

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도,
상담 경험 여부를 중심으로

이주경*

(서강대학교 신문방송학과 석사과정)

구분주**

(서강대학교 신문방송학과 석사과정)

이민지

(서강대학교 신문방송학과 석사과정)

이효진

(서강대학교 신문방송학과 석사과정)

유현재

(서강대학교 신문방송학과 교수)

본 연구는 주요 정신건강 전문가에 대해 대중이 인식하는 전문가들의 특성, 인지도, 상담 경험 여부가 대중의 정신건강 상담 의도에 미치는 영향을 탐구하고자 하였다. 본 조사는 온라인 설문 조사로 진행되었으며, 총 321명의 데이터를 분석하였다. SPSS 통계 분석 프로그램을 이용하여 상관분석과 프리드먼 검정, 다중회귀분석을 실시하였다. 정신건강의학과 의사의 경우 신

* jk_faulkner@naver.com, 제1저자

** 9bjour@gmail.com, 교신저자

뢰성과 상호작용성이 상담 의도에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 상담 경험 여부와 인지도가 상담 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 정신건강의학과 의사의 전문성은 상담 의도에 유의한 영향을 미치지 못했다. 정신건강 심리사의 경우에는 신뢰성과 상호작용성이 유의한 영향을 주었지만 인지도와 전문성, 상담 경험 여부는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하였다. 정신건강 사회복지사의 경우 신뢰성과 상호작용성이 상담 의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었지만, 전문성, 인지도, 상담 경험 여부는 유의한 영향을 주지 못했다. 모든 정신건강 전문가에서 공통적으로 신뢰성이 상담 의도에 가장 큰 영향력을 갖는 것으로 보고되었으며, 상호작용성이 그 뒤를 이었다. 하지만 전문성은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못했다. 이러한 결과를 통해 각 정신건강 전문가에 맞는 실증적 조인과 정신건강 전문가의 대중소통 방향성을 제시하고자 한다.

주제어 : 정신건강 전문가, 상담 의도, 전문성, 신뢰성, 상호작용성, 인지도, 상담 경험 여부

1. 서 론

사회적 분위기와 함께 주체적으로 건강을 생각하는 패러다임이 도래하였다(황재희, 2018.06.22). 육체적 건강도 중요한 사안이지만, 최근 사회 구성원들은 다양한 원인에 의해 정신건강에 대한 관심이 높아진 상태이다(삼성서울병원·보건복지부, 2017). 하지만 정신건강에 대한 사회적 관심의 증대와는 달리 국민의 정신건강 상태는 취약하며, 정신건강 관련 서비스 이용에 대한 인식은 부정적인 편이다(국립정신건강센터, 2019).

대한민국은 OECD 국가들 가운데 가장 높은 수준의 자살률을 십년 이상 기록하고 있으며, 인구 10만 명당 사망자 수는 26.6명으로 전체 사망자의 9.5%에 해당해 국민 정신건강실태의 심각성을 드러내고 있다(OECD, 2020; 통계청, 2019). 또한, 국립정신건강센터의 보고서에 의하면 주요한 정신건강 문제에 대한 경험을 질문한 결과, 응답자들은 지난 1년간 평균 2.2개의 정신건강 문제를 경험했다고 응답했

으며 정신건강 문제 경험자는 62.2%로 과반수를 기록했다.

이처럼 사회구성원 다수가 정신건강 관련 사안에 취약하여 전문가들의 도움이 필요한 상황임에도 불구하고 실제 전문가와 상담을 하는 비율은 저조한 것으로 나타났다. 국립정신건강센터의 ‘2019년 국민 정신건강 지식 및 태도 조사 결과보고서’에 의하면 정신건강 문제를 경험했을 당시, 누군가와 상담을 하거나 병원을 방문한 적이 있다는 응답자는 22.0%에 그쳤으며, 응답자가 경험한 상담 대상은 ‘가족 및 친지’가 39.7%로 가장 높았다(국립정신건강센터, 2019). 정신건강의 중요성 및 관련 전문 인력은 증가하고 있으나, 실질적으로 사람들은 정신건강 전문가보다 가족, 친구 또는 이웃 등 비전문가에게 상담을 받는 경우가 더욱 많은 것이다. 정신질환은 육체적 질환과 마찬가지로 전문가에게 치료를 받아야 하며, 시의적절한 치료를 받지 못하는 상황에 이르면 정신질환이 악화되기도 한다(조수영·김정민, 2010; Beautrais, 2000). 따라서, 국민 정신건강 증진을 위해서는 전문가가 제공하는 상담 서비스 이용을 장려하여 전문적인 도움을 받을 수 있도록 해야 할 것이다.

전문가에 대한 상담 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것은 정신건강 상담 서비스 이용 증진을 위해 선행되어야 한다. 일반인이 정신건강 서비스를 받으려 할 때 정신건강 전문가들에 대한 인식은 전문가 선택의 기준이 될 수 있다(강철희·최명민, 2007; 손난희·김은정, 2007). 정신건강 상담은 전문적인 기술을 통해 내담자의 심리적 변화를 이끌어내야 하며, 믿을 수 있는 상담자가 되어 공감과 이해를 바탕으로 내담자의 깊은 내면의 이야기를 경청해야 한다. 따라서 대중은 상담자에게 전문성, 신뢰성, 상호작용성을 기대한다(금명자, 2002; 박성희, 2000; Fong & Cox, 1983). 또한, 정신건강 서비스에 대한 인지도가 증가할수록 상담 의도 또한 높아지는 것으로 나타난 연구 결과가 있으나, 이와 관련된 후속연구는 부족한 실정이다(이기영·최

송식·박현숙·임현정, 2010). 마지막으로 상담 경험 여부는 상담에 대한 막연한 편견을 감소시키는 역할을 하여 추후 상담 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(남숙경·이상민, 2012).

각 정신건강 전문가는 서로 수행하는 역할이 상이하기 때문에 이들 직업군의 상담 의도에 영향을 미치는 요인 또한 다를 것으로 예상되지만, 이와 관련된 연구는 부족한 실정이다. 위와 같은 배경에 의거하여, 본 연구는 대중들이 인식하는 주요 정신건강 전문가인 정신건강의학과 의사, 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사의 특성, 인지도, 정신건강 전문가와의 상담 경험 여부가 상담 의도에 미치는 영향을 탐구하고 세 직업 간 주요 변인의 차이에 대해 살펴볼 계획이다. 이를 통해 각 정신건강 전문가에 맞는 실증적 조언과 정신건강 전문가의 대중소통 방향성을 제시하고자 한다. 본 연구의 결과 사항들을 통해 파악될 시사점들은 추후 정신건강 전문가들이 대중들과 어떠한 라포(Rapport)를 형성하여 원활한 커뮤니케이션을 이루어낼 것인지에 대해 중요한 정보가 될 것으로 기대한다.

2. 이론적 배경

1) 정신건강 전문가

대중에게 상담 서비스를 제공하는 정신건강 전문가에는 다양한 직군이 포함된다. 국립정신건강센터의 ‘정신건강 현황 4차 예비조사 결과보고서’에서는 정신건강 전문인력을 정신건강의학과 전문의, 정신건강 임상심리사, 정신건강 사회복지사, 정신건강 간호사로 정의하였으며(국립정신건강센터, 2018), 정신건강복지법에서의 정신건강 전문

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

요원은 정신건강 임상심리사, 정신건강 간호사, 정신건강 사회복지사로 구분된다(보건복지부, 2016). 본 연구에서는 사전 조사 결과 정신건강 간호사에 대한 인지도가 확연히 낮은 것으로 나타나 설문 진행에 어려움이 있을 것으로 판단하여 정신건강 간호사를 제외한 정신건강의학과 의사, 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사를 ‘정신건강 전문가’로 설정하였다.

정신건강의학과 의사는 정신과적 면담과 검사를 통해 질병을 진단하고 약물 처방을 포함한 치료를 진행하며(서울대학교병원, 2020), 정신건강 심리사는 정신질환자에 대한 심리평가, 정신질환자와 그 가족에 대한 심리상담을 진행하여 심리적인 문제를 상담을 통해 해결한다(한국정신건강전문요원협회, 2020; 한국상담심리학회, 2020). 정신건강 사회복지사는 정신질환자에 대한 개인력 조사 및 사회조사, 상담을 포함한 개별치료 및 집단치료, 정신질환자와 그 가족에 대한 사회사업지도 및 방문지도 등을 하고 있다(한국정신건강전문요원협회, 2020). 이처럼 정신건강의학과 의사, 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사는 공통적으로 상담 업무를 진행하고 있지만 각기 다른 역할을 수행하고 있다.

2) 정신건강 전문가의 특성과 상담 의도

상담 서비스를 이용하는 대부분의 사람들은 정신적인 고통에서 벗어나고 싶을 때 상담자를 찾아가게 되는데, 그 과정에서 상담자는 정서적으로 버텨나가게 해주는 동반자 역할을 하게 되므로 상담자의 특성은 가장 중요하다(이은경 · 양난미 · 서은경, 2007). 또한, 상담자의 특성 자체뿐만 아니라 이에 대한 사람들의 인식은 추후 상담 만족도에도 관련이 있는 것으로 밝혀졌다(Heppner & Heesacker, 1983). 정미영(2017)은 의사의 정보원 속성을 전문성, 진실성, 신뢰성으로 제시하

였고, 이러한 정보원 속성과 진료 만족 및 재방문 의도와의 관련성을 밝혔다. 의료 서비스에 대한 고객 만족의 요인을 탐구한 연구들에서는 전문성과 커뮤니케이션 능력, 반응성, 감정이입 등의 요소를 핵심 요소로 제시하였다(김상우 외, 2009; 이웅재·최호규, 2010). 이를 바탕으로 본 연구에서는 정신건강 전문가의 특성 중 전문성, 신뢰성, 상호작용성 중심으로 살펴보고자 하였다.

(1) 전문성

전문성은 내담자에게 필요한 조언을 해주는 것, 정보를 제공하는 것, 행동 방향을 제시하는 것 등의 개입을 포함하며 전문적 기술을 통해 내담자의 변화를 이끌어내는 것이다(김영근, 2013). 박용천 외(2018)는 내담자가 선호하고 과학적으로 지지되는 심리치료라도 시행자의 전문성이 보장되지 않으면 그 치료의 효과는 없다고 하며 상담자의 전문성을 강조했다. 이와 같이 심리치료 시행자의 전문성이 치료의 효과성을 높이는 주요한 요인이라고 강조하는 선행연구들이 다수 존재한다 (Horvath & Symonds, 1991; Martin, Garske, & Davis, 2000; Shaw et al., 1999; Spring, 2007).

각 정신건강 전문가의 전문성에 대한 인식을 조사한 연구에서는 정신건강의학과 의사, 상담심리사, 사회복지사 순으로 전문성이 높았으며, 다른 정신건강 전문가들(목회 상담가, 간호사)보다 전문성이 높게 인식되었다(손난희·김은정, 2007). 정신건강의학과 의사와 정신건강 심리사의 대중 이미지를 비교한 연구에서는 정신건강의학과 의사가 정신건강 심리사보다 교육 수준이 더욱 높고, 심각한 질병의 치료를 더 잘할 것이라고 인식하였다(Schindler et al., 1987). 상담의 5개 원조 전문직(사회복지사, 의사, 간호사, 상담심리사, 목회 상담가)을 비교한 연구에서 사회복지사의 대표적 이미지는 실제성과 편안함이라는 이미지를 갖는 반면, 전문성은 상대적으로 낮게 인식되었다(강철

회 · 최명민, 2007).

(2) 신뢰성

신뢰성은 내담자가 상담자에게 의지할 수 있는지에 대한 것으로, 상담의 특성상 내담자가 그들 내면 깊이 있는 비밀을 드러내야 하기 때문에 상담의 첫 단계에서 가장 중요한 요소이다(Fong & Cox, 1983). 환자의 의사에 대한 신뢰는 건강 문제를 해결하기 위해 자신의 신체 를 맡기고 사적인 정보를 기꺼이 공유한다는 의미를 가지고 있다(김민정, 2017). 상담의 본질은 관계체험이므로 신뢰성에 기반을 둔 상담자와 내담자의 관계 확립은 매우 중요하다(장성숙, 2003).

대중이 인식하는 각 직업에 대한 신뢰성을 조사한 결과에 따르면 의사는 높은 수준의 신뢰성을 가진 것으로 나타났다(Ipsos Korea, 2019). 사회복지사의 이미지를 조사한 연구에서는 공공 관계성 측면에서 신뢰성 수준이 낮게 측정되었고, 이를 극복하기 위해 사회복지사에 대한 관계 경험이 부족한 사람들에게 대중매체를 통하여 신뢰성 있는 이미지를 노출해야 한다는 지적이 있었다(김정희, 2008). 한편 심리치 료사, 상담자, 정신건강의학과 의사에 대한 대중의 태도를 비교 조사한 결과, 신뢰성 측면에서는 전문가들 간 유의한 차이가 없었던 연구 또한 존재한다(유성경, 2005).

(3) 상호작용성

로저스(Rogers, 1986)는 상호작용성을 개인 간 대화를 통해 참여자들 간의 역할 교환이 가능하고, 상호 간 대화에 대한 통제를 가할 수 있는 정도로 정의하고 있다. 상호작용성은 서비스 제공자가 고객과 좋은 관계를 유지하기 위해 노력하기 위한 것으로, 이는 일종의 유대감이나 친밀감을 향상시키는 역할을 한다(오창호 · 박대섭, 2012). 상담자의 상호작용성은 내담자와 온전한 상담 관계를 구축하여 내담자

의 인격적인 변화를 이끌어낼 수 있는 요소이다(박성희, 2000). 상호 작용성이 부족하여 환자의 마음을 잘 이해하지 못하는 의사에게 환자들이 갖게 되는 실망감은 올바른 의사-환자의 관계 형성을 방해한다(연광호·박영근·김영화, 2011).

환자는 전문 지식이 부족하여 치료 및 진단보다는 의료진의 친절도나 의사의 커뮤니케이션 능력을 중요시하며 이에 근거하여 의료 서비스를 평가하는 경향이 있다(서보경·김성호, 2019). 의사가 환자 중심 커뮤니케이션을 할수록 환자는 의사의 진료과정에 더 적극적으로 참여하게 되고, 이에 따라 환자만족과 치료성도가 높아졌다(이종학·김찬중, 2013). 의사의 커뮤니케이션 스타일에 따라 의사-환자 사이의 ‘친밀하고 조화로운 관계’인 라포(rapport) 형성과 관계가 있는지 파악한 연구에서는 의사의 협력형 커뮤니케이션 스타일이 라포 형성에 긍정적인 영향을 미쳤는데, 특히 대화 과정에서의 편안한 분위기와 의사의 알기 쉬운 설명, 진실성 등의 요인이 환자가 개인적 유대감과 즐거움을 느낄 수 있도록 한 것으로 나타났다(연광호 외, 2011).

3) 정신건강 전문가의 인지도

일반 대중이 정신건강 서비스를 이용하려 할 때 전문가들에 대한 인식은 정신건강 전문가 선택의 기준이 될 수 있으므로, 인지도를 높이고 긍정적인 인식을 각인시키는 것이 선행과제라 할 수 있다(강철희·최명민, 2007; 손난희·김은정, 2007). 노인을 대상으로 한 연구에서는 정신건강 서비스를 알고 있을수록 정신건강 서비스 이용 의향이 더 높아진 것으로 드러났으며, 홍보의 효과에 따라 서비스 이용률이 좌우될 것으로 보았다(이기영·최송식·박현숙·임현정, 2010).

정신건강 서비스 인지에 대한 현황을 알아보면, 정신건강복지센터의 인지 여부로는 ‘기관에서 운영하는 정신건강 관련 서비스에 대해

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

알고 있다'가 21.4%, '기관에서 운영하는 정신건강 관련 서비스를 직접 이용해 본 적이 있다'가 6.9%로 저조하게 나타났으며 2015년부터 4개년 수치를 비교하였을 때 인지 여부가 개선되는 모습은 보이지 않았다(국립정신건강센터, 2018). 또한, '우울증과 같은 정신 건강상의 문제를 상담할 수 있는 지역사회 정신보건 기관(정신의료기관 제외)을 알고 있습니까?' 문항에 대해 83.9%가 '모른다'고 응답하여 지역사회 정신보건 기관에 대한 인지도도 저조한 것으로 나타났다(국립서울병원 국립정신보건교육연구센터, 2008).

한편, 각 정신건강 전문가들은 서로 다른 수준의 인지도를 가지고 있는 것으로 나타났다. 비보건 계열의 대학생의 의사와 임상심리사에 대한 인지도의 경우에는 처음 들어보는 직업이라는 답변이 의사는 0%, 임상심리사는 23.4%로 임상심리사의 인지도는 의사보다 상대적으로 낮은 편으로 측정되었다(김서형·김형미·정미애, 2019). 반면, 정신건강 사회복지사에 대한 인지도는 다른 전문직에 비해 낮은 상태이다(심경순, 2003). 선행연구에서는 정신건강 사회복지사의 업무 및 역할이 정확하게 인식되지 않는다는 문제 제기가 있었다(심경순, 2003; 이인숙·하정미, 2008).

4) 정신건강전문가와의 상담 경험 여부

상담 경험 여부는 과거에 정신건강상의 문제로 상담을 받았던 경험이 있는가에 대한 변인이며, 이는 개인의 상담에 대한 태도 및 향후 상담 의도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 상담 경험이 없는 집단은 치료에 대한 두려움, 전문가에 대한 불신이 더 높은 것으로 나타난 반면, 상담 경험이 있는 집단은 전문적 도움추구 태도가 좀 더 긍정적인 것으로 나타났다(남숙경·이상민, 2012). 대학생을 대상으로 상담에 대한 태도를 조사한 연구에서는 상담 경험이 있는 사람일수록

록 상담 서비스에 더욱 호의적이었다(Komiya & Eells, 2001). 또한, 상담 경험이 있는 사람일수록 상담에 대한 편견이 감소하는 것으로 밝혀졌다(Kakhnovets, 2011).

5) 상담 의도

상담 의도는 향후 정신건강 전문가에게 상담 서비스를 받고자 하는 의도가 있는지에 대한 변인이다. 정신건강 전문가의 전문성은 상담 의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 다수 보고되었다. 정신건강 분야 전문가들의 전문성에 대한 인식은 상담 경험이 없는 집단의 상담 의도에 대한 장벽을 낮추는 데에 영향을 주었다(정주리 외, 2016). 국내 내담자의 정신건강 전문가에 대한 기대를 탐구한 연구에서는, 내담자는 전문적 교육 배경을 가진 상담자를 요구하였으며, 상담자의 전문적 특성에 대한 기대를 높게 가지고 있었다(금명자, 2002; 금명자·이장호, 1990). 김은희와 주은선(2001)의 연구에서 내담자는 정신건강 전문가의 전문성과 인격적 자질 등을 기대하였다.

신뢰성은 상담 관계를 긍정적으로 발전시키는 데 효과적으로 작용하는 것으로 확인되었다(오충광·정남운, 2007). 의료 서비스 이용에서도 환자가 인지하는 의사에 대한 신뢰성은 환자 만족도에 정적인 영향을 주는 중요한 요소로 나타났으며(정미영, 2017), 환자의 재방문 의사에도 긍정적인 영향을 주었다(박종원·윤성준·최동준, 2003). 또한, 실제 경험한 신뢰성이 아니더라도 내담자는 상담자의 신뢰성에 대한 기대가 높을수록 상담에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다(Heppner & Heesacker, 1983).

상호작용성의 측면에서 환자 중심형 커뮤니케이션은 진료 만족도와 재방문 의도에 직, 간접적으로 영향을 미쳤다(유재웅·김찬아·최명일, 2010). 진료 시 의사 결정 과정에 환자를 참여시키고 감성적인

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

피드백을 통해 상호 관계를 형성하는 것은 의료 서비스 만족에 영향을 주었다(김현아·안보섭·김윤희, 2015). 공감성을 바탕으로 한 친절한 설명과 같은 상호작용성이 적용된 의료 서비스 제공자의 소통 방식은 의료 소비자들의 병원에 대한 부족한 확신을 해소시켜주므로, 궁극적으로 서비스 만족과 병원 선택에 중요한 요인이 된다(김수정·김준용·김준배, 2018).

또한, 인지도는 상담 서비스 이용 의도에 영향을 미친다. 앤더슨과 뉴만(Andersen & Newman, 1973)의 의료행동분석모델은 서비스 인지도를 의료 서비스 이용을 하도록 만들어주는 가능성 요인으로 보았다. 지역사회 일반 주민들의 서비스 제공기관 인식 여부는 정신건강 서비스 이용 의향 가능성과 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(천재영·최영, 2014). 노인들의 정신건강 서비스 이용 의향을 알아보는 연구에서는 정신건강 서비스 인지도가 이용 의향에 영향을 미치는 것을 확인했다(이기영 외, 2010). 청소년의 경우에도 기관 인지도는 정신건강 서비스 이용에 영향을 주었다(고은주·장소현·배은주, 2018). 조영아(2009)는 북한 이탈 주민의 전문적 도움 추구 의도와 정신건강 전문가 역할 인지도가 유의한 영향을 주는 것으로 밝혔다.

상담 경험 여부의 경우, 대학생을 대상으로 상담에 대한 태도를 조사한 연구에서 기존 상담 경험이 있는 학생이 교내 상담 센터를 이용할 의도가 더욱 높았다(Solberg et al., 1994). 또한, 과거에 상담 경험이 있는 사람들 중 긍정적인 상담 경험을 한 경우에 추후 상담 서비스를 재이용할 가능성이 높은 것으로 나타났다(Kakhnovets, 2011; Vogel & Wester, 2003).

위의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 각 정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 의도를 비교하고 상담 의도에 주요 변인이 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1: 대중이 인식한 정신건강의학과 의사, 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사의 특성(전문성, 신뢰성, 상호작용성)과 인지도, 상담 의도의 차이는 어떠한가?

연구문제 2: 대중이 인식한 정신건강의학과 의사의 특성(전문성, 신뢰성, 상호작용성), 인지도, 상담 경험 여부는 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 3: 대중이 인식한 정신건강 심리사의 특성(전문성, 신뢰성, 상호작용성), 인지도, 상담 경험 여부는 정신건강 심리사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 4: 대중이 인식한 정신건강 사회복지사의 특성(전문성, 신뢰성, 상호작용성), 인지도, 상담 경험 여부는 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가?

3. 연구 방법

1) 조사 대상 및 조사 방법

본 조사는 온라인 설문 조사 전문 기관인 마크로밀 엠브레인에 의뢰하여 2020년 3월 4일부터 6일까지(3일간) 온라인 설문 조사로 진행되었으며, 총 321명의 데이터가 최종 결과 분석을 위해 사용되었다. 연구자는 연구의 목적과 절차에 대한 설명서를 연구 대상자에게 제공하였으며, 연구 참여에 동의한 사람들을 대상으로 설문을 진행하였다. 본격적인 설문을 시작하기 전, 각 정신건강 전문가에 대한 응답

자들의 이해를 돕기 위해 각 직종에 대한 설명을 제시하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성이 154명(48.0%), 여성이 167명(52.0%)이며 평균 연령은 39.4세이다. 20대 81명(25.2%), 30대 80명(24.9%), 40대 80명(24.9%), 50대 80명(24.9%)으로 비교적 고른 분포를 보였다. 교육수준은 고등학교 졸업 이하 47명(14.6%), 대학교 재학 33명(10.3%), 대학교 졸업 이상 241명(75.1%)으로 나타났다.

2) 주요 변인의 측정

본격적인 설문을 진행하기 전 온라인 설문을 통해 2019년 11월 13일부터 17일까지(5일간) 총 150명을 대상으로 사전 조사를 시행하여 설문 문항을 수정 및 보완하였다. 사전 조사에서 정신건강 분야의 대표적인 4개의 직종(정신건강의학과 의사, 정신건강 임상심리사, 정신건강 간호사, 정신건강 사회복지사)을 중심으로 대중의 인식을 측정했다. 분석 결과 정신건강 간호사에 대한 인지도와 상담 경험이 가장 낮게 나타났는데, 대중이 정신건강 전문가 중 간호사에 대해 매우 생소하게 느끼는 상황에서 연구를 진행하는 것은 큰 의미가 없을 것으로 판단하여 본 조사에서는 정신건강 간호사를 제외한 3개 직종에 대한 인식을 살펴보기로 했다. 정신건강 임상심리사의 경우 사전 조사에서 상담 분야 전문가인 상담심리사를 포함하지 못한 점을 보완하여 본 연구에서는 임상심리사와 상담심리사를 모두 포함하는 개념으로 정의한 정신건강 심리사로 수정하여 반영했다.

각 정신건강 전문가의 특성(전문성, 신뢰성, 상호작용성)에 대한 인식을 측정하는 문항에서 전문성은 서보경과 김성호(2019)의 항목을 바탕으로 해당 정신건강 전문가는 ‘진료 및 상담에 대한 충분한 지식을 가지고 있다.’, ‘내담자의 문제에 대해 정확한 진단을 할 것이다.’,

‘적절한 치료 및 상담 기술을 가지고 있다.’의 3개 항목을 5점 척도로 측정했다(정신건강의학과 의사: $\alpha = .827$, 정신건강 심리사: $\alpha = .845$, 정신건강 사회복지사: $\alpha = .855$).

신뢰성은 금명자와 양미진(2001)의 연구를 참고하여 해당 정신건강 전문가는 ‘나에게 신뢰감을 줄 만한 사람이다.’, ‘의지할 수 있는 사람이다.’, ‘내가 진정 믿을 수 있는 사람이다.’의 3개 항목을 7점 척도로 측정했다(정신건강의학과 의사: $\alpha = .911$, 정신건강 심리사: $\alpha = .915$, 정신건강 사회복지사: $\alpha = .929$).

상호작용성은 서보경과 김성호(2019)의 연구에서 사용된 척도를 바탕으로 해당 정신건강 전문가는 ‘나의 의견을 존중해줄 것이다.’, ‘나에게 집중해서 대화할 것이다.’, ‘나의 질문에 성실하게 답변할 것이다.’, ‘내가 충분히 알아듣도록 설명할 것이다.’의 4문항을 5점 척도로 측정했다(정신건강의학과 의사: $\alpha = .898$, 정신건강 심리사: $\alpha = .895$, 정신건강 사회복지사: $\alpha = .910$).

각 정신건강 전문가의 인지도는 ‘당신은 해당 정신건강 전문가에 대해 들어본 적이 있으십니까?’, ‘당신은 해당 정신건강 전문가가 어떠한 일(역할)을 하는지 아십니까?’, ‘당신은 해당 정신건강 전문가를 미디어를 통해 접해본 적이 있으십니까?’의 3문항을 5점 척도로 측정하였다(정신건강의학과 의사: $\alpha = .838$, 정신건강 심리사: $\alpha = .860$, 정신건강 사회복지사: $\alpha = .881$).

상담 경험 여부는 각 정신건강 전문가와 과거에 상담한 경험이 있는가에 대해 질문하였으며, 먼저 전체 정신건강 전문가와의 상담 경험 여부를 측정 후 세부적으로 각 전문가에 대한 상담 경험 여부를 측정하였다.

상담 의도는 Ægisdóttir와 Gerstein(2009)가 개발하고 김태선(2011: 장윤진, 2012 재인용)이 번안한 심리상담 서비스에 대한 신념 척도(Beliefs About Psychological Services: BAPS) 18문항 중 의도(Intent) 소척

도(6문항)를 사용했다. ‘만약 친구가 심각한 문제로 내게 조언을 구한다면 나는 친구에게 해당 정신건강 전문가를 만나보도록 추천할 것이다.’, ‘나의 사적인 걱정을 해당 정신건강 전문가에게 기꺼이 드러낼 수 있다.’, ‘해당 정신건강 전문가를 만나는 것은 인생에서 어려운 시기를 겪고 있을 때 도움이 된다.’ 등의 6개 항목을 6점 척도로 측정했다(정신건강의학과 의사: $\alpha = .902$, 정신건강 심리사: $\alpha = .901$, 정신건강 사회복지사: $\alpha = .924$).

각 문항에 대해 SPSS Statistics 프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 전문성, 신뢰성, 상호작용성, 인지도, 상담 의도의 측정 도구가 타당한 것으로 판단되었다. Bartlett의 구형성 검정 결과 유의수준이 $p = .000$, KMO 측도는 .903으로 나타났다. 각 문항별 요인적재량은 0.5 이상, 공통성 값 0.5 이상을 충족하였다.

4. 연구 결과

1) 정신건강 전문가들 간의 특성 비교

<연구문제 1>은 정신건강의학과 의사, 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사의 특성, 인지도, 상담 의도에 어떠한 차이가 있는가에 대한 고찰이다. 본 데이터는 등분산성을 만족하지 않아 프리드먼 검정(Friedman Test)을 시행하였으며, 그 결과는 <표 1>과 같다. 전문성의 경우, 정신건강의학과 의사($M = 4.09, SD = 0.64$), 정신건강 심리사($M = 3.61, SD = 0.65$), 정신건강 사회복지사($M = 3.04, SD = 0.72$) 순으로 높았으며, 통계적으로 유의하였다($\chi^2(2) = 371.074, p < .001$). 신뢰성의 경우, 정신건강의학과 의사($M = 5.21, SD = 1.09$), 정신건강 심리사($M = 4.63, SD = 1.13$), 정신건강 사회복지사($M = 3.99, SD =$

〈표 1〉 정신건강 전문가들 간의 전문성 비교

Descriptive Statistics				Friedman Test
변인	분류	Mean	SD	Mean Rank
전문성	정신건강의학과 의사	4.09	0.64	2.66
	정신건강 심리사	3.61	0.65	2.02
	정신건강 사회복지사	3.04	0.72	1.32
Friedman Test Statistics		$\chi^2 (2) = 371.074 (p < .001)$		
신뢰성	정신건강의학과 의사	5.21	1.09	2.55
	정신건강 심리사	4.63	1.13	2.02
	정신건강 사회복지사	3.99	1.22	1.43
Friedman Test Statistics		$\chi^2 (2) = 275.540 (p < .001)$		
상호작용성	정신건강의학과 의사	3.70	0.67	2.07
	정신건강 심리사	3.75	0.65	2.21
	정신건강 사회복지사	3.48	0.75	1.72
Friedman Test Statistics		$\chi^2 (2) = 64.551 (p < .001)$		
인지도	정신건강의학과 의사	3.56	0.85	2.54
	정신건강 심리사	3.18	0.87	2.11
	정신건강 사회복지사	2.35	0.92	1.36
Friedman Test Statistics		$\chi^2 (2) = 304.740 (p < .001)$		
상담 의도	정신건강의학과 의사	4.19	1.01	2.70
	정신건강 심리사	3.32	0.82	1.46
	정신건강 사회복지사	3.39	1.05	1.84
Friedman Test Statistics		$\chi^2 (2) = 282.453 (p < .001)$		

Note. N = 321. SD = 표준화 편차.

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

1.22) 순으로 높았으며, 통계적으로 유의하였다($\chi^2(2) = 275.540, p < .001$). 상호작용성의 경우, 정신건강 심리사($M = 3.75, SD = 0.65$), 정신건강의학과 의사($M = 3.70, SD = 0.67$), 정신건강 사회복지사($M = 3.48, SD = 0.75$) 순으로 높았으며, 통계적으로 유의하였다($\chi^2(2) = 64.551, p < .001$).

인지도의 경우 정신건강의학과 의사($M = 3.56, SD = 0.85$), 정신건강 심리사($M = 3.18, SD = 0.87$), 정신건강 사회복지사($M = 2.35, SD = 0.92$) 순으로 높았으며, 통계적으로 유의하였다($\chi^2(2) = 304.740, p < .001$). 마지막으로 상담 의도의 경우, 정신건강의학과 의사($M = 4.19, SD = 1.01$), 정신건강 사회복지사($M = 3.39, SD = 1.05$), 정신건강 심리사($M = 3.52, SD = 0.82$) 순으로 높았으며, 통계적으로 유의하였다($\chi^2(2) = 282.453, p < .001$).

2) 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 영향을 미치는 요인

<연구문제 2>는 정신건강의학과 의사의 특성, 인지도, 정신건강의학과 의사와의 상담 경험 여부는 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 고찰이다. 먼저 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도와 주요 독립변인 간의 상관관계 분석 결과는 <표 2>와 같다. 상관관계 분석에서 정신건강의학과 의사의 특성과 인지도 그리고 상담 경험 여부는 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도와 통계적으로 유의한 상관관계를 가졌다. 변인 중에서 특히 정신건강의학과 의사의 신뢰성($r = .581, p < .001$), 상호작용성($r = .560, p < .001$), 전문성($r = .497, p < .001$)이 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도와 높은 상관관계를 가졌고, 상담 경험 여부($r = .233, p < .001$)와 인지도($r = .267, p < .01$) 또한 상관관계를 가졌다.

<연구문제 2>을 알아보기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는

〈표 2〉 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도와 주요 독립변인 간의 상관관계

		정신건강의학과 의사					
변인		1	2	3	4	5	6
정신 건강 의학과 의사	1. 상담 의도	1					
	2. 전문성	.497***	1				
	3. 신뢰성	.581***	.641***	1			
	4. 상호작용성	.560***	.514***	.567***	1		
	5. 인지도	.267**	.315**	.162**	.095	1	
	6. 상담 경험 여부	.233***	.117*	.040	.040	.126*	1
	<i>M</i>	4.19	4.09	5.21	3.70	3.56	0.15
<i>SD</i>	1.01	0.64	1.09	0.67	0.85	0.35	

Note. *N* = 321. *M* = 평균; *SD* = 표준화 편차.

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

〈표 3〉 주요 변인이 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석

		정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도					
		<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>	VIF
(상수)		-.189	0.31		-.616	.539	
정신 건강 의학과 의사	전문성	.093	0.09	.054	1.026	.306	1.965
	신뢰성	.309	0.05	.335	5.870	.000***	1.954
	상호작용성	.487	0.08	.322	6.294	.000***	1.571
	인지도	.147	0.05	.123	2.791	.006**	1.170
	상담 경험 여부	.486	0.10	.170	4.051	.000***	1.063
		$F(5,315) = 57.280 (p < .001)$					
		$R^2 = .476, \text{수정된 } R^2 = .468$					

Note. *N* = 321. *SE* = 표준화 오류

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

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

<표 3>과 같다. VIF는 모두 4보다 작은 것으로 나타나, 다중공선성 문제가 없다고 판단하였다. 분석결과, 정신건강의학과 의사의 신뢰성($\beta = .335, p <.001$)과 상호작용성($\beta = .322, p <.001$)이 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 가장 높은 영향력을 미쳤다. 다음으로 정신건강의학과 의사와의 상담 경험 여부($\beta = .170, p <.001$)와 정신건강의학과 의사의 인지도($\beta = .123, p <.01$) 순으로 영향력이 높았으며, 정신건강의학과 의사의 전문성($\beta = .054, p = .306$)은 통계적으로 유의하지 않았다. 다중회귀분석을 통해 제안된 모형은 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도의 총 47.6%를 설명하고 있는 것으로 밝혀졌다($F = 57.280, p <.001$).

3) 정신건강 심리사에 대한 상담 의도에 영향을 미치는 요인

<연구문제 3>은 정신건강 심리사의 특성, 인지도, 정신건강 심리사와의 상담 경험 여부는 정신건강 심리사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 고찰이다. 정신건강 심리사에 대한 상담 의도와 주요 독립변인 간의 상관관계 분석 결과는 <표 4>와 같다. 상관관계 분석에서 정신건강 심리사의 특성과 인지도 그리고 정신건강 심리사와의 상담 경험 여부는 정신건강 심리사에 대한 상담 의도와 통계적으로 유의한 상관관계를 가졌다. 특히 정신건강 심리사의 신뢰성($r = .647, p <.001$), 상호작용성($r = .617, p <.001$), 전문성($r = .549, p <.001$)이 정신건강 심리사에 대한 상담 의도와 높은 상관관계를 보였고, 인지도($r = .299, p <.01$)와 상담 경험 여부($r = .124, p <.05$) 또한 상관관계를 가졌다.

<연구문제 3>을 알아보기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 <표 5>와 같다. VIF는 모두 4보다 작은 것으로 나타나, 다중공선성 문제가 없다고 판단하였다. 분석결과, 정신건강 심리사의 신뢰성($\beta =$

〈표 4〉 정신건강 심리사에 대한 상담 의도와 주요 변인 간의 상관관계

		정신건강 심리사					
변인		1	2	3	4	5	6
정신 건강 심리사	1. 상담 의도	1					
	2. 전문성	.549***	1				
	3. 신뢰성	.647***	.745***	1			
	4. 상호작용성	.617***	.676***	.654***	1		
	5. 인지도	.299**	.392**	.295**	.301**	1	
	6. 상담 경험 여부	.124*	.102*	.099*	.095*	.184***	1
	M	3.32	3.61	4.63	3.75	3.08	0.26
SD	0.82	0.65	1.13	0.65	1.06	0.85	

Note. N = 321. M = 평균; SD = 표준화 편차.

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

〈표 5〉 주요 변인이 정신건강 심리사에 대한 상담 의도에 미치는 영향에 관한 다중 회귀분석

		정신건강 심리사에 대한 상담 의도					
		B	SE	β	t	p	VIF
정신 건강 심리사	(상수)	.205	0.21		.957	.339	
	전문성	-.024	0.08	-.019	-.288	.774	2.766
	신뢰성	.304	0.05	.420	6.636	.000***	2.480
	상호작용성	.415	0.07	.329	5.730	.000***	2.040
	인지도	.070	0.04	.075	1.667	.097	1.255
	상담 경험 여부	.033	0.04	.034	.823	.411	1.072
			$F(5,315) = 60.708 (p < .001)$				
		$R^2 = .491$, 수정된 $R^2 = .483$					

Note. N = 321. SE = 표준화 오류

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

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

.420, $p < .001$)과 상호작용성($\beta = .329, p < .001$)이 정신건강 심리사에 대한 상담 의도에 높은 영향력을 가졌다. 정신건강 심리사의 인지도($\beta = .075, p = .097$)의 정신건강 심리사의 전문성($\beta = -.019, p = .774$)과 정신건강 심리사와의 상담 경험 여부($\beta = .034, p = .411$)는 통계적으로 유의하지 않았다. 다중회귀분석을 통해 제안된 모형은 정신건강 심리사에 대한 상담 의도의 총 49.1%를 설명하였다($F = 60.708, p < .001$).

4) 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에 영향을 미치는 요인

<연구문제 4>는 정신건강 사회복지사의 특성, 인지도, 정신건강 사회복지사와의 상담 경험 여부는 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 고찰이다. 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도와 주요 독립변인 간의 상관관계를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 상관관계 분석에서 정신건강 사회복지사의 특성과 인지도 그리고 정신건강 사회복지사와의 상담 경험 여부는 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도와 통계적으로 유의한 상관관계를 가졌다. 특히 정신건강 사회복지사의 신뢰성($r = .708, p < .001$), 전문성($r = .628, p < .001$), 상호작용성($r = .603, p < .001$)이 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도와 높은 상관관계를 가졌고, 인지도($r = .356, p < .01$)와 상담 경험 여부($r = .194, p < .001$)는 비교적 낮은 상관관계를 가졌다.

<연구문제 4>를 알아보기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 <표 7>과 같다. VIF는 모두 4보다 작은 것으로 나타나, 다중공선성 문제가 없다고 판단하였다. 분석결과, 정신건강 사회복지사의 신뢰성($\beta = .448, p < .001$)과 상호작용성($\beta = .244, p < .001$)이 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에 가장 높은 영향력을 가졌다. 정신건강

〈표 6〉 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도와 주요 변인 간의 상관관계

		정신건강 사회복지사					
변인		1	2	3	4	5	6
정신 건강 사회 복지사	1. 상담 의도	1					
	2. 전문성	.628***	1				
	3. 신뢰성	.708***	.766***	1			
	4. 상호작용성	.603***	.631***	.626***	1		
	5. 인지도	.356**	.431**	.378**	.225**	1	
	6. 상담 경험 여부	.194***	.158**	.191***	.101*	.275**	1
M		3.39	3.04	3.99	3.48	2.35	0.16
SD		1.05	.072	1.22	0.75	0.92	0.79

Note. N = 321. M = 평균; SD = 표준화 편차.

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

〈표 7〉 주요 변인이 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석

		정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도					
		B	SE	β	t	p	VIF
(상수)		.061	0.20		.301	.764	
정신 건강 사회 복지사	전문성	.130	0.09	.089	1.405	.161	2.847
	신뢰성	.384	0.05	.448	7.302	.000***	2.685
	상호작용성	.338	0.07	.244	4.815	.000***	1.828
	인지도	.090	0.04	.080	1.861	.064	1.313
	상담 경험 여부	.063	0.05	.048	1.216	.225	1.094
		$F(5,315) = 79.529$ ($p < .001$)					
		$R^2 = .558$, 수정된 $R^2 = .551$					

Note. N = 321. SE = 표준화 오류

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

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

사회복지사의 인지도($\beta = .090, p = .064$), 정신건강 사회복지사의 전문성($\beta = .089, p = .161$), 정신건강 사회복지사와의 상담 경험 여부($\beta = .048, p = .225$)는 통계적으로 유의하지 않았다. 다중회귀분석을 통해 제안된 모형은 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도의 총 55.8%를 설명하고 있는 것으로 밝혀졌다($F = 79.529, p < .001$).

5. 논의 및 결론

본 연구는 대중이 인식한 정신건강 전문가들의 특성, 인지도, 상담 의도에 어떠한 차이가 있는가에 대하여 알아보았으며, 정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부가 대중의 정신건강 상담 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구의 주요 변인들의 차이를 알아보기 위해 프리드먼 검정(Friedman Test)을 실시하였고, 주요 변인이 각 정신건강 전문가에 대한 상담 의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

각 정신건강 전문가들 간의 특성, 인지도, 상담 의도 차이를 비교한 결과, 대중들의 전문성, 신뢰성, 인지도에 대한 인식은 정신건강의학과 의사가 가장 높았다. 상호작용성 인식은 정신건강 심리사가 가장 높고 정신건강의학과 의사와 정신건강 사회복지사 순이었다. 상담 의도는 의사, 심리사, 사회복지사 순으로 나타났다. 상호작용성을 제외한 모든 요인에서 정신건강의학과 의사와 관련된 특성 인식이 가장 높게 측정되었다.

대중이 인식한 각 정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부가 상담 의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아본 결과는 다음과 같다.

첫째, 정신건강의학과 의사의 경우 신뢰성과 상호작용성이 상담 의

도에 가장 큰 영향력을 미쳤으며, 다음으로는 상담 경험 여부와 인지도가 상담 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 정신건강의학과 의사의 전문성은 상담 의도에 유의한 영향을 미치지 못했다. 둘째, 정신건강 심리사의 경우에는 신뢰성과 상호작용성이 상담 의도에 유의한 영향을 주었지만 인지도와 전문성, 상담 경험 여부는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하였다. 셋째, 정신건강 사회복지사의 경우 신뢰성과 상호작용성이 상담 의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었지만, 전문성, 인지도, 상담 경험 여부는 유의한 영향을 주지 못했다. 즉, 모든 정신건강 전문가에서 공통적으로 신뢰성이 상담 의도에 가장 큰 영향력을 갖는 것으로 보고되었으며, 상호작용성이 그 뒤를 이었다. 하지만 전문성은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못했다.

이러한 연구 결과는 선행연구와 비슷한 양상을 보인다. 정신건강의학과 의사, 상담심리사, 사회복지사 등 각 정신건강 전문가의 전문성에 대한 인식을 조사한 연구에서는 정신건강의학과 의사, 상담심리사, 사회복지사 순으로 전문성이 높았다(손난희, 김은정, 2007). 이는 정신건강의학과 의사가 다른 정신건강 전문가에 비해 더욱 심각한 질병을 다룬다는 일반인의 인식 때문인 것으로 판단되는데, 대중들은 정신건강의학과 의사가 정신보건문제에 좀 더 유능하다는 인식을 가지고 있다고 조사된 바 있다(유성경, 2005; Farberman, 1997; Schindler et al, 1987). 본 연구에서 세 직역 중 정신건강 사회복지사는 전문성, 신뢰성, 인지도 인식이 가장 낮은 수준으로 나타났다. 이는 사회복지사의 전문성과 신뢰성에 대한 인식 측면에서 타 직역에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타난 선행연구와 같은 결과이다(강철희·최명민, 2007). 이와 같은 결과는 사회복지사와의 관계 경험이나 미디어 노출 경험이 없는 사람들이 많기 때문인 것으로 유추할 수 있다(김정희, 2008).

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

회귀분석 결과, 공통적으로 정신건강 전문가와의 상담 의도를 결정하는 가장 영향력 있는 변수는 신뢰성과 상호작용성으로 나타났다. 상담의 특성상 내담자가 자신의 비밀을 드러내야 하기 때문에(Fong & Cox, 1983), ‘신뢰성’은 상담 의도에 중요한 요소로 작용한 것으로 보인다. 또한, 내담자가 상담자와 관계 형성을 하기 위해서는 자신의 마음에 대한 충분한 이해를 바라므로(연광호 외, 2011), ‘상호작용성’은 상담 의도에 중요한 요소로 작용한 것으로 판단된다. 결국 상담 현장에서 내담자가 느끼는 신뢰와 상호작용의 수준이 지속적 상담에 대한 의도를 결정하는 핵심 변인인 것이다.

정신건강 전문가의 ‘전문성’이 상담 의도에 영향을 미치지 못한 것은 대중들이 상담 서비스를 제공하는 전문가를 선택할 때, 전문적인 기술을 기대하기보다는 인간적인 신뢰와 상호작용을 더욱 중요시 한다는 것으로 해석될 수 있다. 어려움을 겪고 있는 한 개인이 조인을 얻고자 하는 행위는 결국 사회적, 정서적 지지를 필요로 한다는 것을 의미한다(Kim & Mills, 2010). 이 같은 시사점은 향후 대중과 정신건강 전문가와의 관계 개선을 위한 중요한 시각을 제공할 수 있다고 믿는다.

반면, ‘인지도’는 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도를 제외하고 정신건강 심리사, 정신건강 사회복지사에 대한 상담 의도에는 유의한 영향을 주지 않았다. 정신건강의학과 의사의 경우 대체로 대중의 인지도가 높은 수준으로 보고되었으나(Farberman, 1997; Schindler et al., 1987), 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사의 경우 대중의 두 직업에 대한 기본적인 ‘인지’의 수준 자체가 낮은 것으로 나타났다(김서영·김형미·정미애, 2019; 손난희·김은정, 2007; 심경순, 2003). 본 연구에서도 정신건강의학과 의사의 인지도가 가장 높았고, 상대적으로 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사의 인지도는 저조했다. 직업 자체에 대한 인지의 부족은 결국 정신건강 심리사와 정신건강

사회복지사들이 제공할 수 있는 정신적 지원과 서비스에 대해서도 매우 미비한 수준의 정보만 보유하고 있을 가능성이 높다는 의미로 볼 수 있다. 두 직역 모두 대중의 정신건강 측면에서 핵심적인 기능을 담당하고 있으나, 향후 대중과의 관계를 개선하기 위해서는 본격적 논의가 필요할 것으로 보인다.

상담 경험이 있는 사람일수록 전문가와의 상담 의도가 높다는 선행연구와 마찬가지로(남숙경 · 이상민, 2012; Komiya & Eells, 2001), ‘상담 경험 여부’는 정신건강의학과 의사에 대한 상담 의도에 긍정적 영향을 주었다. 반면, 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사의 경우 상담 경험 여부가 상담 의도에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 이는 상담 만족도나 상담 성과가 낮기 때문인 것으로 해석될 수 있지만(정주리 외, 2016; 엄혜현 외, 2014), 본 연구의 설문대상 중 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사에게 상담을 받은 경험이 있다고 응답한 표본의 수가 제한적이므로 이를 일반화하기에는 어려움이 있다. 이에 따라 관련된 후속 연구가 필요하다고 판단된다.

이상의 연구결과는 정신건강 전문가들이 신뢰성과 상호작용성에 관련된 역량을 자체적으로 보강할 필요가 있다는 것을 시사한다. 대중은 자신의 이야기를 집중해서 들어주는, 신뢰할 수 있는 상담자를 원한다. 정신건강 전문가들은 정신건강 서비스 이용이 저조한 이유가 낙인이나 서비스에 대한 정보가 부족한 것으로 예측하였으나, 실질적으로 대중은 정신건강 서비스를 이용했지만 상담자에게 ‘이해받지 못하여서’ 이용 비율이 낮은 것으로 나타났다(김동배 · 안인경, 2007). 정신건강 전문가들은 대중의 요구를 정확히 파악하고 스스로 이와 관련된 역량을 키우기 위해 노력해야 할 것이다. 이와 함께 정신건강 서비스를 홍보할 때 신뢰성과 상호작용성을 중심으로 대중에게 다가가려는 시도가 필요할 것으로 보인다. 예컨대, 미디어에서 정신건강 전문가들은 대중이 믿고 의지할 수 있는 모습을 보여주어 신뢰가 가

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

고, 대중의 눈높이에 맞춘 진정성 있는 소통을 통해 높은 상호작용성을 보여주는 이미지를 구축해야 할 것이다.

더불어 인지도가 낮은 것으로 나타난 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사에 대한 홍보와 지속적 소통이 필수적인 것으로 사료된다. 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사들이 속해있는 주요 단체, 관련 학회, 주무 공공기관들의 개별 혹은 협력을 통해 수행하는 대중소통 노력과 관련된 본격적 논의가 있어야 하는 시점이다. 이 같은 과정을 통해, 궁극적으로는 여전히 정신적 지원 혹은 정신건강 관련 서비스에 대한 필요성이 높은 대중이 더욱 활발하게 전문가를 적극적으로 찾을 수 있는 환경이 조성될 수 있으리라 믿는다.

본 연구의 한계점으로는 다음과 같은 사항을 지적할 수 있을 것으로 판단된다. 우선 정신건강 전문가와의 상담 의도에 영향을 미치는 요소가 5가지(전문성, 신뢰성, 상호작용성, 인지도, 상담 경험 여부)로 한정되었기 때문에, 상담 의도에 영향을 미치는 개인적 특성 등과 같은 기타 변인을 포괄적으로 살펴보지 못하였다. 추후 유사한 주제를 활용하여 다양한 변인들이 상담 의도에 미치는 영향을 알아보는 연구를 통해 한계점을 극복할 수 있다고 사료된다. 다음으로 설문에 참여한 사람들이 해당 전문가들에 대한 경험과 인지, 정보 수준이 관련 문항들에 대해 의미 있는 답을 제시할 수 있을 정도로 충분했는지에 대한 사항도 한계점으로 언급될 수 있을 것이다. 특히 정신건강 심리사와 정신건강 사회복지사의 경우 정신건강의학과 의사들에 비해 인지의 정도가 낮은 것으로 파악되었기 때문이다. 물론 설문의 수행 전에 연구의 대상으로 설정한 직업들에 대한 자세한 정보를 포함하여 전달하기는 하였으나, 그럼에도 불구하고 기본적인 이해 수준이 결과에 미치는 영향은 없지 않았을 것으로 예측된다. 향후 방법론의 변화를 적용하는 추가 연구를 통해 한계점이 극복될 수 있을 것이라 기대해본다.

참고문헌

- 강철희, 최명민 (2007). 사회복지사와 타분야 원조전문직 간 대중이미지 비교연구. <한국사회복지학>, 59권 1호, 171-197.
- 고은주, 장소현, 배은주 (2018). 청소년 정신건강서비스 중복이용 영향 요인:○○ 시 고 2 학생을 중심으로. <청소년학연구>, 25권 7호, 33-65.
- 국립정신건강센터 (2018). 정신건강현황 4차 예비조사 결과보고서. Retrieved from https://www.ncmh.go.kr:2453/kor/data/snmhDataView2.jsp?no=8477&fno=106&menu_cd=K_04_09_00_00_00
- 국립정신건강센터 (2019). 2019년 국민 정신건강지식 및 태도조사 결과보고서. Retrieved from http://www.ncmh.go.kr/kor/data/snmhDataView2.jsp?no=8681&fno=106&menu_cd=K_04_09_00_00_00
- 국립서울병원 국립정신보건교육연구센터 (2008). 우리나라 일반성인의 정신건강지식 (Mental Health Literacy) 실태 조사. Retrieved from https://policy.nl.go.kr/search/searchDetail.do?rec_key=SH1_UMO20140065924&kwd=
- 금명자 (2002). 청소년 내담자와 상담자의 상담에 대한 기대 차이 및 문화적 특성과의 관계. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 14권 3호, 529-546.
- 금명자, 양미진 (2001). 청소년과 부모의 내외통제성에 따른 상담에 대한 기대 차이. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 13권 3호, 75-94.
- 금명자, 이장호 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. <한국심리학회

- 지: 상담 및 심리치료>, 3권 1호, 23-43.
- 김동배, 안인경 (2007). 한국인의 적극적 정신건강 욕구와 해결방법에 대한 일반인과 전문가 간 인식차이 연구. <정신건강과 사회복지>, 25권, 5-40.
- 김민정 (2017). 의사-환자 관계에서 ‘환자가 의사를 신뢰한다’의 의미 고찰. <한국콘텐츠학회 논문지>, 12권, 83-104.
- 김상우, 김광호, 장영혜 (2009). 의사의 전문성과 커뮤니케이션 능력이 환자가 지각하는 신뢰, 가치 및 만족에 미치는 영향. <마케팅논집>, 17권 1호, 115-140.
- 김서영, 김형미, 정미애 (2019). 비보건계열 대학생의 치과위생사 의료인화에 대한 견해. <한국콘텐츠학회 논문지>, 19권 8호, 316-322.
- 김수정, 김준용, 김준배 (2018). Kano모델과 Timko 모델을 이용한 의료 소비자의 병원선택요인에 관한 연구. <한국병원경영학회지>, 23권 4호, 40-52.
- 김영근 (2013). 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식 차원. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 25권 2호, 203-226.
- 김은희, 주은선 (2001). 내담자 변인과 상담형태에 따른 내담자의 상담에 대한 기대감 연구. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 13권 1호, 51-77.
- 김정희. (2008). 사회복지사의 전문적 이미지에 영향을 미치는 요인에 관한 세 집단 비교. <지방자치연구>, 12권, 83-104.
- 김진세. (2019.03.16.) [김진세 박사의 K상담실] “성취가 아닌 과정 중시하고 주변을 배려해 보세요”. <경향신문>. Retrieved from http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=20190316060015#csidx6150227165b1dcaaf513626012f1621
- 김현아, 안보섭, 김윤희 (2015). 의사-환자 간 커뮤니케이션 유형이 병

- 원만족도와 병원평판에 미치는 영향: 병원 서비스 품질 인식 매개효과를 중심으로. <광고 PR 실학연구>, 8권 3호, 54-72.
- 남숙경, 이상민 (2012). 전문적 도움추구태도 단축형 척도의 집단간 차이분석: 대상, 성별, 연령, 상담경험 유무를 중심으로. <상담학 연구>, 13권 1호, 341-366.
- 박성희 (2000). 상담 효과를 가져오는 상담 관계의 특성. <초등교육연구>, 14권 1호, 167-180.
- 박용천, 송하림, 이종선, 최기홍 (2018). 한국 임상심리학자의 인지행동치료 전문성: 연구 역량. <Korean Journal of Clinical Psychology>, 37권 33-40.
- 박종원, 윤성준, 최동춘 (2003). 의료서비스품질과 이미지가 고객만족과 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구. <서비스경영학회지>, 4권 1호, 57-81.
- 배지영 (2013.10.21.). [병원리포트] 서울대병원 성인 1000명 조사해 보니. <중앙일보>, Retrieved from <https://news.joins.com/article/12909324>
- 보건복지부 (2016). 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률. Retrieved from <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=183629#0000>
- 보건복지부 (2017). 2016 정신질환실태조사. Retrieved from <http://www.korea.kr/archive/expDocView.do?docId=37547>
- 삼성서울병원, 보건복지부 (2017). 정신질환실태조사. Retrieved from <http://www.mohw.go.kr/>
- 서미경, 이민규 (2013). 한국인의 정신건강이해력 평가와 취약집단분석. <한국사회복지학>, 65권 2호, 313-334.
- 서보경, 김성호 (2019). 지각된 의료진의 전문성과 상호작용성이 신뢰를 통하여 환자의 순응도에 미치는 영향. <서비스경영학회지>, 20권 4호, 1-24.

- 서울대학교병원 (2020). 정신의학과 소개. Retrieved from
<http://www.snuh.org/global/en/blog/00948/philosophy.do>
- 손난희, 김은숙 (2005). 한국 사람들은 심리학에 대해 어떻게 생각하는가? <한국심리학회지: 일반>, 24권, 97-107.
- 손난희, 김은정 (2007). 한국 사람들의 상담가에 대한 이미지. <상담학연구>, 8권 2호, 483-492.
- 심경순 (2003). 정신보건사회복지사의 직무만족에 관한 연구. <한국사회복지행정학>, 10호, 169-195.
- 연광호, 박영근, 김영화 (2011). 의사의 커뮤니케이션 스타일이 레포, 신뢰, 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. <마케팅논집>, 19권 2호, 41-57.
- 오창호, 박대섭 (2012). 고객이 인지한 서비스제공자의 상호작용성과 고객참여가 관계신념에 미치는 영향 -레포의 매개역할을 중심으로-. <경영과 정보연구>, 31권 4호, 445-467.
- 오충광, 정남운 (2007). 정서표현갈등과 상담자 지각이 작업동맹에 미치는 영향. <한국심리학회지: 문화 및 사회문제>, 13권 1호, 115-136.
- 오현수, 김진숙 (2012). 내담자의 상담요청 결정과정에 관한 질적 연구. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 24권 4호, 781-805.
- 유성경 (2005). 한국 대학생의 상담, 상담치료, 정신치료에 대한 태도. <한국심리학회지 : 상담 및 치료>, 17권 3호, 617-632.
- 유우현, 정용국 (2016). 매스미디어 노출과 메르스 예방행동 의도의 관계에서 대인커뮤니케이션의 역할: 면대면 및 온라인 커뮤니케이션의 매개 및 조절효과. <한국방송학보>, 30권 4호, 121-151.
- 유재웅, 김찬아, 최명일 (2010). 의사의 커뮤니케이션 스타일에 대한 환자의 인식이 재방문 의도에 미치는 영향. <한국광고홍보학보>, 12권 3호, 77-101.

- 이기영, 최송식, 박현숙, 임현정 (2010). Andersen과 Newman 모델에 근거한 농어촌 지역 노인의 정신건강서비스 이용의향에 관한 연구. <한국사회복지학>, 62권 2호, 257-278.
- 이용재, 최호규 (2010). 노인전문병원의 의료서비스 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향. <기업경영리뷰>, 1권 2호, 87-112.
- 이은경, 양난미, 서은경 (2007). 한국에서의 상담에 대한 질적 연구. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 19권 3호, 587-607.
- 이인숙, 하정미 (2008). 정신보건사회복지사의 상담 경험에 관한 연구. <정신건강과 사회복지>, 28권, 96-125.
- 이정현 (2020.05.12.). 드라마 속 의사, 더 많아지고 더 다양해진다. <연합뉴스>. Retrieved from <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200511059400005?input=1195m>
- 이종학, 김찬중 (2013). 의사의 환자중심 커뮤니케이션이 환자참여에 미치는 영향: 신뢰의 조절효과를 중심으로. <한국콘텐츠학회논문지>, 13권 3호, 278-286.
- 이철재 (2020.04.07.). [짤막K토크] ‘코로나 블루’ 극복 어떻게?. <KBS>. Retrieved from <http://mn.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4419645>
- 이홍직 (2010). 사회복지사의 직업이미지. <주관성 연구>, 21호, 195-208.
- 장성숙 (2003). 한국문화와 현실역동상담의 상담자-내담자 관계. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 15권 2호, 147-160.
- 장윤진 (2012). <사회적 낙인, 자기 낙인과 상담에 대한 태도와의 관계에서 수치심의 매개효과>. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 정미영 (2017). 의사의 정보원 속성, 언어·비언어 커뮤니케이션, 진료만족 및 행동 의도와의 관계: 정교화가능성 모델을 중심으로. <한국소통학보>, 16권 4호, 7-49.

- 정주리, 연구진, 양지웅, 김정기 (2016). 상담경험 유무에 따른 성별, 심리적 어려움, 상담관련 경험 및 태도가 대학생의 상담서비스 이용 의도에 미치는 영향. <청소년상담연구>, 24권 1호, 131-150.
- 조수영, 김정민 (2010). 정신건강 및 정신질환에 대한 지상파 TV 뉴스 분석. <한국언론학보>, 54권 5호, 181-204.
- 조영아 (2009). 북한이탈주민의 심리 상담에 대한 요구도와 전문적 도움 추구 행동. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 21권 1호, 285-310.
- 천상욱 (2018.03.02.). 국민들의 정신건강을 돕기 위한 전문가들의 심리상담 바로알기. <전자신문>, Retrieved from <https://www.etnews.com/20180302000097>
- 천재영, 최영 (2014). 앤더슨 행동모델을 적용한 지역사회 주민의 정신건강서비스 이용 요인 분석. <한국지역사회복지학>, 49권, 307-335.
- 통계청 (2019). 2018년 사망원인 통계. Retrieved from https://www.kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=377606&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&searchInfo=&sTarget=title&sTxt=
- 한국방송공사 (2019.12.01). [50회] 거리의 만찬. <KBS>. Retrieved from http://vod.kbs.co.kr/index.html?source=episode&sname=vod&stype=vod&program_code=T2018-0339&program_id=PS-2019185285-01-000
- 한국상담심리학회 (2020). 심리상담이 무엇인가요. Retrieved from http://www.krcpa-counsel.or.kr/counseling_01.asp
- 한국정신건강전문요원협회 (2020). 정신건강전문요원이란?. Retrieved from <http://www.kamhp.or.kr/sub.php?menukey=6>
- 황재희 (2018.06.22.). 의료 패러다임 변화 ‘자기 주도적 건강관리 환경’ 마련해야. <메디게이트뉴스>, Retrieved from

<https://www.medigatenews.com/news/2708895223>

- Ægisdottir, S., & Gerstein, L. H. (2009). Beliefs about psychological services (BAPS): Development and psychometric properties. *Counseling Psychology Quarterly*, 22(2), 197-219.
- Andersen, R., & Newman, J. F. (1973). Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States. *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society*, 51(1), 95-124.
- Beautrais, A. L. (2000). Risk factors for suicide and attempted suicide among young people. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 34(3), 420-436.
- Demyan, A. L. & Anderson, T. (2012). Effects of a brief media intervention on expectations, attitudes, and intentions of mental health help seeking. *Journal of Counseling Psychology*, 59(2), 222-229.
- Farberman, R. K. (1997). Public attitudes about psychologists and mental health care: Research to guide the american psychological association public education campaign. *Professional Psychology: Research and Practice*, 28(2), 128-136.
- Fong, M. L., & Cox, B. G. (1983). Trust as an underlying dynamic in the counseling process: How clients test trust. *Personnel & Guidance Journal*, 62(3), 163-166.
- Heppner, P. P., & Heesacker, M. (1983). Perceived counselor characteristics, client expectations, and client satisfaction with counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 30(1), 31-39.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38(2), 139.
- Kakhnovets, R. (2011). Relationships among personality, expectations about

- counseling, and help seeking attitudes. *Journal of Counseling & Development*, 89(1), 11-19.
- Kim, S., & Mills, C. B. (2010). The Effects of Advice Seeker's Expectations on Responses to Advice. *Speech & communication*, (14), 7-32.
- Komiya, N., & Eells, G. T. (2001). Predictors of attitudes toward seeking counseling among international students. *Journal of College Counseling*, 4(2), 153-160.
- LeCroy, C. W., & E. L. Stinson. (2004). The public's perception of social work: Is it what we think it is?. *Social Work*, 49(2), 164-174.
- Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3), 438.
- Niederkröthaler, T., Reidenberg, D. J., Till, B., & Gould, M. S. (2014). Increasing help-seeking and referrals for individuals at risk for suicide by decreasing stigma: The role of mass media. *American Journal of Preventive Medicine*, 47(3), 235-243.
- OECD. (2020). Suicide rates (indicator). Retrieved from <https://data.oecd.org/healthstat/suicide-rates.htm>
- Rogers, Everett M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. New York, NY: Free Press.
- Schindler F., Berren, M. R., Hannah, M. T., Beigel, A., & Santiago, J. M. (1987). How the public perceives psychiatrists, psychologists, nonpsychiatric physicians, and members of the clergy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18(4), 371-376.
- Shaw, B. F., Elkin, I., Yamaguchi, J., Olmsted, M., Vallis, T. M., Dobson, K. S., Lowery, A., Sotsky, S. M., Watkins, J. T., & Imber, S. D. (1999). Therapist competence ratings in relation to clinical outcome in

cognitive therapy of depression. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 67(6), 837-846.

- Solberg, V. S., Ritsma, S., Davis, B. J., Tata, S. P., & Jolly, A. (1994). Asian-American students' severity of problems and willingness to seek help from university counseling centers: Role of previous counseling experience, gender, and ethnicity. *Journal of Counseling Psychology*, 41(3), 275.
- Spring, B. (2007). Evidence-based practice in clinical psychology: What it is, why it matters, what you need to know. *Journal of Clinical Psychology*, 63(7), 611-631.
- 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.

최초 투고일: 2021년 05월 13일

논문 수정일: 2021년 06월 29일

게재 확정일: 2021년 07월 13일

대중의 정신건강 상담 의도에 영향을 미치는 요인:
정신건강 전문가의 특성, 인지도, 상담 경험 여부를 중심으로

**Factors Affecting the Intention to seek out
Mental Health Professionals:
Focusing on Public Perception
of Mental Health Professionals, Awareness,
and Previous Counseling Experience**

Jukyong Lee

(MA, Sogang University)

Bonjoo Gu

(MA, Sogang University)

Minji Lee

(MA, Sogang University)

Hyojin Lee

(MA, Sogang University)

Hyunjae Yu

(Professor, Sogang University)

This study analyzed the factors affecting intention to seek help and compared mental health professionals' perceived characteristics, awareness and intention to seek help. Online survey data were collected among 321 respondents and analyzed. Multiple regression analysis and Friedman test were performed by using the SPSS statistical analysis program. In the case of psychiatrists, perceived reliability, interactivity, previous counseling

experience and awareness were shown to have statistically significant effects on intention to seek help. Mental health psychologists' perceived reliability, interactivity had statistically significant effects on intention to seek help. Similarly, mental health social workers' reliability, interactivity had statistically significant effects on intention to seek help. All mental health professionals' perceived reliability and interactivity had the most significant effects on intention to seek help, however perceived expertise did not show any significant effects. Through these results, we would like to provide empirical advice for each mental health professional and the direction of public communication for mental health professionals.

Key words : Mental Health Professional, Intention to seek out Mental Health Professionals, Expertise, Reliability, Interactivity, Awareness, Previous counseling experience