

기업체 종사자의 전문적 상담 추구 의도에 대한 연구: 사회적 낙인, 자기 낙인과 전문적 도움추구 태도의 관계를 중심으로*

진 경 미[†]

잡코리아

권 경 인

광운대학교

본 연구에서는 기업체 종사자의 사회적 낙인, 자기 낙인이 전문적 도움추구 태도 및 전문적 도움추구 의도에 미치는 관계를 규명하고자 하였다. 국내 기업체에 종사하는 만 19세 이상의 남녀 596명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 사회적 낙인, 자기 낙인, 전문적 도움추구 태도와 의도의 관계를 이론모형으로 설정하고 구조방정식을 통하여 검증하였다. 본 연구를 진행하기에 앞서 기업체 종사자를 대상으로 전문적 도움추구 의도 목록을 개발하였다. 전문적 도움추구 의도 목록은 선행연구와 104명의 국내 기업체 종사자를 대상으로 한 개방형 설문조사를 통해 예비문항을 제작하였으며 전문가 평정을 거쳐 최종적으로 가정문제, 건강문제, 정신건강 & 성격, 이성문제, 진로문제, 직장문제 등 6개 하위요인으로 구성된 19개의 문항이 도출되었다. 기업체 종사자의 사회적 낙인, 자기 낙인과 전문적 도움추구 태도 및 의도의 이론모형에 대한 검증결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 낙인과 자기낙인이 각각 전문적 도움추구 태도를 매개로 전문적 도움추구 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 전문적 도움추구 태도가 사회적 낙인과 전문적 도움추구 의도를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 자기 낙인이 사회적 낙인보다 전문적 도움추구 태도에 더 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

주요어 : 사회적 낙인, 자기 낙인, 전문적 도움추구 태도, 전문적 도움추구 의도

* 본 원고는 진경미(2012)의 석사학위논문을 일부 수정한 것임.

† 교신저자 : 진경미, 잡코리아, 서울특별시 강남구 삼성2동 144-24

Tel : 010-3270-4431, E-mail : koilady@naver.com

기업체 종사자의 정신건강에 대한 문제는 단순히 개인의 신체적 건강과 심리적 안녕에 국한되지 않고 직무만족도 및 직무몰입의 저하 등 기업의 생산성과 관련되고 의료이용 및 산업재해의 증가로 인한 국가의 사회적 부담과 연관되어 있다(장세진 등, 2005). 그러므로 기업체 종사자의 정신건강의 문제를 조력하기 위해 외국의 경우에는 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program: 이하 EAP)이 확산되고 있으며 국내에서는 전문상담가가 조직에 고용되고 사내에 상담실이 설치된 내부모델이 보편적이지만 최근에는 외부 EAP 모델이 외국계 회사 및 중소기업을 중심으로 확산되고 있다(왕은자, 2009).

기업상담 분야에서 우리나라보다 오랜 역사를 가진 외국에서는 EAP를 중심으로 기업상담의 효과성이 입증되고 있다. 기업상담은 개인적인 측면에서는 기업체 종사자의 불안, 스트레스, 우울 등을 감소시키는데 효과적이며 직무 행동에 긍정적인 효과를 주는 것으로 나타났다(McLeod, 2001). 또한 조직적인 측면에서는 병가나 결근 등의 손실일수, 업무 손상 및 재해건수 등을 줄임으로써 비용을 절감하고 더 나아가 직무성과의 향상으로 이어지는 것 등으로 효과가 확인되고 있다(Collins, 1998; Schear, 1995; Stephen & Bingaman, 1999).

국내에서 기업상담과 EAP가 확산되면서 최근 이에 대한 연구가 발표되고 있다. 기업 내 상담은 이해관계자이자 관련 주체인 상담자, 조직, 내담자를 핵심 구성요소로 하고 있다(왕은자, 2009). 각 주체를 중심으로 살펴보면 상담자에 대한 연구로는 기업상담자의 역할 및 능력에 대한 연구가 발표되었다(남현주, 2014; 정연식, 1997; 조혜연, 이송하, 이동혁, 2013). 이들 연구에서 나타난 상담자의 역할은 발생

가능한 문제를 사전에 예방하고 조직적응 및 심리적, 정서적 문제해결을 조력하는 것으로 나타났다. 상담서비스를 운영하고 운영효과에 대한 평가를 수행하는 조직의 측면에서는 EAP의 도입사례(김성건, 2013; 김지수, 2012)와 직무스트레스와 직무몰입 등에 대한 효과성 연구가 진행되었다(박시현, 연문희, 2009; 이동영, 노희연, 2014). 마지막으로 내담자에 대해서는 EAP 또는 상담서비스에 대한 요구도 조사(김대성, 류향우, 최수찬, 임성건, 우종민, 2007; 우룡, 2005)와 기업 상황에서 내담자의 상담소 방문에 대한 이유(김선경, 전재영, 2012) 등이 연구되었다. 그 이외에도 기업 내 상담서비스에 대한 실태 및 활성화에 대한 연구를 찾아볼 수 있다(류희영, 2008).

이처럼 국내에서 기업상담에 대해 다양한 연구가 진행되고 있지만 내담자 측면에서 상담 요구나 방문이유 외에 이들과 관련된 여러 변인에 대한 연구는 아직 미흡한 실정이다. 내담자는 상담서비스의 고객이자 상담성과에 영향을 미치는 상담관계의 핵심 축이다(정찬석, 2005; Paulson, Truscott, & Stuart, 1999; 왕은자, 2009에서 재인용). 그러므로 기업상담을 더욱 활성화하고 효과성을 높이기 위해서는 기업체 종사자가 상담서비스를 이용하는데 있어 영향을 미치는 개인적·조직적 요인에 대한 연구가 더욱 활발하게 진행될 필요가 있다.

선행연구를 살펴보면, 기업체 종사자가 상담서비스를 이용하는데 있어 영향을 미치는 요인들은 다음과 같다. 우선 개인적 요인으로는 연령이 낮을수록, 기혼자일수록, 여성일수록, 이전에 정신건강서비스와 유사한 형태의 서비스를 이용한 경험이 있을수록 그리고 상담서비스를 이용함으로써 자신의 문제 해결과 성장에 도움이 될 것이라는 믿음이 강할수록

상담서비스를 이용하려는 의지가 높은 것으로 보고되었다. 조직적인 요인으로는 친숙함이나 적극적인 홍보가 이용에 도움이 되는 것으로 조사되었다(Azzone et al., 2009)

반면 비밀보장에 대한 우려나 동료와 상급자가 상담에 대해 가지는 부정적인 인식은 기업상담 및 EAP 이용을 저해하는 요인으로 보고되고 있다. Carroll(1996/2010)의 연구에서는 많은 내담자들이 상담에서 했던 말이 조직으로 전해지고, 상담 내용이 인사기록에 남으며, 승진에 영향을 미칠 수 있다는 두려움 때문에 기업상담을 이용하는 것을 꺼린다고 보고하고 있다. Macdonald와 Dooley(1990)의 연구에서는 자신이 상담을 받는 것을 동료들이 발견할지도 모른다는 걱정 때문에 EAP를 이용하지 않는다고 나타났다. 또한 Walton(2003)의 연구에서는 만약 상급자가 부하직원이 상담서비스를 이용한다는 것을 알게 된다면 그들에 대해 전반적으로 부정적인 시각을 가질 것을 우려하고 있으며 실제로 일부 상급자들은 상담에 대해 부정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. 국내 연구에서도 상담을 받을 경우 개인 비밀 유출이 가장 우려되는 사항으로 나타났다(김경년, 2006; 류희영, 2008). 위에서 언급한 국내외 연구 결과를 종합해 보면 기업상담이나 EAP를 이용하는 것이 자신의 경력에 부정적인 영향을 미치지 않는다는 확신이 중요한 요소로 작용한다는 것이다(Athanasides, Winthrop, & Gough, 2008; Delaney, Grube, & Ames, 1998; Harlow, 1998; Weiss, 2003).

상담서비스 이용에 있어 부정적 인식은 전문적 도움추구에 있어 회피요인인 낙인과 관

련지어 볼 수 있다. 낙인(stigma)이란 사회적으로 받아들여지기 어렵다고 간주되는 개인적인 또는 육체적인 특성으로 인해 야기되는 특징 또는 결합으로 정의된다(Blain, 2000). Corrigan(2004)은 낙인을 사회적 낙인(public stigma)과 자기 낙인(self-stigma)으로 구분하였다. 사회적 낙인(public stigma)이란 상담이나 심리치료를 찾는 사람들은 바람직하지 못하며 사회적으로 수용될 수 없다고 여기는 인식을 의미한다(Vogel, Wade, & Hackler, 2007). 자기 낙인(self-stigma)이란 상담서비스를 이용한다면 자신은 사회적으로 수용될 수 없는 사람이라는 것을 스스로 인식하는 것이다. 즉, 상담서비스를 찾는 사람들에 대해 다른 사람이 표현하는 부정적 이미지가 내면화되고(Corrigan, 2004; Holmes & River, 1998) 자신에 대해 열등하고 부적응적이며 유약하다고 인식하게 되는 것이다(Nadler & Fisher, 1986). 사람들은 낙인으로 인한 부정적인 결과를 피하기 위해서 심리적인 문제를 숨기거나 치료를 회피하기도 한다(Corrigan & Matthews, 2003).

기업상담 분야에서도 낙인과 상담서비스 이용의 관련성에 대한 연구가 이루어졌다. Butterworth(2001)는 낙인을 내부적인 낙인(internal stigma)과 외부적인 낙인(external stigma)으로 구분하여 EAP 이용과의 관련성에 대해 연구하였다. 그 결과 남성이 여성보다 낙인을 높게 지각하였으며 연령대가 높은 그룹은 외부적인 낙인보다 내부적인 낙인으로 인해 EAP의 이용을 꺼리는 것으로 조사되었다. Harlow(1998)의 연구에서는 사회적 낙인이 높은 기업체 종사자는 EAP의 이용이 낮을 것이라고 예측하였다. 또한 Whelan, Robson, & Cook(1999)의 연구에서는 사회적 편견 때문에 상담서비스에 참여하는 것에 대해 불편감을 표현

했다. 결과적으로 낙인은 기업체 종사자의 상담서비스의 이용에 있어 자발적인 참여를 억제하고 나아가 프로그램의 이용과 성공을 방해하는 요소로 작용하게 된다는 것이다 (Bamberger, 2009; Butterworth, 2001). 그러므로 본 연구에서는 기업체 종사자가 상담서비스를 이용하는데 있어서 낙인이 미치는 영향에 주목하고 낙인과 전문적 도움추구 행동와의 관계를 살펴보고자 한다.

상담은 사람들이 자신의 삶의 어려움이나 정서상의 고통을 해결하기 위하여 전문적 훈련을 받은 상담자에게 상담 대화를 통하여 도움을 받는 전문적 도움추구 행동이다. 행동을 예측하는데 있어 태도는 중요한 변인으로 고려되었다. 태도(attitude)란 어떤 대상, 행동, 사건에 관하여 한 개인의 극단적인 평가적 차원 또는 감정적 차원의 성향을 나타내는 것이다 (Fishbein & Ajzen, 1975). 그러나 행동을 예언하는데 있어 중요한 변인으로 간주되었던 태도가 항상 행동을 예언하지는 않는다는 것이 밝혀졌고(이재창, 박미진, 2008) 행동을 실행하는데 있어서의 결정요인으로 의도를 주목하였다. 의도(intention)는 사람이 특정 행동을 실행하기 위해 얼마나 시도할 것이며, 얼마나 노력을 할 것인지와 관련된 개념으로 특정 행동에 대한 주관적 가능성이다(Ajzen, 1991). 그러므로 본 연구에서는 기업체 종사자의 전문적 도움추구 행동을 예측하기 위해 낙인과 전문적 도움추구 의도와와의 관계를 살펴보았다.

우선 낙인과 전문적 도움추구 태도와의 관계에서 사회적 낙인과 자기 낙인은 각각 전문적 도움추구 태도에 부정적인 영향을 미친다고 보고되었다(Deane & Todd, 1996; Komiya, Good, & Sherrod, 2000; Vogel et al., 2007). 즉, 상담서비스를 이용하는 사람들이 사회적으로

수용될 수 없다는 인식이 높을수록, 그리고 이러한 부정적 이미지를 내면화할수록 상담서비스에 대해 부정적으로 평가하는 경향이 높아진다는 것이다. 또한 사회적 낙인과 자기 낙인이 높을수록 전문적 도움추구 의도, 즉 상담에 참여하고자 하는 행동에 대한 주관적 가능성은 낮아지는 것으로 나타났다(Miville & Constantine, 2007; Vogel, Wade, & Haake, 2006). 낙인과 의도와의 관계에 있어서는 사회적 낙인과 자기 낙인은 독립적인 변인으로 영향을 주고받으면서 전문적 도움추구 태도를 매개로 전문적 도움추구 의도와 관련되었다(박준호, 2008; 이민지, 손은정, 2007). 위의 결과를 종합해 보면 사회적 낙인과 자기 낙인은 전문적 도움추구 태도를 매개로 전문적 도움추구 의도에 영향을 미치기도 하지만 전문적 도움추구 의도와 직접적인 관련성을 가지기도 한다. 그러므로 본 연구에서는 기업체 종사자의 낙인과 전문적 도움추구 의도와의 관계를 검증하기 위해 그림 1과 같이 사회적 낙인, 자기 낙인, 전문적 도움추구 태도 및 의도에서 각 변수의 인과관계와 직접적인 관련성을 모두 포함하는 연구모형을 설정하여 각 변인들의 관계를 탐색하고자 하였다.

기존에는 낙인과 전문적 도움추구에 대한 연구들이 대부분 대학생으로 한정되어 있다 (박준호, 2008; 이민지, 손은정, 2007; 정진철, 양난미, 2010; Vogel et al., 2007). 그러나 기업

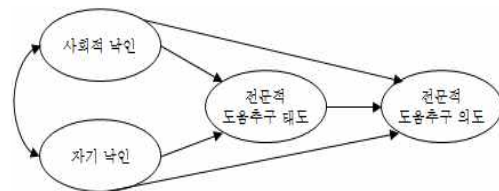


그림 1. 연구모형

체 종사자는 인사고과, 승진과 연봉 등 대학 생활과는 다른 평가체계와 조직문화 속에서 생활하고 있다. 그러므로 낙인이 전문적 도움추구에 미치는 영향이 기존의 대학생들을 대상으로 한 연구와 다른 양상으로 나타날 수 있으므로 이를 검증할 필요가 있다. 또한 기존 연구에서 상담에 대한 부정적 인식이 기업체 종사자의 상담서비스 이용을 저해하는 요소라고 밝힌 연구는 많지만 낙인과 관련된 연구는 드물다. 그러므로 본 연구를 통해 기업체 종사자가 상담서비스 이용을 하는데 있어 부정적 요인으로 작용하는 낙인에 대해 효과적인 개입전략을 수립하는데 도움이 되고자 하였다.

방 법

전문적 도움추구 의도 목록 개발

본 연구에서는 먼저 기업체 종사자를 대상으로 한 전문적 도움추구 의도 목록을 개발하였다. 전문적 도움추구 의도에 대한 기존의 연구들은 대학생을 위주로 이루어졌고 이러한 연구들은 대부분 Cash, Begley, McCown, & Weise(1975)가 대학생을 대상으로 개발한 전문적 도움추구 의도 목록(Intentions to Seek Counseling Inventory: 이하 ISCI)을 사용하였다. ISCI는 학업문제 등 대학생에게 국한된 문항들이 포함되어 있어 기업체 종사자의 전문적 도움추구 의도를 측정하기에는 적합하지 않다고 판단하였다. 그러므로 예비연구로 기업체 종사자를 대상으로 개방형 설문조사를 통해 전문적 도움추구 의도 목록을 개발하였다.

연구대상

개방형 설문조사는 서울에 소재한 기업체에 종사하는 만 19세 이상 남녀를 대상으로 실시되었다. 응답자는 총 104명으로 남자 48명(46.2%), 여자 56명(53.9%)이며 연령대별로는 20대 27명(23.0%), 30대 68명(65.4%), 40대 9명(8.7%)이었다. 또한 전문적 도움추구 의도 목록에 대한 타당화는 기업체에 종사하고 있는 만 19세 이상남녀를 대상으로 설문조사를 통해 실시되었다. 총 424부의 설문지가 분석에 사용되었으며 응답자는 남자 168명(39.6%), 여자 256명(60.4%)이었으며, 평균연령은 34.5세($SD=7.08$)였다.

분석방법

개방형 설문조사를 통해 항목을 도출하였으며 선행연구를 통해 의도 목록에 대한 하위요인을 구성하여 예비문항을 작성하였다. 예비문항의 타당도를 확보하기 위해 기업에서 상담을 진행하고 있는 전문가들로부터 평정을 실시하여 최종적으로 전문적 도움추구 의도 목록을 작성하였다. 마지막으로 총 19개의 전문적 도움추구 의도 목록에 대하여 요인분석을 실시하였다.

결과

Cash 등(1975)이 개발한 ISCI의 질문을 참고하여 상담(심리치료)을 받는다면 어떠한 부분에 대해서 도움을 받고 싶은지를 주관식으로 5개 이상의 항목을 열거하도록 하는 개방형 설문조사를 실시하였다. 설문조사로부터 543개의 항목이 도출되었으며 이 중 의미를 알 수 없거나 관련이 없는 내용 17개를 제외하고 최종적으로 526개의 목록으로 정리하였다. 선행연구(김대성 등, 2007; 류희영, 2008; 우룡,

2005; 정연식, 1997; 최수찬, 2004)를 참고하여 전문적 도움추구 의도 목록의 하위요인을 구성하였으며 개방형 설문조사를 통해 수집된 총 526개의 문항을 유사항목으로 분류하였으며 중복문항을 제거하였다. 이러한 과정을 통해 최종 도출된 총 7개 하위요인, 총 37개의 목록으로 예비문항을 제작하였다.

예비문항에 대해 타당도를 확보하기 위해 전문가 평정을 실시하였다. 평정에 참여한 전문가는 총 3인으로 이들은 기업현장에서 상담을 진행하고 있는 박사학위 소지자 2인과 박사재학중인 1인으로 구성되었다. 전문가를 대상으로 총 37개 항목에 대하여 문항의 적합도를 5점 Likert 척도로 측정하였다(1점: 절대 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 이 중 3인의 전문가 평정한 점수가 평균 3.0점 이하이거나 전문가 2인 이상이 3.0점 이하로 평정한 9개 문항을 삭제하였다. 또한 기업체에 종사하고 있으면서 상담심리를 전공하고 있는 석사재학생 3인과 기업체 종사자 3인에게 문항의 이해도에 대한 인터뷰를 실시하여 중복된다고 판단되는 문항을 제거하고 문항의 단어를 이해하기 쉽게 수정하였다. 이와 같은 과정을 거쳐 최종적으로 총 6개 하위요인, 총 19개 문항이 도출되었다.

자료의 적합성을 확인한 결과, KMO값은 .885으로 .80이상이고 Bartlett의 구형성 검정 통계값이 3731.499($df=171$, $p < .001$)로 통계적으로 유의하므로 요인분석하기에 적합한 것으로 나타났다. 선행연구를 기반으로 6요인으로 확인적 요인분석을 실시한 결과 표 1에서와

같은 모델 적합도를 보이고 있다.

특정 문항의 요인부하계수가 .30이 되어야 하고 요인 간 부하량의 차이가 .10이상이 되어야 한다는 Floyd와 Widaman(1995)의 연구를 참고하여 요인구조를 분석한 결과 직장 내 성추행, 신체 및 언어 폭력을 제외한 모든 문항이 6요인 하에서 위의 조건을 충족하였다. 직장 내 성추행, 신체 및 언어 폭력은 선행연구와 개방형 설문조사에서는 직장문제로 분류되었으나 요인분석에서는 정신건강과 성격으로 확인되었다. 이는 응답자들이 직장 내 성추행, 신체 및 언어폭력을 직장생활과 관련된 문제보다는 개인의 심리적인 차원에서의 우울, 불안 등 정신건강에 대한 문제로 간주하였기 때문으로 추측된다. 그러므로 본 자료에서 나타난 바와 같이 직장 내 성추행, 신체 및 언어 폭력은 정신건강과 성격에 해당하는 것으로 간주하여 목록을 작성하였다. 위와 같은 절차에 의해 6요인으로 구성된 전문적 도움추구 의도의 총 19문항에 대한 요인구조를 정리한 결과는 표 2와 같다. 전문적 도움추구 의도의 각 하위 요인 간 상관계수, 평균값 및 표준편차를 산출하였고 표 3에 제시하였다.

연구대상

본 연구는 국내 기업체에 종사하고 있는 만 19세 이상의 남녀를 대상으로 하였다. 설문조사는 온라인 설문과 오프라인 설문을 통하여 이루어졌으며 총 596부의 설문지가 회수되었다. 이 중 불성실하게 응답한 설문지 44부

표 1. 전문적 도움추구 의도의 모형 적합도 (N=424)

모형	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA
6요인	528.871	137	.000	.865	.892	.082

표 2. 전문적 도움추구 의도 문항의 6요인 구조

문항내용	요인부하량					
	1	2	3	4	5	6
1요인: 직장문제						
- 직장 내 차별로 인한 어려움(성별, 학력 등)	.745	.042	.016	-.052	.019	.132
- 직장 내 팀워크 및 소속감의 문제	.729	.020	-.162	-.037	.004	.028
- 회사의 원칙이나 규칙과의 갈등	.692	.031	-.069	-.075	.076	-.141
- 직장 내 역할 및 업무에 대한 갈등	.646	.085	-.254	-.080	-.066	-.093
- 상사 및 부하와 동료 간의 대인관계	.551	.007	-.091	-.208	-.061	.103
2요인: 가정문제						
- 부부갈등	.042	.839	.058	-.004	-.074	.151
- 가족구성원과의 갈등(배우자가족 포함)	-.106	.590	-.113	-.232	-.130	.186
- 자녀 양육 및 교육 문제	.065	.460	-.001	.057	.122	-.116
3요인: 진로문제						
- 실직/퇴직 후 진로문제	.115	.014	-.722	.073	.030	.110
- 경력개발 및 자기개발	.131	-.009	-.691	-.013	.110	-.064
4요인: 이성문제						
- 이성교제에서의 갈등	.186	.043	.140	-.721	.136	-.002
- 독립 및 결혼에 관련된 문제	.127	.007	-.086	-.716	.061	-.017
5요인: 건강문제						
- 다이어트 및 외모 불만족	-.016	-.043	-.133	-.148	.713	-.103
- 음주습관	.027	.098	.021	.035	.651	.129
- 성(性)적인 문제	-.047	.105	-.120	-.231	.417	.165
6요인: 정신건강과 성격						
- 우울, 불안 등의 심리적 어려움	-.100	.145	-.134	-.050	-.069	.705
- 인터넷중독, 쇼핑중독, 도박 등의 비정상적인 행동	.173	.014	.119	.042	.290	.507
- 직장 내 성추행, 신체 및 언어 폭력	.366	.065	.093	.097	.169	.470
- 성격에 대한 이해와 변화(완벽주의, 부정적사고 등)	.091	.018	-.067	-.283	.106	.458

와 상담경험이 있다고 응답한 설문지 128부를 제외하고 총 424부의 설문지를 분석에 사용하였다. 상담경험이 있는 응답자의 경우 전문적

도움추구 태도와 전문적 도움추구 의도를 과거의 상담 경험에 비추어 응답할 가능성이 있으므로 배제하였다. 이 연구에 참여한 응답자

표 3. 전문적 도움추구 의도 하위요인 간 상관, 평균, 표준편차 (N=424)

	1	2	3	4	5	6	7	M	SD
1. 전체	-							2.48	.51
2. 가정문제	.60**	-						2.86	.65
3. 건강문제	.71**	.30**	-					2.28	.72
4. 이성문제	.71**	.32**	.48**	-				2.12	.75
5. 진로문제	.61**	.24**	.31**	.36**	-			2.51	.80
6. 정신건강과 성격	.76**	.46**	.49**	.41**	.24**	-		2.74	.70
7. 직장문제	.84**	.33**	.47**	.58**	.58**	.46**	-	2.29	.67

주. ** $p < .01$

는 남자 168명(39.6%), 여자 256명(60.4%)이었으며, 평균연령은 34.5세($SD=7.08$)였다.

측정도구

사회적 낙인

사회적 낙인을 측정하기 위해 Komiya 등(2000)이 개발한 '심리적 도움을 받는 것에 대한 낙인척도(Stigma Scale for Receiving Psychological Help)'를 이민지와 손은정(2007)이 역번역 기법으로 번안한 척도를 사용했다. 이 척도는 5개의 문항으로 이루어져 있으며, 각 문항은 4점 척도(1점=전혀 그렇지 않다, 4점=매우 그렇다)로 응답하도록 되어 있으며 총점이 높을수록 전문적 도움을 받는 것에 대해 지각하는 사회적 낙인이 크다는 것을 의미한다. 본 척도의 개발자인 Komiya 등(2000)의 연구에서 보고한 신뢰도(Cronbach α)는 .73이었으며, 이민지와 손은정(2007)의 연구에서의 신뢰도는 .78이었다. 본 연구에서의 신뢰도는 .77이었다.

자기 낙인

자기 낙인을 측정하기 위해 Vogel 등(2006)이 개발한 도움 추구에 대한 자기 낙인 척도(Self-Stigma of Seeking Help Scale: SSOSH)를 윤지영(2007)이 번역한 것을 사용하였다. 자기낙인은 총 10개의 문항으로 구성되어 있으며 전문가에게 도움을 구할 경우 스스로에 대해 어떻게 반응할 것인가를 측정하고 있다. Vogel 등(2006)의 연구에서의 신뢰도는 .86에서 .90이었으며 2주 간격 검사-재검사 신뢰도는 .72로 보고되었다. 윤지영(2007)의 연구에서는 .80이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 .81이었다.

전문적 도움추구 태도

전문적 도움추구 태도를 측정하기 위해 Fischer와 Turner(1970)가 제작하고, Fischer와 Farina(1995)가 10문항으로 간소화한 전문적 도움추구 태도 척도를 박준호(2008)가 역번역 방법으로 번안한 것을 사용하였다. 단축형 척도는 상담에 대한 신뢰도와 상담의 필요성 인식의 2가지 차원에서 태도를 측정한다. 박준호(2008)의 연구에서의 전체 신뢰도는 .70이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 .68이었다.

전문적 도움추구 의도

본 연구에서 개발된 전문적 도움추구 의도는 6개의 하위 요인, 총 19개 문항으로 구성되어 있다. 각 하위 요인으로는 가정문제(3문항), 건강문제(3문항), 정신건강과 성격(4문항), 이성문제(2문항), 진로문제(2문항), 직장문제(5문항)이다. 응답자들에게 전문적 도움추구 의도 목록에서 열거된 문제를 겪고 있다면 어느 정도 상담을 받으려 올 것인지에 대해 4점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 4점: 매우 그렇다)로 평정하였다. 각 문항의 점수를 합산하여 점수가 높을수록 전문적 도움추구 의도가 높다는 것을 의미한다. 전체 신뢰도는 .90이며 각 하위요인별로는 가정문제 .69, 건강문제 .72, 정신건강과 성격 .76, 이성문제 .81, 진로문제 .76, 직장문제 .89였다.

분석방법

본 연구 자료는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 잠재변수에 대한 측정변수를 구성하기 위해 요인분석을 실시하였으며 문항꾸러미를 제작하였다. 셋째, 각 측정변수들 간의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 산출하였으며 상관분석을 실시하였다. 넷째, 각 척도의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach α 계수를 산출하였다. 다섯째, 사회적 낙인, 자기 낙인, 전문적 도움추구 태도와 의도 간의 구조적 관계를 입증하기 위하여 AMOS를 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다. Anderson과 Gerbing(1988)의 권유에 따라 측정모형의 타당성을 검증한 후 인과모형의 적합도를 분석하는 2단계 접근방법을 사용하였다.

측정모형과 구조모형에서 최대우도법을 사용하여 모수치를 추정하였고 모형의 적합도를 판단하기 위해 χ^2 뿐만 아니라 TLI, CFI, RMSEA를 함께 살펴보았다. 또한 경로의 효과성을 분해하고 매개효과의 유의성을 평가하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 활용하였다.

결 과

측정변수의 기술통계치 및 상관분석

본 연구에서 사용된 연구도구 중 사회적 낙인과 자기 낙인은 단일 차원의 여러 문항이 한 개의 잠재변수를 구인하고 있다. 그러므로 본 연구에서는 Russell, Kahn, Spoth, & Altmaier (1998)의 제안에 따라 이들 잠재변수들에 대해 문항꾸러미(item parceling)를 제작하였다. 측정변수들의 상관과 평균, 표준편차는 표 4에 제시되었다. 본 연구에서 사용한 최대우도법은 자료의 다변량 정규성을 가정하는데 측정변수들의 첨도와 왜도의 절대값이 2와 7 이하로 나타나 구조방정식 모형 검증의 기본 가정인 정규성을 충족한다고 할 수 있다.

연구모형의 타당성 검증

본 연구에서는 확인적 요인분석을 통해 연구모형을 검증하였다. 그 결과, 측정변수 중 진로문제와 직장문제가 측정오차 항 간에 비교적 높은 상관을 보였다. 진로문제와 직장문제가 높은 상관을 보인 것은 실적/퇴직 후 진로, 경력개발 및 자기개발 등의 진로문제가 직장 내 역할 및 업무에 대한 갈등 등 직장문

표 4. 잠재변수와 측정변수 간의 상관관계, 평균, 표준편차 (N=424)

	1	1-1	1-2	2	2-1	2-2	2-3	3	3-1	3-2	4	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5	4-6
1	1																
1-1	.83**	1															
1-2	.92**	.55**	1														
2	.59**	.41**	.61**	1													
2-1	.54**	.38**	.55**	.88**	1												
2-2	.49**	.31**	.53**	.84**	.57**	1											
2-3	.47**	.37**	.49**	.88**	.65**	.64**	1										
3	-.41**	-.30**	-.41**	-.47**	-.48**	-.40**	-.35**	1									
3-1	-.38**	-.27**	-.38**	-.39**	-.39**	-.38**	-.34**	.89**	1								
3-2	-.33**	-.25**	-.33**	-.40**	-.40**	-.32**	-.28**	.86**	.53**	1							
4	-.06	-.12*	.00	.01	-.04	.02	-.00	.23**	.22**	.17**	1						
4-1	-.10*	-.08	-.09	-.07	-.08	.06	-.03	.25**	.27**	.16**	.60**	1					
4-2	-.04	-.05	-.02	.04	.03	.04	.04	.09	.09	.06	.71**	.30**	1				
4-3	.00	-.06	.04	.07	.02	.13**	.03	.01*	.10	.10*	.71**	.32**	.48**	1			
4-4	-.08	-.16**	-.01	-.07	-.10	.03	-.04	.19**	.16**	.18**	.61**	.24**	.31**	.36**	1		
4-5	-.07	-.10*	-.03	-.10*	-.12*	.04	-.08	.22**	.21**	.17**	.75**	.46**	.49**	.41**	.24**	1	
4-6	.01	-.08	.07	.06	.05	.05	.06	.13**	.13	.09	.84**	.33**	.47**	.58**	.58**	.46**	1
M	2.31	2.51	2.18	2.55	2.69	2.40	2.52	2.71	2.83	2.59	2.48	2.86	2.28	2.12	2.51	2.74	2.29
SD	0.58	0.68	0.64	0.60	0.65	0.69	0.73	0.37	0.45	0.41	0.51	0.65	0.72	0.75	0.80	0.70	0.67

주. 1.사회적 낙인, 1-1.사회낙인1, 1-2.사회낙인2, 2.자기 낙인, 2-1.자기낙인1, 2-2.자기낙인2, 2-3 자기낙인3, 3.전문적 도움추구 태도, 3-1.도움신뢰, 3-2.도움필요성, 4.전문적 도움추구 의도, 4-1.의도가정, 4-2.의도건강, 4-3.의도이성, 4-4.의도진로, 4-5.의도심리, 4-6.의도직장 ($p < .05$, ** $p < .01$)

제와 연관되어 있으므로 서로 높은 상관을 나타낸 것으로 보인다. 그러므로 Fassinger(1987)의 연구를 참고하여 수정지수(MI)가 10을 초과한 의도진로와 의도직장의 측정오차 간에 공분산을 설정해 줌으로써 연구모형을 수정하였다. 연구모형을 수정(이하 수정모형)한 후 분석한 결과 표 5와 같이 전반적인 적합도 지수에서 수정모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한, 두 모형 간 χ^2 검증을 실시한 결과 모형을 수정한 후 자유도 1만큼 감소하였으나 모형의 설명력을 나타내는 χ^2 을 44.939 만큼 얻게 되

어 연구모형과 수정모형 간의 χ^2 값의 차이가 유의수준 .001에서 유의하였으므로 수정모형을 채택하여 분석에 사용하였다. 수정모형에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과, 각 잠재변수에 대한 측정변수의 표준화계수가 표 6에서와 같이 나타났으며, 측정변수들이 유의수준 .001에서 통계적으로 유의하여 모든 측정변수가 잠재변수를 구인하는 것이 타당한 것으로 확인되었다.

표 5. 연구모형과 수정모형의 적합도 지수 비교 (N=424)

모형	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	203.517	59	.000	.900	.924	.076
수정모형	158.578	58	.000	.927	.947	.064

표 6. 수정모형의 모수 추정치 (N=424)

잠재변수	측정변수	표준화계수	비표준화계수	S.E.	C.R.	P
사회적낙인	사회낙인1	.616	1.000			
	사회낙인2	.896	1.367	.132	10.387	***
자기낙인	자기낙인1	.795	1.000			
	자기낙인2	.765	1.023	.066	15.562	***
	자기낙인3	.799	1.126	.070	16.199	***
전문적 도움추구 태도	도움신뢰	.781	1.000			
	도움필요성	.681	.786	.081	9.716	***
전문적 도움추구 의도	의도가정	.511	1.000			
	의도건강	.662	1.433	.162	8.841	***
	의도심리	.669	1.410	.159	8.885	***
	의도이성	.709	1.604	.176	9.126	***
	의도진로	.462	1.119	.161	6.969	***
	의도직장	.733	1.481	.160	9.244	***

주. ***p < .001

구조모형 검증

수정모형은 사회적 낙인과 자기 낙인이 각각 전문적 도움추구 태도 및 의도와 관계에서 매개관계와 직접관계를 동시에 모형에 포함시켰다. 수정모형에 대한 분석결과, 모형의 적합도는 좋았으나 표 7과 같이 사회적 낙인과 전문적 도움추구 의도의 경로가 $p = .777$ 으로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 이론적으로는 관계가 있을 것으로

설정된 가설, 즉 사회적 낙인과 전문적 도움추구 의도의 직접적인 관계가 있다는 가설이 기각되었음을 의미하며 통계적으로는 모델이 더 간명해질 수 있음을 의미한다. 따라서 통계적으로 유의하지 않은 경로인 사회적 낙인과 도움의도의 경로를 제거한 최종모형과 수정모형의 χ^2 통계량의 값이 통계적으로 유의하게 차이가 나는지를 검증하였다. χ^2 통계량을 비교한 결과 통계적으로 유의하지 않은 차이를 보이므로 수정모형과 최종모형이 동일한

표 7. 수정모형의 경로계수

경로	표준화계수	비표준화계수	S.E.	C.R.	P
사회적낙인 → 도움태도	-.217	-.134	.064	-2.110	.035
사회적낙인 → 도움의도	.030	.017	.062	.283	.777
자기낙인 → 도움태도	-.443	-.300	.070	-4.301	***
자기낙인 → 도움의도	.263	.168	.075	2.229	.026
도움태도 → 도움의도	.441	.416	.101	4.125	***

주. *** $p < .001$

표 8. 수정모형과 최종모형의 적합도 지수 비교

($N=424$)

모형	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA
수정모형	141.919	58	.000	.929	.947	.064
최종모형	158.656	59	.000	.931	.948	.063

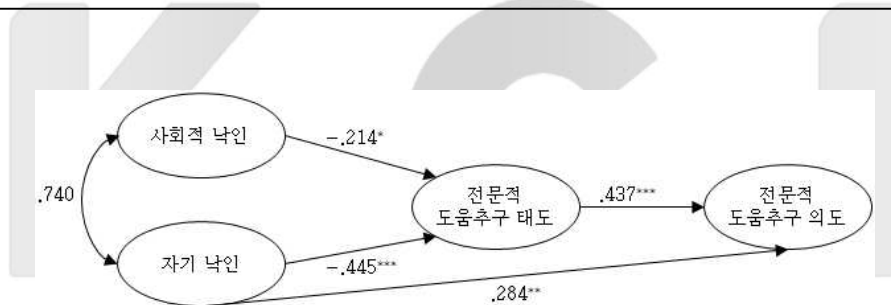


그림 2. 최종모형 표준화계수

모형임을 검증하였다. 수정모형과 최종모형의 적합도를 비교해 보면 표 8과 같이 최종모형이 더 나은 적합도를 보이는 것을 확인할 수 있다.

매개효과 검증

최종모형의 변수들의 간접효과가 통계적으로 유의한지를 알아보기 위해 Shrout와 Bolger (2002)의 제안에 따라 부트스트랩(Bootstrap) 절차를 사용하였다. 부트스트랩 실행을 위해 원

자료에서 무선표집으로 생성된 10,000개의 자료 표본이 모수 추정에 사용되었으며, 신뢰구간은 95%에서 설정되었다. 부트스트랩 절차에 따른 간접효과 검증결과는 표 9에 제시한 바와 같이 간접효과의 경로계수가 $p < .01$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 결과를 살펴보면, 사회적 낙인에서 전문적 도움추구 의도에 이르는 경로에서 전문적 도움추구 태도의 간접효과($\beta = -.093, p < .05$)는 유의미한 것으로 나타났다. 이는 사회적 낙인과 전문적 도움추구 의도의 관계에서 전문적 도움추구 태도가 완

표 9. 최종모형의 직·간접효과 (N=424)

경로	직접효과	간접효과(95% 신뢰구간)	총효과
사회낙인 → 도움태도 → 도움의도		-.093*(-.231, -.002)	-.093*
자기낙인 → 도움태도 → 도움의도	.284**	-.195***(-.425, -.076)	.090

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. (표에 제시된 계수들은 표준화된 수치임)

전매개한다는 것을 의미한다.

한편 본 연구에서는 자기 낙인과 전문적 도움추구 의도가 측정모형의 단순 상관($r = .019$)에서는 유의하지 않았으나 매개모형 검증 후에는 경로($\beta = .284, p < .01$)가 유의하게 나타났다. 또한 자기 낙인이 전문적 도움추구 태도를 매개로 전문적 도움추구 의도에 영향을 미칠 때 직접효과와 간접효과에 대한 경로 계수의 방향이 다르게 나타났다. 이처럼 변수 간 상관이 유의미하지 않았음에도 불구하고 매개 모형 검증 후 경로가 유의미하게 나타났거나 독립변수가 종속변수에 미치는 직접효과와 간접효과가 정반대의 부호를 지닐 경우 억제효과(suppression effect)가 존재할 가능성이 있다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003; Tzelgov & Henik, 1991).

논 의

사회적 낙인, 자기 낙인, 전문적 도움추구 태도와 의도와의 관계에 있어 기존 연구가 주로 대학생을 대상으로 이루어진 것에 비해 본 연구에서는 기업체 종사자로 대상을 확장하여 살펴보았다. 본 연구의 결과와 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 전문적 도움추구 태도가 사회적 낙인과 전문적 도움추구 의도를 완

전 매개하는 것으로 나타났다. 이는 조직 내에서 상담서비스를 이용하는 사람들은 바람직하지 못하며 사회적으로 수용할 없다고 여기는 인식이 높을수록(Vogel et al., 2006) 기업체 종사자들이 상담서비스를 이용할 가능성은 줄어드는데 이는 사회적 낙인감이 상담에 대한 신뢰나 필요성을 저하시키기 때문이라고 볼 수 있다. 기업체 종사자는 조직의 일원으로서 협력과 경쟁을 통해 성과를 창출하고 이를 바탕으로 인사고과 등의 평가가 이루어지며 이러한 평가의 결과는 승진이나 연봉과 관련된다. 그러므로 기업체 종사자들은 인사고과 등의 평가에 영향을 미칠 수 있는 요소들에 대해 민감하게 반응하게 된다. 즉, 평가의 주체인 상급자가 상담서비스를 이용하는 것에 대해 부정적으로 인식하여 자신에 대해 심리적인 문제가 있는 사람이라는 인식을 갖게 되거나 상담에서 말한 내용이 인사기록으로 남아 경력에 영향을 미칠 것을 우려하게 되는 것이다(Harlow, 1998; Walton, 2003). 이처럼 상담서비스를 이용하는 것에 대한 부정적 인식은 결국 상담서비스를 회피하는 결과를 낳을 수 있다. 그러므로 상담자는 기업체 종사자가 비교적 쉽게 접할 수 있는 인트라넷, 사내 뉴스레터 등 다양한 매체를 활용하여 상담에 관련된 정보를 마케팅하는 방식 등을 통해 상담서비스에 대해 긍정적으로 인식하고 지지하는 조직문화를 형성할 필요가 있다. 이와 더불어

상담에 대한 비밀보장 정책을 수립함으로써 상담서비스 이용에 대한 안전한 환경을 제공하고 차별에 대한 우려 없이 상담서비스를 이용할 수 있도록 제도적 기반을 마련하는 것도 중요하다고 할 수 있다. 그 일환으로 사내상담실이나 EAP 제공기업은 기업체 종사자에게 가능한 한 독립적인 기관으로 운영되고 있다는 이미지를 형성할 필요가 있으며 기업 역시 상담서비스 제공 주체에 대한 독립성을 최대한 확보해 질 좋은 상담서비스가 기업체 종사자들에게 제공될 수 있도록 해야 한다.

둘째, 본 연구에서는 자기 낙인이 사회적 낙인보다 전문적 도움추구 태도에 더 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 상담서비스를 이용하는데 있어서 사회적 낙인보다는 자기 낙인이 더 중요한 역할을 한다는 것을 의미하며 이는 선행연구와도 일치하는 결과이다(정진철, 양난미, 2010; Bathje & Pryor, 2011; Vogel et al., 2007). 이러한 결과는 기업체 종사자가 상담서비스를 이용하는 것에 대해 동료나 상사가 문제 있는 직원이라고 부정적으로 인식하는 것보다는 자신이 스스로 열등하거나 부적응적이라는 부정적인 내적 경험을 하고 이로 인해 자존감과 자기 가치감이 감소될 때 상담에 대한 태도가 더 부정적으로 나타난다는 것을 의미한다. 그러므로 상담 장면에서 상담자가 내담자에게 여러 가지 기법을 통해 개인의 내면화된 편견을 감소시키고 변화시키기 위해 충분히 조력할 필요가 있음을 시사한다(서영석, 2010). 한 예로 상담서비스의 이용 목적을 성장과 발전에 초점을 두어 건강하게 기능하는 기업체 종사자가 자기이해와 성장, 문제해결 및 역량강화를 위해 활용할 수 있다는 점을 충분히 이해할 수 있도록 돕고 전통적인 심리치료 이외에 진단, 조언, 자문, 코칭,

교육 등의 형태로 기업체 종사자를 조력할 필요가 있다(김선경, 전재영, 2012).

셋째, 자기 낙인과 전문적 도움추구 의도와 의 관계에서 전문적 도움추구 태도가 억제효과를 지니는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대부분의 선행연구들에서 자기 낙인을 높게 지각할 경우 상담 서비스를 이용할 가능성이 줄어들고 이는 상담서비스를 이용하는 것에 대해서 자신이 열등하거나 부적응적이라고 느낄 경우 상담서비스가 자신에게 도움이 될 것이라는 신뢰와 필요성이 줄어들기 때문에 상담실을 찾아갈 가능성이 감소한다고 보고한 것과는 다른 결과이다(이민지, 손은정, 2007; 정진철, 양난미, 2010; Pederson & Vogel, 2007; Vogel & Wester, 2003; Vogel et al., 2007). 이처럼 자기 낙인과 전문적 도움추구 의도의 관계에서 억제효과가 나타난 것은 현재로서는 명확하게 설명하기 어렵지만 다음과 같이 추론해 볼 수 있다.

본 연구에서는 전문적 도움추구 태도를 측정하기 위하여 Fischer와 Farina(1995)가 원척도를 10문항으로 간소화한 전문적 도움추구 태도의 단축형 척도를 사용하였다. 남숙경과 이상민(2012)은 한국인을 대상으로 전문적 도움추구 태도의 단축형의 집단 간 차이를 분석하였으며 연구결과에서 성별에 있어서 여자가 남자에 비해 다소 양가적인 태도를 가질 수 있음을 시사했다. 또한 이미경과 이상민(2013)은 상담에 대한 양가태도집단의 특성을 분석한 연구에서 양가집단은 상담에 대한 의도가 비교적 높으면서도 갈등수준이 높고 상담에 대한 부정적인 인식 또한 높은 집단 특성을 보였다. 이는 양가태도집단이 도움 행동을 하고 싶어도 내부적으로 많은 어려움을 겪을 수 있음을 암시한다고 하였다. 그러므로 본 연구

의 응답자가 남자 39.6%, 여자 60.4%로 여자의 비율이 높았다는 점을 감안한다면 응답자의 절반 이상을 차지한 여자 응답자가 상담에 대한 양가감정을 경험하고 있으며 이러한 태도가 본 연구에 반영되었다고 추측해 볼 수 있다. 이는 자기 낙인을 높게 보고한 응답자는 사회적 낙인감이 높은 응답자들에 비해 상담 의도는 높을 수 있지만 상담에서의 비밀 보장 혹은 상담이 도움이 될 것인가에 대해 불확실성이 있을 경우 실제로 상담서비스를 이용할 가능성이 낮아질 수 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

또한 전문적 도움추구 태도의 억제효과는 본 연구에서 개발된 전문적 도움추구 의도와 의 관련성을 추측해 볼 수 있다. 전문적 도움추구 의도는 직장문제(예: 직장 내 역할 및 업무 갈등) 또는 진로문제(예: 경력개발 및 자기개발)와 관련된 문항이 전체 문항의 42%를 차지한다. 기존의 ISCI가 학업문제, 진로문제 등 포괄적인 질문으로 구성되어 있던 것에 비해 기업체 종사자들을 대상으로 한 전문적 도움추구 의도의 문항은 구체적이고 직장과 관련된 문항의 비율도 높다. 그러므로 기업체 종사자는 조직장면에서의 심리적·사회적 당면문제와 관련된 상담의 주제를 좀 더 명료하게 파악할 수 있었을 것으로 추측할 수 있다. 김선경과 전재영(2012)은 기업상담소 방문 결정이유를 개념도 방법을 통해 탐색하였는데 군집분석 결과 상담이 '직장생활 및 업무에 도움이 될 것'이라는 것이 하나의 군집을 이루고 있는 것으로 나타났다. 그러므로 본 연구의 응답자들은 조직장면에서의 상담주제를 명확하게 인식하고 상담서비스를 통해 직장생활을 보다 성공적으로 하고 싶은 기대로 상담서비스의 이용 가능성을 높게 응답하였을 수 있

다.

마지막으로, 본 연구에서 개발된 전문적 도움추구 의도 목록은 상담에 있어 기업체 종사자들의 실제적인 요구가 반영되었다고 볼 수 있다. 그러므로 기업체 종사자의 상담 행동에 영향을 미칠 수 있는 다양한 심리적·사회적 변인들과 전문적 도움추구 의도와 의 관계를 규명할 수 있는 연구의 기반을 마련하였는데 의의가 있다. 또한 기업체 종사자들이 당면하고 있는 문제를 개인 및 조직 차원에서 총체적으로 파악하였으므로 기업체 종사자의 상담 요구를 파악하는데 있어 사전조사 자료 및 보충자료 등으로 활용될 수 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 응답자 중 20대와 30대가 전체 응답자 중 76.1%에 해당하고, 직급에 있어서도 사원과 주임/대리가 62.8%를 차지하고 있어 대상의 표집에 있어 편향된 결과를 초래할 수 있다. 그러므로 기업체 종사자의 연령별, 직급별 구성비율을 감안하여 응답자를 구성하여 후속 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서 측정된 전문적 도움추구 의도는 행동을 예측하는 주요변인이기는 하지만 실제 행동과의 관련성에 대해서는 검증하지 못했다. 그러므로 후속 연구에서는 낙인, 태도, 의도 및 행동 간의 종합적인 관계를 탐색하는 것이 필요하다. 셋째, 본 연구에서 자기낙인과 전문적 도움추구 의도에서 전문적 도움추구 태도의 억제효과가 나타났는데 후속 연구에서는 전문적 도움추구 태도가 조절변수로 작용할 가능성을 염두에 두고 이를 검증할 필요가 있다. 즉, 성별, 연령 등으로 대상을 구분하여 자기낙인과 전문적 도움추구 의도의 관계에 있어서 전문적 도움추구 태도의 수준에 따른 변화를 확인해 볼 필요가 있다. 마지막으로 전문적 도움

추구 의도를 직접적으로 예측하는 다양한 변인들과의 관련성 및 기존에 타당성을 보장받고 있는 검사와의 유사성과 연관성 등을 비교하여 본 연구에서 개발된 전문적 도움추구 의도의 타당성을 검증할 필요가 있다.

참고문헌

- 김경년 (2006). 기업내 상담인식에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김대성, 류향우, 최수찬, 임성건, 우종민 (2007). 경상도 일부지역 제조업 근로자의 근로자 지원프로그램 관련 욕구조사. 대한산업의학회지, 19(2), 135-144.
- 김선경, 전재영 (2012). 기업상담소 방문 결정이유에 관한 개념도 연구. 한국심리학회지 상담 및 심리치료, 24(2), 465-483.
- 김성건 (2013). EAP의 도입 및 활성화에 관한 연구: LG하우시스 사례를 중심으로. 디지털정책연구, 11(10), 331-340.
- 김지수 (2012). 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program) 성별영향평가 사례 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 남숙경, 이상민 (2012). 전문적 도움추구태도 단축형 척도의 집단간 차이분석: 대상, 성별, 연령, 상담경험 유무를 중심으로. 상담학연구, 13(1), 341-366.
- 남현주 (2014). 기업 내 상담자의 역량 모델 개발을 위한 탐색적 연구, HRD연구, 16(1), 169-206.
- 류희영 (2008). 우리나라 기업상담의 실태 및 활성화 과제: 기업상담자의 인식을 기반으로. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박시현, 연문희 (2009). 의사소통 집단상담 프로그램이 의사소통, 대인관계, 스트레스와 직무만족에 미치는 효과연구 - 기업장면을 중심으로. 상담학연구, 13(2), 887-910.
- 박준호 (2008). 남자 대학생들의 성역할갈등과 상담 의도와의 관계: 사회적 낙인, 자기 낙인, 상담에 대한 태도의 매개 효과. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 서영석 (2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석 시 고려사항. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(4), 1147-1168.
- 왕은자 (2009). 기업상담 효과에 대한 세 관련 주체 (내담자, 관리자, 상담자)의 인식 비교. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 우 룡 (2005). 우리나라 근로자 지원 프로그램의 실태 및 욕구분석. 청소년보호지도연구, 8, 75-99.
- 윤지영 (2007). 낙인, 자기은폐, 자기개방이 도움추구에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이동영, 노희연 (2014). 직무스트레스와 직무성과 간 관계에 관한 연구: 근로자지원프로그램(EAP)의 조절효과에 관한 탐색적 분석. 사회보장연구, 30(2), 295-315.
- 이미경, 이상민 (2013). 상담에 대한 양가태도 집단의 특성분석. 청소년상담연구, 21(1), 189-210.
- 이민지, 손은정 (2007). 낙인과 전문적 도움추구 의도 간의 관계: 전문적 도움추구 태도의 매개 효과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(4), 949-966.
- 이재창, 박미진 (2008). 계획행동이론을 적용한 청소년의 진로정보탐색행동 예측모형. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 20(3), 795-818.

- 장세진, 고상백, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *대한산업의학회지*, 17(4), 297-317.
- 정연식 (1997). 기업내 심리상담: 상담 주제와 상담자 능력의 탐색. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정진철, 양난미 (2010). 낙인과 자존감, 전문적 도움추구 태도 간의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(3), 631-652.
- 정찬석 (2005). 청소년내담자가 지각한 상담의 도움측면 탐색연구: 개념도 방법론을 통한 상담자와의 비교. 연세대학교 박사학위논문.
- 조해연, 이송하, 이동혁 (2013). 기업상담자 역할에 대한 인식 및 역할 기대. *상담학연구*, 14(4), 2233-2251.
- 최수찬 (2004). 기업 근로자의 사회심리적 당면문제에 관한 연구: 한국적 근로자 지원 프로그램(EAPs)의 도입을 위한 논의. *한국사회복지행정학*, 6(1), 71-103.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Anderson, C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Athanasiades, C., Winthrop, A., & Gough, B. (2008). Factors affecting self-referral to counselling services in the workplace: A qualitative study. *British Journal of Guidance and Counseling*, 36(3), 257-276.
- Azzone, V., McCann, B., Merrick, E. L., Hiatt, D., Hodgkin, D., & Horgan, C. (2009). Workplace Stress, Organizational Factors and EAP Utilization. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(3), 344-356.
- Bamberger, P. (2009). Employee help-seeking: Antecedents, consequences and new insights for future research. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 28, 49-98.
- Bathje, G. J., & Pryor, J. B. (2011). The Relationships of Public and Self-Stigma to Seeking Mental Health Services. *Journal of Mental Health Counseling*, 33(2), 161-176.
- Blain, B. E. (2000). *The psychology of diversity: Perceiving and experiencing social difference*. Mountain View, CA: Mayfield Publishing.
- Butterworth, I. E. (2001). The Components and Impact of Stigma Associated with EAP Counseling. *Employee Assistance Quarterly*, 16(3), 1-8.
- Carroll, M. (2010). 기업상담. (전종국, 왕은자, 심윤정 역). 서울: 학지사. (원전은 1996에 출판).
- Cash, T. F., Begley, P. J., McCown, D. A., & Weise, B. C. (1975). When counselors are heard but not seen: Initial impact of physical attractiveness. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 273-279.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Collins, K. (1998). Cost/benefit analysis shows EAP's value to employer. *EAPA Exchange*,

- 28(12), 16-20.
- Corrigan, P. W. (2004). How Stigma Interferes with Mental Health Care. *American Psychologist*, 59, 614-625.
- Corrigan, P. W., & Matthews, A. K. (2003). Stigma and disclosure: Implications for coming out of the closet. *Journal of Mental Health*, 12, 235-248.
- Deane, F. P., & Todd, D. M. (1996). Attitudes and intentions to seeking professional help for personal problems or suicidal thinking. *Journal of College Student Psychotherapy*, 10, 45-59.
- Delaney, W., Grube, J. W., & Ames, G. M. (1998). Predicting likelihood of seeking help through the Employee Assistance Program among salaried and union hourly employees. *Addiction*, 93(3), 399-410.
- Fassinger, R. E. (1987). Use of structural equation modeling in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 34(4), 425-436.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36(4), 368-373.
- Fischer, E. H., & Turner, J. L. (1970). Orientations to seek professional help: Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 35(1), 79-90.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Floyd, F. J., & Widaman, K. F. (1995). Factor analysis in the development and refinement of clinical assessment instruments. *Psychological Assessment*, 7, 286-299.
- Harlow, K. C. (1998). Employee attitudes towards an integral Employee Assistance Program. *Journal of Employment Counseling*, 35, 141-150.
- Holmes, P. E., & River, L. P. (1998). Individual strategies for coping with the stigma of severe mental illness. *Cognitive and Behavioral Practice*, 5, 231-239.
- Komiya, N., Good, G. E., & Sherrod, N. B. (2000). Emotional openness as a predictor of college student's attitude toward seeking psychological help. *Journal of Counseling psychology*, 47(1), 138-143.
- Macdonald, S., & Dooley, S. (1990). Employee Assistance Programs: Emerging trends. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 9(1), 97-105.
- McLeod (2001). *Counseling in workplace: the facts. A systematic review of the research evidence*. Rugby: BACP.
- Miville, M. L., & Constantine, M. G. (2007). Cultural Values, Counseling Stigma, and Intentions to Seek Counseling Among Asian American College Women. *Counseling and Values*, 52(1), 2-11.
- Nadler, A., & Fisher, J. D. (1986). The role of threat to self-esteem and perceived control in recipient reaction to help: Theory development and empirical validation. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 19, 81-122.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients perception of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling and*

- Development*, 80, 86-93.
- Pederson, E. L., & Vogel, D. L. (2007). Male gender role conflict and willingness to seek counseling: Testing a mediation model on college-aged men. *Journal of Counseling Psychology*, 54, 373-384.
- Russell, D. W., Kahn, J. H., Spoth, R. S., & Altmaier, E. M. (1998). Analyzing data from experimental studies: A latent variable structural equation modeling approach. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 18-29.
- Schear, T. (1995). What is the value of your EAP? *EAP Digest*, 15(2), 20-23.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New Procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.
- Stephen, D., & Bingaman, D. (1999). A prospective cost-benefit estimate of the U. S. Postal Service EAP. *Employee Assistance Research Supplement*, 3(1), 5-8.
- Tzelgov, J., & Henik, A. (1991). Suppression situations in psychological research: Definitions, implications, and applications. *Psychological Bulletin*, 109, 524-536.
- 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, 351-361.
- 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.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Hackler, A. H. (2007). Perceived Public Stigma and the Willingness to Seek Counseling: The Mediating Roles of Self-Stigma and Attitude Toward Counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 54(1), 40-50.
- Walton, L. (2003). Exploration of the attitudes of employees towards the provision of counseling within a profit-making organization. *Counselling & Psychotherapy Research*, 3, 65-71.
- Weiss, R. (2003). Effects of program characteristics on EAP utilization. *Employee Assistance Quarterly*, 18(3), 61-70.
- Whelan, L., Robson, M., & Cook, P. (1999). Developing an employee counselling service within the British National Health Service. *Journal of Workplace Learning*, 11, 278-284.

원 고 집 수 일 : 2014. 07. 28

수정 원고 접수일 : 2014. 10. 13

게 재 결 정 일 : 2014. 12. 05

A Study on Employees' Intentions to Seek Professional Help: Relations among Public Stigma, Self-Stigma, and Attitudes Toward Seeking Professional Help

Jin, Kyung-Mi

JOBKOREA

Kwon, Kyung-In

Kwangwoon University

The purpose of this study was to examine how an employee's public stigma and self-stigma affect professional help-seeking attitude and intention. For this, 596 working employees were surveyed. A theoretical model for public stigma, self-stigma, professional help-seeking attitude, and its intention was built and empirically examined through Structural Equation Model. In order to test the model, the scale for intentions to professional help-seeking was developed and validated. In doing so, open-ended questionnaires were administered for 104 employees. Nineteen questions were selected to measure family, health, mental, personality, relationship, career path, and work place matters. Results for theoretical model were as follows. Attitude toward seeking professional help mediated between each public stigma, self-stigma and intentions to seek professional help. Attitude toward seeking professional help mediated fully the association between public stigma and intentions to seek professional help. Self-stigma was related to attitudes toward seeking professional help more negatively than public stigma.

Key words : *public stigma, self-stigma, attitudes toward seeking professional help, intentions to seek professional help*