 환경에는 그대로 적용되지 않을 수 있다는 것을 본격적으로 밝혀냈다. 향후 연구에서는 비대면 상담 환경에서의 다양한 의사소통 형태에 따라 자기은폐와 같은 개인 특성이 어떤 방식으로 상담과정 및 성과에 영향을 미치는지에 대한 보다 깊이 있는 탐구로 이어질 필요가 있다.

둘째, 10대-70대까지 다양한 연령층을 대상으로 연구를 하였다는 것에 의의가 있다. 상담관련 연구에서는 청소년이나 대학생을 대상으로 하는 경우가 많은데 이들 대상이 접근이 용이하고 모집하기가 쉽기 때문일 것이다. 비대면상담과 관련한 연구 대상자들도 대부분 청소년이나 대학생을 대상으로 하고 있으며(김은하 등, 2021; 이해은, 박애실, 김현정, 2021; 유소정, 2021), 일반성인을 대상으로 하는 연구는 거의 없다. 아무래도 현재 비대면 상담을 경험하고 있는 대상이 청소년과 대학생이 많기에 이들을 대상으로 연구가 진행되고 있지만 COVID-19를 통해 이제는 중장년층

이상의 성인들도 비대면 환경에 익숙해져 있다. 본 연구에서는 30대 61명, 40대 104명, 50대 46명, 60대 이상 61명으로 비교적 많은 수의 중장년층을 대상으로 하여 상담이용의도를 알아보았다. 이들 역시 추후에는 비대면상담의 잠재적 내담자들이 될 것이기에 다양한 연령대를 대상으로 연구를 진행한 것 자체가 의미가 있다고 할 수 있겠다.

셋째 지금까지 이루어진 비대면 상담은 화상상담이나 전화상담, 채팅상담 만을 대상으로 하거나 이들 상담을 구분하지 않고 비대면 상담이라 칭하고 연구를 진행한 경우도 있으며 화상상담, 전화상담, 채팅상담을 구분하더라도 대면+비대면 상담이 혼합되어져 있었다(이혜은 등, 2021; 홍지선 등, 2021; 김은하 등, 2021). 최근 비대면상담 시장이 크게 확대되면서 화상, 전화, 채팅 등 다양한 비대면 상담 형태가 유료 서비스로 제공되고 있다는 사실을 고려해보면, 다양한 비대면 상담 형태에 따른 내담자 및 상담자 반응에 대한 세밀한 연구가 절실한 시점이다. 이런 시점에서 본 연구는 전통적인 대면상담 방식과 더불어 전화상담, 채팅상담, 화상상담 등 비대면상담의 세부 형태를 구분하여 잠재적 내담자들의 상담이용의도를 확인함으로써 추후 연구의 초석을 놓았다는데 그 의미가 있을 것이다.

끝으로 본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 실제 비대면상담을 이용하고 있는 내담자를 대상으로 하지 않고 잠재적 내담자를 대상으로 하였다. 따라서, 후속 연구에서는 실제로 화상이나 전화, 채팅상담을 경험한 내담자들을 대상으로 보다 실제적이면서도 심층적 연구가 필요할 것으로 보인다. 김은하 등(2021)의 연구에서 대학상담센터에서 비대면 상담을

받은 경험이 있는 대학생 72명을 대상으로 분석한 결과, 참여자들은 같은 공간에서 상담사와 얼굴을 마주하며 상호작용하지 않기 때문에 심리적 부담감이 덜해 오히려 긴장감 없이 자신의 이야기를 할 수 있어 심리적으로 편안함을 경험하였다고 보고하였다. 홍지선 등(2021)이 수행한 질적 연구에서도 전화와 화상상담을 10회 이상 받은 대학생 참여자들은 비대면이라 자신이 노출되지 않는다는 것에서 오는 편안함을 보고한 바 있다. 특히, 장소나 사람에 낯을 가리거나 말수가 적고 자신의 모습을 타인들이 어떻게 보는지에 대해 염려하는 경향이 있는 내담자들의 특성이 자기은폐 성향이나 자기개방 성향과 어떻게 관련이 있는지를 연구한다면 이런 특징을 가진 내담자들에게 좀 더 알맞은 비대면 상담 형태를 개발하는데 도움이 될 것으로 기대된다.

둘째, 본 연구에서는 연령별로 선호하는 비대면 상담 형태에 대한 일반적인 양상만을 밝혔는데, 후속연구에서는 연령 외에 대면 및 비대면 상담을 선호하는 다양한 개인 특성에 대한 연구를 수행할 필요가 있다. 다른 연령층과 비교해서 10대에서 채팅상담에 대한 선호도가 상대적으로 높기는 했지만, 여전히 과반수 이상은 대면상담을 선호하였다. 이는 10대라는 동일 연령 층에서도 대면상담을 선호하는 집단과 비대면상담을 선호하는 집단이 다르다는 것을 의미한다. 비대면 상담이 제공하는 접근의 용이성과 편리함을 넘어서는 대면상담 고유의 이점이 있다는 것이다. 따라서, 후속연구에서는 대면, 화상, 채팅, 전화 등 상담 형태에 따라 선호하는 이용자들의 특징에 대하여 연령 이외의 심리 성향, 장애 정도, 대인관계 방식 등 다양한 개인 특성에 대한 연구가 필요하겠다. 이러한 선호 형태별 이용자

특성에 관한 연구는 이용자의 개별 특성에 맞는 다양한 형태의 상담을 제공하는데 실제적으로 도움이 될 것으로 기대한다.

셋째, 본 연구에서는 잠재적 내담자의 대면, 비대면 상담이용의도에 영향을 줄 수 있는 자기은폐와 자기개방 성향을 다루었지만 후속 연구에서는 좀 더 다양한 변인들을 대상으로 연구가 진행되어야 할 것이다. 전문적 도움 추구 태도에 영향을 주는 접근요인으로는 자기개방 외에 성별의 차이, 심리적 불편감, 사회적 지지, 기존의 상담경험(김주미, 유성경, 2002; 신연희, 안현의, 2005; Rickwood et al., 2005)등이 있으며, 회피요인으로는 사회적 낙인, 치료에 대한 두려움, 정서표현성, 자기노출(이지연 등, 2008; 정경미, 신희천, 2014; Masuda et al., 2012)등이 있다. 그러나 이러한 요인들은 주로 대면상담 환경에서 진행된 연구이며, 비대면상담 환경에서 이들 요인의 영향이 검증된 것은 아니다. 따라서, 추후에는 비대면상담 환경에서 이들 관련 변인의 영향에 대한 보다 면밀한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

김은하, 이은설, 조예지 (2021). 대학상담센터 내담자들의 비대면 심리상담 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 22(2), 85-110.

김정룡, 김성훈, 조영진(2010). 휴대전화 설계를 위한 연령대별 사용자 특성. *대한인간공학회지*, 29(3), 297-310.

김주미 (2002). 심리적 불편감, 자기은폐, 사회적 지지, 개인주의-집단주의가 전문적 도움 추구 태도에 미치는 영향. 석사학위논문,

이화여자대학교.

김주미, 유성경 (2002). 전문적 도움 추구 행동에 영향을 미치는 심리적, 문화적 요인. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(4), 991-1002.

김혜숙, 공윤정, 박한샘 (1996). 청소년상담모형 개발연구II: 비협조적 내담자의 상담. *한국청소년상담연구(총서)*, 1-64

박선주 (2010). 회피애착과 전문적 도움추구 의도의 관계: 자기개방, 위험/이득예측을 매개로. 석사학위논문, 이화여자대학교.

박영근, 서창욱, 박재진 (2017). 빅데이터 기반 m-CRM의 지각된 품질이 사용자만족과 지속적 사용의도에 미치는 영향: 기술준비도의 조절효과. *인터넷전자상거래연구*, 17(4), 201-218.

박유영 (2020). 체험 기반 커뮤니케이션 및 상황 기반 커뮤니케이션 구성요소를 적용한 챗봇 이용의도 영향요인. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 14(3), 149-162.

박채호 (2017). 확장된 기술수용모델을 적용한 국기원 웹사이트 품질특성과 이용의도의 관계. 박사학위논문, 경희대학교.

박현지 (2020). 중국 숙박 앱에 대한 관광객 관점 속성, 사용의도, 실제 사용 간의 관계분석: 긍정적 온라인 리뷰를 조절변수로. *관광레저연구*, 32(8), 127-143.

서예니 (2018). 자기은폐, 정서표현 억제가 전문적 상담추구 태도에 미치는 영향: 상담지식의 조절효과. 석사학위 논문, 건국대학교.

신연희, 안현의 (2005). 전문적 도움 추구 행동에서 접근요인과 회피요인의 상대적 중요성 고찰. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 17(1), 177-195.

오혜영, 지승희, 허지은 (2010). 청소년내담자

- 와 상담자의 채팅상담 경험에 대한 인식. 상담학연구, 11(4), 1433-1450.
- 유소정 (2021). 불교명상과 비대면 상담-청소년 명상 습관 개선을 중심으로. 명상심리상담, 26, 16-28.
- 유주희, 정혜정, 연구진, 허자영, 김예은, 최중휘. (2022). 초심상담자의 화상상담에 대한 인식 및 경험에 대한 질적 연구: 화상상담 경험 전과 후. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 34(2), 229-258.
- 윤지영 (2007). 낙인, 자기 은폐, 자기 개방이 도움 추구에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 윤훈용, 윤우순, 남창수 (2004). 연령별 휴대폰 사용실태에 관한 연구. 대한인간공학회지, 23(2), 105-120.
- 이미경, 김아름, 최성인, 남숙경, 이상민 (2011). 상담에 대한 양가태도 척도 개발 및 타당화. 상담학연구, 11(2), 465-483.
- 이수정, 변유나, 김덕혜, 김영신, 연구진(2021). 대학생들의 화상상담에 대한 태도 및 인식에 대한 탐색적 연구. 상담심리교육복지, 8(4), 119-141.
- 이지연, 강지연, 이인숙 (2008). 대학생의 전문적 도움추구에 있어 수치심과 낙인의 영향. 아시아교육연구, 9(1), 23-47.
- 이진희, 채혜정, 김남조 (2020). 국내 온라인 여행사의 정보시스템 품질이 신뢰, 이용 의도, 실제 이용에 미치는 영향. 관광연구, 35(6), 73-92.
- 이혜은, 박애실, 김현정 (2021)대학생 대상 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 현상학적 연구: 실시간 화상매체 활용을 중심으로. 상담학연구, 대학생 대상 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 현상학적 연구: 실시간 화상매체 활용을 중심으로. 상담학연구, 22(6), 331-366.
- 장성숙, 황주연 (2006). 자아강도와 자기은폐에 따른 상담 동기와 상담자에 대한 기대. 사회과학연구, 22, 39-55.
- 장영림, 손은령 (2007). 상담일반: 전화상담자 계속교육 요구분석. 한국상담학연구, 8(2), 467-481.
- 장진이 (2000). 자기은폐와 정서표현, 지각된 사회적지지 그리고 도움 추구 태도간의 관계. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 정경미, 신희천 (2014). 남성의 성역할 갈등이 도움추구 태도에 미치는 영향: 수치심과 자기공개기대의 매개효과. 인간이해 35(2), 79-98.
- 정소은 (2011). 전문적 상담 추구 태도 척도의 개발연구. 석사학위논문, 대구대학교.
- 최연화 (2003). 전화상담의 문제유형과 상담자 역할 변화에 관한 연구-대전 카톨릭 나눔의 전화를 중심으로. 석사학위논문, 목원대학교.
- 추승연 (2021). 의료 인공지능 챗봇 상담 서비스의 가치가 이용의도에 미치는 영향: 산부인과 챗봇 서비스 이용목적에 따른 차이를 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 홍지선, 최지선, 김희경 (2021). 코로나19이후, 비대면 상담에 대한 내담자 경험 연구. 상담심리교육복지, 8(4), 261-290.
- 황미경 (2020). 진료예약 상담 챗봇에 대한 경험 특성이 병원 이미지에 미치는 영향-사용만족도와 이용의도를 매개효과로. 박사학위논문, 가천대학교.
- Baumann, E. C. & Hill, C. (2015). Client concealment and disclosure of secrets in outpatient psychotherapy. *Counseling Psychology*

- Quarterly*, 29(1), 1-23.
- Broucek, F. J. (1991). *Shame and the self*. Guilford Press. NY.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. K. A. Bollen, & J. S. Long (Eds.). *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Sage, Newbury Park, CA.
- Byrne, B. M. (2001). Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument. *International Journal of Testing*, 1(1), 55-86.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Farber, B. A. (2003). Patient self-disclosure: A review of the research. *Journal of Clinical Psychology*, 59(5), 589-600.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Students Development*, 36, 368-373.
- Gendlin, E. T. (1978). *Focusing*. New York: Bantam.
- Greenson, R. R. (1967). *The technique and practice of psycho analysis(Vol.1)*. New York: International Universities Press.
- Hill, C., Thompson, B. J., Cogar, M. C. & Denman, D. W. (1993) Beneath the Surface of Long-Term Therapy: Therapist and Client Report of Their Own and Each Other's Covert Processes. *Journal of Counseling Psychology*, 40(3), 278-287.
- Jourard, S. M. (1971). *The transparent self*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Jourard, S. M., & Lasakow, P. (1958). Some factors in self-disclosure. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 56 (1), 91-98.
- Kahn, J. H., & Hessling, R. M. (2001). Measuring the tendency to conceal versus disclosure psychological distress. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 20, 41-65.
- Kelly, A. E., & Achter, J. A. (1995). Self-concealment and attitudes toward counseling in university students. *Journal of Counseling Psychology*, 42(1), 40-46.
- Kline (1998) Kline RB. *Principles and practice of structural equation modeling*. NY: Guilford Press; 1998.
- 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.
- Kushner, M. G., & Sher, K. J. (1989). Fears of psychological treatment and its relation to mental health service avoidance. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(4), 251-257.
- Larson, D. G. & Chastain, R. L. (1990). Self-Concealment: Conceptualization, Measurement, and Health Implications. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(4), 439-452.
- Little, T. D., Preacher, K. J., Card, N. A., & Selig, J. P. (2007). New developments in latent variable panel analyses of longitudinal data. *International Journal of Behavioral*

- Development*, 31(4), 357-365.
- Livingston, R. H., & Farber, B. A. (1996). Beginning therapists' responses to client shame. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 33(4), 601-610.
- Masuda, A., Anderson, P., & Edmonds, J. (2012). Help-seeking attitudes, mental health stigma, and self-concealment among African-American college students. *Journal of Black Studies*, 43(7), 773-786.
- O'Connor, P. J., Martin, B., Weeks, C. S., & Ong, L. (2014). Factors that influence young people's mental health help seeking behaviour: A study based on the Health Belief Model. *Journal of Advanced Nursing*, 70(11), 2577-2587.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). *Process and outcome in psychotherapy*. Nocheinmal.
- Perls, F. S. (1969). *Gestalt therapy verbatim*. La Fayette, CA: Real People Press
- Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J. & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Advance in Mental Health*, 4(3), 218-251.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Russell, D. W., Kahn, J. H., Spoth, R., & Altmaier, E. M. (1998). Analyzing data from experimental studies: A latent variable structural equation modeling approach. *Journal of Counseling Psychology*, 45(1), 18-29.
<https://doi.org/10.1037/0022-0167.45.1.18>
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and non-experimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.
<https://doi.org/10.1037/1082-989X.7.4.422>
- Sloan, A. E. & Kahn, J. H. (2005) Client Self-Disclosure as a Predictor of Short-Term Outcome in Brief Psychotherapy. *Journal of College Student Psychotherapy*, 19(3), 25-39.
- 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.
- Yoo, S. K., Goh, M., & Yoon, E. (2005). Psychological and cultural influences on Koreans' help-seeking attitudes. *Journal of Mental Health Counseling*, 27(3), 266-281.

원 고 접 수 일 : 2022. 08. 03

수정원고접수일 : 2022. 09. 08

게 재 결 정 일 : 2022. 09. 27

The Mediating Effect of Professional Help-Seeking Attitudes in the Relationship between Potential Clients' Self-Disclosure/Self-Concealment and Intention to Use Counseling: Multi-Group Analysis based on the Preferences for Face-to-Face or Non-Face-to-Face Counseling

Hyunsil Yoo

Taehee Lee

Dankook University, Department of Counseling
Associate Professor

Ph.D Candidate

This study attempted to verify whether professional help-seeking attitudes mediated the influence of self-disclosure and self-concealment on potential clients' intention to use counseling, and whether this differed depending on their preferred counseling setting (face-to-face, phone, or chat counseling). To this end, an online survey of 412 potential clients in their teens to 70s was conducted. A chi-square analysis found significant differences in counseling setting preference by age group. Face-to-face counseling was the most preferred form of counseling for all ages, and among non-face-to-face counseling types, teenagers and 20s preferred chat counseling, while those in their 30s and older preferred telephone counseling. A multi-group analysis using a structural equation model (SEM) found that professional help-seeking attitude completely mediates the path from self-disclosure to intention to use counseling in all counseling settings. Based on the study's findings, implications for counseling service marketing and program development in face-to-face and non-face-to-face counseling settings were discussed.

Key words : self-concealment, self-disclosure, intention to use counseling, non-face-to-face counseling, counseling modality