

Experiences and Perceptions of Generative AI-Based Psychological Help-Seeking Among Elementary and Middle School Teachers

Na Young Shin*, Eun-Jung Lee**

*Professor, Dept. of Corrections and Forensic Psychology, Kyonggi University, Suwon, Korea

**Professor, Division of AI Computer Science and Engineering, Kyonggi University, Suwon, Korea

[Abstract]

This study aimed to examine teachers' experiences and perceptions regarding the use of Generative AI (GAI) in psychological help-seeking. Online survey was conducted to 49 elementary and middle school teachers and interview was performed to 3 teachers to investigate their perceptions of using GAI for psychological help-seeking. The results of the survey indicated that 57% of the participants had experience using GAI for their own mental health, 59% had used it for counseling-related works, and 86% expressed their intention to use it as help-seeking. The major strengths of GAI in psychological help-seeking included high accessibility and low cost, while the limitations included low credibility, privacy breach risk, and limited empathic ability. The interviewees indicated the need for the supports including data security, AI literacy education, and financial support for AI usage fees. These findings suggest the need for policy support to utilize GAI as a mental health support tool in educational settings. Future research involving diverse school levels and regions is needed.

▶ **Key words:** Generative AI, Mental Health, Perception, Teachers, Support

[요 약]

본 연구는 텍스트 기반 대화형 AI를 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대한 교사들의 경험과 인식을 살펴보았다. 초·중등 교사 49명을 대상으로 온라인 설문을 실시하였고, 교사 3인을 대상으로 심층면담을 실시하였다. 온라인 설문 결과, 대화형 AI를 심리적 도움추구와 상담업무에 활용한 경험이 있는 교사가 각각 57%와 59%였으며, 86%가 향후 활용할 의향이 있다고 밝혔다. AI 기반 심리적 도움추구의 장점으로 높은 접근성, 낮은 비용, 자기표현의 용이함 등이 언급되었고, 제한점으로는 정보 신뢰 부족, 개인정보 유출 위험, 공감능력 부족 등이 지적되었다. 심층면담 결과, 개인정보 보호 안전장치, AI 리터러시 교육, AI 사용료 지원 등의 필요성이 제안되었다. 본 연구의 결과는 교육 현장에서 생성형 AI를 심리적 지원 도구로 활용하기 위한 정책적 지원이 필요함을 시사하며, 향후 다양한 학교급과 지역을 대상으로 한 후속 연구가 필요하다.

▶ **주제어:** 생성형 AI, 도움추구, 인식, 교사, 지원

• First Author: Na Young Shin, Corresponding Author: Eun-Jung Lee

*Na Young Shin (shinny@kyonggi.ac.kr), Dept. of Corrections and Forensic Psychology, Kyonggi University

**Eun-Jung Lee (ejlee@kyonggi.ac.kr), Division of AI Computer Science and Engineering, Kyonggi University

• Received: 2026. 04. 01, Revised: 2026. 05. 04, Accepted: 2026. 06. 01.

I. Introduction

생성형 인공지능(Generative Artificial Intelligence, GAI)은 학습한 데이터를 기반으로 텍스트, 음성, 이미지, 영상 등 의미 있는 새로운 콘텐츠를 생성하는 컴퓨팅 기술을 일컫는다[1]. ChatGPT와 같이 대규모 언어모델에 기반한 GAI는 정교한 자연어 처리가 가능해 인간과 유사한 수준의 대화를 수행할 수 있다. 대화형 AI는 사용자의 언어로 상호작용하기 때문에 사용자의 맥락에 맞는 정보, 조언, 피드백을 실시간으로 제공할 수 있어 교육, 연구, 의료 등 다양한 분야에 활용되고 있다[2-3].

교육 영역에서 대화형 GAI는 교육 방식의 혁신, 업무 효율성 개선, 학습 지원 등 학생과 교사 모두에게 효과적으로 활용될 수 있다[4-5]. 그러나 교육 영역에서 GAI의 확산 속도는 의학, 정보기술 산업 등 다른 영역에 비해 다소 느린 편이다[6]. 통합기술수용이론(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)에 따르면, 새로운 기술의 수용 및 사용을 결정하는 핵심요인 중 하나는 기술에 대한 사용자의 인식이다[7]. 이에 많은 연구들이 교육 현장에서 GAI를 활용하는 것에 대한 교사들의 인식을 조사하였다. 교사들은 전문성 향상과 학생 지원에 있어 GAI의 유용성을 대체로 긍정적으로 평가하는 반면, GAI 기술에 대한 이해 및 전문성 부족, 낮은 콘텐츠 신뢰성, 학습자의 의존성 증가, 개인정보 보호 및 보안 문제 등 여러 제한점을 지적하였다[5]. 우리나라에서도 최근 수년간 GAI의 도입 및 활용에 대한 교사들의 인식을 조사한 연구들이 다수 발표되었는데, 우리나라 교사들은 GAI를 주로 수업지도안 및 학습지 개발, 평가 문항 개발, 피드백 제공, 학생의 글쓰기 지원, 문서 처리 등에 활용하고 있었으며[8-9], 개인정보 유출 위험, 제공된 정보에 대한 신뢰 부족, AI 연수 기회 부족, 기술에 대한 지원 부족, 잠재적 부작용에 대한 우려 등을 방해 요인으로 인식하고 있었다[10-11].

최근 교사들의 직무 스트레스가 사회적 문제로 떠오르면서 정신건강 지원을 위해 온라인 및 디지털 도구에 대한 논의가 진행되어 왔으나[12], 교육 현장에서 GAI를 정신건강 지원 도구로 활용하는 것과 관련된 논의는 매우 제한적이다. 이에 본 연구는 초·중등 일반 교사들을 대상으로 학교 장면에서 텍스트 기반 대화형 GAI를 심리적 도움추구 및 상담업무에 활용하는 것에 대한 경험과 인식을 양적 자료와 질적 자료를 통합해 살펴보았다.

II. Preliminaries

1. Related works

1.1 Applications of GAI in Mental Health

최근 GAI가 정신건강 서비스에 활용되기 시작하면서 ChatGPT와 같은 대화형 GAI가 심리교육이나 정신건강 지원에 유용한지를 조사한 연구들이 발표되어 왔다. 선행 연구들에 따르면, ChatGPT는 정확하고 공감적이며 윤리적인 심리교육 정보를 제공하였고[13], 제공된 진료 및 치료 관련 정보는 환자의 불안과 우울을 감소시켰다[2]. GAI는 온라인 정신건강 커뮤니티 사용자들이 보다 공감적으로 대화할 수 있도록 도왔고[14], 높은 공감 수준과 수용적인 태도를 보였다[15]. 정신건강 영역에서 ChatGPT의 역할을 개관한 연구에서 진단, 치료적 대화, 심리교육, 치료전략 모두에서 높은 정확도를 보였으며[16], 우울증 및 심리적 고통의 감소에 효과적인 것으로 나타났다[17].

그러나 GAI를 정신건강 관리 및 지원 도구로 사용하는 것에 있어 회의적 시각 또한 존재한다. 일부 연구들은 GAI가 복잡한 임상 증상을 이해하고 예후를 예측하는데 한계를 지니며[16], 상담의 질이 인간 상담자에 비해 현저히 낮다고 밝혔다[18]. 심리상담에서 ChatGPT의 대화 길이는 인간 상담자보다 짧고 다양하지 않았으며, 전문성 또한 높지 않았다[18]. 아울러 개인정보 침해, 허위 정보 제공, 자살시도 위험 과소평가 등 안전성 및 신뢰성 부족은 정신건강 영역에서 GAI를 활용함에 있어 핵심 문제로 지적되어 왔다[19]. GAI를 정신건강에 활용한 40편의 연구들을 통합한 메타분석 연구에서 GAI는 정보제공 및 교육 측면에서는 비교적 우수한 반면, 허위 정보 및 부적절한 권고 제공 등으로 안전성 및 윤리적 측면에서 한계를 지니는 것으로 나타났다[19]. Carbring 등(2023)은 GAI가 인간과 같은 공감능력이나 감정을 지니지 않기 때문에 인간 언어의 미묘한 뉘앙스를 이해하는 것에 어려움이 있고, 이것이 GAI 기반 심리치료의 중요한 한계라고 지적하였다[20].

1.2 Research Needs in Korea

우리나라 교사들의 직무 스트레스는 OECD 평균보다 높으며[21], 짧은 경력, 관계 및 업무 갈등, 감동노동, 학교 자율 수준 등 다양한 요인들이 교사의 심리적 소진에 영향을 미친다[22]. 교사들은 도움을 추구할 의도가 있을지라도 상담에 대한 정보 및 기회 부족, 도움 추구에 대한 소극적 태도, 상담에 대한 낮은 신뢰, 사회적 낙인에 대한 두려움 등으로 인해 전문적인 도움 받기를 꺼려할 수 있다[23]. 이에 교육 현장에서 교사의 직무 스트레스를 완화할

수 있는 프로그램을 지원하는 것은 교사의 건강과 교육적 측면 모두에서 중요하다[24]. 아울러 교사는 학습 지도 뿐 아니라 학생들의 정서적 문제와 적응을 지원하는 역할 또한 수행한다. 학생들은 학업 스트레스, 또래 관계 갈등, 진로 고민 등 다양한 심리적 어려움을 경험할 수 있는데[25], 일반 교사가 상담업무를 담당해야 하는 경우가 적지 않다[26]. GAI를 정신건강 지원 도구로 활용하는 것의 이점과 한계를 조사한 연구들이 증가하고 있음에도 이에 대한 우리나라 교사들의 경험과 인식을 조사한 연구는 아직 없다. 이에 본 연구는 우리나라 초·중등 교사들을 대상으로 텍스트 기반 대화형 GAI를 학교 장면에서 심리적 지원에 활용하는 것에 대한 기대와 우려를 조사하였다.

III. Methods

1. Participants and Data Collection

참여자들은 한국교육학술정보원의 2025년 경기남부 에듀테크소프트랩 사업에 등록된 경기도 지역의 교사들이었다. 교사 70명에게 연구설명문, 연구동의서, 자기보고식 설문조사 문항이 포함된 온라인 링크가 배포되었고, 51명이 설문에 응답하였다. 응답자들은 연구설명문을 읽고 연구참여에 동의한 후 설문을 시작하였다. 대화형 GAI를 사용하지 않는다고 응답한 교사 2명을 제외하여 총 49명이 분석에 포함되었다. 재직 중인 학교급을 보고한 45명 중 초등학교 교사는 33명(67.3%)이었고, 중학교와 고등학교 교사는 각각 7명(15.6%)과 5명(10.2%)이었다. 남성이 17명(33.3%), 여성이 32명(65.3%)이었다. 참여자의 연령 범위는 27~50세이었고 평균 연령은 37.3세(SD=6.9)였다. 교직 직무기간은 평균 12.5년(SD=5.9)이었고, 상담교사나 상담업무 관련 보직을 맡고 있는 교사는 6명(11.8%)이었다. 대면 심리상담과 온라인 심리상담 경험이 있는 참여자가 각각 26명(51.0%)과 13명(26.5%)이었다. 참여자들은 모두 텍스트 기반 대화형 GAI를 매주 1~2일 이상 사용하였고, 98%가 ChatGPT를 사용한다고 답했다<표 1>.

면담 참여자는 DB 등록 교사 중 GAI를 활발히 활용 중인 교사 3명을 목적표집(purposive sampling) 방식으로 선정하였다. 초등학교 교사 2명, 중학교 교사 1명이 참여하였다<표 1>. 설문지를 제출한 교사들에게는 1만원 상당의 답례품이, 면담에 참여한 교사들에게 5만원 상당의 답례품이 지급되었다.

Table 1. Participants of Online Survey

Method	Variables	Values
Online survey	N	49
	Female %	65.3%
	Age(Mean/SD)	37.3/6.9
In-person Interview	Participant 1	Male(42), ES
	Participant 2	Male(45), MS
	Participant 3	Female(30), ES

ES, Elementary School; MS, Middle School

2. Online Survey and Interview Procedures

심리학자 5인과 컴퓨터공학자 1인이 온라인 설문지 문항 개발에 참여하였다. AI에 대한 교사의 인식을 조사한 선행연구들을 참고하여 최초 문항을 개발한 후 교육심리학자 1인, 상담심리학자 1인, 임상심리학자 1인, 인지심리학자 1인이 문항의 중복성, 문항 구성의 적절성, 학교 현장 맥락과의 적합성을 검수하여 문항을 추가하고 수정하였다. 컴퓨터공학자 1인과 임상심리학자 1인이 수정된 문항을 검토하여 최종 문항을 확정하였다. 설문지는 총 32개 문항으로 구성되었으며, 인구통계학적 및 직무 특성(8개 문항), 대화형 GAI 사용 경험(7개), GAI를 심리적 도움구에 활용한 경험(7개), GAI를 상담업무에 활용하는 것에 대한 인식(11개) 등이 포함되었다<표 2>. 참여자들은 제시된 옵션 중 1개 또는 복수 선택하거나 5점 리커트 척도(1 전혀 그렇지 않다, 5 매우 그렇다)로 응답하였다.

심층면담 질문지는 임상심리학자 1인이 문항을 개발하고 컴퓨터공학자 1인이 검수하였다. 질문지는 범주 내에서 참여자의 상황에 따라 추가 질문이 자유롭게 진행되는 반구조화(semi-structured) 형식으로 개발되었다. 질문지는 총 4개의 범주로 구성되었는데, 1) 참여자 기본정보(연령, 학교급, 담당과목, 교원 경력 등), 2) GAI 활용 경험(GAI 사용 빈도, 사용 목적, 사용 효과), 3) GAI 기반 심리적 도움추구 경험(예: GAI를 정서적 동반자로 활용하는 것이 어떤 도움/걱정이 되나요?), 4) 학생들이 GAI를 학교 현장에서 심리적 지원 도구로 활용하는 것에 대한 인식(예: 학생들이 GAI를 정서적 동반자로 활용하는 것의 긍정적인 점/우려되는 점, 올바른 사용을 위해 필요한 지원이나 정책) 등이 포함되었다. 면담은 임상심리전문가 수련생 연구원 2인이 각 교사의 학교를 방문하여 대면으로 실시하였다. 연구원들은 면담 전 두 차례에 걸쳐 면담방법에 대한 교육을 받았다. 교사들은 면담 목적 및 방법에 대한 설명을 들은 후 연구동의서에 서면으로 서명한 후 면담에 참여하였다. 면담은 25~50분간 진행되었고 면담내용은 연구원의 전자기기를 이용해 녹취되었다.

Table 2. Questionnaire Domains

Method	Domain
Online survey	Experience with GAI use
	Perception of GAI use in help-seeking
	Perception of GAI use in counseling-related work
In-person Interview	Perception of GAI use in help-seeking
	Perception of students' GAI use in help-seeking

3. Data Analysis

설문 자료는 SPSS Statistics 29를 사용해 분석하였다. 빈도분석을 통해 각 항목의 응답률을 조사하였고, 독립표본 *t*-검정을 통해 성별 및 심리상담 경험 유무에 따라 인식의 차이를 살펴보았다. Pearson 상관분석을 통해 연령 및 교원 경력과 주요 변인 간의 관계를 조사하였다. 면담 자료는 Hsieh와 Shannon(2005)이 제안한 전통적 내용분석(conventional content analysis)에 기반해 임상심리학자 1인이 분석하였다[27]. 전통적 내용분석은 특정 현상에 대한 기존 이론이나 선행 연구가 제한적일 때 적절한 분석방법으로, 자료로부터 귀납적으로 범주를 도출하는 질적 분석 방법이다[27]. 자료 분석을 위해 네이버 클로바노트를 이용해 녹취록을 전사하였다. 분석에 앞서 연구자는 전사된 자료를 반복적으로 읽으며 자료에 대해 이해하였다. 이후 연구주제와 관련된 의미 있는 진술을 의미단위(meaning units)로 식별하고 각 의미단위의 핵심 내용을 반영하는 코드를 생성하였다. 생성된 코드를 비교 및 분류하여 유사한 코드들을 통합해 하위범주(subcategory)를 도출하였으며, 하위범주 간의 유사성과 차이점을 검토하여 상위 수준의 범주(category)를 도출하였다.

IV. Results

1. Online Survey Results

참여자 중 57.1%(28명)이 대화형 GAI를 자기의 심리적 도움추구에 사용한 경험이 있다고 응답했다. 상담한 주제는 일상 스트레스 관리(38.8%), 직장 및 업무 스트레스(26.5), 대인관계 문제(20.4%), 정서 문제(14.3%), 삶의 의미(14.7%), 행동문제(13.7%), 가족문제(11.8%), 심리검사 해석(6.1%) 순이었다. 5점 리커트 척도로 평가한 상담 만족도는 3.8(SD=.7)로 44.9%가 만족한다고 답했다.

GAI에게 심리적 도움을 받을 의향에 대해 85.7%(42명)이 긍정적으로 답했다. 그 이유에 대해 언제 어디서나 도움 받을 수 있는 편리한 접근성(55.1%), 자유로운 마음 표

현(46.9%), 낮은 비용(34.7%), 간단한 고민 해결(24.5%), 낮은 낙인(20.4%) 순이었다<표 3>. 심리적 도움추구시 기대하는 효과에 대해 스트레스 완화가 59.2%로 가장 높았고, 자기이해(53.1%), 자기조절(36.7%), 타인에 대한 공감 향상(26.5%), 의사소통 기술 개선(20.4%), 대인관계 기술 개선(12.2%) 순으로 나타났다.

GAI 기반 심리적 도움추구의 제한점에 대해 신뢰 부족이 32.7%로 가장 많았고, 개인정보 및 상담내용 유출 불안(22.4%), 정서적 이해 및 공감 부족(20.4%), 상담효과에 대한 낮은 기대(20.4%)가 그 뒤를 이었다<표 3>.

GAI를 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대해 사용태도, 유용성, 신뢰도, 수용도를 5점 리커트 척도로 조사한 결과, 59.2%가 흥미를 지니고 있었고(사용태도), 유용하다고 인식했으며(유용성), 46.9%가 신뢰한다고 응답했다. 53.0%가 교육현장에서 GAI를 심리적 지원 도구로 도입하는 것에 대해 긍정적인 태도를 보였다(수용도)<그림 1>.

학교 상담업무에 GAI를 활용한 경험이 있는 교사는 59.2%(29명)이었다. 상담대상은 주로 학부모(30.6%)와 학생(22.4%)이었고 직장 동료는 상대적으로 적었다(6.1%). 53%가 GAI를 통해 상담업무 부담이 감소했다고 답했고, 73.5%가 상담업무에 GAI를 활용할 의향이 있다고 답했다. 학생상담 업무에서의 활용 가능 영역에 대해 맞춤형 상담 제공(55.1%), 상담기록 및 정리(42.9%), 학생의 감정상태 파악(38.8%), 공감적 피드백 제공(36.7%), 학생의 정서표현 및 자기성찰 훈련(32.7%), 스트레스 관리 훈련(24.5%) 순으로 나타났다. GAI 기반 상담업무의 제한점에 대해 상담내용 유출에 대한 불안(20.4%), 정서적 이해 및 공감 부족(16.3%), 답변에 대한 신뢰 부족(10.2%) 순이었다.

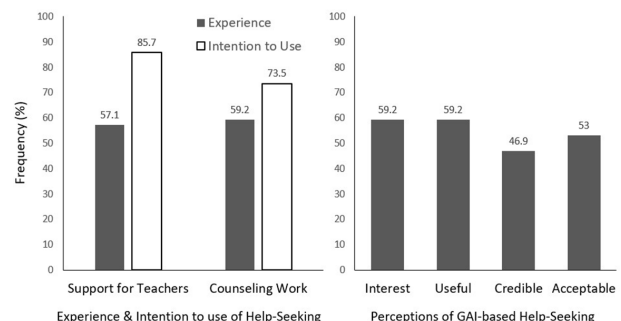


Fig. 1. Online Survey Results

학생들이 GAI를 심리적 도움추구에 활용하는 데 있어 교사들의 우려점은 학생의 개인정보 유출이 61.2%로 가장 많았고, GAI의 왜곡된 판단(57.1%), 상담자료 오용(51.0%), 인간과의 공감 약화(20.4%), 대인관계 욕구 감소

(18.4%) 순으로 나타났다<표 3>.

GAI 기반 심리적 도움추구 활용 의향 및 수용도에서 성차는 유의하지 않았다. 반면, 대면 심리상담 경험이 있는 교사는 상담 경험이 없는 교사에 비해 GAI 기반 심리적 도움추구에 대한 신뢰가 유의하게 낮았다($t_{47}=2.38, p<.05; 3.6\pm.9$ vs. $3.0\pm.9$). 연령이 낮을수록 GAI를 상담업무에 활용할 의향이 높았고($r=-.48, p<.001$) GAI의 유용성을 보다 높게 지각했으며($r=-.45, p<.01$) 흥미 수준도 높았다($r=-.41, p<.01$). 교직경력이 짧을수록 GAI를 상담업무에 활용할 의향이 높았고($r=-.32, p<.05$) 유용성을 보다 높게 지각했다($r=-.37, p<.01$).

Table 3. Perception of GAI-based Help Seeking

Domain	Variables	%
Strength	high Accessibility	55.1
	Easier Self-Expression	46.9
	Low Cost	34.7
	Ease of Problem Solving	24.5
	Lower Stigma	20.4
Limitation	Low Credibility	32.7
	Privacy Breaches	22.4
	Limited Empathy	20.4
	Limited Effect	20.4
Student Help-Seeking Issue	Privacy Breaches	61.2
	Biased AI Judgments	57.1
	Misuse of Data	51.0
	Reduced Social Skill	20.4

2. Interview Results

GAI를 교사의 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대한 면담 자료를 분석한 결과, ‘지각된 이점’, ‘지각된 우려 및 한계’, ‘개선점’ 등 3개 범주가 도출되었다<표 4>.

지각된 이점 범주에는 편리한 접근성, 상담업무 효율성 향상 등 2개의 하위범주가 도출되었다. 면담자들은 시간과 장소의 제약 없이 낮은 비용으로 언제든지 즉각적으로 도움을 받을 수 있고, 교사가 상담한 내용을 GAI가 기록하고 정리하는 등 상담업무의 효율이 높아진다고 언급하였다.

“핸드폰만 있으면 누구나 사용할 수 있으니까요. 급한 불을 끄는 데 사용하기 좋을 것 같아요.” (편리한 접근성, 참여자 1)

“하루 종일 얘기할 수 있고 바로바로 대답이 나와요.” (편리한 접근성, 참여자 2)

“상담은 (인간) 상담자가 하고 자료 정리는 GAI가 보조하는 게 맞는 것 같아요. AI가 교사가 해야 될 일을 줄여주니 유용할 것 같아요.” (상담업무 효율성 향상, 참여자 1)

지각된 한계 범주에는 개인정보 유출 불안, 낮은 신뢰도, 상담기술 부족 등 3개의 하위범주가 도출되었다. 면담

자들은 GAI와 대화 과정에서 민감한 개인정보가 수집되고 활용될 가능성과 AI가 제공하는 정보의 신뢰성에 대해 우려를 나타냈고, GAI가 인간 상담자와 같은 수준의 통찰이나 정서적 교류를 제공하기 어렵다고 지적하였다.

“제 민감 정보가 어떻게 활용될지 예측이 안 돼요. 제 정보로 뭔가 다른 걸 할 것 같다는 불안감이 큰 것 같아요.” (개인정보 유출 불안, 참여자 1)

“거짓말을 너무 잘 해요. 계속 교사 체크를 해야 되요. 사용할 수록 신뢰는 떨어지는 느낌이에요” (낮은 신뢰도, 참여자 1)

“AI의 대답이 비슷하고 답이 정해져 있는 것 같아요. 인간과 대화했을 때는 따뜻함이 전해지는데, AI는 그냥 네 기분을 이해하고 있어 그 정도인 것 같아요” (상담기술 부족, 참여자 2)

개선점 범주에는 개인정보 보호 장치 필요라는 1개의 하위범주가 도출되었다. 면담자들은 상담 과정에서 입력되는 개인정보나 민감한 정보를 익명화하거나 보호할 수 있는 안전장치가 필요하다고 강조하였다.

“민감 정보를 마스킹 하는 등 일차 가공된 정보가 저장되어야 될 불안할 것 같아요”(개인정보 보호 장치 필요, 참여자 1)

GAI를 학생의 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대한 자료 분석 결과, ‘지각된 이점’, ‘지각된 우려 및 한계’, ‘지원 및 정책 필요’ 등 3개의 범주가 도출되었다<표 4>.

지각된 이점 범주에는 자기표현 및 정서적 지지의 공간, 낮은 상담 장벽, 교사-학생 간 소통 촉진 등 3개의 하위범주가 나타났다. 면담자들은 학생들이 GAI에게 속마음을 표현하면 즉각적으로 공감을 받을 수 있기 때문에 정서 표현과 심리적 안정에 도움이 될 것으로 언급하였다. 아울러 학생들의 상담 접근이 용이해지고, 교사가 GAI에 표현된 학생의 심리상태를 이해하여 지원함으로써 학생과 교사 간의 소통이 촉진될 수 있다고 하였다.

“주변에 도움을 줄 사람이 없을 때 AI에게 마음을 전달할 수 있죠. 그럼 AI가 바로바로 공감을 해 주잖아요” (자기표현 및 정서적 지지의 공간, 참여자 2)

“사람에 대해 불신이 큰 학생에게는 도움이 될 것 같아요. 금쪽이 스피커처럼 속마음을 말하는 것이 어떤 학생들에게는 도움이 되지 않을까요” (자기표현 및 정서적 지지의 공간, 참여자 1)

“부모님, 친구, 선생님 누구도 편하지 않은 학생들이 분명 교실에 있어요. 그런 학생들에게는 말 못할 고민을 털어놓는 것만으로도 어느 정도 해소가 되지 않을까 생각해요” (자기표현 및 정서적 지지의 공간, 참여자 3)

“대부분의 학생들은 선생님과 마주하는 것을 힘들어 하는데,

AI에 들어가는 것은 쉬워하는 것 같아요. 보이지 않는 상담실, 보이지 않는 교실을 만들어 준다고 생각해요” (낮은 상담 장벽, 참여자 2)

“오프라인에서는 대화가 잘 이어지지 않는데 온라인에서는 가능한 것 같아요. AI가 소통 창구 역할을 할 수 있는 것 같아요” (낮은 상담 장벽, 참여자 3)

“학생들이 AI에 입력한 내용을 보고 힘들어하는 학생을 파악할 수 있었어요. 교사가 학생들의 감정이나 걱정을 살펴 상담으로 이어지게 한다면 도움이 되지 않을까 생각해요.” (교사-학생 간 소통 촉진, 참여자 3)

지각된 우려 및 한계 범주에는 안전성 및 비윤리적 활용에 대한 우려, 사회적 상호작용 감소에 대한 우려, 상담 대체 도구로서의 한계 등 3개의 하위범위가 도출되었다.

참여자들은 GAI가 부적절하거나 유해한 정보를 제공할 가능성과 학생들이 개인정보를 과도하게 공개하거나 비윤리적인 언행을 할 가능성을 우려하였다. 또한 GAI와의 상호작용이 증가할수록 실제 인간관계를 통한 정서적 교류가 감소할 수 있다고 우려하였다. 교사들은 GAI가 학생들의 심리적 지원의 보조 도구로 활용될 수 있으나 인간 상담자를 대체하기는 어렵다고 인식하였다.

“극단적인 선택을 하고 싶다가나 성적 호기심을 풀 수 있는 방법을 알려달라고 하면 필터링 없이 다 알려줄 수 있잖아요.” (안전성에 대한 우려, 참여자 2)

“욕설이나 거짓으로 꾸미거나 속이는 행동을 할 수도 있어요.” (비윤리적 활용에 대한 우려, 참여자 3)

“관계 속에서 울고 웃으면서 사회적 정서가 발달하는 것인데, 공동체보다는 자기만의 경계를 형성하지 않을까 걱정 돼요” (사회적 상호작용 감소에 대한 우려, 참여자 2)

“친구와의 문제를 AI와 대화한다고 해서 관계가 좋아지지는 않거든요. 친밀감을 형성하거나 관계 개선하는 데는 한계가 있을 것 같아요.” (사회적 상호작용 감소에 대한 우려, 참여자 3)

“학생들에게 도움이 되겠지만 베스트는 아닐 것 같아요. 심리적 문제가 있는 학생이 최악에 빠지는 것을 막아주겠지만 절대 최선은 아닌 것 같아요.” (상담 대체 도구로서의 한계, 참여자 1)

지원 및 정책 필요 범주에는 AI 리터러시 교육 강화, AI 사용료 지원 등 2개의 범주가 도출되었다. 교사들은 안전한 활용을 위해 AI에 대한 비판적 사고를 함양할 수 있는 AI 리터러시 교육과 실효성 있는 교육자료의 개발 및 배포가 필요하다고 지적하였다. 아울러 GAI 서비스에 대한 예산 지원이나 플랫폼 지원이 필요하다는 의견이 있었다.

“AI 리터러시 교육이 확장되어야 할 것 같아요. AI 리터러시 교육이 현재 구축이 잘 안 되어 있어요. 지도를 하고 싶어도 교

과도 없고 차시도 없어서 교사들 개인이 개발해 지도해야 되는 상황이에요. 이러면 교육이 중구난방 될 수밖에 없으니 연수나 지원이 필요하고 교육 자료가 배포되거나 교과서에 포함이 되든가 해야 되지 않을까요.” (AI 리터러시 교육 강화, 참여자 1)

“잘 쓰면 매우 유용한 도구이지만 잘못 쓰면 정말 위험한 도구가 돼요. 제도나 학교 교육이 이루어져야 해요.” (AI 리터러시 교육 강화, 참여자 2)

“교육부나 교육청에서 예산을 확보해 주거나 무료 플랫폼을 지원해주면 도움이 될 것 같아요.” (AI 사용료 지원, 참여자 2)

“대부분의 교사들이 유료로 사용하고 있기 때문에 접근에 어려움이 있어요. 무료로 사용할 수 있도록 지원이 필요할 것 같아요.” (AI 사용료 지원, 참여자 3)

Table 4. Qualitative Interview Findings

Domain	Category	Subcategory
Teacher Help Seeking	Strength	High Accessibility
		Work Efficiency
	Limitation	Privacy Breaches
		Low Credibility
		Low Counseling Skill
Student Help Seeking	Strength	Privacy Safeguards
		Emotional Support
		Low Barriers
	Limitation	Enhanced Communication
		Safety and Ethical Concerns
		Reduced Social Interaction
		Limits as a Supporter
	Support and Policy	AI Literacy Education
		Usage Cost Support

V. Discussion and Conclusions

본 연구는 초·중등 교사를 대상으로 텍스트 기반 대화형 GAI를 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대한 경험과 인식을 양적 및 질적 자료를 통합해 탐색하였다. 기존 연구들이 주로 교육적 활용에 대한 인식을 조사했던 것과 달리, 본 연구는 심리적 지원 영역에 초점을 맞춰 교육장면에서 GAI 활용 가능성과 제한점을 조사하였다. 연구 결과, 교사들은 GAI 기반 심리적 도움추구 및 상담업무 처리에 대해 전반적으로 긍정적인 태도를 보였으나, 정보의 신뢰성과 개인정보 보호, 상담 대체도구로서의 한계를 지적하였다. 이는 해외의 선행연구와 일치하는 결과로[28], GAI가 교육 장면에서 인간의 심리적 지원을 대체하기에 한계를 지니며, 보조 도구로 활용될 수 있음을 시사한다.

본 연구에서 교사의 절반 이상은 GAI를 자신의 스트레스 관리나 상담업무에 활용한 경험이 있었고, 대다수(86%)가 앞으로 활용할 의향이 있다고 밝혔다. 많은 교사들이 GAI 기반 심리적 도움추구가 유용하다고 지각하였고

교육현장에서의 도입에 수용적인 태도를 보였다. 이는 GAI가 교육 현장에서 심리적 지원 도구로 이미 기능하고 있으며 향후 확대될 가능성이 높음을 시사한다.

교사들은 GAI 기반 심리적 도움추구의 장점으로 낮은 비용으로 시간과 공간의 제약 없이 자기개방을 가능하게 하는 것을 꼽았다. 이러한 결과는 양적 자료와 질적 자료에서 일관되게 나타났다. 심리 지원 서비스에 대한 높은 접근성과 즉각성은 기존의 디지털 치료제에서도 보고되어 왔으나[29], 기존의 디지털 치료제가 구조화된 치료 프로토콜을 일방적으로 제공하는 데 반해, GAI 기반 심리 지원은 상호작용에 기반한다는 점에서 차이를 지닌다.

한편, 교사들은 심리적 도움추구와 상담업무 모두에서 유사한 우려점을 보고하였는데, 정보의 신뢰성 부족, 개인 정보 유출 위험, 제한된 정서적 공감능력 등이 그것이다. 면담 자료에서도 ‘거짓말을 잘 한다’, ‘AI 대답이 정해져 있는 것 같다’ 등 정보의 신뢰성과 정서적 교류의 한계가 지적되었다. GAI 제공 정보의 신뢰성 문제는 심리건강 영역 뿐 아니라 의료, 법률, 교육 등 모든 영역에서 나타난다[30]. 그러나 심리건강 영역에서 왜곡된 정보의 제공은 단순한 오류를 넘어 왜곡된 신념을 악화시키는 등 임상적 위험으로 이어질 수 있다[31]. 개인정보 보호 문제 또한 반복적으로 지적되어 온 핵심 한계이다[30]. 민감한 개인정보가 다뤄지는 심리적 지원 영역에서는 윤리적 및 법적 문제까지 확대될 수 있다는 점에서 중요한 도전과제이다. 아울러 학생들이 GAI를 심리적 도움추구에 활용하는 것에 대해 교사들은 현실 사회에서의 상호작용이 감소할 수 있다고 우려하였다. 면담에서도 ‘공동체보다는 자기만의 경계를 형성할 수 있다’, ‘친밀감 형성에 한계’ 등이 언급되었다. 선행연구들은 디지털 기반 상호작용에 대한 지나친 의존이 대면 상호작용의 감소로 이어질 수 있다고 보고하였다[32]. 과도한 의존을 예방하면서 GAI를 보조적 상담 도구로 활용할 수 있는 구체적 방안이 마련될 필요가 있다.

본 연구에서 교사들은 학교 현장에서 GAI를 심리지원의 보조도구로 활용하기 위해 필요한 지원 및 정책에 대해 개인정보 보호 안전장치, AI 리터러시 교육, AI 사용료 지원 등이 필요하다고 강조하였다. 개인식별정보 익명화 기술, 외부 전송 금지 및 접근 권한 제한, AI의 신뢰성 및 한계에 대한 교육, 안전한 활용을 위한 가이드라인 마련 등이 교육 장면에서 GAI를 심리지원 도구로 활용하기 위한 선제조건일 수 있다. 개인정보 보호 원칙을 유지하되, 자살이나 자해와 같은 고위험 상황에 즉각적 개입이 가능하도록 시스템이 설계될 필요가 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 참여자들이 특

정 지역 및 학교급에 편중되어 있어 연구결과를 일반화하는데 주의를 요한다. 모든 참여자들이 GAI에 대한 수용도가 상대적으로 높은 에듀테크소프트랩 등록 교사들이어서 일부 문항에서 긍정적 인식이 다소 높게 나타났을 가능성이 있다. 면담 참여자 3인 또한 GAI 활용 경험이 풍부한 교사들이어서 다양한 관점을 충분히 반영하지 못했을 가능성이 있다. 다양한 지역과 학교급을 포함한 대규모 일반 교사 표본에서 조사한 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구는 텍스트 기반 대화형 GAI에 국한해 교사의 인식을 조사하였다. 향후 연구에서는 음성 기반 AI나 멀티모달 AI 등 GAI의 유형에 따른 인식을 조사할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] S. Feuerriegel, J. Hartmann, C. Janiesch, and P. Zschech, "Generative AI," *Business & Information Systems Engineering*, Vol. 66, No. 1, pp. 111-126, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12599-023-00834-7>
- [2] O. Akdogan, G. C. Uyar, E. Yesilbas, K. Baskurt, N. A. Malkoc, N. Ozdemir, O. Yazici, B. Oksuzoglu, A. Uner, A. Ozet, and O. Sutcuoglu, "Effect of a ChatGPT-based digital counseling intervention on anxiety and depression in patients with cancer: A prospective, randomized trial," *European Journal of Cancer*, Vol. 221, No. 115408, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ejca.2025.115408>
- [3] Y. K. Dwivedi, N. Kshetri, L. Hughes, E. L. Slade, A. Jeyaraj, A. K. Kar, Y. Baabdullah, G. M. Koohang, V. Raghavan, M. Ahuja, and R. Wright, "So what if ChatGPT wrote it? Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy," *International Journal of Information Management*, Vol. 71, No. 102642, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfor.2023.102642>
- [4] S. An, J. Lee, J. Park, S. Jung, and J. Song, "A scoping review on the educational applications of generative AI in primary and secondary education," *Journal of Korean Association of Computer Education*, Vol. 27, No. 6, pp. 11-24, 2024. DOI: <http://dx.doi.org/10.32431/kace.2024.27.6.002>
- [5] E. Kasneci, K. Seßler, S. Küchemann, M. Bannert, D. Dementieva, F. Fischer, U. Gasser, S. Groh, K. Günemann, E. Hüllermeier, C. Krusche, A. Kutyniok, T. Michaeli, C. Nerdel, J. Pfeffer, M. Poquet, M. Sailer, J. Schmidt, C. Seidel, V. Stadler, J. Weller, and G. Kasneci, "ChatGPT for good? On opportunities and challenges of large language models for education," *Learning and Individual Differences*, Vol. 103, No. 102274, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2023.102274>

- [6] F. Borgonovi, F. Bastagli, M. Ochojska, and G. Piumatti, "AI adoption in the education system: International insights and policy considerations for Italy," OECD Artificial Intelligence Papers, No. 52, OECD Publishing, Paris/Fondazione Agnelli, Turin, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1787/69bd0a4a-en>
- [7] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3, pp. 425-478, 2003. DOI: <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- [8] S.-B. Shin, "Analysis of K12 teachers' perceptions on the utilization of text generation AI in teaching and learning," The Korean Association of Information Education Research Journal, Vol. 2, No. 1, pp. 39-45, 2024. <https://www.earticle.net/Article/A469712>
- [9] H.-J. Yun and K.-H. Kim, "Analysis of perceptions and needs of generative AI for work-related use in elementary and secondary education," Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol. 29, No. 7, pp. 231-243, 2024. DOI: <http://dx.doi.org/10.9708/jksci.2024.29.07>
- [10] M.-S. Kang and D.-I. Jeon, "A study on elementary school teachers' perceptions of the educational use of generative AI," Journal of the Edutainment, Vol. 6, No. 4, pp. 141-158, 2024. <https://www.earticle.net/Article/A460207>
- [11] S. Shin and S. Kang, "Foundational research on utilizing generative AI as a student assessment tool in secondary schools: Based on the analysis of secondary teachers' perceptions and experiences with generative AI," The Journal of Korean Association of Computer Education, Vol. 27, No. 9, pp. 1-14, 2024. DOI: <https://doi.org/10.32431/kace.2024.27.9.001>
- [12] S.-H. Kim, H. Park, and D.-H. Lee, "Trends and implications of digital therapeutics (DTx) in the mental health field," Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, Vol. 34, No. 4, pp. 1401-1430, 2022. DOI: <https://doi.org/10.23844/kjcp.2022.11.34.4.1401>
- [13] R. K. Maurya, S. Montesinos, M. Bogomaz, and A. C. DeDiego, "Assessing the use of ChatGPT as a psychoeducational tool for mental health practice," Counselling and Psychotherapy Research, Vol. 25, No. 1, No. e12759, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1002/capr.12759>
- [14] A. Sharma, I. W. Lin, A. S. Miner, D. C. Atkins, and T. Althoff, "Human-AI collaboration enables more empathic conversations in text-based peer-to-peer mental health support," Nature Machine Intelligence, Vol. 5, pp. 46-57, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1038/s42256-022-00593-2>
- [15] Y. Ni and Y. Cao, "Exploring ChatGPT's capabilities, stability, potential and risks in conducting psychological counseling through simulations in school counseling," Mental Health and Digital Technologies, early access, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1108/MHDT-02-2025-0013>
- [16] R. Balan and T. P. Gumpel, "ChatGPT Clinical Use in Mental Health Care: Scoping Review of Empirical Evidence," JMIR Mental Health, Vol. 12, No. e81204, 2025. DOI: <https://doi.org/10.2196/81204>
- [17] H. Li, R. Zhang, Y.-C. Lee, R. E. Kraut, and D. C. Mohr, "Systematic review and meta-analysis of AI-based conversational agents for promoting mental health and well-being," npj Digital Medicine, Vol. 6, No. 236, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41746-023-00979-5>
- [18] Y. Huang, W. Wang, J. Zhou, L. Zhang, J. Lin, H. Liu, X. Hu, Z. Zhou, and W. Dong, "Integrative modeling enables ChatGPT to achieve average level of human counselors performance in mental health Q&A," Information Processing & Management, Vol. 62, No. 5, No. 104152, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2025.104152>
- [19] S. Kolding, R. M. Lundin, L. Hansen, and S. D. Østergaard, "Use of generative artificial intelligence (AI) in psychiatry and mental health care: A systematic review," Acta Neuropsychiatrica, Vol. 37, No. e37, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1017/neu.2024.50>
- [20] P. Carlbring, H. Hadjistavropoulos, A. Kleiboer, and G. Andersson, "A new era in Internet interventions: The advent of Chat-GPT and AI-assisted therapist guidance," Internet Interventions, Vol. 32, No. 100621, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.invent.2023.100621>
- [21] H. Park and H. Lee, "An analysis of determinants of middle school teacher's job stress in South Korea: Evidence from TALIS 2018," Korean Journal of Teacher Education, Vol. 38, No. 3, pp. 1-28, 2021. DOI: <https://doi.org/10.24211/tjkte.2021.38.3.1>
- [22] S.-C. Ryu and J.-D. Lee, "Exploring predictive factors affecting elementary school teachers' psychological burnout," The Journal of Korean Teacher Education, Vol. 41, No. 2, pp. 107-136, 2024. DOI: <http://dx.doi.org/10.24211/tjkte.2024.41.2.107>
- [23] S. Joo and D. Kim, "Barriers to counseling-seeking behavior of elementary school teachers with work stress and burnout," Korean Journal of Counseling, Vol. 25, No. 1, pp. 69-92, 2024. DOI: <https://doi.org/10.15703/kjc.25.1.202402.69>
- [24] H. Han and K. Ryu, "The analysis of job stress research trends of elementary and secondary teachers," Korean Educational Research Journal, Vol. 28, No. 2, pp. 187-216, 2022. DOI: <https://doi.org/10.29318/KER.28.2.8>
- [25] S. Bustomi, Prihayati, and Y. Puspitasari, "Factors that Affect Mental Health in Adolescents: A Literature Review," Health and Technology Journal, Vol. 2, No. 4, pp. 398-404, 2024. DOI: <https://doi.org/10.53713/htechj.v2i4.222>
- [26] S. Kwon, "A qualitative case study on the counseling experiences of high school homeroom teachers," The Journal of Future Education, Vol. 15, No. 1, pp. 1-30, 2025. DOI: <https://doi.org/10.26734/JFE.2025.15.01.01>
- [27] H.-F. Hsieh and S. E. Shannon, "Three approaches to qualitative content analysis," Qualitative Health Research, Vol. 15, No. 9,

- pp. 1277-1288, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- [28] D. D. Luxton, "An introduction to artificial intelligence in behavioral and mental health care," in *Artificial Intelligence in Behavioral and Mental Health Care*, D. D. Luxton, Ed. London, U.K.: Academic Press, pp. 1-26, 2016.
- [29] G. Andersson, N. Titov, B. F. Dear, A. Rozental, and P. Carlbring, "Internet-delivered psychological treatments: From innovation to implementation," *World Psychiatry*, Vol. 18, No. 1, pp. 20-28, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1002/wps.20610>
- [30] L. Huang, W. Yu, W. Ma, W. Zhong, Z. Feng, H. Wang, Q. Chen, W. Peng, X. Feng, B. Qin, and T. Liu, "A Survey on Hallucination in Large Language Models: Principles, Taxonomy, Challenges, and Open Questions," *ACM Transactions on Information Systems*, Vol. 43, No. 2, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1145/3703155>
- [31] R. Fieldhouse, "Can AI chatbots trigger psychosis? What the science says," *Nature*, Vol. 646, No. 8083, pp. 18-19, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1038/d41586-025-03020-9>
- [32] S. E. Caplan, "Preference for online social interaction: A theory of problematic Internet use and psychosocial well-being," *Communication Research*, Vol. 30, No. 6, pp. 625-648, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1177/0093650203257842>

Authors



Na Young Shin received the B.S. degree in German Literature and Language from Korea University in 1997, and the M.S. degree in Psychology and Ph.D. in Cognitive Science from Seoul National University in 2006 and

2014, respectively. Prof. Shin is currently a Professor in the Department of Corrections and Forensic Psychology at Kyonggi University. Her research interests include psychological assessment and counseling for adolescents.



Eun-Jung Lee received the B.S. degree in Computer Science from Seoul National University in 1988 and the MS. and Ph.D. degree in Computer Science from KAIST in 1990 and 1994.

Prof. Lee is currently a Professor, Division of AI Computer Engineering at Kyonggi University. She is interested in Programming Languages and AI in Education.