YOUTH MENTAL HEALTH REPORT

# 2026

Mental Health Korea

2026 청소년 정신건강 지원환경 혁신보고서

# Youth Voices, Real Change.

## 청소년 정신건강 지원환경의 새로운 기준

멘탈헬스코리아 청소년 정신건강 지원환경 혁신 위원회 · 청소년 리더 12인 공동 집필

PART 01
학교

PART 02
온라인

PART 03
학교 밖

*the authors*




THE COMMITTEE 2026

# 명의 청소년 리더가 이 보고서를 직접 썼습니다.

## 그리고 이 함께 썼습니다.

2026년 6월부터 4개월 동안, 위원회 12인은 스스로 질문을 만들고 설문과 인터뷰를 설계해 전국 청소년 약 500명의 목소리를 모았습니다. 이 보고서의 모든 발견과 제안은 그 목소리에서 출발합니다.

| | |
|---|---|
| 청소년 리더 공동 집필 | 2026년 6월부터 |
| 설문·인터뷰 참여 청소년 | 학교 · 온라인 · 학교 밖 |

**01** PART 01 · SCHOOL

### 학교 정신건강 지원환경 혁신팀

학생이 도움을 청하기 전에 넘어야 하는 문턱을 찾아냈습니다.

백하연 팀장 · 강태영 · 은혁진 · 안하은 · 김예나 · 이하은

**02** PART 02 · ONLINE

### 디지털 정신건강 지원 환경 혁신팀

차단을 넘어, 안전하게 연결되는 디지털 환경을 제안했습니다.

김민재 팀장 · 조하윤 · 캔티 대니엘라

**03** PART 03 · BEYOND SCHOOL

### 미래세대 인사이트 팀

학교를 떠나기 전의 신호와 끊기지 않아야 할 연결을 기록했습니다.

박은우 팀장 · 유지인 · 김현

**2026년 10월, 멘탈헬스코리아 청소년 정신건강 지원환경 혁신 위원회 12인 씀**

설문과 인터뷰로 함께해 준 전국의 청소년 500여 명에게 깊이 감사드립니다.

*Contents*

# 목차



EXECUTIVE SUMMARY
핵심 메시지와 다섯 가지 우선 과제 04

INTRODUCTION
'지원이 있는가'에서 '청소년에게 실제로 도움이 되는가'로 16

PART 1 · SCHOOL
**도움을 청하기 전, 학생이 넘어야 하는 문턱** **22**

PART 2 · ONLINE
**위험은 줄이고, 연결은 지키는 디지털 환경** **64**

PART 3 · BEYOND SCHOOL
**학교를 떠나기 전의 신호, 끊기지 않아야 할 연결** **101**

PART 4 · DESIGN PRINCIPLES
세 환경을 관통하는 여섯 가지 설계 원칙 121

PART 5 · POLICY
청소년과 함께 다시 설계하는 정책과 로드맵 125

METHODOLOGY
조사 방법과 해석의 범위 132

CONCLUSION
청소년의 경험이 정책과 환경을 다시 설계할 때 134

REFERENCES
참고문헌 136



REPORT 2026

*at a glance*

# 보고서 한눈에 보기


01 핵심 메시지

02 핵심 발견 세 환경에서 발견한 하나의 간극

03 세 팀이 제안하는 하나의 방향

04 세계가 바꾸고 있는 질문

05 다섯 가지 우선 과제

EXECUTIVE SUMMARY · KEY MESSAGE

*our message*

# 핵심

> **청소년 정신건강의 해법은**
> **시작되어서는 안 됩니다.**

전문적인 상담과 치료, 위기개입은 반드시 필요합니다. 그러나 그것은 전체 지원체계의 **마지막 안전망**이지, 유일한 해법은 아닙니다.

더 중요한 질문은 그보다 앞에 있습니다.

**청소년이 위기에 이르기 전, 매일 살아가는 환경은 얼마나 정신건강 친화적으로 설계되어 있는가?**

| 01 SCHOOL | 02 ONLINE | 03 BEYOND SCHOOL |
|---|---|---|
| 학교 | 온라인 | 학교 밖의 삶과 지원체계 |

청소년에게 그 환경은 **학교와 온라인, 그리고 학교 밖의 삶과 지원체계**입니다. 청소년 정신건강 정책은 개인에게 문제가 생긴 뒤 치료하는 데 머무르지 않고, **청소년이 살아가는 환경과 시스템 자체를 더 건강하게 만드는 방향으로 확장되어야 합니다.**

NOT
~~조사 대상이나 서비스의 수혜자~~

BUT →

그 변화의 과정에 청소년은 이렇게 참여해야 합니다.

---

**우리는 그동안 지원이 '있는가'를 물어왔습니다. 상담실, 선별검사, 치료비 지원, 온라인 보호 기능, 학교 밖 지원센터를 만들고 확대해왔습니다. 이제는 질문을 바꿔야 합니다.**

## 이제 물어야 할 다섯 가지 질문 — THE NEW QUESTIONS

그 지원이 필요한 순간에 실제로 청소년에게 닿았는가?

도움을 요청해도 안전하다고 느꼈는가?

이후 어떤 일이 일어날지 알 수 있었는가?

자신에게 맞는 선택지가 있었는가?

한 번의 상담이나 연결로 끝나지 않고 필요한 지원이 실제적으로 이어졌는가?

멘탈헬스코리아 청소년위원회의 세 팀은 학교, 온라인, 학교 밖을 살피며 **하나의 공통된 간극**을 발견했습니다.

### 지원이 존재하는 것과,

| | |
|---|---|
| 위클래스와 전문상담사가 있어도 | → **학생이 안전하게 도움을 요청할 수 없다면** |
| 선별검사가 있어도 | → **학생이 자신의 어려움을 솔직하게 말할 수 없다면** |
| 플랫폼에 보호·신고 기능이 있어도 | → **청소년이 실제 도움이 된다고 느끼지 못한다면** |
| 학교밖청소년지원센터가 있어도 | → **필요한 순간 제때 연결되지 못한다면** |

**그 지원은 청소년에게 충분히 도움이 되고 있다고 보기 어렵습니다.**

**이 보고서는 그래서 청소년 정신건강 지원을 평가하고 설계하는 기준 자체를 바꾸자고 제안합니다.**

### THREE SHIFTS

*from → to*

01 ‘무엇을 더 만들 것인가’에서 →

02 ‘개인의 치료를 어떻게 지원할 것인가’에서 →

03 ‘청소년을 위한 정책’에서 →

EXECUTIVE SUMMARY · KEY FINDINGS

three gaps

# 세 환경에서 발견한

KEY FINDING · SCHOOL

## 01 믿을 수 있는 어른이 있어도, 도움을 요청하지 못한다

도움이 필요하다고 느껴도 학생들은 도움을 요청하기 전부터 여러 가지를 계산합니다.

"내가 이 정도로 상담받아도 될까?"

"말하면 일이 너무 커지지 않을까?"

"도움을 요청해도 아무것도 달라지지 않으면 어쩌지?"

DATA

멘탈헬스코리아 청소년위원회 설문 · 전국 청소년 305명

최근 1년간 도움이 필요했던 청소년 중
학교에 도움을 요청하지 않은 비율

그중 학교 안에 믿고 이야기할 수 있는
어른이 있다고 답한 비율

**이는 믿을 만한 어른의 '존재'만으로는 실제 도움 요청까지 이어지지 않는다는 점을 보여줍니다.**

학생이 도움을 요청하려면 단순히 상담실이나 담당자가 있는 것만으로는 부족합니다. 네 가지가 함께 필요합니다.

**안전감**
도움을 요청해도 불이익이 없을 것

**신뢰**
비밀이 지켜질 것

**예측 가능성**
이후 어떤 일이 일어날지 알 수 있을 것

**기대**
실제 변화로 이어질 것

학교 정신건강 지원의 핵심은 결국 "누가 있는가"가 아니라 "학생이 실제로 말할 수 있는 조건이 만들어져 있는가"입니다.

02

KEY FINDING · ONLINE

# 보호 기능이 있어도, 청소년이 통제감을 느끼지 못한다

청소년은 소셜미디어에서 발생할 수 있는 위험을 줄이고 싶어 하면서도, 동시에 그 공간에서 **관계와 정보, 자기표현, 위로, 그리고 학교 수업만으로는 얻기 어려운 다양한 사회 참여의 기회**를 얻습니다.

따라서 온라인 정신건강 정책의 목표는 청소년을 디지털 공간에서 단순히 떼어놓는 것이 아니라, **청소년이 그 공간을 더 안전하고 주도적으로 사용할 수 있도록 만드는 것**이어야 합니다.

플랫폼이 제공하는 기능 사용시간 알림 콘텐츠 필터 연령 제한 신고 기능 도움 안내

## 그러나

01 사용을 멈추고 싶을 때 실제로 멈출 수 있는지

02 원치 않는 추천 콘텐츠가 줄어드는지

03 신고한 뒤 어떤 조치가 이루어졌는지 알 수 있는지

04 제공되는 도움 안내가 자신의 상황에 맞는지

DATA

위원회 설문 · 신고 경험 청소년

신고 경험이 있는 청소년

신고 접수 이후 어떤 조치가 이루어졌는지 알 수 없었다고 답한 비율

신고 이후의 피드백은 단순한 결과 통지가 아닙니다. **내가 문제를 제기했을 때 시스템이 실제로 반응하는지 확인하는 과정이며, 플랫폼에 대한 신뢰와 이후 다시 도움을 요청할 것인지를 결정하는 중요한 경험**입니다.

---

**온라인의 보호 기능은 청소년이 통제감을 느끼고, 자신의 선택이 반영되며, 문제를 제기한 뒤 과정과 결과를 확인할 수 있을 때 비로소 '작동하는 지원'이 됩니다.**

03

KEY FINDING · BEYOND SCHOOL

# 학교를 떠난 뒤가 아니라, 떠나기 전부터 지원은 시작되어야 한다

**학교와 멀어지는 과정은 어느 날 갑자기 이루어지는 한 번의 선택이 아닙니다.**

관계의 어려움 · 학습 부담 · 정신건강의 어려움 · 학교문화와의 충돌 · 반복되는 결석 · 생활 리듬의 변화

이런 일들이 겹치면서 청소년은 **학교에 재학 중인 상태에서도 이미 조금씩 학교와 멀어질 수 있습니다.**

멘탈헬스코리아 청소년위원회 3팀은 자신들이 다양한 이유로 학교를 떠난 경험을 바탕으로, 추가로 학교를 떠난 청소년 15명을 심층 인터뷰하고 설문했습니다.

**그 과정에서 출결이 무너지기 전 이미 나타났던 신호와, 도움을 받은 이후 다시 연결되거나 더 멀어지게 되는 갈림길을 살펴봤습니다.**

여기서 발견한 핵심은 분명했습니다.

## 지원은 늦을 수 있습니다.

학교를 떠나는 결정 이전에도 청소년은 결석 증가, 관계 단절, 학업 참여 저하, 심리적 소진 등 여러 신호를 보내지만, 기존 지원체계는 이러한 과정을 충분히 포착하지 못한 채 **자퇴나 학업중단이라는 행정적 결과가 나타난 이후에야 본격적으로 작동하기 쉽습니다.**

또한 지원기관에 연결되는 것만으로 충분하지 않았습니다. 청소년에게 필요한 것은 단순한 기관 소개가 아니라 이런 것들이었습니다.

01 자신의 속도와 상황에 맞게 선택할 수 있는 지원

02 믿고 관계를 이어갈 수 있는 사람

03 학업·건강·생활을 함께 회복할 수 있는 유연한 경로

NOTE 이 자료가 학교 밖 청소년 전체를 대표하지는 않습니다. 그러나 기존 제도가 통계나 출결 기록만으로는 포착하기 어려운 중요한 순간을 보여줍니다.

---

학교 밖 지원의 시작점은 '학교를 떠난 이후'가 아니라, 청소년이 학교와 멀어지기 시작하는 순간이어야 합니다.

A SHARED DIRECTION

one direction

# 세 팀이 제안하는

세 팀의 연구가 가리키는 방향은 같습니다. 청소년 정신건강 지원은 **하나의 연속선**으로 설계되어야 합니다.

**01**
**일상 속 보편적 예방**
위기에 이르기 전부터 안전하게 말할 수 있는 환경

**02**
**조기 발견과 초기 지원**
어려움의 신호를 조기에 알아차리고 연결하는 시스템

**03**
**전문적 도움과 위기개입**
필요할 때 전문적인 도움까지 끊기지 않고 이어지는 지원체계

전문적인 상담과 치료, 위기개입은 반드시 필요합니다. 그러나 그것만으로 청소년 정신건강 문제를 해결할 수는 없습니다. 이 세 가지가 함께 있어야 합니다.

그리고 모든 단계에서 청소년은 자신의 경험을 말하는 데 그쳐서는 안 됩니다. **문제를 정의하고, 해결책을 만들고, 실행하고, 평가하는 과정에 참여해야 합니다.**

**정책과 서비스는 청소년의 의견을 들었다는 사실에서 끝나는 것이 아니라, 그 의견에 무엇이 달라졌는지 다시 청소년에게 보여줄 수 있어야 합니다.**

청소년 정신건강의 새로운 기준은 결국 두 가지입니다.

01

02

GLOBAL CONTEXT

*global shift*

# 세계가 바꾸고 있는

## 세계가 내놓고 있는 해법은 단순히 상담과 치료의 양을 늘리는 것에만 머물지 않습니다.

2026. 09

**UN Youth Office**
**× UNU-IIGH**

*Youth Mental Health & Well-Being in an Uncertain World: A Global Call to Action*

이 보고서는 청소년 정신건강을 개인의 질병이나 치료 문제로만 접근하는 대신, **청소년을 둘러싼 환경과 생태계 전체를 함께 바라보는 접근**을 제시합니다. 청소년 정신건강을 위해 **"youth agency"를 존중하는 holistic, community-centered approach**가 필요하다고 강조합니다.

### youth agency

청소년의 주체성을 존중하는 holistic, community-centered approach

### whole-school approach

학교와 대학을 사회·정서적 발달과 연결감, 회복탄력성을 만드는 핵심 환경으로 보고, 안전하고 포용적이며 지지적인 학습환경을 만드는 접근

### meaningful participation

의견을 한 번 듣는 수준을 넘어, 청소년과 함께 정책과 해결책을 설계하는 참여

무엇보다 중요한 변화

### 청소년을 정책의 대상이 아니라 로 바라보는 것

청소년에게 영향을 미치는 정책과 해결책은 청소년과 함께 설계되어야 하며, 단순히 의견을 한 번 듣는 수준을 넘어 meaningful participation이 보장되어야 합니다. 청소년을 단순한 수혜자가 아니라 **partners and co-creators**, 즉 문제를 함께 정의하고 해결책을 만드는 파트너이자 공동 설계자로 바라보는 관점입니다.

이러한 접근은 세계적으로 확산되고 있는 청소년 정신건강의 새로운 방향과 맞닿아 있습니다. 최근 연구에서도 청소년과 함께 정신건강 서비스를 설계하는 **co-design 접근**이 빠르게 확대되고 있으며, 단순한 의견수렴을 넘어 청소년이 실제 설계 과정에 얼마나 깊이 참여하는지가 중요한 기준으로 제시되고 있습니다.

# 결국 세계가 바꾸고 있는 질문은 분명합니다.

beyond

위기가 발생한 뒤 얼마나 많이 치료할 것인가를 넘어,

**위기에 이르기 전 어떤 환경과 시스템을 만들 것인가.**

지원이 존재하는지를 넘어,

**그 지원이 청소년에게 실제로 도움이 되는가.**

청소년의 의견을 듣는 것를 넘어,

**청소년과 함께 문제를 정의하고 해결책을 설계하고 있는가.**

멘탈헬스코리아 청소년위원회의 세 팀이 학교, 온라인, 학교 밖에서 발견한 문제와 제안 역시 바로 이 흐름과 맞닿아 있습니다.

세 팀의 공통된 방향

01 02 03 04

CALL TO ACTION

*call to action*

# 다섯 가지

## 청소년을 정책의 '의견 제공자'가 아니라 '공동 설계자'로 참여시킨다

청소년 정신건강 정책은 **청소년과 함께 설계되어야 합니다.** 청소년은 단순한 설문 응답자나 자문위원이 아니라 **문제 정의와 의제 설정부터 정책 검토, 서비스 설계, 시범사업의 실행과 평가까지 전 과정에 참여하는 파트너이자 공동 설계자**가 되어야 합니다.

학교를 다니는 청소년부터 학교를 떠난 청소년까지 모든 청소년의 정신건강을 다루기 위해서는 범정부적 접근이 필요합니다. 이를 위해 대통령 직속 **청소년 정신건강 지원환경 위원회**를 구성하고, 교육·보건복지·여성가족·디지털 등 관련 영역과 함께 청소년 정신건강 리더가 공식적인 의사결정 주체로 참여하는 구조를 제안합니다.

KEY 청소년이 무엇을 제안했고, 무엇이 반영되었으며, 반영되지 않은 제안은 왜 받아들여지지 않았는지 다시 확인할 수 있는 피드백 구조까지 마련되어야 meaningful participation이 완성됩니다.

## 학교 정신건강의 평가 기준을 '무엇이 있는가'에서 '학생에게 실제로 도움이 되는가'로 바꾼다

학생들이 직접 **학교의 정신건강 지원환경과 문화, 서비스가 얼마나 안전하고 접근 가능하며 신뢰할 수 있는지를 평가하는 구조**가 필요합니다. 교육부의 정책과 학교 정신건강 지원체계 역시 상담실이 있는지, 상담사가 몇 명인지, 상담이나 위기개입을 몇 건 했는지와 같은 공급자 중심의 지표만으로 평가해서는 충분하지 않습니다.

청소년들이 반복해서 이야기해온 **비밀보장이 제대로 지켜지지 않는 문제, 정신건강 어려움에 대한 노골적인 낙인과 차별, 선별검사에서 솔직하게 응답하기 어려운 현실**은 기존의 행정지표만으로는 잘 드러나지 않습니다. 이러한 문제는 실제 이용자인 학생의 경험을 평가의 중심에 놓을 때 비로소 보이고, 개선할 수 있습니다.

KEY 학교 정신건강의 새로운 성과지표는 '무엇을 얼마나 제공했는가'가 아니라, '학생이 실제로 안전하게 도움을 요청하고 필요한 지원을 받을 수 있었는가'여야 합니다.

# 위기 이후의 개입보다, 모든 학생을 위한 예방과 조기지원에 먼저 투자한다

청소년 정신건강 지원은 **위기군을 발견한 뒤 전문기관으로 연결하는 단계에서 시작되어서는 안 됩니다.** 정책과 예산의 무게중심을 위기군 선별과 이후의 대응에만 두는 방식에서 벗어나, 모든 학생을 처음부터 지원하는 체계로 전환해야 합니다.

전문적인 치료와 위기개입은 반드시 필요한 안전망입니다. 그러나 **가장 마지막 단계만 강화하는 것으로 청소년 정신건강 문제가 해결되지는 않습니다.** 정책과 예산은 **1차 예방과 2차 조기지원에 훨씬 더 체계적으로 투자하는 방향으로 이동해야 합니다.**

**하나의 연속선으로 설계되는 지원체계** *continuum*

**01 · 가장 앞**

### 모든 청소년을 위한 보편적·일상적 예방

소속감과 연결감, 정신건강 교육, 안전한 관계와 학교문화, 도움을 요청하기 쉬운 환경처럼 청소년이 위기에 이르지 않도록 보호하는 기본 환경과 인프라에 우선적으로 투자합니다.

**02 · 그다음**

### 조기 발견과 초기 지원

관계의 변화, 수업 참여 저하, 반복되는 결석, 생활 리듬의 변화처럼 일상의 초기 신호를 주변 어른들이 알아차리고, 낙인이나 성급한 진단 없이 먼저 대화하고 필요한 선택지를 함께 찾습니다.

**03 · 그 이후**

### 전문적 도움과 위기개입

그리고 그 이후에 전문적인 상담·치료와 위기개입이 이어져야 합니다.

**KEY** 학교 정신건강은 위기가 발생한 뒤 시작되는 것이 아닙니다. 학생이 학교에 처음 들어오는 순간부터 소속감과 연결감, 안전한 관계를 어떻게 만들어갈 것인지 설계하는 데서 시작되어야 합니다.

## 온라인 안전의 기준을 '보호 기능이 있는가'에서 '청소년에게 실제로 도움이 되는가'로 바꾼다

청소년의 소셜미디어 이용을 제한하거나 금지하는 것만으로 온라인 정신건강 문제를 해결하기는 어렵습니다. 플랫폼들은 연령 제한, 사용시간 알림, 콘텐츠 필터, 신고 기능 등 다양한 보호 장치를 도입해왔습니다. 그러나 **기능을 제공했다는 사실과 청소년이 실제로 보호받고 있다고 느끼는 것은 같은 일이 아닙니다.**

따라서 플랫폼의 청소년 보호는 **기능의 개수보다 실제 사용성과 효과**를 중심으로 평가해야 합니다. 특히 새로운 보호 기능과 정책을 설계할 때부터 청소년을 참여시키고, **청소년이 이해하고 사용할 수 있는지 반복적으로 테스트하고 개선하는 co-design 구조**를 제도화해야 합니다.

**KEY** 온라인 안전 역시 청소년에게 더 많은 자기통제를 요구하는 것에서, 안전한 선택이 가능하도록 환경 자체를 설계하는 것으로 전환되어야 합니다.

## '학교 밖'을 단절이 아니라 하나의 '전환 과정'으로 지원한다

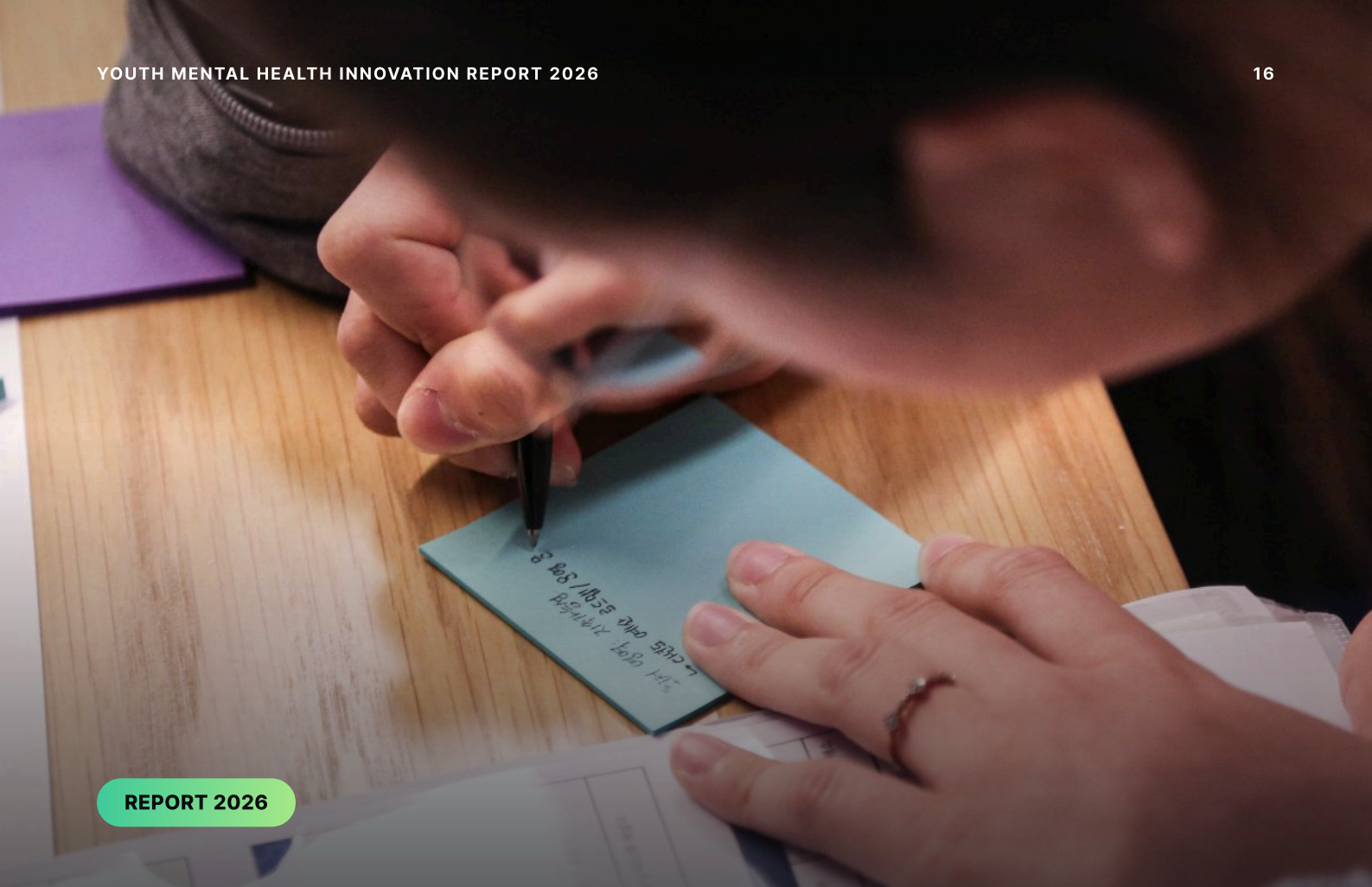
청소년이 학교를 떠나는 일은 어느 날 갑자기 이루어지는 한 번의 선택이 아닙니다. 관계의 어려움, 학업 부담, 정신건강의 어려움, 학교문화와의 충돌, 반복되는 결석과 생활 리듬의 변화가 쌓이며 **학교와 서서히 멀어지는 과정**이 먼저 나타납니다. 따라서 지원은 **청소년이 학교와 멀어지기 시작하는 순간부터** 시작되어야 합니다.

또한 학교에 계속 남는 하나의 경로만을 정답으로 제시해서는 안 됩니다. 각자의 상황에 따라 다양한 경로를 선택할 수 있어야 하고, 중요한 것은 **어떤 경로를 선택하더라도 관계와 지원이 끊기지 않는 것**입니다.

학교에 계속 다니기 | 잠시 쉬기 | 다른 방식으로 배우기
학교 밖에서 회복하기 | 다른 교육과정으로 이동하기
다시 학교나 교육으로 돌아오기

청소년이 학교 안에 있든 밖에 있든 **신뢰할 수 있는 사람과의 관계, 정신건강 지원, 학습과 진로의 기회가 지속적으로 이어질 수 있도록 학교 안과 학교 밖의 지원체계를 하나의 연속된 경로로 연결**해야 합니다.

**KEY** 학교 밖 청소년 지원의 새로운 기준은 '학교를 떠난 이후 어떻게 관리할 것인가'가 아니라, '학교와 멀어지는 과정부터 이후의 삶까지 어떻게 끊김 없이 연결할 것인가'가 되어야 합니다.



REPORT 2026

*why now*

# ‘지원이 있는가’에서 ‘청소년에게 실제로 도움이 되는가’로

01 왜 지금, ‘환경’을 말하는가

02 이제, 질문을 바꿉니다

03 청소년의 경험으로 본 지원의 다섯 단계

청소년의 정신건강은 개인이나 가정 안에서만 만들어지지 않습니다.
학교에서 어떤 관계를 맺는지, 온라인에서 어떤 콘텐츠와 상호작용을 경험하는지, 어려움이 생겼을 때 누구에게 얼마나 쉽게 도움을 요청할 수 있는지, 학교를 떠났을 때 관계와 지원이 끊기지 않는지가 모두 정신건강에 영향을 줍니다.

그리고 **그 환경이 실제로 어떤지 가장 먼저, 가장 구체적으로 경험하는 사람은 청소년 자신입니다.**

상담실이 있어도 왜 도움을 요청하지 못하는지, 선별검사에서 왜 솔직하게 답하기 어려운지, 플랫폼의 보호 기능이 왜 실제 도움으로 느껴지지 않는지, 학교와 멀어지는 과정에서 어느 순간 지원이 끊기는지는 청소년의 경험을 통해서만 제대로 볼 수 있습니다.

그동안 청소년은 주로 정책과 서비스의 **대상**, 설문과 인터뷰의 **응답자**, 또는 도움을 받아야 하는 **수혜자**로 다뤄져 왔습니다. 그러나 청소년 정신건강 지원을 실제 삶에서 작동하게 만들기 위해서는 **청소년을 자신의 환경을 평가하고 문제를 정의하며 해결책을 함께 만드는 파트너이자 공동 설계자(co-creator)로 참여**시켜야 합니다.

물론 상담과 치료는 필요한 청소년에게 제때 제공되어야 합니다. 위기 상황에서 전문적인 평가와 치료, 안전한 보호를 받을 수 있는 체계는 사회가 반드시 갖춰야 할 기본적인 안전망입니다. 그러나 청소년 정신건강 정책이 **위기가 발생한 뒤 상담하고 치료하는 데만 집중된다면, 그보다 앞선 가장 넓고 중요한 구간이 비게 됩니다.**

모든 청소년이 건강하게 지낼 수 있도록 돕는 **보편적 예방과 교육**, 어려움이 심각해지기 전에 알아차리고 연결하는 **조기 발견과 초기 지원**, 그리고 필요할 때 제공되는 **전문적 치료와 위기개입**이 하나의 연속선으로 작동해야 합니다.

따라서 정신건강을 단순히 '질환이 있는가', '상담이나 치료를 받았는가'만으로 평가해서는 충분하지 않습니다. 청소년이 실제로 안전하다고 느끼는지, 소속감과 연결감을 경험하는지, 도움을 요청할 선택권이 있는지, 필요한 지원이 끝까지 이어지는지를 함께 살펴야 합니다.

이 보고서는 전문적인 상담과 치료의 필요성을 축소하려는 것이 아닙니다. 오히려 **치료가 필요한 청소년은 제때 적절한 도움을 받아야 하며, 동시에 더 많은 청소년이 위기에 이르기 전에 도움을 받을 수 있는 환경을 만들어야 한다**고 제안합니다.

그리고 그 환경을 어떻게 바꿀 것인지 결정하는 과정에 **청소년이 처음부터 참여해야 합니다.** 청소년의 경험을 단순히 '참고 의견'으로 듣는 데서 끝나지 않고, 문제를 정의하고, 해결책을 설계하고, 실행을 평가하며, 무엇이 달라졌는지 다시 확인할 수 있어야 합니다.

결국 이 보고서가 바꾸고자 하는 질문은 두 가지입니다.

---

## "지원이 있는가?"가 아니라
## "그 지원이 청소년에게 실제로 도움이 되는가?"

그리고

---

## "청소년을 위해 무엇을 만들 것인가?"가 아니라
## "청소년과 함께 무엇을 다시 설계할 것인가?"

WHY NOW

# 왜 지금,

청소년기는 정신건강의 문제가 본격적으로 시작되는 시기이면서, **주변 환경의 영향을 가장 크게 받는 시기**입니다. 정신건강 문제의 약 3분의 1은 14세 이전에, 절반은 18세 이전에 시작됩니다(WHO·UNICEF, 2024). Lancet Psychiatry 위원회는 정신건강 문제의 발병이 가장 집중되는 나이를 15세로 제시하며, **10~24세 질병부담의 45%를 정신건강 문제가 차지하지만 관련 투자는 여전히 크게 부족하다**고 지적했습니다(McGorry et al., 2024).

한국의 지표도 같은 경고를 보내고 있습니다. 2025년 청소년건강행태조사에서 우울감 경험률은 남학생 21.7%, 여학생 29.9%였고, 여학생의 절반 이상(50.3%)이 평소 스트레스를 많이 느낀다고 답했습니다(질병관리청, 2025). 청소년(10~19세)의 스마트폰 과의존 위험군은 43.0%로 전체 평균 22.7%의 두 배에 가깝습니다(과학기술정보통신부, 2026). 학교를 그만둔 이유로 **'심리·정신적 문제'**를 꼽은 학교 밖 청소년도 2018년 17.8%에서 2025년 **32.4%**로 증가했습니다(성평등가족부, 2026).

**여학생 우울감 경험률 (남학생 21.7%)**

**10~19세 스마트폰 과의존 위험군 (전체 평균 22.7%)**

**'심리·정신적 문제'로 학교를 그만둔 비율 (2018년 17.8%)**

질병관리청(2025), 과학기술정보통신부(2026), 성평등가족부(2026)

그러나 이 숫자들이 말하는 것은 단순히 **'치료가 필요한 청소년이 늘었다'는 것만이 아닙니다.**

청소년의 정신건강은 진료실 밖에서 매일 만들어집니다. 하루 대부분을 보내는 학교에서 **안전하다고 느끼는지, 소속되어 있다고 느끼는지, 어려움을 말할 사람이 있는지**, 온라인에서 **어떤 콘텐츠와 관계에 노출되고 자신의 경험을 얼마나 통제할 수 있는지**, 학교와 멀어질 때에도 **관계와 지원이 끊기지 않는지**가 청소년의 정신건강을 보호하기도 하고 위험하게 만들기도 합니다.

실제로 유럽·중앙아시아·캐나다 청소년 약 28만 명을 조사한 WHO HBSC 연구에서 **교사의 지지를 높게 느끼는 비율은 11세 68%에서 15세 42%로 감소**했고, 학업 압박을 느끼는 15세 여학생은 2018년 54%에서 2022년 63%로 증가했습니다(WHO Europe·HBSC, 2024). **정신건강의 어려움이 증가하는 시기에, 이를 보호해야 할 일상의 연결과 지지는 오히려 약해질 수 있다는 것입니다.**

그래서 지금 필요한 것은 상담과 치료를 더 제공하는 것만이 아니라, **청소년이 위기에 이르기 전부터 보호받고 도움을 받을 수 있도록 일상의 환경 자체를 설계하는 것**입니다.

세계의 정책도 이 방향으로 움직이고 있습니다. 핀란드는 2025년부터 23세 미만에게 필요가 확인된 뒤 28일 안에 단기 심리지원을 시작하도록 하고 학교를 주요 접근 창구에 포함했습니다(City of Helsinki, 2025).

영국은 학교 정신건강 지원팀(MHST)의 지원 범위를 확대해 2029년 말까지 모든 학교와 칼리지에 연결하는 것을 목표로 하고 있습니다(DfE, 2026). 캐나다 역시 12~25세 청년이 정신건강, 신체건강, 또래 지원 등을 한곳에서 받을 수 있는 통합청소년서비스에 투자를 확대하고 있습니다(Health Canada, 2025).

중요한 것은 **교육이나 프로그램을 하나 더 만드는 것만으로 환경이 바뀌지는 않는다는 점**입니다. 영국 100개 학교, 약 2만 8천 명이 참여한 MYRIAD 연구에서 **모든 학생에게 제공한 마음챙김 프로그램**은 기존 학교 교육보다 청소년의 **정신건강과 웰빙을 개선하지 못했습니다**(Kuyken et al., 2022). 어떤 프로그램을 제공하는지만큼 **학교의 문화와 관계, 실행 방식, 그리고 실제 사용할 청소년의 경험과 참여**가 중요하다는 점을 보여줍니다.

따라서 이 보고서가 말하는 '지원환경'은 단순히 상담실이나 센터 같은 물리적 인프라를 뜻하지 않습니다.

> 도움을 요청해도 안전하다고 느끼는 문화,
> 어려움이 커지기 전에 알아차리고 연결하는 관계,
> 청소년이 실제로 사용할 수 있도록 설계된 서비스,
> 필요한 순간 지원이 끊기지 않는 시스템,
> 그리고 그 환경을 청소년과 함께 설계하는 구조까지 포함합니다.

청소년 정신건강의 질문은 이제 "어떤 교육/서비스를 더 만들 것인가?"를 넘어 **"청소년이 매일 살아가는 환경이 정신건강을 지지하도록 설계되어 있는가?"**로 확장되어야 합니다.

이것이 지금, 우리가 '치료'뿐 아니라 **'환경'을 말해야 하는 이유**입니다.

REFRAMING THE QUESTION

# 이제, 질문을 바꿉니다

| 지금까지의 질문 | 이제 물어야 할 질문 |
|---|---|
| **모든 학교에 상담실이 있는가?** | 학생이 안전하게 도움을 요청할 수 있고, 요청하지 못한 학생에게도 학교가 먼저 신호를 알아차려 연결할 수 있는가? |
| **선별검사를 했는가?** | 학생이 솔직하게 응답할 수 있고, 학생은 검사 이후 어떤 일이 일어나는지 알고 있는가? |
| **플랫폼에 보호 기능이 있는가?** | 청소년이 기능을 찾고 이해하고 쓸 수 있으며, 사용 뒤 실제 경험이 달라지는가? |
| **학교 밖 청소년을 지원기관에 연계했는가?** | 연계 이후에도 관계·배움·일상·다음 선택이 끊기지 않고 이어지는가? |
| **청소년 의견을 들었는가?** | 청소년이 의제를 정하고 설계를 바꾸며 결과를 확인할 권한을 가졌는가? |

FRAMEWORK

# 청소년의 경험으로 본

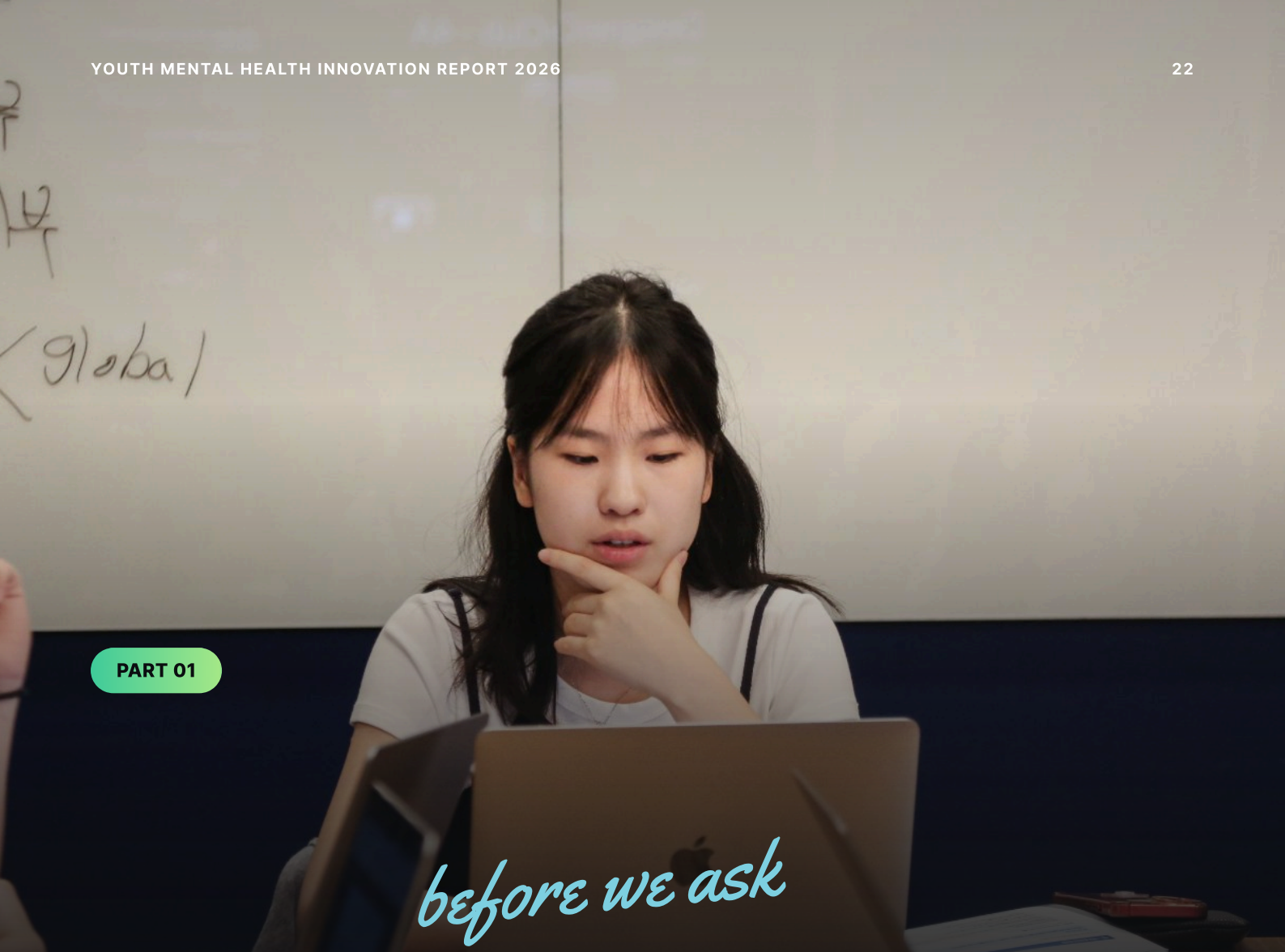
## 청소년의 경험을 중심에 두면, 정신건강 지원환경은 다섯 단계의 흐름으로 볼 수 있습니다.

안전과 소속감을 느끼는가 → 자신의 변화를 알아차리고 말할 수 있는가 →
도움을 요청한 뒤에도 불이익이나 통제에 대한 두려움 없이 머물 수 있는가 → 필요한 지원에 실제로 연결되는가 →
도움 이후에도 관계와 일상이 이어지는가

이 다섯 단계는 서로 분리되어 있지 않습니다. **한 단계에서 끊기면, 다음 단계의 제도와 서비스가 존재하더라도 청소년에게는 닿지 않을 수 있습니다.**

따라서 지원환경은 '무엇이 마련되어 있는가'보다 **청소년이 이 흐름을 실제로 끊김 없이 경험할 수 있는가**를 기준으로 평가해야 합니다.

| 경험의 흐름 | 청소년이 체감하는 핵심 조건 (지원환경을 평가하는 핵심 질문) |
|---|---|
| **일상에서 지내기** | 나는 **존중받고 안전**하며, 이 **공동체에 속해 있다**고 느끼는가? |
| **힘듦을 알아차리기** | 내 상태를 이해하고 말할 수 있는 **정보와 언어, 기회**가 있는가? |
| **누군가에게 말하기** | **비밀보장과 이후 절차**를 알고, 불이익에 대한 두려움 없이 **내 속도와 방식**으로 말할 수 있는가? |
| **도움에 연결되기** | 필요한 지원에 쉽게 접근할 수 있고, 연결 과정에서 **누군가의 동행과 안내**를 받을 수 있는가? |
| **이후의 삶 이어가기** | 지원 이후에도 **차별과 낙인 없이** 관계·학습·일상과 선택권이 끊기지 않고 이어지는가? |



PART 01

*before we ask*

# 도움을 청하기 전, 학생이 넘어야 하는 문턱

1팀 · 학교 정신건강 지원환경 혁신팀


01 학생의 눈으로 다시 본 학교 지원

02 기존에도 지원 체계는 있었다, 학생은 어디에서 멈추나

03 숫자가 보여준 학교의 지원과 학생의 실제 경험 사이

04 문턱 앞에서 학생이 혼자 하는 계산들

05 말할 수 있는 학교의 네 가지 조건

06 학생들이 꼽은 가장 시급한 변화

07 학교에서 바로 해볼 수 있는 여섯 가지 변화

정부의 청소년 정신건강·자살예방 대책과 기존 학교
지원체계에는 오랫동안 하나의 전제가 있었습니다.

## “지원을 마련하면 학생이 이용할 것이다.”
## “검사를 더 촘촘히 하면 위험군을 더 잘 찾아낼 수 있을 것이다.”

하지만 **지원이 존재하는 것과 학생이 실제로 그 지원을 이용하는 것은 다릅니다.**

> “
> 말하는 순간, 정작 제가 원하는 문제는 해결되지 않고 일만 더 커질 것 같았어요.

> “
> 도움이 필요해도 제가 원하지 않는 방식으로 부모에게 알려지고 진행될 게 뻔해서 말하지 못해요.

> “
> 상담실이 있다는 건 알고 있었어요. 그런데 내가 거기까지 갈 정도로 심각한 건가 싶었어요. 이 정도 문제도 혼자 해결 못하는 아이처럼 보일까 봐 그것도 싫었고요.

청소년위원회 1팀이 주목한 것은 바로 이 지점입니다. 학생들은 도움을 요청하기 전에 이미 여러 가지를 계산합니다.

그런데 기존의 대책은 상담사 수, 선별검사 횟수, 위기 연계 건수, 예방교육 확대처럼 **‘무엇을 얼마나 더 제공할 것인가’**에 초점을 맞춰왔습니다. **정작 학생들이 왜 말하지 않는지, 왜 검사에서 솔직하게 답하지 않는지, 왜 지원을 신뢰하지 않는지는 충분히 묻지 않았습니다.**

PART 1 · PROLOGUE

# 학생의 눈으로 다시 본

PROLOGUE

## 지원은 있는데, 왜 학생에게 닿지 않을까

위원회 설문에서 최근 1년간 정신건강과 관련해 도움이 필요했던 학생 97명 중 **71.1%는 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.** 그런데 도움을 요청하지 않은 학생의 **60.9%는 학교 안에 믿고 말할 수 있는 어른이 있다고 답했습니다.**

즉, **믿을 만한 어른이 있어도 실제 도움 요청으로 이어지지는 않았습니다.**

이 간극을 청소년의 경험에서 이해하지 못한다면, 더 많은 선별 검사와 심리부검, 교육 프로그램을 더 만들어도 같은 문제가 반복될 수 있습니다. **비밀보장을 믿지 못하고, 선별검사에서 솔직하게 응답하지 못하고, 도움이 필요해도 문을 두드리지 못하는 구조**가 그대로 남기 때문입니다.

따라서 학교 정신건강 지원의 핵심은 단순히 상담과 치료의 양을 늘리는 데 있지 않습니다.

**학생이 힘든 순간 '문제 있는 아이로 보이지 않을까', '말하면 무슨 일이 생길까'를 혼자 걱정하고 계산하지 않아도 되는 학교. 필요할 때 안전하게 도움을 요청할 수 있고, 직접 말하지 못한 학생에게도 학교가 먼저 신호를 알아차려 연결할 수 있는 환경.**

그것이 이 파트가 제안하는 변화입니다.

그리고 그 환경을 설계할 때 **가장 먼저, 가장 많이 들어야 할 목소리는 그 문턱을 실제로 경험해 온 학생들**입니다.

이 보고서에서 청소년은 단순한 조사 대상이 아니라, 문제를 가장 가까이에서 경험하고 무엇이 바뀌어야 하는지를 직접 제안하는 **평가자이자 공동 설계자**로 참여했습니다.

### 우리는 청소년들에게 세 가지 질문을 던졌습니다.

---

## 학생은 어디에서 멈추는가?
## 왜 그곳에서 멈추는가?
## 그렇다면 학교는 무엇을 바꿔야 하는가?

이 파트는 설문과 인터뷰를 통해 **학생이 도움을 요청하기 전 어디에서, 왜 멈추는지** 살펴봅니다. 그리고 학생들이 직접 제시한 우선순위를 바탕으로, 학교가 실제로 바꿔야 할 조건과 **Action Toolkit**을 제안합니다.

CHAPTER 1

# 기존에도 지원 체계는 있었다,

01

## 학교에는 이미 여러 지원 경로가 있다

정부와 교육부는 학생 정신건강 지원을 **예방·조기 발견부터 상담·치료·회복까지 연결하는 체계**로 강화하겠다고 발표했습니다. 학교에서는 정서·행동특성검사, 교직원의 관찰, 위(Wee) 클래스와 전문상담교사, 위(Wee)센터, 외부 전문기관 연계 등을 통해 학생을 지원하고 있으며, 기존 체계의 한계를 보완하기 위해 '마음회복캠퍼스'처럼 새로운 사업과 기관의 확대도 준비 중입니다.

청소년들은 이러한 지원의 필요성을 부정하지 않습니다. 우리가 확인하려는 것은 **그 지원이 학생에게 도달하기 전에 무엇이 가로막고 있는가**입니다.

02

## 학생은 지원체계에 들어가기 전부터 판단한다

학생은 상담실이나 기관에 연결되기 전에 먼저 판단합니다.

**지금 말해도 되는가.**
**안전한가.**
**비밀은 지켜지는가.**
**말한 뒤 어떤 일이 생기는가.**
**정말 도움이 될 것인가.**

이 과정에서 한 번이라도 멈추면, 뒤에 아무리 많은 지원이
준비되어 있어도 실제 이용으로 이어지지 않을 수 있습니다.

03

## 이제 '지원의 규모'와 함께 '학생의 경험'을 본다

상담실의 수, 전문상담교사의 배치, 교육과 연계 건수는 중요한 지표입니다. 그러나 이것만으로는 **학생이 실제로 도움을 요청하고 지원에 연결될 수 있는지** 알기 어렵습니다.

그래서 우리는 공급자 중심의 지표에 더해 **학생의 경험을 묻는 질문**을 함께 살펴봤습니다.

그렇다면 실제 데이터에서는 이 둘 사이에 어떤
간극이 나타났을까요?

# 학교 안에 믿을 수 있는 어른이 있었습니다.
# 그런데도 말하지 않았습니다.

## 도움이 필요했던 학생 중 학교에 도움을 요청하지 않은 비율

그중 60.9%는 학교 안에 믿고 이야기할 수 있는 어른이 있다고 답했습니다.
관계만으로는 도움요청이 일어나지 않습니다.

멘탈헬스코리아 청소년위원회 설문
도움이 필요했던 학생 97명 기준

CHAPTER 2 · THE GAP IN NUMBERS

# 숫자가 보여준 학교의 지원과

## 데이터로 본 간극

이번 조사에는 **중·고등학생을 포함한 청소년 305명**이 참여했으며, 일반고·외국인학교·국제고·자사고·예술고·특성화고 등 다양한 학교 유형의 학생들이 포함되었습니다.

5점 척도 문항은 **4~5점을 긍정응답**, 정서·행동특성검사 관련 문항은 '그렇다/매우 그렇다'를 긍정응답으로 집계했습니다. 해당 검사를 받은 적이 없거나 잘 모르겠다고 답한 학생은 관련 비교에서 제외했습니다.

01

## 도움이 필요해도, 대부분은 학교에 요청하지 않았다

최근 1년간 정신건강과 관련해 도움이 필요했고 학교 도움 요청 여부를 밝힌 학생 97명 중, 실제로 학교에 도움을 요청한 학생은 28명(28.9%)이었습니다.

반대로 **69명(71.1%)은 도움을 요청하지 않았습니다.**

DATA **도움이 필요했던 학생 97명 중 학교에 도움을 요청했는가**




요청하지 않음 69명 | 요청함 28명

위원회 설문

**도움이 필요하다고 느끼는 것과 실제로 도움을 요청하는 것 사이에는 큰 간극이 있었습니다.**

GLOBAL EVIDENCE

### 이 간극은 한국만의 현상이 아닙니다

아동·청소년의 도움 요청 장벽을 분석한 53편의 연구를 종합하면, 낙인과 창피함, 낮은 정신건강 이해도, 비밀보장에 대한 우려, 전문가에 대한 불신, 스스로 해결하려는 태도가 반복적으로 나타났습니다(Radez et al., 2021). WHO와 UNICEF 역시 많은 청소년이 필요한 도움에 충분히 닿지 못한다고 지적합니다(WHO·UNICEF, 2024).

02

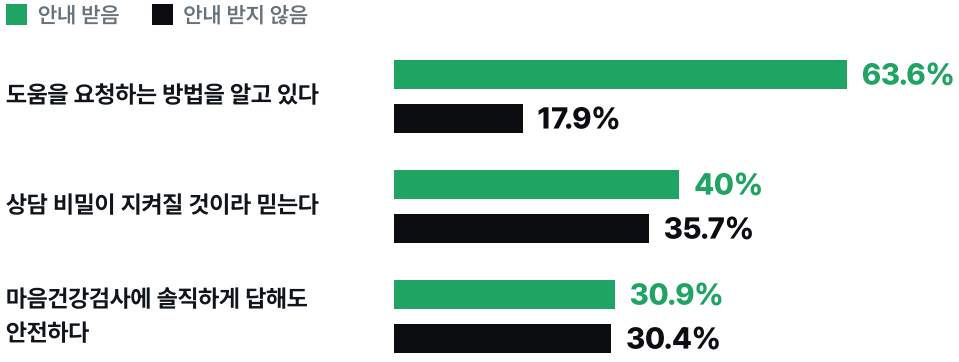
## 안내를 받는 것과, 안전하게 이용할 수 있다고 느끼는 것은 달랐다

도움이 필요했던 학생 97명 중 최근 1년간 도움 요청 방법에 대한 안내를 받은 학생은 55명이었습니다.

안내를 받은 학생은 안내를 받지 않은 학생보다 **도움을 요청하는 방법을 알고 있다고 답한 비율이 훨씬 높았습니다(63.6% vs 17.9%)**.

하지만 비밀보장에 대한 신뢰(40.0% vs 35.7%)와 마음건강검사에 솔직하게 답해도 안전하다는 인식(30.9% vs 30.4%)에서는 큰 차이가 없었습니다.

DATA **도움 요청 방법 안내를 받은 학생 vs 받지 않은 학생**




위원회 설문 · 도움이 필요했던 학생 97명 기준

**길을 알려주는 것과, 그 길을 안전하게 이용할 수 있다고 느끼는 것은 다른 문제였습니다.**

03

## 믿을 만한 어른이 있어도, 도움 요청으로 이어지지는 않았다

같은 97명 중 **63명은 학교 안에 믿고 말할 수 있는 어른이 있다고 답했습니다.**

이들은 그렇지 않은 학생보다 **학교에서 도움받을 수 있다는 기대와 소속감을 더 높게 평가**했습니다.

그럼에도 불구하고 **63명 중 42명(66.7%)은 실제로 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.**

도움 요청 방법에 대한 안내도 받고, 믿을 만한 어른도 있었던 학생 41명만 따로 봐도 **30명(73.2%)은 도움을 요청하지 않았습니다.**

믿을 만한 어른이 있는 63명 중 실제로 도움을 요청하지 않은 비율

안내도 받고 믿을 만한 어른도 있었던 41명 중 요청하지 않은 비율

> 믿을 만한 어른이 있다는 것과, 실제로 자신의 힘든 모습을 보여줄 수 있다는 것은 같지 않았습니다.

04

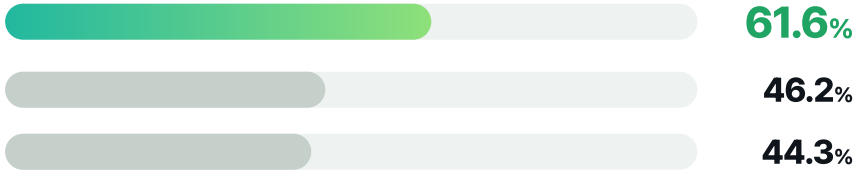
## 학교에 속해 있다고 느껴도, 힘든 모습을 보여도 된다고 느끼지는 않았다

전체 응답자의 **61.6%는 자신이 학교 공동체의 구성원이라는 소속감을 느낀다**고 답했습니다.

반면 **상담 내용의 비밀이 지켜질 것이라고 믿는 학생은 44.3%**, 도움을 요청하면 학교가 진지하게 듣고 필요한 도움을 줄 것이라고 믿는 학생은 46.2%였습니다.

또 도움 필요 경험이 있었던 학생 97명 중 학교 소속감을 높게 평가한 학생 49명 가운데 **38명(77.6%)은 실제로 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.**

DATA **학교에 대한 인식 (전체 응답자 긍정응답)**




위원회 설문 · 5점 척도 4~5점 긍정응답

## “나는 이 학교에 속해 있다”는 느낌과 “이 학교에서 힘든 모습을 보여도 괜찮다”는 느낌은 달랐습니다.

GLOBAL EVIDENCE

### 학교 연결감은 중요한 보호요인이지만, 도움 요청을 자동으로 보장하지는 않습니다

미국 CDC는 학교 연결감을 청소년의 정신건강 문제와 자살 위험을 낮추는 중요한 보호요인으로 보고 있습니다(CDC, 2024). 즉, 학교 안에서 소속감과 연결감을 느끼는 것은 청소년 정신건강을 지키는 데 매우 중요합니다.

하지만 학교에 소속감을 느끼는 것과, 실제로 힘든 순간에 도움을 요청하는 것은 또 다른 문제일 수 있습니다. 도움을 요청하려면 연결감뿐 아니라 비밀보장에 대한 신뢰, 낙인과 불이익에 대한 걱정이 적고, 말한 뒤 어떤 일이 일어날지 예측할 수 있는 안전감이 함께 필요합니다.

따라서 학교 정신건강 지원은 학생의 소속감과 연결감을 높이는 것에 더해, 그 연결이 실제 도움 요청으로 이어질 수 있는 조건까지 함께 설계해야 합니다.

05

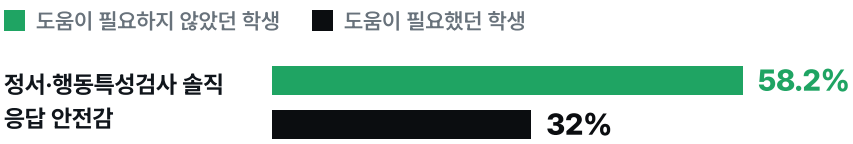
## 정작 도움이 필요했던 학생들이 학교를 더 안전하지 않다고 느꼈다

최근 1년간 정신건강과 관련해 도움이 필요했다고 답한 학생과 그렇지 않은 학생을 비교했을 때, **도움이 필요했던 학생 집단에서 학교의 도움, 비밀보장, 소속감에 대한 긍정응답이 전반적으로 더 낮았습니다.**

특히 정서·행동특성검사 등에서 “내 진짜 마음을 솔직하게 답해도 불이익이 없을 것 같다”고 답한 비율은 도움이 필요했던 학생이 **32.0%**, 그렇지 않았던 학생이 **58.2%**였습니다.

즉, **정작 지원을 가장 필요로 했던 학생 중 약 3명 중 1명만 마음건강검사에서 솔직하게 답해도 안전하다고 느꼈습니다.**

DATA **“내 진짜 마음을 솔직하게 답해도 불이익이 없을 것 같다”**




위원회 설문

검사가 있어도 학생이 검사 이후를 안전하다고 느끼지 못한다면, 필요한 신호를 제대로 발견하기 어렵습니다.

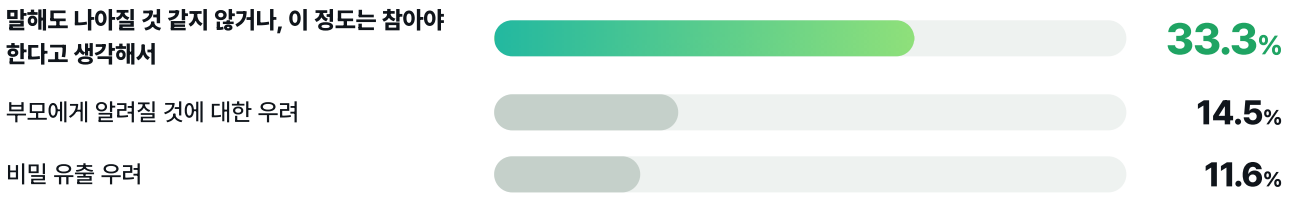
06

## 가장 널리 퍼진 걱정과, 가장 큰 장벽은 달랐다

학교에 도움을 요청하지 않은 청소년들에게 이유를 **최대 세 가지까지 복수로 선택**하게 했을 때는 **비밀이 알려질 것에 대한 걱정**이 가장 많이 나타났습니다. 즉, 비밀보장에 대한 우려는 여러 장벽 가운데 **가장 많은 학생이 공통적으로 느끼는 걱정**이었습니다.

반면 같은 학생들에게 **도움을 요청하지 않은 가장 큰 이유 한 가지만 선택**하게 했을 때는 결과가 달랐습니다. **"말해도 상황이 나아질 것 같지 않거나, 이 정도는 참아야 한다고 생각해서"가 33.3%로 가장 높았고**, 부모에게 알려질 것에 대한 우려는 14.5%, 비밀 유출 우려는 11.6%였습니다.

**DATA** **학교에 도움을 요청하지 않은 가장 큰 이유 (단일 선택)**




위원회 설문

즉, **가장 널리 퍼진 걱정과 실제 도움 요청을 막는 가장 큰 장벽은 같지 않았습니다.**

비밀보장에 대한 불안은 많은 학생에게 공통적으로 존재했지만, 가장 결정적인 장벽으로는 **'말해도 달라질 것 같지 않다'는 낮은 기대와 '이 정도는 스스로 견뎌야 한다'는 인식**이 더 많이 선택됐습니다.

07

## 조사 결과에서 드러난 핵심

이번 조사에서 청소년들은 **비슷한 문제를 반복해서 이야기했습니다.**

- 도움 정보를 안내받아도, 그 지원을 안전하다고 느끼고 실제로 이용하려는 마음으로 이어지는 것은 별개의 문제였습니다.
- 믿고 의지할 수 있는 선생님이나 어른이 있어도, 실제 도움 요청으로 이어지는 것은 아니었습니다.
- 학교에 소속감을 느껴도 힘든 모습을 솔직하게 드러내는 것은 어려웠습니다.
- 특히 도움이 가장 필요했던 학생들이 선별검사와 학교 상담을 더 안전하지 않다고 느꼈습니다.

결국 중요한 것은 **지원이 있느냐가 아니라, 학생이 그 지원을 믿고 실제로 사용할 수 있느냐**입니다.

다음 장에서는 이 숫자 뒤에서 학생들이 실제로 무엇을 걱정했고, 왜 도움 요청을 멈췄는지 학생들의 목소리로 살펴보겠습니다다.

청소년들은 이렇게 말했습니다.

# “이런 걸로 상담받아도 되나 싶어요. 다들 열심히 살고, 힘들게 버티고 있는데 나만 힘들다고 유난 떠는 것 같기도 하고요.”

— 국제고 2학년

CHAPTER 3 · STUDENT VOICES

# 문턱 앞에서

학생은 왜 도움을 요청하기를 고민하다가 그만둘까




앞 장의 숫자는 학생들이 도움을 필요로 해도 실제 요청까지 이어지지 않는다는 사실을 보여줬습니다. 하지만 숫자만으로는 알 수 없는 것이 있습니다. **학생은 도움을 요청하기 직전, 무엇을 걱정하고 무엇을 계산할까요?**

이번 장에서는 **청소년들의 목소리를 통해, 도움을 요청하기 직전 우리가 무엇을 생각하고 무엇을 걱정했는지** 살펴봤습니다.

01

## "나보다 더 힘든 친구가 가야지"

> 다들 알아서 해결하는 문제를 혼자 해결도 못해서 상담실까지 온다고 생각할까 봐 겁나요. '나보다 더 힘든 친구가 가야지'라는 생각도 들고요.
>
> — 일반고 1학년

> 이런 걸로 상담받아도 되나 싶어요. 다들 열심히 살고, 힘든게 버티고 있는데 나만 힘들다고 유난 떠는 것 같기도 하고요.
>
> — 국제고 2학년

> 상담을 받으러 가는 시간이 공부나 활동 시간을 줄이는 것처럼 느껴질 때도 있어요. 그래서 심각해지기 전까지는 스스로 버텨보게 되는 것 같아요.
>
> — 과학고 3학년

학생들은 자신의 어려움을 몰라서 도움을 요청하지 않은 것이 아니었습니다. 오히려 먼저 "내가 이 정도로 도움을 받아도 되는가"를 스스로 판단하고 있었습니다.

문제가 크면 "이 정도까지 힘들다는 걸 알리고 싶지 않다"고 생각하고, 문제가 작으면 **"이런 것도 혼자 해결 못하는 학생으로 보일까 봐"** 걱정합니다. 결국 문제의 크기와 상관없이, 도움을 요청하는 순간 자신이 약하거나 문제해결력이 부족한 학생으로 보일 수 있다는 부담이 있었습니다.

즉 첫 번째 문턱은 상담실 문 앞이 아니라, **학생이 자신의 어려움을 먼저 '도움받아도 되는 문제'라고 인정해야 하는 순간**에 생기고 있었습니다.

청소년들은 그래서 학교가 단순히 "힘들면 상담하세요"라고 말하는 데서 그쳐서는 안 된다고 말합니다.

**힘듦에는 도움을 받아도 되는 '기준선'이 따로 있는 것이 아니며, 작은 어려움도 충분히 말할 수 있다는 것. 혼자 참고 버티는 것보다 필요할 때 도움을 요청하는 것이 오히려 건강한 문제해결이라는 메시지를 학교 일상 속에서 반복해서 보여줘야 한다**는 것입니다.

YOUTH CALL TO ACTION

## 청소년이 제안하는 학교의 변화

### 01 도움 요청을 '약함'이 아니라 건강한 문제해결로 가르친다

학교 캠페인과 수업에서 "도움을 요청하는 것은 문제해결 능력이 부족하다는 뜻이 아니라, 건강한 자기관리 행동"이라는 메시지를 반복적으로 전달한다.

### 02 학생이 처음 말했을 때, '조치'보다 '질문'부터 한다

곧바로 판단하거나 문제를 키우기보다 "지금 어떤 도움이 필요한지", "어떤 방식이 편한지"를 먼저 묻는다. 가능한 범위에서 학생이 지원의 방식과 속도를 선택할 수 있게 한다.

### 03 상담을 일상적인 도움의 공간으로 만든다

"상담은 심각한 문제가 있을 때 가는 곳"이라는 인식을 바꾸고, 예약 없이 10분 정도 이야기할 수 있는 오픈타임이나 월 1회 짧은 체크인 등 가벼운 접근 기회를 만든다.

### 04 힘들어질 가능성이 높은 시기에 먼저 다가간다

학기 초, 시험·성적 발표 후, 진로·입시 시기처럼 스트레스가 높아지는 시점에 짧은 체크인과 도움 요청 안내를 제공한다.

### 05 도움 요청의 입구를 여러 개 만든다

상담실 방문만이 유일한 경로가 되지 않도록 담임, 보건실, 전문상담교사, 온라인 폼, 익명 문의 등 학생이 편한 방식을 선택할 수 있게 한다.

### 06 교사에게 '발견'보다 '첫 반응'을 훈련한다

교사 연수는 학생이 힘들다고 말했을 때 무엇을 묻고 무엇을 하지 말아야 하는지까지 포함해야 한다. 캐묻기, 성급한 훈계, 즉시 보호자 통보보다 설명 → 선택 → 연결의 순서를 익히게 한다.

### 07 상담 전부터 비밀보장과 이후 절차를 알 수 있게 한다

무엇이 비밀로 지켜지는지, 어떤 경우 정보가 공유되는지, 보호자나 다른 교사에게 언제 알려질 수 있는지, 이후 어떤 절차가 이어지는지를 미리 공개한다. 상담 이후에도 학생이 낙인이나 불이익 없이 학교생활을 이어갈 수 있도록 한다.

02

## 친한 선생님일수록 오히려 힘든 이야기를 꺼내기 어려웠다

처음에 우리는 이렇게 생각했습니다.

학교 안에 믿고 의지할 수 있는 어른이 많고, 학생과 교사의 관계가 가깝고, 멘토처럼 지속적으로 연결된 선생님이 있다면 학생은 힘들 때 더 쉽게 도움을 요청할 수 있을 것이라고요.

그런데 청소년들의 답은 예상과 달랐습니다.

> “친한 선생님이면 오히려 더 말 못할 것 같아. 매일 보는 사이니까 부담스러워.

> “한번 힘든 얘기를 하고 나면 선생님이랑 어색해지는 느낌이 있어서 차라리 힘든 일은 안 알려드리고 싶어.

> “담임이나 추천서를 써주실 수도 있는 선생님이면 더 말하기 어려워. 계속 나를 가르치고 평가하는 사람이니까. 그냥 평범하고 모범적인 학생으로 보이고 싶은데, 힘든 얘기를 한 뒤부터 계속 ‘힘든 아이’로 볼 것 같다는 생각이 들어.
>
> — 국제학교 11학년

학생과 교사의 신뢰 관계와 연결감은 분명 중요합니다. 하지만 이번 조사에서 우리는 **가까운 관계가 곧바로 도움 요청으로 이어지는 것은 아니라는 점**을 확인했습니다.

오히려 가까운 선생님일수록 학생은 더 많은 것을 걱정하기도 했습니다.

**“이 얘기를 한 뒤에도 나를 예전과 똑같이 볼까?”**
**“앞으로 계속 마주쳐야 하는데 관계가 어색해지지 않을까?”**
**“내가 힘들다는 사실이 평가나 추천, 나를 보는 시선에 영향을 주지는 않을까?”**

즉, 학생에게 필요한 것은 단순히 ‘믿을 수 있는 어른이 있는 것’만이 아니었습니다. **가까운 관계 속에서도 힘든 모습을 보여도 괜찮고, 말한 뒤에도 관계와 평가가 달라지지 않을 것이라는 안전감**이 함께 있어야 했습니다.

이 발견은 학교가 학생-교사 간 연결감과 멘토링을 강화하는 것만으로는 충분하지 않다는 점을 보여줍니다.

멘토교사나 담임과의 관계를 촘촘하게 만드는 것과 동시에, 학생이 그 관계 안에서 **무엇을 말해도 되는지, 말한 뒤 정보가 어떻게 다뤄지는지, 다른 도움 경로를 선택할 수 있는지, 관계와 평가가 분리될 수 있는지**까지 함께 설계해야 합니다.

GLOBAL PRACTICE

### '좋은 선생님'만으로는 충분하지 않다. '가까운 관계'와 '도움 요청의 안전감'을 따로 설계한다

해외의 학교 정신건강 지원에서도 학생-교사 간 연결감과 신뢰는 중요한 보호요인으로 다뤄집니다. 동시에 도움 요청을 특정 관계 하나에 맡기지 않고, 학생이 교사 외에도 상담·보건·정신건강 전문가 등 여러 경로 중에서 선택할 수 있게 하는 구조를 함께 둡니다.

또 상담이나 지원이 시작되기 전에 비밀보장의 범위, 정보가 공유되는 조건, 이후 절차를 설명하고, 가능한 경우 학생의 의견을 먼저 묻는 방식이 강조됩니다.

이 접근이 보여주는 핵심은 분명합니다.

**학생과 교사의 관계를 더 가깝게 만드는 것과, 학생이 그 관계 안에서 힘든 모습을 안전하게 드러낼 수 있게 만드는 것은 서로 다른 과제입니다.**

학교에는 둘 다 필요합니다.

03

## 상담은 받았지만, 도움받았다는 느낌은 없었다

> 상담실에 찾아가도 내 편에서 공감해 준다기보다 '업무 하나 처리한다'는 느낌을 받을 때가 많았어.

> 정말 도움이 필요해서 용기 내서 찾아갔는데, 상담쌤은 '네가 먼저 친구들에게 다가가려는 노력을 안 해서 그렇다', '네가 더 노력해야 한다'는 식으로 말씀하시니까 더 이상 내가 할 수 있는 말이 없었어. 내 고민을 진지하게 들어주기보다 결국 내 탓으로 돌리고, 빨리 상담을 끝내려는 느낌이었어.

> 나는 날 괴롭힌 가해 학생들에게 이건 폭력이라고 분명히 말해주고 분리해주길 원했어. 그런데 학교에서는 '서로 오해가 있었네' 하면서 억지로 사과시키고 끝내버렸어. 그 과정에서 내 선택권은 없었어.

학생들이 힘들게 도움을 요청한 뒤 가장 중요하게 본 것은 **내가 느끼는 만큼 그 문제를 중요하게 받아들였는지, 내가 원하는 도움은 무엇인지 먼저 물었는지였습니다.**

일부 학생들은 자신의 문제가 쉽게 축소되거나, 개인의 노력 부족으로 돌아가거나, 학교의 매뉴얼이라면서 학생 의견을 들어보지도 않고, 학교 마음대로 빨리 상황을 정리하는 방향으로 처리됐다고 느꼈습니다.

그 순간 학생에게 남는 것은 **"도움을 요청하면 정말 달라질 수 있다"는 경험이 아니라, "말해도 결국 이해받지 못한다"는 경험**이고, 다음에 더 큰 문제가 생기더라도 말해도 달라질 게 없으니 차라리 말하지 말자가 되어버립니다. 학생이 원하는 것은 단순한 상담 '처리'가 아니라, **자신의 경험이 존중받고 해결 과정에 함께 참여할 수 있는 지원**이었습니다.

GLOBAL PRACTICE

## 핵심 원칙을 실행으로 옮기기

학생을 자신의 지원 과정에서 함께 선택하고 결정하는 주체로 대하려면, 학교는 다음을 실행해야 합니다.

### 01 첫 상담에서 학생이 지금 가장 필요로 하는 도움과 원하는 변화를 먼저 확인한다.

"무엇이 가장 힘든지", "지금 어떤 변화가 필요하다고 느끼는지", "학교가 무엇을 해주길 바라는지"를 먼저 확인한다.

### 02 학교가 할 수 있는 선택지를 모두 설명한다

상담, 휴식, 교실 조정, 분리, 보호자 연락, 외부기관 연계 등 가능한 지원을 보여주고, 각 선택지의 장단점과 이후 절차를 설명한다.

### 03 긴급하지 않은 경우 학생이 순서와 방식을 선택하게 한다

어떤 지원부터 받을지, 누구와 이야기할지, 어떤 방식으로 연락받을지 가능한 범위에서 학생이 정할 수 있게 한다.

### 04 정보공유 전에 반드시 설명한다

누가 정보를 보게 되는지, 보호자나 다른 교사에게 왜 알려야 하는지, 무엇까지 공유되는지를 미리 설명한다.

### 05 학생의 동의와 의견을 기록한다

상담 기록에 학교의 판단만 남기지 말고, 학생이 원한 지원과 동의한 내용, 원하지 않은 방식도 함께 기록한다.

### 06 지원 계획을 학생과 함께 만든다

"학교가 할 일 / 학생이 원하는 일 / 다음 확인 시점"을 짧게 정리해 학생과 공유한다.

### 07 지원 후 효과를 학생에게 다시 묻는다

"실제로 도움이 됐는지", "불편했던 점은 무엇인지", "다음에는 무엇을 바꾸고 싶은지"를 확인하고 지원 계획을 수정한다.

### 08 학생 의견을 학교 정책 개선에 반영한다

상담 이용 학생의 익명 피드백을 정기적으로 모아 비밀보장, 접근 방식, 교사 반응, 연계 절차를 개선한다.

핵심은 상담을 '학생에게 일방적으로 무엇을 해주는 과정'이 아니라, 학생과 함께 다음 단계를 결정하는 과정으로 바꾸는 것입니다.

04

# 비밀보장보다 더 큰 두려움, 말한 뒤 내 선택권과 통제권을 잃는 것

> 친구 무리에서 은근 따돌림을 당하고 배척받을 때 고민을 엄청 많이 했어요. 처음에는 진짜 너무 답답하고 혼자 감당이 안 되니까 담임이든 상담 선생이든 누구든 어른한테 찾아가서 말해볼까 했거든요.
>
> 그런데 말하는 순간 일이 그냥 훨씬 더 커질 것 같았어요. 상담 선생한테 말해 봤자 어차피 담임한테 넘어갈 테고 결국 양쪽 부모님한테 다 연락 갈 게 안 봐도 비디오잖아요.
>
> 그리고 제일 무서웠던 건 가해 애들이 알게 되는 거… 네가 감히 학교에 일렀냐면서 안 보이는 데서 더 은밀하게 괴롭힐 게 분명했거든요. 애들 사이에서도 쟤 상담실 다니면서 일 키운다고 소문나서 완전히 매장당할까 봐 그 공포가 제일 컸어요.

청소년들이 요구한 것은 '아무에게도 말하지 말아달라'는 절대적인 비밀보장이 아니었습니다.

청소년들이 원한 것은 **예측 가능성과 참여**였습니다.

- 무엇이 비밀로 지켜지는지 미리 알 수 있는 것
- 정보공유가 필요하다면 왜 필요한지 먼저 설명을 듣는 것
- 가능한 범위에서 누구에게, 무엇을, 언제 알릴지 자신의 의견을 낼 수 있는 것

> 누구까지 공유되는지에 대한 설명이나 가이드라인을 들어본 적이 없어요. 학생한테 먼저 물어보지도 않고, 교사들끼리 다 공유되는 느낌이었어요.

학생이 도움 요청을 두려워하지 않으려면 학교는 단순히 "비밀은 지켜집니다"라고 말하는 데서 그쳐서는 안 됩니다.

### 말한 뒤 어떤 일이 일어나는지 미리 보여주고, 그 과정에 학생을 참여시켜야 합니다.

핵심 장벽은 비밀보장 자체보다, **도움을 요청하는 순간 내 문제에 대한 선택권과 통제권을 잃을 것 같다는 두려움**이었습니다.

> 무슨 조치를 하기 전에 제 의사를 먼저 물어봐 주는 게 진짜 중요해요. 꼭 다른 사람에게 알려야 하는 상황이라면 제 뒤에서 몰래 통보하지 말고, 왜 알려야 하는지 설명해주고 저랑 같이 어떤 내용을 언제 말할지 정해주면 좋겠어요. 그래야 이 사람이 나를 진짜 보호하려고 하는구나 하고 믿을 수 있을 것 같아요.

> 부모님께는 비밀로 해달라고 했는데 결국 다 말씀하셨어요. 그 뒤로는 더 고민을 숨기게 됐어요.
>
> — 일반고 1학년

> 선생님께 힘든 티라도 내면 바로 상담을 잡거나 제 말을 부모님께 그대로 전달하셔서, 오히려 더 숨기게 돼요.
>
> — 일반고 3학년

ACTION

# 청소년이 제안하는 학교의 우선 실행과제

YOUTH ACTION

## 말한 뒤 어떤 일이 일어날지 알고, 그 과정에 나도 참여할 수 있게

### 1. '학생 몰래 진행하지 않기'를 기본 원칙으로 정한다

학생이 모르는 사이에 보호자 연락, 정보공유, 외부기관 연계를 진행하지 않는 것을 기본 원칙으로 둡니다.

법적·안전상 즉시 조치가 필요한 경우에도 가능한 한 먼저 학생에게 "왜 공유가 필요한지", "누구에게", "어떤 내용까지", "어떤 방식으로" 전달할지를 설명합니다.

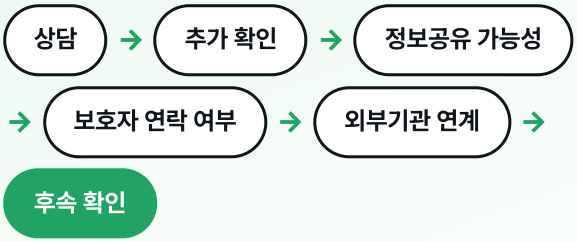
핵심은 조치를 늦추는 것이 아니라, 필요한 조치 안에서도 학생의 자율성과 참여를 최대한 보장하는 것입니다.

### 2. 정보는 '꼭 필요한 사람에게, 꼭 필요한 만큼만' 공유한다

상담 내용을 학교 전체가 알아야 할 정보처럼 다루지 않습니다. 실제 지원에 꼭 필요한 사람만 접근할 수 있게 하고, 학생의 전체 상담내용이 아니라 지원에 필요한 최소한의 정보만 공유하는 원칙을 세웁니다. 상담기록과 민감정보의 접근 권한도 역할별로 분리해, 누가 어떤 정보를 볼 수 있는지 명확하게 관리해야 합니다.

### 3. 상담 전에 '그다음에 무슨 일이 생기는지' 보여준다

상담실이나 온라인 예약 화면에 다음 절차를 한눈에 볼 수 있게 안내합니다.




학생이 도움을 요청하기 전에 "내가 말하면 어디까지, 누구에게 보고 되는지", "어떤 단계에서 내 의견을 물어보는지"를 미리 알 수 있어야 합니다.

### 4. 지원이 끝난 뒤, 학생이 직접 평가하게 한다

상담이나 연계가 끝나면 학생에게 짧게 묻습니다.

> "처음 설명받은 대로 진행됐는가?"
> "원하지 않은 정보공유가 있었는가?"
> "내 의견이 충분히 반영됐는가?"
> "다시 도움이 필요하면 이 지원을 이용할 것 같은가?"

이 결과를 익명으로 정기 집계해 비밀보장, 정보공유, 보호자 연락, 연계 절차를 개선합니다.

학교가 확인해야 할 것은 단순히 '몇 건 상담했는가'가 아니라,
**학생이 지원 과정에서 설명받고, 선택하고, 도움을 받았다고 느꼈는가**입니다.

05

# 효능감에 대한 불신, "말해도 달라지는 게 없을 것 같았어요"

학생들이 도움을 요청하지 않은 또 하나의 이유는 "말해도 내 상황이 실제로 달라질 것 같지 않다"는 불신이었습니다.

학생의 입장에서는 상담을 받았다는 사실보다, 그 뒤에 자신의 삶이 어떻게 달라졌는지가 더 중요합니다.

> 내 이야기를 들어줬는지,
> 힘들게 만드는 관계나 상황이 실제로 바뀌었는지,
> 필요한 지원까지 제대로 이어졌는지,
> 그리고 그 뒤에도 누군가 다시 확인해줬는지가 중요합니다.

> 이 과정이 보이지 않으면 학생에게는
> "말해도 결국 똑같다",
> "도움을 요청해도 내 삶은 달라지지 않는다"는 경험만 남습니다.

학생에게 필요한 것은 '상담을 받았다'는 기록이 아니라, 도움을 요청한 뒤 "그래도 말하길 잘했다"고 느낄 수 있는 변화입니다.

따라서 학교 정신건강 지원의 질문도 달라져야 합니다.

"우리가 무엇을 제공했는가?"에서
"학생은 실제로 무엇이 달라졌다고 느끼는가?"로.

GLOBAL PRACTICE

## '상담 건수'보다 '학생이 체감한 변화'를 본다

해외의 학교상담과 아동·청소년 정신건강 지원에서도 단순한 상담·연계 실적을 넘어, 청소년이 원했던 변화가 실제로 일어났는지 확인하는 접근이 강조되고 있습니다.

**미국 ASCA의 학교상담 모델은 프로그램 제공 여부뿐 아니라 학생의 성장과 결과가 실제로 달라졌는지를 평가하고, 그 결과를 다시 프로그램 개선에 반영합니다.**

**영국의 아동·청소년 정신건강 서비스에서는 Goal-Based Outcomes를 활용해 처음부터 "나는 무엇이 달라졌으면 하는가"를 청소년과 함께 정하고, 지원 과정에서 그 목표에 얼마나 가까워졌는지를 반복해서 확인합니다.**

**핵심은 전문가가 정한 목표가 아니라, 학생 자신이 중요하다고 느끼는 변화입니다.**

YOUTH ACTION

## 청소년이 바라는 학교의 우선 실행과제

### 01 상담을 시작할 때 학생에게 '무엇이 달라졌으면 하는지' 묻는다

"무슨 일이 있었어?"에서 끝내지 않고
"지금 가장 달라졌으면 하는 게 뭐야?",
"학교가 무엇을 해주면 실제로 도움이 될 것 같아?"를 묻습니다.

### 02 학생이 원하는 변화를 상담 목표에 반영한다

예를 들어
"그 친구와 안전하게 떨어져 지내고 싶다",
"수업에 들어갈 때 덜 불안했으면 좋겠다",
"점심시간에 혼자 있지 않았으면 좋겠다"처럼
학생의 일상에서 확인할 수 있는 변화로 구체화합니다.

### 03 상담·연계 후 학생에게 다시 확인한다

"처음에 바랐던 변화가 있었어?",
"지금도 그대로 힘든 부분은 뭐야?",
"추가로 필요한 도움이 있어?"를 묻습니다.

### 04 학생이 '도움이 안 됐다'고 하면 지원 방식을 바꾼다

같은 상담을 반복하거나 '연계 완료'로 끝내지 않고, 학생과 함께 다른 방법을 다시 찾습니다.

### 05 학교 성과지표에 학생의 체감 변화를 넣는다

상담 건수·연계 건수뿐 아니라

- **나는 실제로 도움을 받았다고 느끼는가**
- **내가 원했던 변화가 있었는가**
- **내 의견이 지원 과정에 반영되었는가**
- **다시 힘들 때 학교에 도움을 요청하고 싶은가**

**를 정기적으로 확인합니다.**

학교의 역할은 학생을 상담실이나 외부기관에 '보내는 것'에서 끝나는 것이 아니라, 그 지원이 학생의 삶에서 실제 변화로 이어졌는지까지 확인하는 것입니다.

06

## 학교가 어떻게 다가오느냐에 따라, 도움 요청의 안전감이 달라진다

청소년들은 이렇게 말했습니다.

**"힘들 때 누군가 먼저 알아봐 주는 건 좋아요.
그런데 어떻게 다가오는지가 더 중요해요."**

친구들이 있는 교실이나 복도에서 갑자기 "요즘 괜찮아?",
"상담은 계속 잘 다니고 있어?"라고 물으면 주변의 시선이 신경 쓰이고, 바로 대답해야 할 것 같아 부담스럽습니다.

반대로 다른 사람에게 드러나지 않고, 바로 답하지 않아도 되며, 내가 편한 시간과 방식으로 이야기할 수 있다면 훨씬 더 안전하게 도움을 요청할 수 있습니다.

> "한 선생님은 제가 메일, 카톡, 전화, DM 중 어떤 방식이 싫고 어떤 게 편한지 먼저 물어보셨어요. 제가 말로 바로 답하는 걸 어려워하는 것도 알고 메시지로 대화해주셨고, 바로 답하지 않아도 괜찮다고 기다려주셨어요. 그게 정말 좋았어요.

우리가 원하는 것은 계속 상태를 확인하고 관리받는 학교가 아닙니다.

**“필요할 때 내가 편한 방식으로 도움을 요청할 수 있다”고 느껴지는 학교입니다.**

YOUTH ACTION

## 청소년이 바라는 학교의 우선 실행과제

### 도움을 요청해도 안전하고 편안하다고 느낄 수 있게 해주세요.

#### 01 민감한 질문은 다른 학생이 듣지 않는 곳에서 해주세요

교실·복도·급식실에서 “요즘 괜찮니?”, “상담은 다시 받아봤어?”처럼 내 상황이 드러날 수 있는 질문을 하지 말아주세요. 필요하다면 “잠깐 이야기할 수 있을까?”라고만 말하고, 다른 학생이 듣지 않는 공간에서 대화합니다.

#### 02 학생마다 편한 소통 방식을 미리 확인해주세요

학교 차원에서 학기 초나 정기 체크인을 통해 간단히 확인할 수 있습니다.

- 직접 말하기(대면·전화)와 메시지(톡·DM)·이메일 중 무엇이 편한지
- 학교 안에서 누구에게 이야기하고 싶은지
- 어떤 시간과 장소에서 이야기하는 것이 편한지
- 학교가 먼저 연락한다면 어떤 방식이 괜찮은지

학생이 선택한 방식은 실제 상담과 지원 과정에도 반영합니다.

#### 03 상담실 방문 외에도 여러 개의 ‘첫 도움 요청 통로’를 만들어주세요

학생마다 도움을 요청하기 편한 방식은 다릅니다. 예를 들어

- QR코드를 통한 비공개 상담 신청
- “잠깐 이야기하고 싶어요” 온라인 신청
- 상담교사·보건교사·담임 중 이야기할 사람 선택
- 메시지나 이메일을 통한 첫 연락
- 점심시간·방과 후 10분 체크인

처럼 여러 통로를 열어두면 처음 도움을 요청하는 문턱을 낮출 수 있습니다.

#### 04 학교가 정말 ‘도움을 요청하기 편한 곳’인지 학생에게 직접 평가받아 주세요

학기마다 학생에게 도움 요청의 안전감을 묻고, 그 결과를 학교 정신건강 지원환경 개선에 반영합니다.

- 나는 힘들 때 학교에 말해도 안전하다고 느끼는가
- 다른 친구들에게 알려질 걱정 없이 도움을 요청할 수 있는가
- 내가 편한 사람과 방법을 선택할 수 있는가
- 학교가 내 속도와 선택을 존중한다고 느끼는가

이 결과를 상담 운영, 도움 요청 경로, 교사 교육을 개선하는 지표로 활용합니다.

핵심은 **학생에게 더 많이 말하게 만드는 것이 아니라, 내가 말하고 싶을 때 안전하고 편안하게 말할 수 있는 환경을 만드는 것**입니다.

07

# 솔직한 응답은 '검사 이후'가 안전할 때 가능하다

2장에서 살펴본 것처럼, 최근 1년 동안 도움이 필요했던 학생 가운데 학교 선별검사에서 자신의 진짜 마음을 솔직하게 답해도 불이익이 없을 것이라고 느낀 학생은 32.0%에 그쳤습니다.

청소년 인터뷰에서는 이 낮은 안전감이 실제 응답 방식에도 영향을 줄 수 있다는 이야기가 나왔습니다. 학생들은 문항 자체보다, 특정 답을 했을 때 이후에 어떤 일이 생길지 예측하기 어렵다는 점을 더 부담스럽게 느꼈습니다.

> "정서행동특성검사는 질문 자체가 너무 단순하고, 의도가 보이는 질문들이라 선생님과 나의 감정에 대해 솔직하게 얘기하기 꺼려져서 정상범주에 속할 수 있는 답변을 일부러 고르는 학생들이 많아요.
>
> — 일반중 3학년 인터뷰 중

이 말은 일부 학생에게 검사가 단순한 자기점검이 아니라, '어떤 답을 하면 내가 어떻게 분류될까'를 먼저 생각하게 만드는 절차로 받아들여질 수 있음을 보여줍니다. 그래서 실제 마음에 가장 가까운 답보다, 이후 상황이 커지지 않을 것 같은 답을 고르는 선택이 생길 수 있습니다.

이러한 우려는 검사 결과가 나온 뒤의 절차에 대한 경험과도 연결됩니다.

> "검사결과가 위험수치로 나오더라도 그 후에 재검사나 담임선생님과의 확인절차를 밟으며 정상범주에 속하는 결과가 나오도록 만드는 경우도 있거든요.

즉 학생이 자신의 상태를 축소해서 답하는 이유를 단순히 "솔직하지 않아서"라고 볼 수는 없습니다. 위험수치가 나온 뒤 누가 알게 되는지, 어떤 확인 절차가 이어지는지, 그 과정에서 내 의사가 얼마나 반영되는지에 대한 불안이 응답에 영향을 줄 수 있기 때문입니다.

여기에 또 다른 이유도 있었습니다. 또래 사이에서 힘듦을 표현하는 말이 일상적으로 사용되면서, 실제로는 많이 힘들어도 "이 정도는 다들 겪는 감정"이라고 스스로 낮게 판단하는 경우가 있다는 의견이었습니다.

따라서 학생이 검사에서 자신의 상태를 축소하는 이유는 하나가 아니었습니다.

- 검사 이후 절차에 대한 불안
- 누가 결과를 확인하고 공유하는지에 대한 걱정
- 위험군으로 분류되는 것에 대한 부담
- 자신의 어려움을 스스로 가볍게 판단하는 경험

이러한 요소들이 함께 작용하고 있었습니다.

그래서 우리는 정서·행동특성검사의 문제를 단순히 "학생이 솔직하게 답하지 않는 경우가 있다" 정도의 문제로만 봐서는 안 된다고 이해했습니다.

학생에게 솔직한 응답을 기대하려면 "솔직하게 답하라"고 요구하기 전에, 검사 결과가 어떻게 사용되는지, 누가 확인하는지, 어떤 경우 추가 지원이 시작되는지, 그 과정에서 학생에게 무엇을 설명하고 어떤 선택권을 보장하는지를 먼저 자세히 안내하고, 학교는 설명한 절차와 약속을 실제로 지키는 걸 보여줘야 합니다.

한 학생은 검사의 역할 자체가 달라져야 한다고 말했습니다.

> "정서행동검사가 고위험군을 고르는 선별검사가 아닌, 실제 내 마음을 알아볼 수 있는 검사로 인식이 개선된다면, 학생들이 자신의 주관적인 마음상태를 표현해보고 자신의 마음을 알아볼 수 있는 계기가 될 수 있을 것이라 생각해요.

이 말은 학생들은 검사가 나를 걸러내거나 분류하는 절차가 아니라, 내 상태를 안전하게 이해하고 필요할 때 도움으로 연결되는 과정이기를 바란다는 요구에 가깝습니다.

학생은 도움을 요청하기 전에 계속 여러 가지를 계산하고 있었습니다.

> "솔직히 응답하면, 그 다음엔 어떤 일이 일어날까?

## "이 결과는 누가 보고, 어디까지 공유될까?

따라서 학교가 바꿔야 할 것은 학생이 도움을 요청하기 전 혼자 감당해야 하는 판단과 불안을 줄이는 것입니다.

우리가 확인한 핵심은 다음과 같습니다.

> "학생은 왜 솔직하게 응답하지 않는가?"가 아니라,"
> "학교는 학생이 솔직하게 응답하고 도움을 요청하기까지 얼마나 많은 위험을 혼자 판단하게 만들고 있는가?"

이 부담을 학생 개인에게 맡기지 않으려면, 학교에는 어떤 조건이 필요할까요?

다음 장에서는 이를 소속감, 연결감, 도움요청의 안전감, 반응과 연결이라는 네 가지 핵심 조건으로 정리합니다.

CHAPTER 4 · ENABLING CONDITIONS

# 말할 수 있는 학교의

## 도움요청을 가능하게 하는 네 가지 조건



2장에서는 데이터로 학생들이 어디에서 멈추는지 살펴봤고, 3장에서는 청소년의 목소리를 통해 왜 그 문턱을 넘지 못하는지 들여다봤습니다.

최근 1년 동안 마음이 매우 힘들거나 도움이 필요했다고 답한 학생 중, 71.1%는 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.

그 이유를 따라가 보니 학생들은 도움을 요청하기 전에 여러 가지를 혼자 판단하고 있었습니다.

> “
> 나는 이 학교에서 힘든 모습을 보여도
> 여전히 받아들여질까?

> “
> 내가 말한 이야기는 누구에게까지 알려질까?
> 그다음엔 무슨 일이 생길까?

> “
> 용기 내서 솔직하게 말하면, 정말 내
> 상황이 나아질까?

전국 청소년 305명의 설문과 인터뷰를 통해 우리는 “어떤 학교라면 우리가 더 쉽게 도움을 요청할 수 있을까?”를 살펴봤습니다.

청소년들의 경험을 따라가 보니, 도움요청은 하나의 조건만으로 만들어지지 않았습니다.
학교 안에서 받아들여질 수 있다는 믿음에서 시작해, 실제로 말할 사람이 있고, 말한 뒤의 과정이 안전하며, 결국 필요한 도움으로 이어질 것이라는 믿음까지 연결되어야 했습니다.

## 01 소속감

**"힘든 모습을 보여도 나는 여전히 이 학교에서 존중받고 받아들여질 수 있다."**
→ 도움을 요청해도 관계나 자리에서 밀려나지 않을 것이라는 믿음

## 02 연결감

**"힘들 때 실제로 찾아가 말할 수 있고, 내 편에서 함께 방법을 찾아줄 사람이 있다."**
→ 혼자 버티지 않아도 되고, 도움을 청할 구체적인 사람이 있다는 믿음

## 03 도움요청의 안전감

**"내가 말하면 그다음에 어떤 일이 일어나는지 알고 있고, 그 과정에서 내 의견과 선택이 존중된다."**
→ 말한 뒤의 불확실성과 통제권 상실에 대한 두려움이 줄어드는 상태

## 04 반응과 연결

**"용기 내어 말하면 이야기가 거기서 끝나지 않고, 실제로 필요한 도움까지 이어진다."**
→ 도움 요청이 실제 변화와 지원으로 연결될 것이라는 믿음

이 네 가지는 따로 작동하지 않습니다.

> 소속감이 있어야 말할 수 있는 기반이 생기고,
> 연결감이 있어야 그 말을 건넬 사람이 생기며,
> 도움요청의 안전감이 있어야 실제로 입을 열 수 있고,
> 반응과 연결이 있어야 다음에도 다시 도움을 요청할 수 있습니다.

즉, 청소년이 도움을 요청할 수 있는 학교는
받아들여질 수 있는 곳 → 말할 사람이 있는 곳 → 말해도 안전한 곳 → 말하면 실제로 도움이 되는 곳입니다.

환경 조건 1

# 소속감

## 힘든 모습을 보여도 여전히 이곳의 구성원일 수 있는가

우리 설문에서 전체 학생의 61.6%는 자신이 학교의 구성원이라는 소속감을 느낀다고 답했습니다.

하지만 조금 더 깊이 들어가면 다른 모습이 보였습니다.

혼자 있거나 소외된 학생을 그냥 지나치지 않고 챙기는 분위기가 있다고 느낀 학생은 30.2%, 자신의 의견이 학교에서 실제로 반영된다고 느낀 학생은 25.9%에 그쳤습니다.

특히 최근 1년 동안 마음이 매우 힘들거나 도움이 필요했던 학생들에게서 이 차이는 더 크게 나타났습니다.

'성적이나 성과와 상관없이 있는 그대로 존중받는다'고 답한 비율은 도움이 필요하지 않았던 학생에서는 72.2%였지만, 도움이 필요했던 학생에서는 39.3%였습니다.

'학교에서 눈치 보지 않고 나답게 지낼 수 있다'는 응답 역시 도움이 필요하지 않았던 학생은 72.8%, 도움이 필요했던 학생은 34.8%였습니다.

DATA **학교에서의 존중과 편안함**




위원회 설문

즉, **정작 가장 힘들고 도움이 필요했던 학생일수록 학교 안에서 '나는 있는 그대로 받아들여지고 있다', '여기서 나답게 있어도 괜찮다'는 감각을 훨씬 덜 느끼고 있었습니다.**

왜 도움이 필요한 학생일수록 학교에서 존중받고 편안하다는 감각을 덜 느꼈는지는, 청소년들이 직접 들려준 학교생활 경험에서 더 구체적으로 확인할 수 있었습니다.

> "
> 성적이 좋은 학생만 밀어주고 좋아하는 게 눈에 보이죠.

> "
> 학교가 학업과 대학 입시 위주로만 돌아가니까, 공부 외에 즐거움을 느끼는 활동이라던지, 학교공동체가 단합이 되는 경험이 거의 없는 것 같아요.

반대로 학생들이 소속감을 느꼈던 순간에는 **함께하고, 기여하고, 서로 챙기는 경험**이 반복해서 등장했습니다.

> "
> 친구들, 선생님과 함께 학교 행사 준비를 할 때와 학급 임원으로 활동할 때 소속감을 많이 느껴요.

> 저희 학교 배구 동아리에서는 팀멤버들이 전부 같은 취미와 관심을 가지고 지원하기에 분위기도 아주 좋고 서로서로 실수할 때마다 챙기고… 이런 추억들이 쌓일 때마다 '나는 이 팀의, 이 학교의 구성원인 것 같다'라는 생각이 들어요.

여기서 우리는 소속감을 단순히 '학교생활에 잘 참여하고 있는가'로만 볼 수 없다고 생각했습니다.

청소년들에게 더 중요한 것은 어려워졌을 때입니다.

## 성적이 떨어져도, 친구관계가 흔들려도, 마음이 힘들다고 말해도 내가 여전히 존중받고 같은 구성원으로 받아들여질 수 있는가.

이것이 도움요청과 연결되는 소속감입니다.

실제로 도움이 필요했다고 답한 학생들 가운데 학교 소속감을 높게 평가한 학생도 있었지만, **이들 중 77.6%는 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.**

이 결과는 **학교에 소속되어 있다고 느끼는 것과, 힘든 순간 그 학교에 도움을 요청할 수 있다고 느끼는 것은 서로 다른 경험일 수 있다는 점**을 보여줍니다.

친구들과 잘 지내고, 학교 활동에 참여하며, "나는 이 학교의 구성원"이라고 느끼더라도, 정작 힘든 모습을 드러냈을 때 **나를 다르게 보지는 않을지, 관계가 달라지지는 않을지, 내 이야기가 어디까지 알려질지** 걱정된다면 도움 요청까지 이어지지 않을 수 있습니다.

따라서 학교가 만들어야 할 소속감은 단순히 "나는 이 학교에 속해 있다"는 감각에서 한 걸음 더 나아가야 합니다.

**"내가 잘 지내지 못하는 순간에도,
힘들다고 말하는 순간에도, 나는 여전히 이
학교에서 존중받고 받아들여질 수 있다."**

학생이 이렇게 느낄 수 있을 때, 소속감은 비로소 도움요청을 가능하게 하는 환경으로 이어질 수 있습니다.

**그래서 우리가 말하는 소속감은 수학여행, 운동회, 축제처럼 함께하는 행사를 늘리는 것만으로 만들어지지 않습니다.**

우리가 바라는 학교는 **잘 지내고 있을 때만 소속감을 느끼는 곳이 아니라, 힘들고 흔들리는 순간에도 "나는 여전히 여기의 구성원이다"라고 느낄 수 있는 곳**입니다.

청소년에게 필요한 소속감은 바로 이런 경험입니다.

## 변화의 방향은 '함께하는 행사를 늘리는 것'에서 '힘든 순간에도 학생이 존중받고 연결되어 있다고 느끼는 학교 문화를 만드는 것'으로 옮겨가야 합니다.

환경 조건 2

# 연결감

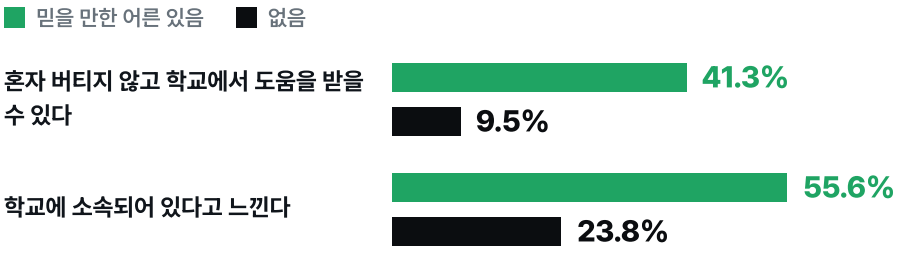
## 믿을 만한 어른을 넘어, 실제로 말하고 도움까지 이어질 수 있는 관계

학교 안에 믿고 의지할 수 있는 어른이 있다는 것은 분명 중요했습니다.

우리 조사에서 **최근 1년 동안 마음이 매우 힘들거나 도움이 필요했다고 답한 학생 중 관련 문항에 응답한 학생들을 살펴보면**, 믿을 만한 학교 어른이 있다고 답한 학생은 그렇지 않은 학생보다 "힘든 일이 생겼을 때 혼자 버티지 않고 학교에서 도움을 받을 수 있다"고 느끼는 비율이 **41.3%**로, 믿을 만한 어른이 없다고 답한 학생의 **9.5%**보다 훨씬 높았습니다.

학교에 소속되어 있다고 느끼는 비율도 각각 **55.6%**와 **23.8%**로 차이가 났습니다.

**DATA** **도움이 필요했던 학생 중, 믿을 만한 학교 어른이 있는가에 따라**




위원회 설문

이 결과는 적어도 이번 조사에 참여한 **도움이 필요했던 학생들 안에서는**, 믿고 의지할 수 있는 어른의 존재가 학교에 대한 신뢰와 소속감과 함께 나타났다는 점을 보여줍니다.

학생들은 어떤 어른에게 마음을 열 수 있는지도 매우 구체적으로 말했습니다.

> "잘 들어주고 공감. 현실성 있는 해결책 제시. 선생님 위치에서 하기 어려운 말도 내 입장에서 생각해서 해줌.

> "내가 어떤 일을 털어놔도 나를 비난하지 않고 따뜻하게 격려의 말을 줄 것 같은 사람은 믿을 수 있다고 느껴진다. 내가 비밀을 지켜달라고 하면 비밀을 지켜주고, 내가 못난 모습을 밝혀도 나를 떠나지 않을 거라는 믿음.

하지만 여기서 중요한 두 번째 결과가 있었습니다.

**같은 집단에서 믿을 만한 학교 어른이 있다고 답한 학생들 가운데서도 66.7%는 실제로 학교에 도움을 요청하지 않았습니다.** 즉, 학생과 교사의 관계가 좋다는 사실만으로 그 관계가 자동으로 '힘든 순간 실제로 사용할 수 있는 관계'가 되는 것은 아니었습니다.

청소년들의 이야기는 그 이유를 더 구체적으로 보여줍니다.

> “
> 학교 선생님 중 친하고 편하게 연락할 수 있는 선생님은 2분 정도 계시지만, 힘든 가정사를 말씀드리기에는 선생님이 해결할 수 있는 문제도 아니고, 선생님도 바쁘신데 곤란해하실 것 같아서 도움을 요청하기는 어렵다고 생각했어.

이 학생에게 중요한 것은 단순히 ‘믿고 의지할 수 있는 선생님이 있는가’가 아니었습니다.

## “선생님이 어떻게 도와야 할지 알고 있을까?”
## “내가 오히려 선생님을 곤란하게 만드는 건 아닐까?”

이런 생각들이 실제 도움요청을 막고 있었습니다.

또 다른 학생은 이렇게 말했습니다.

> “
> 존경하고 많이 따르고 잘 챙겨주시기도 하지만 내 문제를 솔직하게 말하기에는 교사와 학생이라는 관계에 있어 꺼려진다.

가까운 선생님은 믿을 수 있는 사람이면서 동시에 매일 다시 만나야 하고, 수업과 평가를 함께하는 어른이기도 합니다. 그래서 오히려 힘든 모습을 보여준 뒤 관계나 시선이 달라질까 걱정돼 말하기 어려울 수 있습니다.

우리가 바라는 것은 **담임이나 교과 선생님이 상담 전문가가 되는 것**이 아닙니다.

## 내가 힘들다는 신호를 보냈을 때 그냥 지나치지 않고,
## 처음 이야기를 안전하게 받아주고,
## 필요한 도움을 받을 수 있는 사람에게 자연스럽게 이어주는 것.

청소년이 바라는 연결감은 바로 이런 경험에 가깝습니다.

해외 학교 정신건강 체계에서도 일반 교사, 학교상담 인력, 정신건강 전문인력의 역할을 나누고, 일반 교사는 주로 **신호를 알아차리고 첫 반응을 한 뒤 필요한 지원으로 연결하는 역할**을 맡도록 합니다.

우리 설문을 통해 확인한 청소년의 바람을 정리하면 다음과 같습니다.

청소년이 바라는 학교의 변화

## 연결의 역할을 분명히 하고, 도움의 경로를 학생에게도 보여주세요

핵심은 **모든 선생님이 상담 전문가가 되는 것이 아니라, 학생이 누구에게 처음 말하더라도 필요한 도움까지 끊기지 않고 이어질 수 있게 하는 것**입니다.

### 01 모든 선생님이 '처음 이야기를 받아주는 사람'은 될 수 있게 해주세요

학생이 힘들다고 말했을 때 필요한 것은 완벽한 해결책보다 안전한 첫 반응입니다.

경청하기 → 판단하지 않기 → 가능한 도움 설명하기 → 필요한 사람에게 연결하기

이 기본 대응만 학교 전체가 공통으로 익혀도, 학생은 "여기서는 말해도 괜찮다"고 느낄 수 있습니다.

### 02 학교 안에서 누가 어떤 도움을 줄 수 있는지 학생에게도 알려주세요

학생은 "이 선생님께 이런 이야기를 해도 될까?", "이 문제를 도와줄 수 있을까?"를 몰라서 말을 꺼내지 못하기도 합니다.

담임·교과교사, 상담교사, 보건교사, 관리자, 외부 전문기관이 각각 **어떤 상황에서 어떤 도움을 줄 수 있는지** 학생도 알 수 있게 안내해주세요.

### 03 학생에게 '힘들 때 내가 먼저 말하고 싶은 사람'은 누구인지 직접 물어봐 주세요

정기적으로
"힘들 때 학교에서 누구에게 가장 먼저 이야기하고 싶은가?"를 묻고, 그 이유까지 확인해주세요.

학교는 이 결과를 통해 **어떤 학생에게는 말할 사람이 있고, 어떤 학생에게는 아직 없는지** 확인하고, 더 많은 학생이 학교 안에서 연결될 수 있도록 관계와 지원체계를 개선할 수 있습니다.

### 04 '상담실에 가봐'에서 끝내지 말고, 실제로 이어주세요

학생이 원한다면 상담교사에게 먼저 연락해주고, 첫 상담 일정을 잡는 것을 돕고, 필요한 경우 외부기관까지 실제로 연결될 수 있도록 함께해주세요.

우리가 바라는 것은 **좋은 선생님을 우연히 만나는 학교가 아닙니다.**

**누구에게 처음 말하더라도
내 이야기가 받아들여지고,
그다음 도움까지 혼자 찾아 헤매지
않아도 되는 학교.**

청소년이 느끼는 연결감은 바로 이런 구조에서 만들어집니다.

환경 조건 3

# 도움요청의 안전감

## 말한 뒤 어떤 일이 일어나는지 알 수 있는가

학생들이 반복해서 걱정한 것은 단순히 "비밀이 지켜질까?"만이 아니었습니다.

> "내가 말하면 그다음에 무슨 일이 일어나지?"
> "이 검사 결과와 상담 내용은 누가 보게 될까?"
> "부모님이나 담임에게도 알려질까?"
> "어떤 경우에, 어디까지 공유될까?"
> "그 전에 나에게 먼저 설명해줄까?"

우리 조사에서 상담 내용이 비밀로 지켜질 것이라고 믿은 학생은 전체의 44.3%였습니다. 그러나 최근 1년 동안 실제로 도움이 필요했던 학생에서는 그 비율이 **35.7%**로 더 낮았습니다.

정서행동특성검사에서도 비슷한 모습이 나타났습니다. 최근 1년 동안 도움이 필요했던 학생 중 자신의 진짜 마음을 솔직하게 답해도 불이익이 없을 것이라고 느낀 학생은 32.0%에 그쳤습니다.

학생들은 이렇게 말했습니다.

> 누구까지 공유가 되는지 설명이나 가이드라인은 들어본 적도 없고요.

> 무슨 조치를 하기 전에 저와 먼저 이야기하고, 제 의견과 의사를 물어봐 줬으면 좋겠어요. 가능한 부분은 저와 함께 정하고, 그게 어려운 상황이라면 최소한 어떤 조치가 왜 진행되는지 미리 알려주는 게 정말 중요해요.

학생들이 원하는 것은 "아무에게도 절대 알리지 말아달라"는 것이 아닙니다.

학생이 원하는 것은 말하기 전에 정보공유의 경계를 알고, 필요한 공유가 생기더라도 그 과정에서 배제되지 않는 것입니다.

이 보고서에서는 이를 도움요청의 안전감이라고 정의합니다.

**도움요청의 안전감**
학생이 도움을 요청하기 전에 자신의 정보가 어떻게 다뤄지는지, 누가 알게 될 수 있는지, 어떤 경우 보호자나 다른 교사에게 공유되는지, 이후 어떤 절차가 이어지는지 이해하고, 가능한 범위에서 그 과정에 참여할 수 있다고 느끼는 상태.

학교는 이 경계를 학생이 이해할 수 있게 분명히 설명해야 합니다.

- 자해·타해 위험, 학대 등 즉각적인 안전 문제가 있어 정보공유가 필요한 경우에도, 가능한 한 학생에게 먼저 이유와 다음 절차를 설명합니다.
- 보호자나 다른 교사에게 알릴 필요가 있을 때에는 누구에게, 어떤 내용을, 왜 전달하는지 학생에게 알려주고, 학생이 선택할 수 있는 부분은 함께 정합니다.
- 보호자에게도 상담 내용을 모두 전달하는 것이 아니라, 보호와 지원을 위해 꼭 필요한 경우 필요한 범위만 공유합니다.
- 법적·안전상 반드시 공유해야 하는 내용을 제외하면 학생이 원하지 않는 정보까지 넓게 공유하지 않습니다.

학생에게 "믿고 말해도 돼"라고 요구하기 전에, 학교가 먼저 무엇을 믿어도 되는지 보여줘야 합니다.

도움요청의 안전감은 학생 개인의 용기에서 생기는 것이 아니라, **말한 뒤의 과정이 예측 가능하고, 정보공유의 경계가 분명하며, 그 과정에서 내 의견이 존중된다는 경험**에서 만들어집니다.

환경 조건 4

# 적극적 도움과 문제해결

## 어렵게 꺼낸 말이 실제 도움으로 이어지는가

우리 조사에서 학교에 도움을 요청하면 내 말을 진지하게 듣고 필요한 도움을 줄 것이라고 응답한 학생은 전체의 46.2%였습니다. 그러나 최근 1년 동안 실제로 도움이 필요했던 학생에서는 그 비율이 32.1%에 그쳤습니다.

즉, 정작 도움이 필요했던 학생들일수록 "학교에 말하면 실제로 도움이 될 것"이라는 기대가 더 낮았습니다.

학생들의 주관식 응답에서는 이 요구가 더 직접적으로 나타났습니다.

> "
>
> 실제로 도움이 되는 지원 방안 마련.

> "
>
> 공감만 해주는 것이 아닌 어떤 도움이 필요한 지를 물어보고, 그 도움을 줬으면 좋겠음.

> "
>
> 학교에서 실질적으로 도움을 줄 거라는 신뢰 자체가 없는데, 사회정서학습 등 교육을 하고, 상담사 늘린다고 과연 학생들이 학교 상담실을 찾아갈까?

또한 청소년들이 원하는 '도움'은 모두 같지 않습니다.

> 누군가는 우선 충분히 이야기를 들어주기를 원했고,
> 누군가는 자신을 힘들게 하는 친구와의 분리나 보호를 원했고,
> 누군가는 잠시 쉴 수 있는 시간과 공간이 필요했고,
> 누군가는 전문적인 상담이나 치료로 연결되기를 원했습니다.

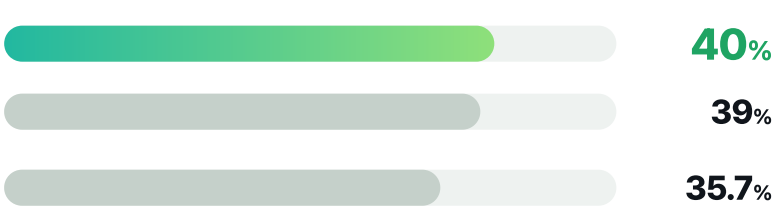
그래서 중요한 것은 먼저 학생에게 묻는 것입니다.

> "
>
> "지금 네가 가장 필요한 건 뭐야?"
> "학교가 무엇을 해주면 실제로 도움이 될 것 같아?"

학생이 원하는 도움을 확인한 뒤, 가능한 선택지를 함께 살펴보고 실제 지원까지 이어져야 합니다.

우리 설문에서도 학생들은 단순히 '상담 프로그램을 더 만들어달라'고 요구하지 않았습니다. 40.0%는 온라인·익명으로 조용히 도움을 요청할 수 있는 방법을, 39.0%는 교사가 힘든 신호를 알아차리고 먼저 다가오는 것을, 35.7%는 시험기간·전학·장기결석 후 복귀처럼 특히 힘든 시기에 맞춘 지원을 우선 개선과제로 선택했습니다.

DATA **학생들이 선택한 우선 개선과제**




위원회 설문

미국 ASCA의 학교상담 모델은 상담 프로그램을 얼마나 운영했는지에 그치지 않고, 학생의 목표와 실제 변화를 확인하고 그 결과를 다시 지원 개선에 활용하는 것을 강조합니다.

**핵심은 공급자 중심의 실적이 아니라, 학생의 관점에서 "실제로 도움이 되었는가"를 보는 것입니다.**

청소년에게 중요한 것은 학교가 상담, 검사, 교육, 기관연계를 몇 건, 몇 시간 제공했는지가 아닙니다.

> 어떤 도움이 필요한지 먼저 묻고,
> 학생이 원하는 변화가 무엇인지 함께 정하고,
> 그에 맞는 도움을 실제로 연결하고,
> 그 도움이 정말 도움이 되었는지 다시 확인하는 것.

도움요청에 대한 신뢰는 "힘들면 언제든 말해"라는 말만으로 만들어지지 않습니다.

"말했더니 실제로 도움이 됐다"는 경험이 쌓일 때 만들어집니다.

> 우리 학교의 정신건강 지원도 이제
> "무엇을 얼마나 제공했는가?"에서
> **"학생이 원했던 변화가 실제로 얼마나 이루어졌는가?"로 평가 기준을 바꿔야 합니다.**

정리

## 도움을 요청하려면, 이 네 가지가 모두 이어져 있어야 합니다

학생이 도움을 요청하는 데에는 한 가지 조건만으로는 충분하지 않습니다.

학생의 입장에서는 이런 마음이 차례로 이어져야 합니다.

> "힘든 모습을 보여도 이 학교에서 나를 다르게 보지 않을 거야."
> "→ "내가 실제로 찾아가 말할 사람이 있어."
> "→ "말하고 나면 어떤 일이 생기는지 알고 있어."
> "→ "그리고 어렵게 말한 만큼, 실제로 도움이 될 거야."

이 가운데 하나라도 빠지면, 학교에 상담실이 있고 전문인력이 앞으로 훨씬 더 잘 갖춰지더라도 학생은 결국 도움을 요청하지 못할 수 있습니다.

학생이 도움을 요청할 수 있는 학교는 단순히 지원이 많이 마련된 학교가 아닙니다.

"힘들다"고 말했을 때 내가 어디로 가야 하는지 알고, 그 과정이 안전하며, 끝내 내가 필요한 도움까지 받을 수 있는 학교입니다.

*in their own words*

청소년들은 이렇게 말했습니다

**학교에는 저희를 잘 챙겨주시고, 저희가 존경하고 따르는 선생님들이 많이 계세요. 그런 선생님들이 없거나, 선생님들과 친밀감이나 연결감이 부족해서 힘든 일을 말하지 못하는 게 아니에요.**

## 하지만 과 은 다른 문제예요.

— 학생이 자신의 어려움을 편하게 털어놓고 도움을 요청할 수 있다는 것

그래서 학생들이 눈치 보거나 걱정하지 않고 자신의 어려움을 이야기하고 도움을 요청할 수 있도록, **별도의 담당 선생님과 다양하고 안전한 도움 요청 창구**가 필요해요.

청소년 위원회 인터뷰 참여자

CHAPTER 5

# 학생들이 꼽은

## 무엇부터 바꿔야 할까

학교의 정신건강 지원환경에서 가장 먼저 무엇이 바뀌어야 할까. 우리는 이 질문을 학생들에게 직접 물었습니다.

01

## 학생들이 가장 먼저 바꾸고 싶다고 한 것

설문에서는 학교의 정신건강 지원환경을 개선하기 위해 중요하다고 생각하는 항목을 최대 3개까지 선택하게 했습니다. 그중에서도 가장 먼저 바뀌어야 한다고 생각하는 항목 하나를 따로 물었습니다.

전체 유효응답 305명을 기준으로 학생들이 많이 선택한 항목을 살펴보면, 학생들이 원하는 변화의 방향은 꽤 분명했습니다.

학생들이 말한 것은 새로운 지원 제도나 검사, 상담·교육 프로그램을 계속 늘리는 것보다, 이미 마련되어 있는 지원부터 청소년이 실제로 이용할 수 있도록 **학교의 환경과 문화를 바꾸는 일이 먼저**라는 것이었습니다.

상담실이 있어도 들어가기 어렵고, 누구에게 말해야 할지 모르고, 솔직히 말한 뒤 어떤 일이 생길지 불안하고, 실제로 도움이 될 거라는 믿음이 없다면 새로운 제도와 프로그램이 생겨도 학생들에게는 멀게 느껴질 수밖에 없습니다.

청소년에게 필요한 것은 '지원이 있다는 사실'보다 '내가 정말 그 지원을 이용할 수 있느냐'입니다.

그래서 먼저 바뀌어야 하는 것은 학교의 환경과 문화입니다.

> 도움을 요청하기 어렵지 않고,
> 솔직하게 말한 뒤에도 전혀 불안하지 않고,
> 실제로 필요한 도움까지 받을 수 있는 학교.

이런 환경이 먼저 만들어져야 새롭게 생기는 학생 정신건강·자살예방 지원도 청소년들이 실제로 이용하고, 체감하고, 도움받을 수 있을 것입니다.

02

## “상담을 늘리기 전에, 가볍고 조용하게 쉽게 도움을 요청할 수 있게 해주세요”

가장 많은 학생이 선택한 것은 상담실에 직접 찾아가지 않아도 **온라인이나 익명으로 조용히 도움을 요청할 수 있는 방법**이었습니다.

학생들은 상담의 내용이나 질을 따지기 전에, 그 상담에 들어가기까지의 첫 단계부터 어렵다고 말했습니다.

> “
> 온라인으로 먼저 짧게 문의할 수 있다면 좋겠다.
> 직접 가지 않고 애들 눈도 피하고, ‘문의’라서 가벼운 느낌이 들기 때문에.

그래서 학생들이 가장 먼저 바꿔달라고 한 것은 프로그램을 더 많이 만드는 것이 아니라, 도움을 요청하는 첫 문턱을 낮추는 일이었습니다.

### 두 번째로 많이 선택된 것은 학생이 먼저 말하지 않아도 교사가 힘든 신호를 알아차리고 다가와 주는 것이었습니다.

학생이 힘들다고 해서 항상 “저 지금 도움이 필요해요.” 라고 정확하게 말할 수 있는 것은 아닙니다. 설명하기 어려운 문제도 많습니다.

학생들은 도움을 요청하는 책임을 학생 한 사람에게만 맡기지 말아달라고 말했습니다.

### 세 번째로 많이 선택된 것은 시험기간, 전학, 장기결석 후 복귀처럼 특히 힘들 수 있는 시기에 학생의 상황에 맞춰 지원해주는 것이었습니다.

학생들이 원하는 것은 모든 학생에게 똑같은 프로그램을 제공하는 것이 아니라, 실제로 도움이 더 필요한 순간을 학교가 알고 그때 맞는 도움을 주는 것입니다.

03

## 학생들이 말한 우선순위는 결국 이것이었습니다

학생들이 가장 시급하다고 꼽은 변화는 세 가지였습니다.

> 도움을 요청하기 쉽게 해주세요.
> 학생이 먼저 말하지 못해도 알아차려 주세요.
> 그리고 어렵게 꺼낸 말이 실제 도움으로 이어지게 해주세요.

학생들이 바란 것은 새로운 제도를 하나 더 만드는 일이 아니었습니다.

> 상담실 문을 직접 열지 않아도 도움을 요청할 수 있고,
>
> 내가 먼저 말하지 못해도 누군가 알아봐 주고,
>
> 용기 내어 말했을 때는 그 말이 실제 지원과 변화로 이어지는 학교였습니다.

결국 학생들이 원하는 것은 '지원이 있는 학교'가 아니라, '필요할 때 그 지원에 실제로 닿을 수 있는 학교'였습니다.

04

## 학생들의 요구를 학교에서 바로 써볼 수 있는 방법으로

청소년 위원회는 설문에서 나타난 우선순위와 인터뷰, 주관식 응답을 함께 살펴보고, 학생들의 요구를 학교에서 실제로 적용할 수 있는 여섯 가지 Action Toolkit으로 정리했습니다.

툴킷을 만들 때는 세 가지를 중요하게 봤습니다.

- 학생들이 반복해서 말한 어려움을 실제로 줄일 수 있는가
- 학교 현장에 바로 적용할 수 있는가
- 학생이 도움을 요청하기 전부터 실제 도움을 받을 때까지의 과정에서 무엇이 달라져야 하는지가 분명한가

우리가 제안하는 Action Toolkit의 목표는 학생들이 실제로 어디에서 막혔는지 찾아내고, 도움을 요청하기까지의 문턱을 하나씩 낮추는 것입니다.

PART 1 · ACTION TOOLKIT

try this at school

# 학교에서 바로 해볼 수 있는

1팀은 조사에서 학생들이 실제로 어디에서 막히는지 살펴보고, 학교에서 바로 바꿔볼 수 있는 방법을 여섯 가지로 정리했습니다. 세부적인 실행 방법은 별도 Action Toolkit에서 확인할 수 있습니다.

**01** 상담실에 가기 전, 가볍게 물어볼 수 있게 해주세요

**02** 내가 말한 뒤 어떻게 되는지 미리 알려주세요

**03** 상담실에서 기다리기보다 학생들이 있는 곳에서 먼저 만나주세요

**04** 학생들이 실제로 쓰는 말로 알려주세요

**05** '상담받을 정도는 아닌 것 같은데' 싶은 학생도 들어올 수 있게 해주세요

**06** 신입생 때부터 '학교에서 도움받는 법'을 알려주세요

ACTION 01

## 상담실에 가기 전, 가볍게 물어볼 수 있게 해주세요

상담실 문을 직접 열고 들어가는 것부터 부담스러운 학생들이 있습니다.

처음부터 이름을 밝히고 상담을 신청하기보다, **QR코드나 LMS에서 정보를 보고 익명으로 먼저 질문하거나 짧게 문의**할 수 있으면 훨씬 시작하기 쉽습니다.

QR코드

LMS

익명 질문

짧은 문의

POINT **"상담까지는 잘 모르겠지만, 이것만 한번 물어보고 싶다"는 학생도 편하게 들어올 수 있는 방법이 필요합니다.**

ACTION 02

## 내가 말한 뒤 어떻게 되는지 미리 알려주세요

학생들이 가장 불안해한 것 중 하나는 **내 이야기가 어디까지 알려질지 모른다는 것**이었습니다.

선별 검사 결과와 상담 내용은 누가 볼 수 있는지, 어떤 경우에 담임이나 보호자에게 알려지는지, 그전에 학생에게 설명해주는지 등을 상담 직전에만 말하지 말고 평소에도 알려주세요.

한 장짜리 안내문이나 담임시간, 학교 공지를 활용해도 좋습니다.

~~"비밀 보장 돼요. 말해도 괜찮아요"~~ → **"이후엔 이렇게 진행돼요"**

학생 입장에서는 뒤의 말이 훨씬 도움이 됩니다.

ACTION 03

## 상담실에서 기다리기보다 학생들이 있는 곳에서 먼저 만나주세요

힘들다고 느끼는 학생이 **모두 상담실까지 찾아오는 것은 아닙니다.**

점심시간, 시험기간, 학교 행사처럼 학생들이 평소 생활하는 공간에서 상담교사나 담당 선생님을 자연스럽게 만날 기회가 있으면 훨씬 말을 걸기 쉬워집니다.

상담을 받는다는 부담 없이 먼저 접점을 만들어볼 수 있습니다.

- **간단한 마음 체크**
- **스트레스 관련 활동**
- **가볍게 질문할 수 있는 부스**

ACTION 04

## 학생들이 실제로 쓰는 말로 알려주세요

"마음에 어려움이 있는 학생은 위클래스를 이용하세요" 라는 문장은 오히려 **나와는 상관없는 이야기처럼** 느껴질 수 있습니다.

학생들이 실제로 망설이는 순간에 가까운 말이 더 필요합니다.

- "이 정도 고민도 말해도 돼요."
- "상담받을지 아직 결정하지 않아도 괜찮아요."
- "친구 문제, 가족 문제, 그냥 너무 지치는 것도 이야기할 수 있어요."

**POINT** **학교에서 쓰는 홍보 문구도 학생들과 같이 만들어보면 좋겠습니다.**

ACTION 05

## '상담받을 정도는 아닌 것 같은데' 싶은 학생도 들어올 수 있게 해주세요

학생들은 힘들어도 **"이 정도 일로 상담을 받아도 되나?"**부터 고민합니다. 그래서 도움의 시작이 꼭 긴 상담일 필요는 없습니다.

가볍게 참여할 수 있는 방법도 있으면 좋겠습니다.

- 10분 정도의 짧은 체크인
- 시험기간 스트레스 관리
- 관계나 소통 프로그램
- 온라인 질문 시간

**POINT** 큰 문제가 생긴 뒤에야 도움을 받는 것이 아니라, 조금 힘들 때부터 학교와 연결될 수 있어야 합니다.

ACTION 06

## 신입생 때부터 '학교에서 도움받는 법'을 알려주세요

상담실 위치만 알려주는 것보다 **실제로 어떻게 도움을 받을 수 있는지** 알려주는 게 더 중요합니다. 입학 초기에 이런 것까지 알려주세요.

첫 시험기간이나 학기 중에도 한 번 더 알려주면 좋겠습니다.

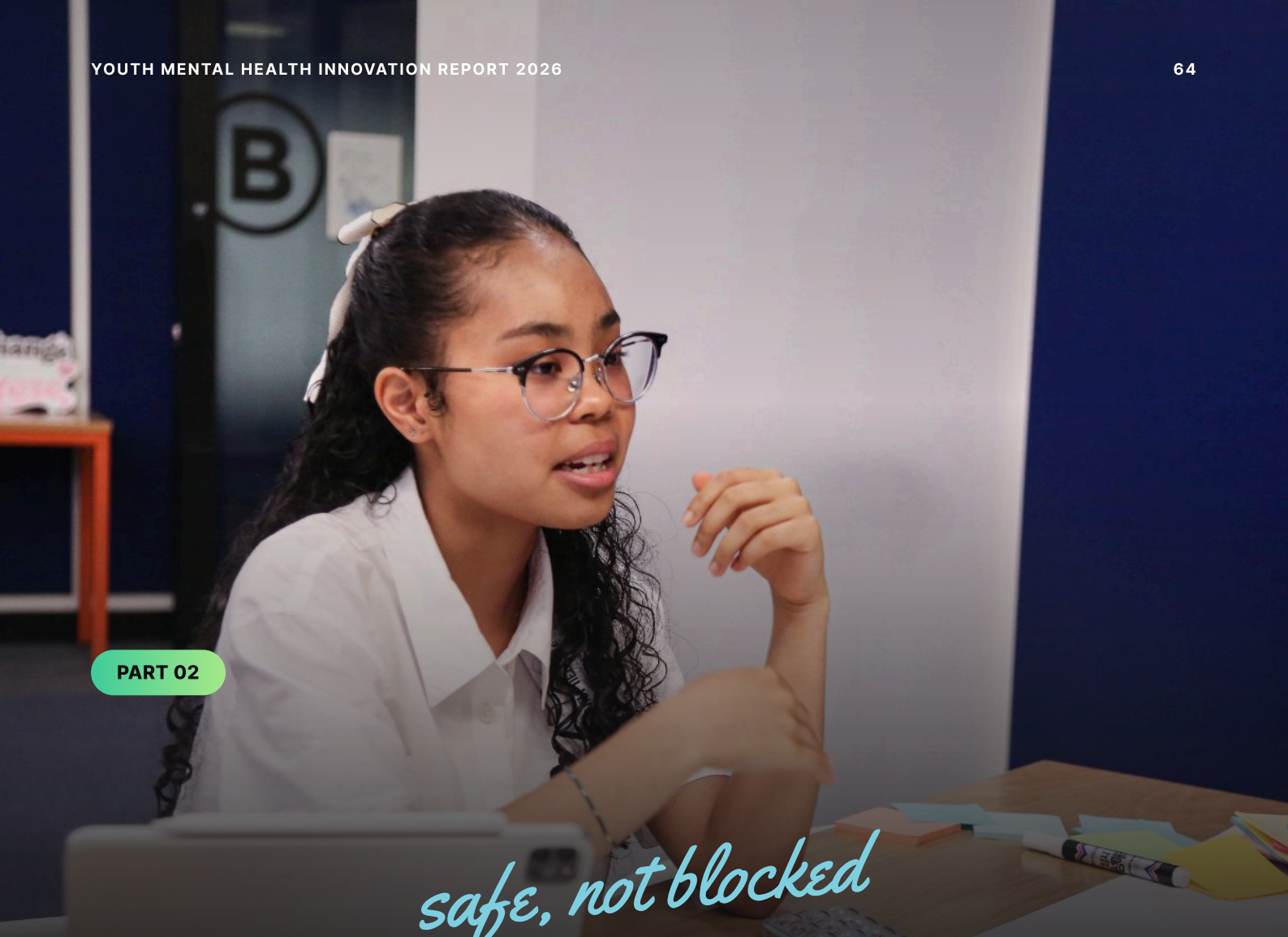
01 힘들 때 누구에게 말하면 되는지

02 어떤 이야기를 해도 되는지

03 상담은 어떻게 신청하는지

04 내 이야기는 어디까지 보호되는지

**POINT** 학생이 학교생활을 시작할 때부터 "힘들어지면 이렇게 도움을 받을 수 있구나"를 알고 있는 것만으로도 도움을 요청하는 문턱은 훨씬 낮아질 수 있습니다.



PART 02

*safe, not blocked*

# 정말, 막으면 안전해질까?

2팀 · 디지털 정신건강 지원 환경 혁신팀


01 청소년의 눈으로 다시 본 SNS 보호

02 어른들은 무엇을 걱정하고, 어떻게 대응해 왔는가

03 안전장치는 있는데, 왜 닿지 않을까

04 청소년은 어떤 보호를 원하는가

05 위험과 도움을 함께 봐야 하는 이유

06 우리가 새로 제안하는 기능

07 청소년이 각 소셜미디어 플랫폼에 바라는 변화

PART 2 · PROLOGUE

# 청소년의 눈으로 다시 본

보고 싶지 않은 영상은 걸러내면서도, 친구들과 나누는 대화와 학교 안에서는 접하기 어려운 다양한 사회 참여와 활동의 기회는 함께 지킬 수 없을까요? 청소년의 SNS 이용을 제한하자는 논의에서 이 두 가지는 자주 따로 다뤄집니다. 우리는 청소년이 실제로 겪은 일을 통해 두 질문을 함께 살펴봤습니다.

SNS에는 멈추고 싶은데 계속 보게 되는 순간이 있습니다. 친구에게 위로받거나 공부에 필요한 자료를 찾는 순간도 있습니다. 우리 설문에서 위험과 도움은 서로 다른 공간에 있지 않았습니다. 대개 같은 화면, 같은 플랫폼 안에 있었고, 때로는 같은 사람의 경험 안에 함께 있었습니다.

**플랫폼 기업들은 새로운 보호 기능을 발표할 때마다 청소년의 정신건강을 위해 노력하고 있다고 말합니다.** 그러나 중독적인 설계와 부적절한 콘텐츠는 **여전히 청소년에게 끊임없이 노출**되고 있습니다. 지금 이 순간에도요!

이 문제를 두고 여러 해결책이 논의되지만, 그 과정에서 충분히 들리지 않는 목소리가 있습니다. **SNS를 매일 이용하는 우리 청소년의 목소리입니다.** 대책을 정할 때 우리가 무엇을 겪고, 어떤 보호를 원하는지도 함께 물어야 합니다.

되묻고 싶은 것이 하나 더 있습니다. 학교에서도, 가정에서도, 언론에서도 SNS를 오래 쓰는 청소년은 종종 의지가 약하거나 자기 조절을 못 하는 사람으로 그려집니다.
그러나 무한스크롤과 자동재생, 끊임없는 알림과 추천 알고리즘은 이용자를 오래 붙잡아 두도록 설계되어 있습니다. 어른도 벗어나기 어려운 화면 앞에서 청소년에게만 책임을 묻는 것은 공정하지 않습니다. 계속 보게 만드는 플랫폼의 설계도 함께 바꿔야 하지 않을까요? 우리는 이 질문에서 출발했습니다.

## 우리가 묻고 제안하는 것

우리는 지금까지 충분히 반영되지 않았던 청소년의 목소리에서 이 문제를 다시 살펴봤습니다. 청소년을 대상으로 구글 설문을 진행해 주로 사용하는 소셜미디어, 사용을 멈추기 어려웠던 경험, 위험한 콘텐츠와 안전 기능, 실제로 도움이 된 경험, 그리고 플랫폼에 바라는 변화를 물었습니다. 전체 181건의 응답 중 조사 활용에 동의한 177건을 기본 분석 대상으로 삼았습니다. 무조건 막고 제한하는 것이 정말 답인지, 무엇을 줄이고 무엇을 지켜야 하는지 청소년의 실제 경험과 생각을 바탕으로 질문했습니다.

- 1장: 어른들은 무엇을 걱정하고, 어떻게 대응해 왔는가
- 2장: 이미 있는 안전장치는 왜 청소년에게 닿지 않는가
- 3장: 청소년은 어떤 보호를 원하는가
- 4장: 위험과 도움을 왜 함께 봐야 하는가
- 5장: 청소년이 실제로 쓸 수 있는 보호 기능 제안

우리가 바라는 것은 위험은 덜 겪으면서도 필요한 관계와 도움은 잃지 않는 것입니다. 무엇을 어떻게 제한할지 정할 때 이 두 가지를 함께 살펴야 합니다.

CHAPTER 1

# 어른들은 무엇을 걱정하고,

01

## 금지와 규제로 나아가게 된 배경

청소년과 디지털 환경을 둘러싼 위기의식은 통계로 뚜렷이 드러납니다. 과학기술정보통신부의 '2025년 스마트폰 과의존 실태조사'에 따르면, 만 10~19세 청소년의 과의존 위험군 비율은 43.0%로 전 연령대 가운데 가장 높았습니다. 전체 이용자 평균(22.7%)의 약 두 배이며, 2016년 30.6%에서 꾸준히 올라온 수치입니다. [출처: 과학기술정보통신부, 2025년 스마트폰 과의존 실태조사, 2026.3.26]

전체 이용자의 과의존 비율이 5년 연속 감소하는 동안 **청소년 지표만 상승**했다는 점에서 문제는 더 두드러집니다. 정부는 그 배경으로 숏폼 콘텐츠의 확산과 생성형 AI 서비스의 증가 등 디지털 환경의 변화를 지목했습니다.

이러한 우려는 국내에 그치지 않습니다. 미국에서는 아동·청소년기에 Instagram과 YouTube를 이용하며 정신건강 피해를 입었다고 주장한 소송에서, 2026년 배심원단이 Meta와 Google의 플랫폼 설계에 과실과 결함이 있었다고 판단했습니다.

청소년 정신건강과 디지털 환경의 관계는 이제 **국가와 기업의 책임을 묻는 사회적 의제**가 되었습니다.

02

## 청소년이 실제로 마주하는 콘텐츠

우리가 실제로 마주하는 건 숫자가 아니라 콘텐츠입니다. 원하지 않아도 반복해서 뜨는 영상, 외모와 몸을 끊임없이 비교하게 만드는 게시물, 불안과 자해를 자극하는 콘텐츠처럼요.

각 플랫폼에서 실제로 문제가 되었던 사례를 보면, 청소년이 온라인에서 어떤 위험을 겪고 있는지 통계보다 훨씬 선명하게 알 수 있습니다.

### 틱톡: 알고리즘이 밀어 올린 위험한 챌린지

틱톡에서 유행한 '블랙아웃 챌린지'(기절할 때까지 숨을 참는 행위)를 따라 하다 약 18개월 동안 어린이 20명이 사망했으며, 이 가운데 15명이 12세 이하였습니다.

위험은 이런 극단적인 챌린지에만 있지 않습니다. 자해나 극단적인 다이어트를 다루는 콘텐츠도 틱톡에서 어렵지 않게 볼 수 있습니다. '자해러' 같은 해시태그로 관련 영상을 찾을 수 있고, '정신병원 입원기'처럼 정신적 어려움을 소재로 한 영상이 청소년의 관심을 끌기도 합니다. 위험한 콘텐츠에 한 번 노출되면 알고리즘이 더 극단적인 관련 콘텐츠를 계속 추천하고, 이 악순환이 취약한 청소년을 유해한 흐름에 반복해서 노출시킵니다.

## 메타(인스타그램): 소송 중에도 '더 깊은 몰입'을 판매한 인스타그램

미국 29개 주 법무장관이 메타를 상대로 제기한 소송의 연방 재판이 2026년 8월 시작되었습니다. 검찰 측은 메타가 이용자의 체류 시간을 늘리기 위해 무한스크롤, 지속적인 알림, '좋아요' 등 이용자를 심리적으로 붙잡는 기능을 의도적으로 개발했으며, 청소년이 이러한 기능에 특히 취약하다고 주장했습니다. [출처: 아주경제, 2026.8.18; 허프포스트코리아, 2026.8.19] 플랫폼의 '설계' 자체가 청소년에게 해로울 수 있다는 문제의식이 세계 최대 SNS 기업을 상대로 한 소송으로까지 이어진 것입니다.

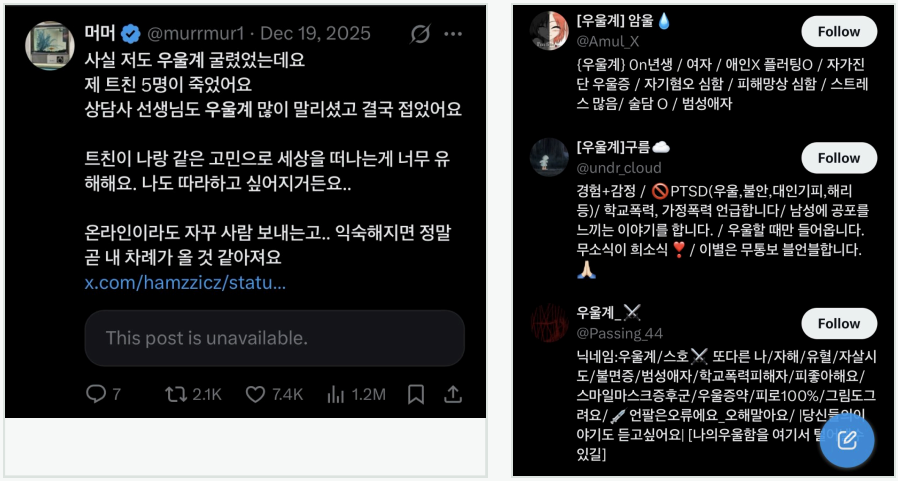
**그런데 소송이 진행되는 와중에도 인스타그램은 이용자를 더 깊이 붙잡을 수 있는 기능을 내놓았습니다.** 2026년 6월 출시된 유료 구독 서비스 **'인스타그램 플러스(Instagram Plus)'**입니다. 월 3.99달러인 이 서비스는 스토리를 친구 피드 앞쪽에 우선 노출하는 '스토리 스포트라이트', 화면 가득 터지는 애니메이션 반응 '슈퍼 하트', 스토리 유지 시간을 24시간에서 48시간으로 늘리는 기능, 상대가 모르게 스토리를 볼 수 있는 '스토리 프리뷰', 내 스토리가 몇 번 다시 재생되었는지와 특정 인물이 내 스토리를 보았는지 확인하는 기능을 제공합니다. [출처: Instagram 공식 블로그, 2026.6.4; Music Ally, 2026.6.5]

이 기능들은 겉으로는 비즈니스나 편의 기능이지만, 청소년의 마음에는 다르게 작용할 수 있습니다. 누가, 몇 번이나 내 스토리를 보았는지 확인하는 기능은 타인의 반응을 끊임없이 확인하는 강박으로 이어질 수 있습니다. 스토리를 친구 피드 앞줄에 올리는 기능은 또래 사이의 노출 경쟁을 부추길 수 있습니다. 한쪽에서는 청소년 보호 문제로 소송을 당하면서, 다른 한쪽에서는 더 몰입하게 만드는 기능을 판매하고 있는 셈입니다.

## X: 검색 몇 번이면 닿는 위험

X(옛 트위터)에서는 여전히 청소년들이 '우울계'(우울 계정), '정병계'(정신병 계정), '자해전시' 같은 해시태그로 교류하며 자해 사진과 극단적 선택을 암시하는 글을 공유합니다. X 안의 우울증 커뮤니티 가입자는 1만 명을 넘어섰고, 일부 커뮤니티에서는 약국에서 구할 수 있는 약으로 약물자해 등 오남용하는 구체적인 방법까지 공유됩니다. [출처: 국민일보, 2026.3.4; 이데일리, 2023.5.10]

이 문제가 실제로 어떤 모습인지 확인하기 위해 우리 팀은 직접 X에 가입해 '우울계'와 '정병계'를 검색해 보았습니다. 우리는 미성년자로 확인된 계정임에도 적나라한 자해 사진과 우울증을 미화하거나 희화화하는 콘텐츠를 쉽게 발견할 수 있었습니다. 별다른 인증이나 제약 없이 검색 몇 번만으로 이런 콘텐츠에 닿았습니다. 미국에서 소셜미디어 빅테크 기업을 상대로 대규모 소송이 이어지고 있지만, 온라인에서는 여전히 유해한 게시물이 별다른 보호 장치 없이 청소년에게 노출되고, 추천을 통해 계속 이어지고 있습니다.




X에서 확인한 게시물과 계정 사례

03

## 어른들의 해법: '차단'과 '금지'

이러한 문제의식 위에서 각국 정부와 기업이 내놓은 해법은 대체로 한 방향을 향합니다. 청소년을 위험한 콘텐츠와 플랫폼으로부터 **'차단'**하거나 **'금지'**하는 것입니다.

호주는 2025년 12월 세계 최초로 16세 미만 청소년의 주요 SNS 이용을 금지하는 법률을 시행했고, 프랑스도 15세 미만 이용 금지를 추진하고 있습니다. OECD는 2026년 4월 기준 25개국에서 SNS 연령 제한 입법이 진행 중이라고 밝혔습니다. [출처: 한국데이터경제신문, 2026.8.19] 한국에서도 만 14세 미만의 SNS 가입 제한이 검토되고 있으며, 2026년 3월에는 학교 안 스마트기기 사용을 제한하는 법이 시행되었습니다.

이처럼 어른들의 대응은 위험을 확인하고 청소년이 그 위험에 접근하지 못하게 하는 데 집중되어 왔습니다. 분명 필요한 대응입니다. 그렇다면 청소년은 이 조치를 어떻게 받아들이고 있을까요? 우리는 청소년들에게 직접 물어봤습니다.

# 위험한 정보는 빠르게 늘었지만,
# 지워지는 속도는 따라가지 못합니다.

*Response Gap*

## 2025년 자살유발·유해정보 신고 건수

2021년 14만 건에서 4배 넘게 늘었습니다. 그러나 SNS 신고 가운데 실제로 삭제된 비율은 29.2%에 그쳤습니다.

보건복지부
국회 보건복지위원회 제출자료

CHAPTER 2

# 안전장치는 있는데,

플랫폼들은 청소년 보호 기능을 계속 만들고 홍보합니다.
하지만 우리가 직접 써보면 답답한 지점이 분명했습니다.

> “기능은 있다는데, 왜 우리는 잘 모르지?”
> “왜 필요할 때 바로 찾기 어렵지?”
> “정말 청소년 입장에서 만든 기능이 맞을까?”

청소년이 느끼는 문제는 단순합니다. 보호 기능이 ‘있다’는 것과, 실제로 보호받는 것은 다르다는 점입니다.

아무리 많은 기능이 있어도 우리가 모르고, 찾기 어렵고, 써도 크게 도움이 되지 않는다면 보호 기능이라고 느끼기 어렵습니다.

무엇이 실제로 도움이 되는지, 어디서 막히는지, 무엇을 더 바꿔야 하는지는 매일 플랫폼을 쓰는 청소년이 가장 잘 압니다. 그런데 정작 기능을 만들고 고치는 과정에는 우리의 경험이 충분히 들어가지 않습니다.

그래서 우리는 보호 기능의 개수, 종류보다 이렇게 묻고 싶었습니다.

> 이 기능이 실제로 우리를 보호하고 있나요?

01

## 플랫폼이 마련한 보호 기능

인스타그램은 2024년부터 18세 미만 이용자를 **'10대 계정 (Teen Accounts)'**에 자동으로 편입했습니다. 이 계정은 기본적으로 비공개로 설정되고, 모르는 상대의 DM이 차단됩니다. 하루 60분을 사용하면 앱을 떠나라는 알림이 뜨고, 밤 10시부터 오전 7시까지는 수면 모드로 알림이 차단됩니다.

[출처: Instagram, "Teen Accounts", 2024~2025]

2025년 10월에는 콘텐츠 기준을 영화 'PG-13' 등급에 맞췄습니다. 성적 암시 게시물, 마약·음주 관련 콘텐츠, 위험한 스턴트, 강한 욕설 등은 숨겨지거나 추천되지 않습니다. 이런 콘텐츠를 반복해서 올리는 계정은 청소년이 팔로우할 수 없고, '고어(gore)'나 '알코올' 같은 검색어는 오타까지 포함해 차단됩니다. 이 설정은 부모의 허락 없이는 바꿀 수 없습니다.

[출처: Meta 블로그; ABC News/CNBC/AP, 2025.10.14]

2026년 6월부터는 이 '13+' 기준이 인스타그램, 페이스북, 메신저 전반에 전 세계적으로 기본 적용되기 시작했습니다. [출처: FOSI/Yahoo, 2026.8.9]

틱톡은 18세 미만 모든 계정에 기본 60분 사용 제한을 걸고, 16세 미만이 밤 10시 이후 접속하면 '와인드다운(wind-down)' 화면으로 피드를 멈춥니다. '가족 페어링(Family Pairing)'으로 보호자가 자녀의 사용 시간과 검색, 콘텐츠를 관리할 수도 있습니다. [출처: TikTok Newsroom, 2023~2025]

유튜브는 일정 시간마다 뜨는 '휴식 시간 알림(Take a break)'과 취침 알림을, X는 민감 콘텐츠 설정과 신고 기능을 제공합니다.

기업의 발표 자료만 읽으면 청소년의 디지털 안전은 이미 충분히 보장된 것처럼 보입니다. 하지만 청소년이 그 기능을 알고 있는지, 필요할 때 쓸 수 있는지, 쓰고 나서 실제로 경험이 달라지는지는 별개의 문제입니다. 우리는 이 간극을 청소년에게 직접 물었습니다. 아래에서는 멈추기, 필터링, 연령 제한, 신고, 도움 안내의 다섯 가지 장치를 차례로 살펴봅니다.

02

## 멈추기: 알림은 뜨지만, 멈춰지지 않는다

설문 응답자의 절반 이상이 본인이 가장 자주 쓰는 플랫폼에서의 사용 시간을 스스로 조절하기 어렵다고 답했습니다. 인터뷰에서는 어떤 이유로 멈추기 어려운지 알 수 있었습니다.

> 특히 숏폼이나 릴스는 하나하나의 길이가 짧기 때문에 '이 정도는 괜찮다'고 생각하며 계속 보게 돼요. 그러다 보면 예상보다 훨씬 많은 시간을 사용하게 되고요.
>
> — 15세, 유튜브

> 영상을 넘길 때마다 새로운 내용이 바로 나타나기 때문에 그만둘 시점을 정하기 더 어려운 것 같아요. 몇 개만 보려고 시작했다가 예상보다 오랫동안 이용하게 되는 거죠.
>
> — 15세, 틱톡

> '릴스'는 짧은 영상이 많다 보니 (…) 오히려 롱폼보다 더 많은 시간을 낭비해 후회됐던 적이 있어요.
>
> — 18세, 인스타그램

세 사람이 공통으로 말한 것은 '끝이 없다'는 점입니다.

반면, 사용시간을 직접 확인하거나 일정 시간이 지나면 알림을 주는 기존의 시간 관리 기능은 실제로 도움이 됐다는 의견도 있었습니다.

예를 들어 하루에 앱을 얼마나 오래 썼는지 보여주는 '사용시간 확인', 정해둔 시간이 지나면 알려주는 '시간 알림', 밤늦게 사용을 줄이도록 돕는 '휴식 알림' 같은 기능입니다.

학생들은 이런 기능이 단순히 사용을 막는 것보다, 스스로 "내가 너무 오래 쓰고 있구나"를 알아차리고 조절하는 데 도움이 됐다고 말했습니다.

> 실제로 앱의 사용시간을 직접 볼 수 있었던 것이 SNS나 인터넷 플랫폼 사용시간을 줄여야겠다는 경각심을 일깨워 주었어요.

> 하루 사용시간을 보니까 3시간 반에서 2시간 반으로, 그리고 40분 이내로 쓰려고 노력하게 됐어요. 핸드폰으로 전자책도 보려고 했고요.

> 새로 올라온 영상이나 숏폼이 궁금해서 밤늦게까지 본 적이 있었는데, 이런 기능이 있으니까 '오늘은 그만 봐야겠다'고 멈추는 데 도움이 됐어요.

청소년들이 긍정적으로 본 것은 '강제로 못 쓰게 하는 기능'보다, 자신의 사용 습관을 직접 확인하고 스스로 조절할 수 있게 도와주는 기능이었습니다.

한 응답자는 밤 알림 끄기가 좋았던 이유로 "밤에 DM 와도 잠 안 깨서"라고 적었습니다. 사용 시간을 확인하거나 밤에 알림을 끄는 기능은 분명 도움이 되었습니다.

하지만 알려 주는 것만으로는 부족했다는 의견도 있었습니다.

> 사용 시간을 알려 주는 기능이 있지만, 알림을 닫고 계속 시청할 수 있어서 효과가 크지 않았어요.
> — 15세, 틱톡

> 사용 시간 알림이 표시되더라도 무시하고 계속 이용하죠.
> — 14세, 인스타그램

친구와의 연락 때문에 계속 접속하게 된다는 이야기도 있었습니다.

> 친구의 메시지나 게시물에 늦게 반응하면 대화에서 뒤처지는 것처럼 느껴질 때가 있어요.
> — 14세, 인스타그램

> 일정 기간 동안 매일 연락을 이어가는 '스트릭' 기능 때문에 계속 답장해야 한다는 부담을 느낄 수 있는 것 같아요.
> — 15세, 스냅챗

우리가 SNS를 계속 보는 이유는 영상이 재미있어서만은 아닙니다. 친구들이 계속 대화하고 있는데 나만 빠질까 봐, 중요한 이야기를 놓칠까 봐 앱을 끄기 어려울 때도 있습니다.

그래서 청소년이 원하는 '쉬기'는 앱 전체를 막는 기능이 아닙니다. 숏폼과 추천 영상은 잠깐 멈추더라도, 친구에게 온 메시지는 확인하고 답할 수 있어야 합니다.

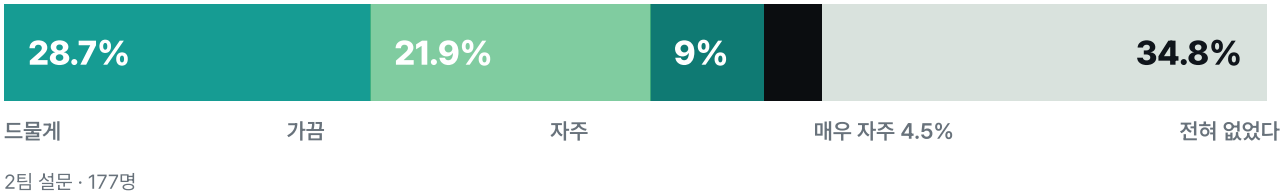
> 쉬고 싶지만, 친구들과의 연결까지 끊고 싶은 건 아니니까요.

03

## 필터링: 정작 걸러야 할 것을 놓친다

"찾아보지 않았는데도 마음을 불편하게 하거나 힘들게 할 수 있는 콘텐츠가 화면에 나타난 적이 있다"는 문항에 드물게(28.7%), 가끔(21.9%), 자주(9.0%), 매우 자주(4.5%)를 합해 약 64%가 그런 경험이 있다고 답했습니다. "전혀 없었다"는 34.8%였습니다. 필터링 기능이 있는데도 원치 않는 노출은 흔했고, 인터뷰를 보면 그 경로는 대개 '추천'과 '광고'였습니다.

**DATA** **찾아보지 않았는데도 마음을 힘들게 하는 콘텐츠가 화면에 나타난 경험**




2팀 설문 · 177명

**청소년들이 실제로 마주한 콘텐츠** 인스타그램 · 틱톡 · X

> 가끔 자해나 폭력과 관련된 '릴스'가 예고도 없이 보일 때가 있어 당황한 적이 있어요. 그리고 요즘은 '외모 정신병'이라는 외모 강박, 비교, 극단적인 다이어트와 관련된 콘텐츠가 많아 보기 불편할 때가 많고요.
>
> **18세** 인스타그램

> 요즘 10대들 사이에서 식이장애가 추구미가 되는 경우가 많아서, 뼈말라 같은 영상들이 저한테도 자연스럽게 뜬 적이 있었던 것 같아요.
>
> **17세** 틱톡

> 평소처럼 틱톡을 스크롤하고 있었는데, 극단적으로 다이어트를 한 인플루언서의 광고가 떴어요. 제품 광고이기도 해서 상당히 자극적으로 다이어트('뼈말라')를 설명하는 영상이었어요. 만약 평소에 이런 쪽으로 고민이 있었다면 잘못된 선택을 할 수도 있지 않을까 생각해요.
>
> **16세** 틱톡

> 저는 게시물 자체보다 댓글이나 DM에서 다른 사람을 조롱하거나 공격하는 표현을 보고 불쾌감을 느낀 경우가 더 많았어요.
>
> **14세** 인스타그램

> X에서는 '우울 전시' 같은 태그를 달고 우울감을 자극적으로 보여주는 영상이 뜰 때가 있어요. 그 사람이 실제로 어떤 상태인지는 알 수 없지만, 우울이나 정신적 어려움이 마치 보여주거나 따라 할 수 있는 하나의 분위기처럼 소비되는 건 조심할 필요가 있다고 생각했어요. 극단적인 다이어트나 외모 비교를 강박적으로 부추기면서, 건강하지 않은 식습관을 꼭 해야 하는 것처럼 몰아가는 분위기도 있는 것 같아요.
>
> **17세** X

> 은근 핀터레스트도 자극적인 문구나 이미지를 보여줄 때가 있는 것 같아요. 약간 해로운 콘텐츠(극단적 다이어트, 우울 등)를 미화시키는 느낌?
>
> **16세** 틱톡

**특히 청소년들은 필터가 '놓치는' 콘텐츠의 성격을 정확히 짚었습니다. 명백한 유해물보다, 유해함을 '미화'하거나 '유행'으로 포장한 콘텐츠, 그리고 댓글들이 필터를 빠져나간다는 것입니다.**

**DATA** 보건복지부 · 국회 보건복지위원회 제출자료

| 2025년 자살유발·유해정보 신고 (2021년 14만 건 → 4배 이상) | SNS 신고 52만여 건 중 X에서 발견된 비율 | 신고된 정보 중 실제로 삭제된 비율 |
|---|---|---|

온라인에서 발견되는 자살유발·유해정보 신고는 2021년 14만 2,725건에서 2025년 60만 2,781건으로 4배 이상 늘었습니다. 2025년 SNS에서 신고된 52만 5,643건 가운데 99.9%는 X에서 발견됐습니다.

그런데 신고됐다고 해서 바로 사라지는 것은 아니었습니다. 실제 삭제된 정보는 17만 6,163건으로, 삭제율은 29.2%에 그쳤습니다. **신고된 정보 10건 중 7건 정도가 연말까지 온라인에 남아 있었던 셈입니다.**

**청소년 입장에서는 신고 기능이 있다는 것보다, 위험한 콘텐츠를 신고했을 때 얼마나 빨리 사라지는지가 더 중요합니다. 필터와 신고 기능은 있지만, 정작 꼭 막아야 할 정보가 계속 남아 있다면 충분한 보호라고 느끼기 어렵습니다.**

04

## 연령 제한: 첫 화면에서 이미 뚫린다

이 모든 보호 기능의 시작점에는 '연령 제한'이 있습니다. 그런데 정작 이 첫 문턱부터 쉽게 넘어갈 수 있다는 문제가 있었습니다.

> 적절하지 않은 영상이 많이 뜨는데, 연령 제한이 앱 깔 때 너무 쉽게 속일 수 있어서 어린애들이 그런 걸 많이 보는 것 같아요.
>
> — 17세, X

> 나이를 입력하는 것만으로는 청소년을 충분히 보호하기 어렵다고 생각해요. 어린 이용자가 다른 나이를 입력하면 제한을 피할 수 있으니까요.
>
> — 15세, 틱톡

> 나이를 허위로 입력하면 쉽게 가입할 수 있기 때문에 현재의 제한 방식만으로는 충분하지 않은 것 같아요.
>
> — 14세, 인스타그램

호주가 2025년 12월부터 16세 미만의 소셜미디어 계정을 제한한 뒤에도, 3개월 후 계정을 가진 비율은 52.4%에서 42.1%로 줄어드는 데 그쳤습니다. 계정을 계속 유지한 청소년들이 가장 많이 든 이유는 VPN 같은 복잡한 우회가 아니라, 플랫폼이 아예 나이를 확인하지 않았거나 계정에 16세 이상으로 등록되어 있었기 때문이었습니다.

VPN을 이용한 우회 가능성도 실제로 나타났습니다. 영국에서 2025년 7월 온라인 연령 확인이 강화된 직후 Proton VPN의 영국 가입은 1,400% 이상 급증했고, 한 VPN 업체는 다운로드가 1,800% 늘었다고 밝혔습니다. (다만 이 수치는 청소년만을 대상으로 한 통계는 아니므로, 연령 제한을 우회하려는 움직임이 커졌다는 참고 지표로 보는 것이 적절합니다.)

[출처: Australian eSafety Commissioner, Children and Social Media Survey(2024) 및 Social Media Minimum Age Evaluation(2026); Proton VPN Observatory(2025).]

결국 중요한 것은 단순히 생년월일을 입력하게 하는 것이 아니라, 실제 청소년이 청소년 계정으로 들어오도록 확인하고, 그 계정에 필요한 보호 기능이 제대로 적용되는지 계속 점검하는 것입니다.

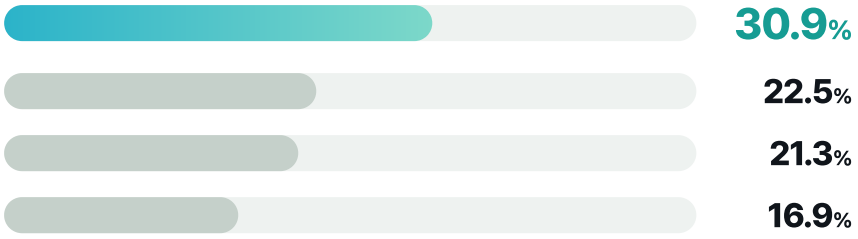
05

## 신고: 버튼을 누른 다음이 보이지 않는다

### 위험한 일을 겪고도 청소년 3명 중 1명은 아무것도 하지 않았다. 신고하지 않은 이유는?

최근 3개월 안에 불편하거나 위험한 콘텐츠·계정·메시지를 겪었을 때 어떻게 대응했는지 물었습니다. 가장 많은 답은 **"아무 행동도 하지 않았다"(30.9%)**였고, 신고했다는 응답(22.5%)보다 많았습니다. 차단은 21.3%, 안 보이게 하기는 16.9%였고, 관리자에게 알리거나 믿을 만한 사람에게 말한 경우는 더 적었습니다.

**DATA** 불편하거나 위험한 콘텐츠·계정·메시지를 겪었을 때의 대응




2팀 설문 · 최근 3개월

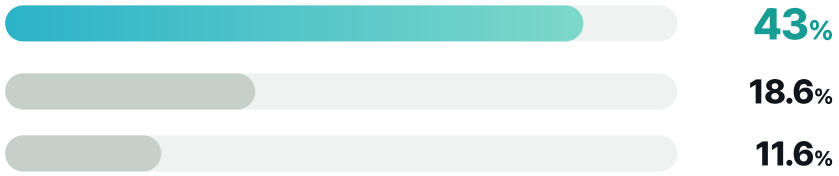
## 왜 그냥 지나쳤을까요.

우리 응답을 보면, 신고 버튼이 없는 게 문제가 아니라 **"눌러도 뭐가 달라지는지 모르겠다"**는 불신이 더 큰 문제였습니다.

신고해도, 그다음이 보이지 않았다

신고해 본 청소년 86명에게 결과를 물었을 때 가장 많은 응답은 "접수는 됐지만 결과를 알 수 없었다"(43.0%)였습니다. "별다른 조치가 없었다"(18.6%)와 "조치는 있었지만 충분하지 않았다"는 응답도 이어졌고, "빠르게 조치되어 해결됐다"는 11.6%에 그쳤습니다.

**DATA** 신고해 본 청소년 86명이 말한 결과




2팀 설문

청소년 입장에서는 여기서 이런 생각이 듭니다.

**"신고해도 뭐가 달라지는지 모르겠는데, 귀찮게 굳이 해야 하나?"**

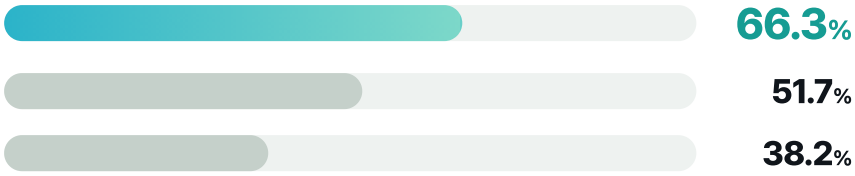
신고 후 아무 설명이 없으면 한 번의 불편으로 끝나는 게 아닙니다. "신고해도 소용없다"는 경험으로 남고, 다음 위험한 상황에서도 신고하지 않게 만들 수 있습니다.

그래서 신고 결과를 알려주는 일은 단순한 알림 기능이 아닙니다.
청소년이 플랫폼을 다시 믿고, 다음에도 위험한 콘텐츠를 신고할 수 있게 만드는 중요한 과정입니다.

청소년은 '누른 뒤 달라지는 기능'을 더 믿었다

실제로 청소년이 많이 사용한 기능은 **'관심 없음'(66.3%)과 차단(51.7%)**이 신고(38.2%)보다 많았습니다.

**DATA** **청소년이 실제로 사용한 기능**




2팀 설문

이유는 단순했습니다.

> 실제로 관련 영상이 더 나오지 않아서.

> 자살, 자해 콘텐츠나 영상이 인스타에 릴스로 나왔는데 관심 없음을 선택하고 영상 노출 빈도가 줄어들었다.

> 원치 않는 콘텐츠를 걸러 주고, 알고리즘을 내가 원하는 방향으로 다시 설정하여 더 쾌적한 디지털 환경을 만들 수 있도록 돕기 때문에 유익했다.

'관심 없음'과 '차단'은 내가 누른 뒤 무엇이 달라졌는지 바로 체감할 수 있습니다.

반면 신고는 접수됐는지, 누가 확인했는지, 어떤 판단을 했는지, 실제로 무엇이 바뀌었는지 알기 어렵다는 응답이 많았습니다.

우리는 이 차이에 주목했습니다.

청소년이 보호 기능을 믿고 다시 쓰려면,
"내가 행동했고, 그래서 무엇이 달라졌는지"를 확인할 수 있어야 합니다.

하지만 내 화면에서 안 보이는 것만으로는 끝나지 않는다

'관심 없음'이나 '차단'은 나를 바로 보호해 줍니다. 하지만 내가 가린 위험한 영상이 다른 청소년에게는 계속 보일 수 있습니다.

## 그래서 신고가 중요합니다.

신고는 내 화면에서 콘텐츠를 치우는 기능이 아니라, 다른 청소년에게도 같은 위험이 반복되지 않도록 플랫폼이 문제를 확인하고 조치하게 만드는 기능이어야 합니다.

신고 버튼을 누르는 순간은 보호의 끝이 아니라 시작입니다.

그래서 우리는 신고한 뒤 무엇이 일어나는지 알고 싶었습니다

인터뷰와 자유응답에서 청소년들은 신고 절차보다 '그다음'을 더 많이 궁금해했습니다.

> 신고 항목이 많아 어떤 항목을 선택해야 할지 헷갈릴 때가 있습니다. 신고를 접수한 후 실제로 어떤 조치가 이루어졌는지도 알기 어려워요. 신고 절차를 더 간단하게 만들고 처리 결과도 구체적으로 알려주면 좋겠어요.
>
> — 14세, 인스타그램

> 어떤 상황에서 신고해야 하는지, 신고하면 어떤 조치가 이루어지는지는 정확히 알지 못해요.
>
> — 15세, 틱톡

> 저는 불쾌한 콘텐츠를 봤을 때 신고한 경험이 있는데 해결된 건지는 모르겠어요.
>
> — 18세, 인스타그램

청소년이 궁금한 것은 단계마다 달랐습니다.

| 단계 | 청소년이 알고 싶은 것 |
|---|---|
| 신고 전 | 이 정도도 신고해도 되는지, 어떤 항목을 골라야 하는지 |
| 신고 직후 | 제대로 접수됐는지, 필요한 증거가 남아 있는지 |
| 처리 중 | 지금 확인 중인지, 언제쯤 결과를 알 수 있는지 |
| 처리 후 | 어떤 조치를 했는지, 왜 그렇게 판단했는지 |
| 그다음 | 해결되지 않았을 때 어디에 다시 말할 수 있는지 |

YOUTH ACTION

## 청소년이 바라는 신고 기능은 '버튼'이 아니라 '과정'입니다

청소년의 응답을 바탕으로 플랫폼 기업에 다섯 가지 기준을 제안합니다.

### 01 무엇을 신고해야 할지 쉽게 알 수 있게

신고 항목마다 짧은 예시를 보여주세요.

### 02 신고가 어디까지 처리됐는지 보이게

접수, 확인 중, 처리 완료 상태와 결과 안내 시점을 보여주세요.

### 03 왜 그런 결과가 나왔는지 설명해 주세요

"위반 사항 없음" 한 줄이 아니라, 청소년이 이해할 수 있는 말로 이유를 알려주세요.

### 04 결과가 납득되지 않으면 다시 말할 수 있게

재검토를 요청할 수 있고, 같은 일을 처음부터 다시 설명하지 않도록 해주세요.

### 05 신고한 사람이 안전하다는 걸 먼저 알려주세요

신고자의 정보가 상대에게 알려지지 않는지, 사라지는 메시지는 어떻게 증거로 남는지 미리 설명해 주세요.

> "
> 신고했으면, 그 신고가 어떻게 처리됐는지 알려주세요.

그래야 다음에 또 위험한 일을 봤을 때 "신고해도 소용없어"가 아니라 "내가 신고하면 실제로 달라질 수 있어"라고 믿을 수 있습니다.

06

# 도움 안내: '내 상황에 맞는 도움'으로 느껴지지 않는다

플랫폼들은 힘든 순간 상담이나 도움 정보로 연결해 주는 기능을 갖추고 있습니다. 그런데 이 기능을 실제로 써 본 청소년은 **2.8% (5명)**뿐이었고, '가장 도움이 된 기능'으로 이 기능을 고른 청소년은 한 명도 없었습니다. 힘들 때 믿을 만한 상담·도움 정보를 플랫폼에서 쉽게 찾을 수 있다는 응답은 30.3%에 그쳤고, 그렇지 않다는 응답(43.2%)이 더 많았습니다.

DATA

2팀 설문 · 177명

| 플랫폼의 도움 연결 기능을 써 본 청소년 (5명) | 힘들 때 믿을 만한 도움 정보를 쉽게 찾을 수 있다 | 그렇지 않다 |
|---|---|---|

**절반이 넘는 청소년이 플랫폼 안에서 마음에 도움이 된 콘텐츠나 사람을 만났다고 답했습니다. 온라인에서 도움을 찾고 받는 경험은 이미 있습니다. 그런데 플랫폼이 마련한 도움 안내는 왜 잘 이용하지 않을까요?**

우리는 네 가지 질문으로 나누어 살펴봤습니다.

### Q1 · 어떤 상황에서, 어떤 안내가 떴는가?

> 힘들다거나 자해하는 방법처럼 위기 신호로 보이는 걸 검색하면 상담이나 신고 경로를 알려주긴 해요. 그런데 진짜 힘들 때는 전화번호랑 '이곳에서 상담하세요' 같은 말만 뜨니까 딱히 와닿지 않았어요. 실제로 이용해 본 적도 없고요.
>
> 16세 틱톡

> '속상할 때 듣는 음악' 같은 걸 검색하거나 봤는데 상담기관 전화번호가 뜬 적이 있어요. 영상 내용이랑 별로 관련이 없는데도 안내가 나오니까, 정말 나한테 필요한 정보라는 느낌은 안 들었어요.
>
> 15세 유튜브

> 저는 한 번도 못 봤던 것 같아요.
>
> 17세 틱톡

> 가끔 다른 사람이 올린 글에서는 봤는데, X 안에서 도움 정보를 직접 찾기는 쉽지 않은 것 같아요.
>
> 17세 X

> 도움이 필요한 사람을 위한 상담 정보도 평소 메뉴에서는 찾기 어려웠어요.
>
> 15세 틱톡

**청소년이 실제로 본 도움 안내**

| 상황 | 플랫폼에서 본 안내 | 우리가 느낀 점 |
|---|---|---|
| **'힘들다', 자해 관련 내용 등 위기 신호를 검색했을 때** | 상담·신고 경로, 전화번호 | **번호는 떴지만 실제로 연락해 보고 싶다는 생각까지 이어지지는 않음** |
| **'속상할 때 듣는 음악'처럼 감정 관련 콘텐츠를 검색·시청했을 때** | 상담기관 전화번호 | **실제 콘텐츠와 맞지 않아 기계적으로 뜬 안내처럼 느껴짐** |
| **평소 앱을 이용할 때** | 잘 보이지 않거나 찾기 어려움 | **정말 필요할 때 어디에서 찾아야 하는지 알기 어려움** |

Q2

## 문제는 '도움 정보가 있느냐'보다 '정말 도움을 요청하게 만드느냐'였습니다

우리가 아쉬웠던 건 상담전화 번호가 없어서가 아니었습니다. **번호를 봐도 이런 질문에 대한 답은 보이지 않았습니다.**

"여기에 연락하면 누가 받지?"

"뭐라고 말해야 하지?"

"내 이름을 말해야 하나?"

"부모님이나 다른 사람에게 알려질까?"

"전화 말고 채팅으로 할 수는 없나?"

진짜 힘든 순간에는 전화번호 하나를 보고 바로 전화를 거는 것 자체가 큰 결정일 수 있습니다. 그래서 기관명과 전화 번호만 보여주는 것보다, 그다음에 어떤 일이 생기는지를 같이 알려주는 게 필요합니다.

**GLOBAL VOICES**

해외 청소년들도 비슷한 이야기를 했습니다. 단순히 핫라인 번호정보를 보여주는 것보다 바로 대화를 시작하거나 실제 도움으로 이어질 수 있는 방법, 문자나 채팅처럼 부담이 덜한 선택지를 원했습니다.

Q3

## 너무 엉뚱한 순간에 뜨면, 오히려 믿기 어려워요!

검색어 몇 개만 보고 위기라고 판단하면 안내가 실제 상황과 맞지 않을 때도 있었습니다. 한 청소년은 '속상할 때 듣는 음악'을 찾았는데 갑자기 상담전화가 떠서, 도움이라기보다 자동으로 붙은 경고처럼 느껴졌다고 말합니다.

정말 도움이 필요한 순간을 잘 찾아내는 것도 중요하지만, **필요하지 않은 순간에 너무 자주 뜨면 정작 중요한 안내까지 무시하게 될 수 있습니다.**

Q4

# 반대로, 정말 힘든 사람은 이런 검색어를 아예 쓰지 않을 수도 있습니다

> 정말 도움이 필요한 청소년은 SNS에서 밝게 활동하는 이용자에 가려져 있어요.
>
> — 한 학생의 이야기

힘들어도 '자해', '우울', '상담' 같은 말을 직접 검색하지 않을 수 있습니다. 평소처럼 친구들과 이야기하고 영상을 보면서도 속으로는 많이 힘들 수 있습니다.

그래서 특정 검색어를 입력했을 때만 도움 정보가 나타나는 방식만으로는 부족합니다. 평소에도 쉽게 찾을 수 있는 '도움받기' 메뉴가 있어야 합니다.

우리 조사에서 최근 3개월 동안 생성형 AI에 고민이나 마음건강 이야기를 해 본 학생이 **59.6%**였습니다. 청소년은 익숙한 화면에서, 글로, 조금씩 말을 시작하는 방식에 더 편안함을 느낄 수 있다는 것입니다.

## 우리가 원하는 건 '전화번호 하나'보다, 입니다

*our wish list*

01 **핫라인 번호만 팝업으로 띄우지 말고, 버튼 하나로 채팅을 바로 시작할 수 있게**

02 **연결하면 누구와 어떤 이야기를 하게 되는지 미리 보여주기**

03 **이름을 말해야 하는지, 내용이 어디까지, 누구에게 공유될 수 있는지 미리 알려주기**

04 **"내가 힘들어요"뿐 아니라 "친구가 걱정돼요"도 선택할 수 있게**

05 **특정 검색어를 입력하지 않아도 평소 메뉴에서 언제든 '도움받기'를 찾을 수 있게**

06 **버튼을 눌렀다고 바로 신고나 상담이 신청되지 않고, 먼저 정보를 보고 선택할 수 있게**

우리가 원하는 건 위기의 순간에 번호 하나를 보여주는 기능이 아닙니다.

"지금 내가 어떤 도움을 받을 수 있는지 알고, 내가 편한 방식으로 첫 말을 꺼낼 수 있는 것." 그게 실제로 도움을 시작할 수 있는 안내라고 생각합니다.

## 07 다섯 가지 보호 기능에서 공통으로 발견한 문제

멈추기, 필터링, 연령 제한, 신고, 도움 안내. 서로 다른 위험에 대응하는 장치이지만, 청소년의 경험에는 공통점이 있었습니다. 사용 시간 알림은 닫고 계속 볼 수 있었고, 필터링은 유해함을 미화한 콘텐츠를 놓쳤습니다. 나이를 다르게 입력하거나 VPN으로 연령 제한을 피할 수 있다는 지적도 있었습니다. 신고한 청소년의 43%는 결과를 알 수 없었고, 도움 연결 기능은 2.8%만이 써 봤습니다.

청소년에게 중요한 것은 필요한 순간 그 기능을 찾고, 사용하고, 실제로 달라진 것을 느낄 수 있는지입니다. 새로운 기능을 더하는 일과 함께 이미 있는 기능이 어디에서 막히는지 살펴야 합니다. **그 답을 찾을 때 가장 먼저 물어야 할 사람은 그 기능을 쓰는 청소년입니다.**

# 용기를 내 신고했지만,
# 그 뒤에 무슨 일이 있었는지 모릅니다.

*Accountability*

## 신고 접수 이후 어떤 조치가 이루어졌는지 알 수 없었던 비율

신고해 본 청소년 86명 중 빠르게 조치되어 해결됐다고 답한 비율은 11.6%
뿐이었습니다.

2팀 설문 · 신고 경험 청소년 86명

CHAPTER 3

# 청소년은 어떤 보호를




정부는 만 14세 미만의 SNS 가입을 제한하는 방안을 검토하고 있습니다. 우리 설문에서는 약 60%가 찬성했고, 30%가 반대했습니다. 숫자만 보면 청소년도 제한을 원한다고 생각하기 쉽습니다. 하지만 이유를 읽어 보면 같은 답을 골랐어도 서로 다른 고민을 하고 있었고, 찬성과 반대 사이에 비슷한 요구도 있었습니다.

**만 14세 미만 SNS 가입 제한에 찬성**

2팀 설문

**반대**

01

# 가입 제한, 찬반보다 이유를 들어보자

### 찬성한 청소년: "혼자서는 도저히 자제하기 어려워요"

찬성한 청소년 중에는 혼자서는 멈추기 어렵다는 점을 많이 이야기했습니다.

> 17살인 저도 컨트롤이 잘 안 되는데, 어른들도 중독에 빠지거나 나쁜 콘텐츠에 노출되잖아요. 더 어린 나이부터 시작하면 스스로 조절하기가 더 어려울 것 같아요.

> 스스로 조절할 수 있는 청소년도 있겠지만 많지는 않을 것 같아요. 어릴 때부터 SNS를 많이 하다가 '왜 나는 이것도 조절 못하지'라는 자괴감까지 들 수 있다고 생각해요.

> 10대는 SNS를 정말 많이 쓰고 의존도도 높은데, 무한 스크롤이나 추천 알고리즘은 계속 보게 만들잖아요. 학업이나 일상생활에 지장이 생길 정도로 빠져들 수 있어서 어느 정도 제한이 필요하다고 생각해요.

청소년들에게 제한은 단순히 자유를 빼앗는 규칙이라기보다, 혼자 끊기 어려울 때 같이 브레이크를 걸어주는 장치에 가까웠습니다.

또 하나 크게 나온 이유는 친구 관계였습니다.

> 모두가 같이 제한된다면 FOMO도 덜할 것 같아요. 지금 생각해보면 초등학생이나 중학생 때 소셜미디어에 시간을 덜 썼으면 좋았겠다는 생각이 들어요.

> 만 14세가 하기에는 SNS가 너무 자극적이지만, 또래가 다 하고 있으면 혼자 안 하는 것도 소외감을 느낄 수 있어요. 제한하려면 제대로 같이 적용돼야 한다고 생각해요.

친구들이 모두 SNS를 쓰는데 나만 줄이면 대화나 소식을 놓칠 수 있습니다.

그래서 이 청소년들이 원한 것은 "너 혼자 자제해"가 아니라, 혼자만 빠지지 않아도 되도록 모두에게 함께 적용되는 규칙이었습니다.

혼자 끊기 어려운 구조라면, 자기조절의 책임도 청소년 개인에게만 맡겨서는 안 된다는 이야기였습니다.

### 반대한 청소년: "막으면 위험만 사라지는 게 아니라, 수많은 기회도 함께 사라져요"

**무엇을 막을 것인가를 정하기 전에, 무엇을 꼭 지켜야 하는지도 함께 물어야 합니다.**

SNS 이용 제한에 반대한 청소년들이 지키고 싶다고 한 것은 단순한 재미나 친구 관계가 아니었습니다.

우리는 이미 SNS에서 사람을 만나고, 배우고, 사회문제에 참여하고, 창작하고, 우리의 생각을 세상에 보여주고 있습니다. 어떤 청소년에게는 학교나 동네 안에서는 만날 수 없었던 사람과 정보를 만나고, 한국 밖의 더 넓은 세상과 연결되는 거의 유일한 통로이기도 합니다.

**특히 청소년 활동가나 창업가, 공익 프로젝트를 하는 청소년들에게 SNS는 단순한 '앱'이 아닙니다.**

> 배우는 곳이고,
> 사람을 모으는 곳이고,
> 프로젝트를 알리는 곳이고,
> 다른 공간에서는 쉽게 꺼내기 어려운 이야기를
> 세상에 처음 던지는 곳입니다.

실제로 청소년들은 SNS를 통해 학교에서는 알기 어려웠던 활동과 프로그램을 찾고, 캠페인과 글로벌 프로젝트에 참여하면서 자신의 관심 분야와 진로를 발견했다고 말했습니다.

청소년도 사회문제에 참여하고 세상을 바꾸는 활동을 합니다.

정신건강과 자살예방, 기후위기, LGBTQ+, 교육, AI처럼 우리 삶과 직접 연결된 문제를 알리고, 비슷한 생각을 가진 사람을 찾고, 다른 청소년의 목소리를 모으고, 캠페인을 시작할 때 SNS는 가장 중요한 도구 중 하나입니다.

학교와 내가 사는 지역 안에서만 사람을 만나야 했다면 시작하지 못했을 활동도 많습니다.

한 청소년 정신건강 활동가는 자신이 지금 하고 있는 활동의 시작이 13세 때 온라인에서 다른 청소년 활동가들을 만난 일이었다고 말했습니다. 자신과 같은 문제를 고민하는 사람이 있다는 것을 알면서 처음으로 "나 혼자가 아니구나"라고 느꼈다고 했습니다.

SNS는 자기표현의 공간이기도 합니다.

미국 Pew 조사에서 13~17세 청소년의 74%는 SNS가 친구들과 더 연결되어 있다고 느끼게 해준다고 답했고, 63%는 자신의 창의적인 모습을 보여줄 수 있는 공간이라고 답했습니다. 52%는 힘들 때 자신을 지지해줄 사람이 있다고 느끼게 해준다고 했습니다.

청소년에게 SNS는 그림, 글, 영상, 음악, 생각을 처음 세상에 보여보는 곳이기도 하고, 작은 프로젝트나 캠페인, 창업 아이디어를 사람들에게 알리고 반응을 확인해보는 첫 무대이기도 합니다.

그리고 이 공간은 모든 청소년에게 똑같이 중요하지 않습니다.

오프라인에서 목소리를 내기 어려운 청소년, 지역적으로 고립된 청소년, 장애가 있는 청소년, 학교에서 괴롭힘이나 차별을 경험한 청소년에게 온라인은 자신을 이해하는 사람을 찾고, 안전하게 소속감을 느끼고, 새로운 기회를 만날 수 있는 더 중요한 공간일 수 있습니다.

그래서 우리는 이렇게 묻고 싶습니다.

**위험한 콘텐츠와 중독적인 기능을 막는 것과, 청소년을 그 공간에서 통째로 내보내는 것은 같은 일일까요?**

우리가 원하는 것은 아무 규제도 없는 SNS가 아닙니다.

> 위험한 콘텐츠는 더 강하게 막고,
> 중독적으로 계속 보게 만드는 설계는 바꾸고,
> 어린 이용자의 보호 기능은 더 촘촘하게 만들되,

그 과정에서 청소년의 연결, 배움, 창작, 사회 참여, 자기표현, 그리고 새로운 기회까지 함께 없애지는 말아달라는 것입니다.

청소년을 보호한다는 이유로, 청소년이 세상과 연결되는 통로까지 닫아서는 안 됩니다.

청소년들이 걱정한 건 제한 그 자체보다, 그 제한이 실제로 작동할지였습니다.

> "
> 실질적인 효과가 없을 거예요. 틱톡도 연령 제한이 있지만 부모님 계정으로 만들어서 쓰는 경우가 많아요. 왜 제한하는지 청소년이 납득하지 못하면 결국 다른 방법을 찾게 될 것 같아요.

> "
> 일률적인 가입 금지는 청소년의 권리를 너무 많이 제한하는 것 같아요. 이 제도를 만들 때 정작 청소년 의견이 얼마나 들어갔는지도 궁금해요.

> "
> 요즘 세상에 14세 미만들도 다 우회하는 방법 알고, 충분히 이용할 거라 생각해요.

청소년들은 금지 이후에 벌어질 일도 보고 있었습니다.

부모 계정을 빌리거나, 나이를 다르게 입력하거나, **관리가 더 어려운 다른 플랫폼**으로 옮겨갈 수 있습니다. 그렇게 되면 SNS 사용이 사라지는 게 아니라, 오히려 어른들이 더 보기 어려운 곳으로 숨어버릴 수 있습니다.

청소년이 왜 SNS를 쓰는지, 무엇을 잃게 되는지, 실제로 어떤 방식이면 지킬 수 있을지 묻지 않은 채 규칙부터 정하면, 보호가 아니라 통제가 될 수 있습니다.

청소년들은 말합니다. 우리의 삶에 직접 영향을 주는 규칙이라면, 우리를 빼놓고 정하지 말아달라는 것입니다.

청소년이 제안하는 대안

## "막는 것 말고, 다르게 만들 수 없을까요?"

01

### 좋은 기회까지 막히지 않도록, '공익 계정'을 따로 인증해주세요

낯선 사람의 위험한 접근은 줄이되, 학교·대학·비영리단체·공공기관·청소년 단체처럼 믿을 수 있는 조직의 계정은 따로 구분해주면 좋겠습니다.

이런 계정은 청소년에게도 검색되고 추천될 수 있게 해서, 사회 참여 활동이나 공모전, 봉사활동, 멘토링, 캠페인, 국제대회, 청소년 프로젝트 같은 기회는 계속 만날 수 있게 해주세요.

우리를 보호한다는 이유로 위험한 연결뿐 아니라, 세상과 연결될 기회까지 같이 끊기지는 않았으면 합니다.

### 2. '몇 살까지 금지' 대신, 나이에 따라 다른 SNS를 만들어주세요

초등학생과 고등학생이 똑같은 추천 알고리즘과 기능을 쓰는 건 조금 이상합니다.

어린 이용자에게는 실제 친구, 교육, 취미, 창작처럼 비교적 안전한 콘텐츠를 중심으로 보여주고, 나이가 들수록 관심사 탐색이나 더 넓은 커뮤니티 참여를 조금씩 열어주면 좋겠습니다.

어느 날 특정 나이가 됐다고 모든 기능이 갑자기 열리는 것보다, 성장하면서 사용할 수 있는 범위가 자연스럽게 넓어지는 방식이 더 현실적이라고 생각합니다.

아예 못 쓰게 하기보다, 나이에 맞게 다르게 쓸 수 있게 해주세요.

### 3. 정신건강·자해·섭식장애 같은 주제는 '검증된 정보'부터 보여주세요

'우울', '자해', '다이어트', '섭식장애'처럼 청소년에게 큰 영향을 줄 수 있는 주제를 검색하거나 보게 됐을 때는 신뢰할 수 있는 전문기관이나 청소년 보호로 검증된 계정의 콘텐츠가 노출되고, 그렇지 않은 계정이나 콘텐츠는 추천에서 빠지게 해주세요.

이런 주제를 아예 검색하지 못하게 막아달라는 뜻은 아닙니다. 궁금해서 찾아봤을 때 더 위험한 정보로 빠지는 대신, 정확하고 안전한 정보에 먼저 닿을 수 있었으면 합니다.

### 4. 청소년을 '보호 대상'으로만 보지 말고, 만드는 과정에도 참여시켜주세요

청소년에게 가장 큰 영향을 주는 기능을 청소년 없이 만드는 것도 이제는 바뀌었으면 합니다. 새로운 기능을 내놓기 전에 청소년이 직접 써보고 의견을 낼 수 있게 하고, 정책을 바꾸기 전에도 "이 변화가 실제로 청소년에게 어떤 영향을 줄지" 함께 확인해보면 좋겠습니다.

플랫폼마다 상설 청소년 자문위원회를 두고, 위험한 기능이나 필요한 개선점을 정기적으로 경영진과 개발팀에 제안할 수도 있습니다.

한 번 설문하고 끝나는 참여보다, 기능을 기획하고 테스트하고 평가하는 과정까지 같이 참여하고 싶습니다.

> **청소년의 접속을 막기보다 플랫폼 기업의 중독적 설계를 중단 시키고,**
> **위험한 연결은 막되 좋은 연결은 남기고,**
> **나이에 맞는 온라인 환경을 만들고,**
> **그 환경을 만드는 과정에도 청소년이 직접 참여하는 것.**

우리를 보호하려면, 우리를 밖으로 내보내기보다 우리가 안전하게 쓸 수 있는 공간을 우리와 함께 만들어주세요.

02

## 찬반은 달라도, 바꾸고 싶은 것은 같았다

가장 효과적인 정책을 묻는 질문에서는 **'청소년에게 해로운 광고·추천 줄이기'**가 가장 많이 선택됐습니다. 플랫폼에 바라는 개선점으로는 **'오래 사용하면 쉬라고 먼저 알려주기'**가 가장 많았습니다. 가입 제한에 대한 찬반만으로는 청소년이 원하는 보호를 다 설명할 수 없습니다. 매일 보는 광고와 추천, 멈추기 어려운 화면을 바꾸는 것이 찬반을 넘어선 공통 요구였습니다.

플랫폼마다 다르게 봐야 한다는 의견도 나왔습니다.

> "
> 유튜브는 정보를 얻을 수 있는 기능이 매우 좋아 소셜미디어 제한에는 틱톡 같은 자극적인 앱들만 포함되면 좋겠습니다. 무한 스크롤을 없앨 수 있는 방법이 있는 앱이나 자극적인 댓글·콘텐츠가 판치지 않는 앱들은 제한하지 않으면 좋겠음.

> "
> 3년 전 X 사용 시, 자살/자해/우울/정병계 등 자극적인 게 많았는데, 지금도 똑같다. (…) 규제가 필요하다.

첫 번째 응답자는 유용한 정보를 계속 볼 수 있기를 바랐고, 두 번째 응답자는 위험한 콘텐츠를 반복해서 본 경험 때문에 규제를 원했습니다. 같은 SNS라도 무엇을 보고 겪었는지에 따라 생각이 달랐습니다. 소셜미디어 앱 전체를 막을지 말지보다, 그 안에서 무엇이 벌어지는지를 기준으로 봐야 하는 이유입니다.

03

# 우리의 고민, 해외에서는 어떻게 다루고 있을까

해외에서도 "무조건 막을 것인가",
"어떻게 더 안전하게 쓰게 할 것인가"를 두고 여러 방식이 시도되고 있습니다.

호주

## 가입을 막은 뒤, 실제로 더 안전해졌는지도 봐야 한다

호주는 16세 미만의 소셜미디어 계정 제한 책임을 청소년이나 부모가 아니라 플랫폼에 두었습니다.

모두에게 같은 규칙을 적용한다는 점에서는 "혼자 줄이기는 어렵다"는 우리 조사 속 찬성 의견과 닿아 있습니다.

하지만 청소년 입장에서는 그다음이 더 중요합니다.

> 계정을 제한했다고 끝이 아니라,
> 우회 접속은 늘지 않았는지,
> 친구들과의 연락과 교류는 괜찮은지,
> 도움과 정보, 참여 기회에 접근하는 길까지 막히지는 않았는지 같이 봐야 합니다.

EU

## 청소년이 직접 설정을 바꾸기 전에, 처음부터 더 안전하게

EU는 미성년자 계정을 처음부터 비공개로 설정하고, 유해한 추천을 줄이고, 자동재생처럼 계속 보게 만드는 기능은 기본적으로 제한하는 방향을 권고하고 있습니다.

우리 조사에서도 학생들은 알림이 떠도 닫고 계속 본 경험을 이야기했습니다.

그래서 "필요하면 네가 설정을 바꿔"보다, 처음 가입할 때부터 안전한 상태로 시작하는 쪽이 더 현실적으로 느껴집니다.

청소년이 복잡한 메뉴를 찾아다니며 스스로 보호장치를 켜야 하는 구조가 아니라, 기본값 자체가 안전해야 한다는 것입니다.

영국

## 신고 버튼을 만드는 것보다, 신고한 뒤가 보여야 한다

영국의 아동 온라인 보호 정책은 유해한 추천을 줄이는 것과 함께 신고와 이의제기를 쉽게 만들고, 신고 뒤 적절한 대응이 이어지도록 하는 데 초점을 둡니다.

이 내용은 우리 설문조사의 주관식 응답에서도 청소년들이 반복해서 제기한 문제와 맞닿아 있습니다.

청소년이 궁금한 건 "신고 버튼이 어디 있지?"에서 끝나지 않습니다.

> "접수는 됐나?"
> "누가, 언제 확인을 하나?"
> "어떤 조치를 했나?"
> "해결이 안 되면 다시 말할 수 있나?"

이 과정이 보여야 다음에도 신고할 수 있습니다.

미국

## 얼마나 쓰는지뿐 아니라, 무엇을 보게 되는지도 바꾸려 한다

미국에서는 청소년의 이용 시간을 제한하는 것과 함께, 맞춤형 추천이 없는 화면을 선택할 수 있도록 하는 방안도 논의되고 있습니다.

SNS의 문제를 "청소년이 오래 써서"라고만 보면 해결책도 시간 제한에 머물 수 있습니다. 하지만 계속 보게 만드는 추천 구조 자체가 문제라면, 사용시간과 함께 어떤 콘텐츠가 어떻게 추천되는지도 바뀌어야 합니다.

청소년에게 필요한 건 단순히 "그만 봐"라는 경고가 아니라, 덜 빠져들고 더 스스로 선택할 수 있는 화면입니다.

청소년을 보호하는 방법은 단순히 접속을 막는 데서 끝나는 것이 아니라,

> 처음부터 더 안전하게 시작하고,
> 청소년에게 안전하다고 확인된 계정과 콘텐츠를 먼저 만나고,
> 신고한 뒤에는 실제로 어떻게 처리됐는지 알 수 있고,
> 무엇을 볼지는 청소년이 더 많이 선택할 수 있는 것.

청소년을 보호한다면, 청소년이 실제로 쓰는 경험도 함께 바뀌어야 합니다. 우리도 "몇 살까지 막을 것인가", "얼마나 오래 쓰게 할 것인가"에서 벗어나서, "청소년이 실제로 더 안전하게 쓰려면, 플랫폼의 무엇을 바꿔야 할까?" 를 함께 물어야 합니다.

*ask us first*

청소년들은 이렇게 말했습니다

# 일률적인 가입 금지는 청소년의 를 너무 많이 제한하는 것 같아요.

이 제도를 만들 때 정작 **청소년 의견이 얼마나 들어갔는지**도 궁금해요.

청소년 위원회 인터뷰 참여자

청소년 정신건강 지원환경 혁신 위원회 조사 · 인터뷰 중에서

CHAPTER 4

# 위험과 도움을

우리가 SNS에서 경험하는 건 위험만이 아닙니다. 불편한 콘텐츠를 보기도 하지만, 친구와 연결되고, 필요한 정보를 찾고, 고민을 털어놓고, 학교 밖의 새로운 기회를 만나기도 합니다.

그래서 SNS를 어떻게 바꿀지 이야기하려면, 우리가 그 안에서 피하고 싶은 것과 **계속 지키고 싶은 것**을 함께 봐야 한다고 생각했습니다.

01

## 같은 SNS 안에서, 위험도 겪고 도움도 받았습니다

SNS에서 두 시간을 보냈다고 해도 그 두 시간이 모두 같은 경험은 아닙니다.

**무한 스크롤로 의미 없는 영상을 계속 보며 지쳤을 수도 있고, 친구에게 고민을 털어놓았을 수도 있습니다. 직접 시작한 스타트업을 알리거나, 비영리 활동과 캠페인을 펼치고, 시험 자료나 관심 분야의 정보를 찾았을 수도 있습니다.**

그래서 사용시간만 봐서는 그 시간이 한 청소년에게 어떤 의미였는지 알기 어렵습니다.

우리 설문에서도 위험과 도움은 따로 나뉘지 않았습니다. 참여자 177명 가운데 64명, 약 36%는 최근 3개월 동안 SNS에서 불편하거나 위험한 콘텐츠를 경험하면서 동시에 마음을 돌보는 데 도움이 되는 콘텐츠나 사람도 만났다고 답했습니다.

전체 응답자의 57.9%는 SNS에서 마음을 돌보는 데 도움이 되는 콘텐츠나 사람을 만난 경험이 있었고, 절반이 넘는 청소년은 SNS에서 도움이 되는 정보를 얻었다고 답했습니다.

**위험한 콘텐츠도 겪고, 마음에 도움이 되는 콘텐츠·사람도 만났다 (64명)**

2팀 설문 · 177명 · 최근 3개월

**SNS에서 마음을 돌보는 데 도움이 되는 콘텐츠나 사람을 만났다**

SNS를 더 안전하게 만들 때도, 위험한 것을 줄이다가 우리가 필요로 하던 관계와 정보, 기회까지 같이 사라지지는 않는지 봐야 합니다.

02

## 우리가 SNS에서 얻고 있던 것

*what we gain*

### 학교 밖에서 더 넓게 배우고 연결되는 곳

한 인터뷰 참여자는 국내에서는 구하기 어려운 해외 시험 자료를 인스타그램과 틱톡에서 찾아 공부에 활용했다고 말했습니다. 평소 관심 있던 환경·생명 분야의 최신 연구도 추천을 통해 알게 됐습니다.

추천 알고리즘 때문에 원하지 않는 영상을 계속 보게 될 때도 있지만, 반대로 혼자서는 발견하기 어려운 정보와 관심사를 만나기도 합니다.

**우리가 원하는 건 추천 기능을 전부 없애는 것이 아니라, 위험한 콘텐츠는 줄이면서 배울 수 있는 기회는 남기는 것입니다.**

### 친구의 일상을 자연스럽게 느끼는 곳

"카카오톡이나 문자로 연락하면 되지 않느냐"는 말을 들을 때도 있습니다. 하지만 우리가 느끼는 SNS의 연결은 조금 다릅니다.

카카오톡이 직접 대화를 나누는 곳이라면, 인스타그램에서는 친구가 올린 스토리를 보고 가볍게 반응하고, 짧은 영상을 보내고, 서로의 하루를 자연스럽게 알게 됩니다.

**긴 대화를 하지 않아도 "요즘 이렇게 지내는구나"를 느낄 수 있는 연결입니다.**

SNS는 친구 관계뿐 아니라 학교 밖 활동이나 새로운 또래 문화를 가장 먼저 발견하는 곳이기도 합니다.

### 고민을 처음 꺼내보는 곳

한 응답자는 어릴 때 SNS 대신 온라인 게임 채팅에서 고민을 상담받았다고 말했습니다.

그것이 전문적인 도움은 아니었을 수 있겠지만, **힘든 마음을 처음 말해보려고 했던 곳이 상담실이 아니라 평소 자주 들어가던 온라인 공간**이었다는 점은 중요했습니다.

생성형 AI에서는 어떨까요? 청소년이 마음을 처음 꺼내는 장소가 이미 상담실 밖, 온라인 곳곳으로 넓어지고 있다는 건 분명해 보였습니다.

DATA

최근 3개월 동안 ChatGPT·Claude 같은 생성형 AI에 고민이나 마음건강 이야기를 해 본 경험

2팀 설문 · 177명

그래서 온라인 이용을 제한할 때는 한 가지를 더 물어야 합니다.

## 그곳에서 도움을 찾던 청소년이

03

# 우리가 남기고 싶은 것, 줄이고 싶은 것, 직접 고르고 싶은 것

> 자해 사진 같은 것들을, 애니메이션 덕질을 하면서 만난 트친들의 리포스트에서 많이 보게 되는 것 같아요. 그 친구들이 직접 쓴 건 아니어도 리트윗을 하니까 저까지 그런 내용을 보게 되는 경우가 많았어요.
>
> 17세 X

이 학생은 X에서 아이돌과 애니메이션 소식을 보고, 같은 관심사를 가진 사람들과 이야기하는 건 계속 하고 싶었습니다. 하지만 그 사람들이 공유한 다른 불편한 콘텐츠까지 같이 보고 싶었던 건 아니었습니다.

**같은 앱 안에서도 우리가 계속 쓰고 싶은 기능과 줄이고 싶은 기능은 달랐습니다.** 그래서 설문과 인터뷰에서 나온 의견을 세 가지로 나눠봤습니다.

**01** 남기고 싶은 것 KEEP | **02** 줄이고 싶은 것 REDUCE | **03** 직접 고르고 싶은 것 CHOOSE

## 01 계속 남기고 싶은 것

- 친구와 가볍게 연락하고 일상을 나누는 기능
- 공부와 관심사에 필요한 정보
- 학교 밖 활동과 사회 참여의 기회
- 좋아하는 아이돌·작품을 함께 이야기하는 커뮤니티
- 힘들 때 마음을 먼저 털어놓을 수 있는 공간

> 유튜브에는 청소년에게 도움이 되는 교육 영상도 많아요. 나이만 보고 전부 막으면 이런 정보까지 보기 어려워질 수 있다고 생각해요. 대신 어린 이용자가 유해한 콘텐츠를 보지 않도록 보호하는 장치는 필요해요.
>
> 15세 유튜브

## 02 줄이거나 없애고 싶은 것

청소년들이 줄이고 싶다고 한 것은 크게 세 가지였습니다.

### 나를 직접 공격하거나 위험하게 만드는 콘텐츠

- 나를 평가하거나 소문을 퍼뜨리는 게시물, 내 얼굴·이름·학교명이 함께 노출되는 학교폭력성 콘텐츠
- 조롱과 공격이 이어지는 댓글·DM, 원하지 않는 낯선 사람의 연락

### 원하지 않아도 계속 노출되는 유해 콘텐츠

- 찾지도 않았는데 추천되는 자해·폭력·극단적 다이어트 콘텐츠
- 도박이나 극단적 다이어트를 유도하거나, 규제를 피하려 표현과 이미지를 교묘하게 바꾼 광고

### 멈추기 어렵거나 비교하게 만드는 플랫폼 기능

- 끝없이 이어지는 무한 스크롤
- 외모와 인기를 계속 비교하게 만드는 좋아요·조회수와 과도하게 보정된 이미지

> 특히 개인을 평가하거나 학교 친구들에 관한 소문을 공유하는 계정은 청소년에게 정말 큰 부담이 될 수 있어서 더 적극적으로 관리해야 한다고 생각해요.

특히 학교 친구에 대한 소문이나 평가 게시물은 학생 개인에게 "차단하고 신고하라"고 맡겨두기에는 **피해가 너무 빠르게 커질 수 있습니다.** 플랫폼의 추천과 공유 기능이 소문의 확산 속도를 더 키울 수 있기 때문입니다.

**그래서 이런 경우에는 플랫폼이 먼저 확산을 늦추고, 해당 청소년의 요청에 더 빠르게 대응해야 합니다.**

**우리가 플랫폼에 요청하는 것**

01 청소년이 본인이 등장한 게시물을 신고할 때는 '나에 대한 게시물이에요' 항목으로 바로 삭제를 요청할 수 있게 해주세요.

02 실명·사진·학교명과 함께 소문이나 평가가 올라온 게시물은 본인이 신고하는 즉시 추천과 추가 확산을 우선 제한해주세요.

03 특정 청소년의 외모·성격 등을 평가하거나 모욕·명예훼손성 내용을 반복해서 올리는 계정은 일반 신고보다 빠르게 검토해주세요.

04 신고 뒤에는 '접수 → 확인 중 → 조치 완료' 과정을 보여주고, 학교폭력이나 신변 위협으로 이어질 가능성이 있다면 도움받을 수 있는 기관과 바로 연결해주세요.

03 CHOOSE

## 내가 직접 선택하고 싶은 것

*my feed, my choice*

> "내 피드가 왜 이렇게 만들어졌는지 알고, 내가 직접 바꿀 수 있었으면 좋겠어요."

우리가 원하는 건 설정 메뉴에서 버튼 몇 개를 켜고 끄는 정도의 선택권이 아닙니다. **플랫폼이 정해준 피드를 받아보는 사람에서, 내가 보고 싶은 환경을 직접 설계하는 사람으로** 바뀌는 것입니다.

### 오늘은 어떤 피드를 볼지 고르기

"친구만 보기", "공부·관심사 보기", "새로운 것 탐색하기", "숏폼 없이 보기"처럼 그날 내가 원하는 이용 목적에 따라 피드를 직접 선택할 수 있게 해주세요.

### 추천 알고리즘에 '이유'를 묻고 바로 수정하기

"왜 이 영상이 나한테 떴지?"를 누르면 이유를 보여주고, 바로 "이 주제는 이제 그만", "비슷한 영상은 일주일 동안 쉬기"처럼 조정할 수 있었으면 합니다.

### 한 주의 피드를 미리 설계하기

시험기간에는 숏폼 추천을 줄이고 공부·취미 콘텐츠를 늘리거나, 밤에는 친구 메시지만 남겨두는 식으로 내가 원하는 온라인 환경을 미리 정할 수 있으면 좋겠습니다.

### 감정 상태에 따라 추천 방식을 바꾸기

"오늘은 비교되는 콘텐츠를 덜 보고 싶어요", "지금은 자극적인 영상보다 편안한 콘텐츠를 보고 싶어요"처럼 그날의 상태에 맞춰 피드를 바꿀 수 있게 해주세요. 다만 이런 정보가 광고나 추가 추천에 이용되지는 않아야 합니다.

### '새로운 것 발견'의 범위도 내가 정하기

추천을 완전히 끄는 것과 알고리즘에 맡기는 것 사이에서, "내 관심사 안에서만 새 콘텐츠 보기", "검증된 기관·창작자까지 넓혀보기"처럼 탐색 범위를 직접 정하고 싶습니다.

### 내 알고리즘의 기록을 보고 되돌리기

지난 일주일 동안 어떤 콘텐츠 때문에 내 추천이 바뀌었는지 한눈에 보고, "이때부터 달라진 추천을 이전 상태로 되돌리기"가 가능하면 좋겠습니다.

**반면, 청소년에게 선택권을 주는 것만으로 충분하지 않다는 청소년 의견도 있었습니다.**

> “
>
> 게시물을 올릴 때마다 좋아요와 팔로워 숫자가 실시간으로 보이면 그게 제 가치를 보여주는 성적표처럼 느껴져요. 숫자를 더 얻으려고 사진을 과하게 꾸미게 되고, 숫자가 적으면 우울하고 소외된 느낌도 들어요. 청소년 정신건강을 진심으로 생각한다면 모든 걸 사용자 선택에만 맡기지 말고, 어느 정도는 강한 보호 장치도 있었으면 좋겠어요. **기업의 이용시간이나 이익보다 화면 너머 청소년의 삶을 먼저 봐줬으면 합니다.**

---

**우리가 생각한 방향도 비슷했습니다. 처음부터 기본적으로 안전한 설정으로 시작하고, 그 안에서 내가 원하는 것은 쉽게 바꿀 수 있는 방식입니다.**

**우리가 말한 요구를 기능으로 옮기면**

| 구분 | 우리가 말한 것 | 이렇게 바뀌면 좋겠습니다 |
|---|---|---|
| 남기고 싶은 것 | 친구와의 소통, 공부 자료, 외부 활동, 팬 커뮤니티, 고민을 털어놓을 공간 | **앱 전체를 막기보다 기능별로 쉬거나 제한할 수 있게** |
| 줄이고 싶은 것 | 유해 콘텐츠, 자극적 광고, 공격적 댓글·DM, 무한스크롤, 비교를 부추기는 숫자 | **위험한 주제 추천과 낯선 연락은 기본적으로 제한하기** |
| 직접 고르고 싶은 것 | 추천 주제, 피드 순서, 좋아요 수, 자동재생, 알림 | **처음에는 안전한 기본값을 적용하고, 설정은 쉽게 찾고 바꿀 수 있게** |

이렇게 정리하고 보니 우리가 바라는 건 훨씬 분명했습니다. *yes, but*

친구와의 대화는 계속하고 싶지만,

좋아하는 계정과 필요한 정보는 계속 보고 싶지만,

내가 만든 것을 자유롭게 올리고 싶지만,

**SNS를 통째로 막거나 나이와 사용시간만 제한하는 것보다, 청소년이 실제로 더 안전하게 사용할 수 있도록 바꿀 수 있는 방법은 훨씬 많습니다.**

# 청소년은 이미 AI에게 마음을 털어놓고 있습니다.

*New Reality*

## 최근 3개월 동안 생성형 AI에 고민이나 마음건강 이야기를 해 본 청소년

도움은 사람에게서만 오지 않습니다. 청소년이 실제로 머무는 곳에서 안전한 연결이 설계되어야 합니다.

2팀 설문 · 177명

CHAPTER 5

# 우리가 새로 제안하는



우리는 보호 기능이 '있다'는 설명보다, 청소년이 기능을 쓴 뒤 **실제로 불편이 줄어드는지에 집중**했습니다. 먼저 바꾸면 좋을 부분은 다섯 가지입니다.

01 멈추기

## '쉬기'를 누르면 진짜 멈추게 해주세요

- **눌렀으면 다음 영상이 안 뜨게**: 지금 휴식 알림은 닫으면 영상이 바로 이어져요. '잠시 쉬기'를 누르면 쇼츠·릴스가 실제로 멈추면 좋겠어요.
- **쉬는 동안에도 할 일은 하게**: 친구한테 답장하거나 공부 영상을 검색하는 건 그대로 되게 해주세요.
- **검정 휴식 화면**: "릴스 중간에 짧게 검정 화면이 나오면 눈도 쉬고 현실감각도 돌아올 것 같아요." (18세, 인스타그램)
- **무한스크롤 끄기**: 정해진 개수만 보여 주고, '더 보기'를 눌러야 다음이 나오게 해주세요.
- **몇 분, 몇 개가 좋을지는 우리가 정하게**: 시험 화면을 직접 써 보고 고를게요.

02 줄이기

## 줄여 달라고 한 건 정말 줄여주세요

- **'줄였는데 또 나왔어요' 버튼**: 덜 보기를 눌렀는데도 비슷한 게 뜨면 바로 알릴 수 있게 해주세요.
- **광고와 리포스트에도 적용**: 극단적인 다이어트 광고나 지인이 공유한 게시물도 똑같이 줄어들어야 해요. 표현만 바꿔 다시 올라온 영상도요.
- **뭘 줄였는지 보여 주기**: 어떤 주제를 줄였는지 알려 주고, 잘못 눌렀으면 되돌릴 수 있게 해주세요.
- **좋아요·조회수는 처음부터 숨김**: 보고 싶은 사람만 켜면 돼요.

03 응답하기

## 신고한 뒤 어떻게 됐는지 알려주세요

- **누르기 전에 안심하게:** 내가 신고했다는 걸 상대가 알 수 없다는 점을 신고 화면에서 명확하게 알려 주세요.
- **'내 신고 확인하기'**: 접수 시각, 지금 상태, 다음 안내가 언제 오는지 한 화면에서 보여 주세요. 늦어지면 이유와 새 날짜도요.
- **그대로 두기로 했어도 이유는 설명**: 삭제했든 안 했든 왜 그렇게 판단했는지 쉬운 말로 알려 주세요.
- **'다시 검토해 주세요'**: 담당자가 이전 신고 내용을 이어서 보게 해서, 같은 얘기를 처음부터 다시 쓰지 않게 해주세요.
- **사라지는 메시지 보존**: 신고한 순간의 내용은 남아 있어야 해요.

04 도움 찾기

## 상담 연결 전에 먼저 고르게 해주세요

- **필요한 도움부터 선택**: 내가 힘들어요 / 친구가 걱정돼요 / 정보만 볼래요 / 지금은 괜찮아요
- **연결 전에 미리 알려 주기**: 누구와 얘기하게 되는지, 문자·채팅도 되는지, 비용과 시간, 이름을 말해야 하는지, 내용이 누구에게 알려지는지.
- **눌러도 아무 일 없게**: 도움 버튼을 눌렀다고 신고나 상담이 접수되면 안 돼요.
- **'볼 수 없음' 화면에서도**: 게시물이 제한됐을 때 올린 사람과 본 사람 모두 도움을 고를 수 있게 해주세요.
- **보호자 알림은 예시로 미리**: 어떤 때 어떤 내용이 전달되는지 설정 화면에서 보여 주세요.
- **보호자 연결 없이도 똑같이**: 감독 기능을 안 써도 도움 메뉴는 그대로 쓸 수 있어야 해요.

05 만들고 나면

## 우리가 직접 써 볼게요

- **정부와 학교도 직접**: 정부는 청소년 계정으로 써 보며 점검하고, 학교에서는 예시 화면으로 신고·차단·도움 요청을 연습하면 좋겠어요.
- **의견을 냈으면 답을**: 뭐가 바뀌었는지, 반영 못 한 건 왜인지 알려 주세요.

DETAILED FEATURES

# 청소년이 각 소셜미디어 플랫폼에

우리가 쓰는 방식이 앱마다 달라서, 같은 요구라도 고칠 곳이 달라요. 이미 있는 기능은 새로 만들 필요 없이 찾기 쉬운 자리로 옮기고, 눌렀을 때 정말 되게만 해주세요.

인스타그램·스레드

## 한 번 줄이면 양쪽에서 줄게

계정은 하나로 이어져 있는데 설정은 따로라서, 한쪽에서 줄인 내용이 다른 쪽에서 또 나와요.

- 릴스·탐색·추천 피드를 보던 그 화면에서 '이 주제 덜 보기'를 누를 수 있게 해주세요.
- 인스타그램에서 줄인 주제는 스레드에도 같이 적용되면 좋겠어요. 어렵다면 "스레드는 따로 설정해야 해요"라고 그 자리에서 알려 주세요.
- 좋아요 수 숨기기는 메뉴 깊숙이 두지 말고, 게시물에서 바로 켜고 끌 수 있게 해주세요.

유튜브

## 쇼츠만 쉬고 싶어요

유튜브는 공부할 때도 쓰는 앱이라 통째로 끊을 수가 없어요.

- 쇼츠를 보는 화면 안에 바로 '쉬기' 버튼을 넣어 주세요. 설정 메뉴까지 찾아 들어가긴 힘들어요.
- 쉬는 동안에는 쇼츠만 멈추고, 검색과 학습 영상은 그대로 볼 수 있게 해주세요.
- 쉬는 동안에는 홈이나 검색 결과에도 쇼츠나 라이브가 끼어들지 않게 해주세요.
- 앱을 껐다 켜도 내가 고른 설정이 유지되게 해주세요.

틱톡

## 말만 바꿔서 다시 노출되는 비슷한 영상이나 광고는 막아주세요

극단적인 다이어트 영상을 줄였는데, 해시태그와 표현만 바뀐 영상이 다시 올라오고 광고로도 나와요.

- 줄여 달라고 한 주제는 표현을 바꾼 영상과 광고까지 같이 확인해 주세요.
- 추천 조절 버튼은 영상을 보는 화면에 바로 보여주세요.
- 줄인 주제가 다시 뜨면 그 영상에서 바로 '또 나왔어요'를 누를 수 있게 해주세요.

X

## 아는 사람이 공유했다고 내가 보고 싶은 건 아니에요

팔로우한 사람이 공유한 게시물은 내가 고른 적 없는데도 피드에 들어와요.

- 게시물에서 바로 단어·해시태그 숨기기, 차단, 신고를 고를 수 있게 해주세요.
- 지인이 공유한 게시물에도 숨김이 똑같이 적용되게 해주세요.
- 숨긴 단어가 홈, 검색, 알림 중 어디에서 가려지는지 알려 주세요. 숨겼는데 다른 화면에서 또 보이면 설정을 믿기 어려워요.




PART 03

*stay connected*

# 학교를 떠나기 전, 우리가 놓친 이야기

3팀 · 미래세대 인사이트 팀

01 우리가 발견한 일곱 가지
02 학교와 멀어지는 여정지도
03 청소년들이 바라는 다섯 가지 요구
04 실행 순서

her story

학교를 그만두기 몇 달 전부터는 교실보다 '특별실'이라고 불리는 공간에 있는 시간이 더 많았어요. 특히 보건실에 자주 갔고, 어떤 날은 거의 하루 종일 거기 있었어요. 교실에 있기는 너무 힘들었지만, 그래도 보건실에는 있을 수 있었거든요. 그런데 어느 날부터 보건실도 하루에 한 시간만 이용할 수 있다는 규정이 생겼어요. 그때 정말 **'이제 나는 학교에서 어디에 있어야 하지?'**라는 생각이 들었어요. 제가 버틸 수 있던 마지막 공간까지 없어진 느낌이었고, 결국 학교를 그만두게 됐어요.

— 현지(가명)

시작하며

## 지금의 제도는 학생이 자퇴를 '결심'한 뒤에야 움직입니다.

우리는 학교를 떠난 청소년 9명을 인터뷰하고, 6명에게 설문했습니다. **우리가 만난 아홉 명 모두** 학교를 그만두기 전에 보건실에 머물거나, 선생님에게 힘들다고 말하거나, 조퇴가 늘어나는 시간을 겪었습니다.

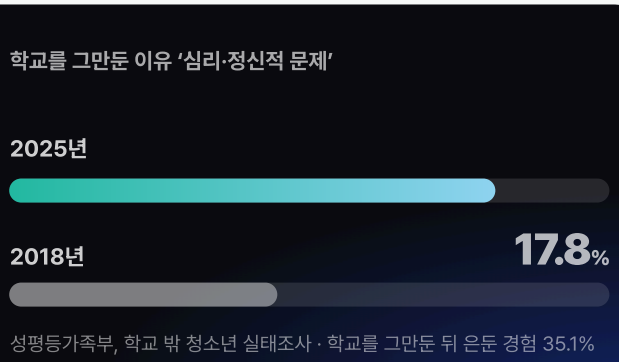
그런데 그 몇 달은 어떤 통계에도 잡히지 않았고, 그동안 우리가 받을 수 있는 지원도 없었습니다.

숙려제는 자퇴서를 내거나 무단결석이 **연속 7일, 누적 30일**을 넘어야 시작되고, 꿈드림센터는 학교를 떠난 뒤에 연결됩니다.

**그래서 우리는 다섯 가지를 요구합니다. 이미 있는 제도를 조금 더 일찍, 실제로 필요한 학생이 쓸 수 있게 바꾸자는 것입니다.**

DATA

청소년들이 학교를 떠나는 문제는 더 커지고 있습니다. 2025년 학교 밖 청소년 실태조사에서 학교를 그만둔 이유로 '심리·정신적 문제'를 꼽은 비율은 32.4%였습니다. 2018년에는 17.8%였습니다. 학교를 그만둔 뒤 은둔을 겪었다는 비율도 35.1%였습니다. **마음이 힘들어서 학교를 떠나는 청소년은 7년 사이 거의 두 배가 됐는데, 지원이 시작되는 시점은 그대로입니다.**



5 DEMANDS

# 청소년들이 바라는 다섯 가지 요구

지금 바꾸면

## 자퇴한 뒤가 아니라, 학교에 다니기 힘들어질 때부터 살펴주세요

교육부

**지금**
자퇴 후에야 이유를 파악. 자퇴 사유의 68.8%가 '기타'로 분류돼 구체적인 이유를 알기 어려움

→

**바꾸면**
결석이 늘기 전부터 등교에 어려움을 겪는 학생이 얼마나 되는지 파악하고, 학생에게 직접 이유를 물어 필요한 지원으로 연결

## 자퇴를 고민하기 전에, 학생이 직접 숙려제를 신청할 수 있게 해주세요

교육부 교육청

**지금**
자퇴 의사나 결석 증가 등 학업중단 위기 징후를 중심으로 숙려제 안내

→

**바꾸면**
결석이 쌓이기 전에도 학생이 어려움을 느끼면 직접 신청해 상담·휴식·진로 탐색 등 지원을 받을 수 있도록 보장

## 매일 등교하거나 자퇴하는 것 말고, 다른 선택지도 만들어 주세요

교육부 학교

**지금**
치료받느라 빠진 날도 결석. 유급 576명 중 123명이 정신건강 사유

→

**바꾸면**
부분 등교·일부 수업 참여·학교 내 휴식 공간 등 유연한 학습 선택지를 마련하고, 치료 기간의 출결 인정 확대

## 얼마나 지원했는지가 아니라, 학생에게 실제로 도움이 됐는지 확인해 주세요

교육청 학교

**지금**
상담 횟수·이용 학생 수·기관 연계 건수 등 지원 실적 중심으로 평가

→

**바꾸면**
학생이 원하는 변화와 필요한 도움을 먼저 확인하고, 지원 이후 실제로 무엇이 달라졌는지 학생에게 직접 평가받기

## 자퇴하더라도, 도움과 연결은 끊기지 않게 해주세요

교육부 성평등가족부 지자체

**지금**
자퇴 후 학교의 지원은 종료되고, 학교 밖 지원기관 정보 전달에 그치는 경우가 있음. 정보만 넘어가고 6개월 뒤 삭제

→

**바꾸면**
자퇴 전 학교 밖 지원 담당자와 직접 연결하고, 30일·90일 후 실제로 도움받고 있는지 확인

# 학교를 떠난 이유가 달라지고 있습니다.

SHIFT

## 학교를 그만둔 이유로 '심리·정신적 문제'를 꼽은 비율

2018년 17.8%에서 거의 두 배가 되었습니다.
학교를 그만둔 뒤 은둔을 경험한 청소년도 35.1%에 이릅니다.

성평등가족부
학교 밖 청소년 실태조사

FINDINGS

# 우리가 발견한

01

## 한국 통계는 자퇴한 뒤부터 시작됩니다.

### 정작 도울 수 있었던 몇 달은 빠져 있습니다

해마다 발표되는 대표적인 숫자는 학업중단률과 학교 밖 청소년 실태조사입니다. 둘 다 이미 학교를 그만둔 뒤를 봅니다. 학교에는 나오지만 교실에 들어가기 힘든 학생이 몇 명인지, 왜 그런지는 알기 어렵습니다. 장기결석 점검도 원래 학대 피해 아동을 찾기 위해 시작된 조사라 결석 이유를 자세히 묻지 않고, 고등학생은 대상에서 빠져 있습니다. 그런데 학교를 그만두는 시기의 67.2%는 고등학교입니다.

우리 아홉 명도 학교를 그만두기 전 몇 달을 바로 이 사각지대에서 보냈습니다.

> “
> 학교를 그만두기 몇 달 전부터는 교실보다 '특별실'이라고 불리는 공간에 있는 시간이 더 많았어요. 어떤 날은 거의 하루 종일 보건실에 있었어요.
>
> — 현지(가명)

해외는 이런 ‘자퇴 전 단계’를 직접 학생에게 물어본 조사도 있습니다. 일본재단이 2018년 중학생에게 직접 물었을 때, 30일 이상 결석한 ‘부등교’ 학생은 약 10만 명이었습니다. 그런데 30일은 빠지지 않았어도 보건실이나 교문까지만 가거나, 교실에 앉아 있으면서 매일 학교가 괴롭다고 느끼는 학생은 약 33만 명이었습니다. 정부 통계에 잡힌 학생보다 세 배가 넘었습니다. 2023년 비영리단체(NPO) 카타리바가 비슷한 방식으로 조사했을 때는 41만 명이 넘었습니다.

한국에는 이런 숫자가 없습니다. 몇 명이 어떤 이유로 교실에서 멀어지고 있는지 보이지 않으니, 필요한 예산이나 담당자도 정하기 어렵습니다. 노르웨이도 전국 단위 결석 통계가 부족하다는 지적을 의회에서 받았습니다. 아동옴부즈맨, 즉 아동·청소년의 권리를 살피고 정부에 개선을 요구하는 독립기관이 결석을 겪은 청소년들을 만나 들은 이야기도 우리와 비슷했습니다. 학교가 문제를 알아차리는 시점이 너무 늦고, 왜 학교에 가기 어려운지는 제대로 파악되지 않는다는 것이었습니다.

02

## 보건실은 학교에 남으려고 간 곳이었습니다.

### 그런데 ‘불공평하다’는 민원 한 번에 그 자리가 사라졌습니다

현지는 교실에 있기 힘든 날 보건실에 머물렀고, 그래서 학교에는 계속 나올 수 있었습니다.

그러다 다른 학생이 "누군가는 하루 종일 보건실을 쓰는 게 불공평하다"고 문제를 제기했고, 보건실 이용은 하루 한 시간으로 제한됐습니다.

> "그때 정말 '이제 나는 학교에서 어디에 있어야 하지?'라는 생각이 들었어요. 제가 버틸 수 있던 마지막 공간까지 없어진 느낌이었고, 결국 학교를 그만두게 됐어요.
>
> — 현지(가명)

그 민원이 틀렸다고 생각하지는 않습니다. 보건실은 아픈 학생들이 함께 쓰는 곳이고, 보건 선생님도 한 분입니다. 우리가 문제라고 느낀 건 규칙이 생긴 뒤 현지가 갈 다음 자리를 아무도 정해 주지 않았다는 점입니다. 민원은 해결됐지만, 현지는 학교에 남을 자리를 잃었습니다.

보건실이나 상담실을 제외하면, 교실 밖에서 잠시 쉬거나 공부하거나 머물 수 있는 공간이 없는 학교라면 이런 일은 다른 곳에서도 충분히 생길 수 있습니다.

일본은 교실에 들어가기 힘든 학생이 학교 안에서 따로 머물며 공부하거나 쉴 수 있는 '교내 교육지원센터'를 공립 초·중학교의 약 59%에 마련했습니다. 자리가 따로 있으면 보건실에만 학생이 몰리지 않고, 이용 기준도 정할 수 있습니다.

영국에서는 불안이나 우울 같은 정서적인 이유로 학교나 특정 수업을 피하게 되는 상태를 'EBSA(Emotionally Based School Avoidance, 정서적 어려움으로 학교에 가기 힘든 상태)'라고 부릅니다. 결석까지 가지 않았더라도 교실을 계속 피한다면 도움이 필요한 신호로 본다는 뜻입니다. 우리가 보건실에서 보낸 시간도 그렇게 볼 수 있습니다.

몸이 먼저 반응한 친구들도 있었습니다. 우리가 만난 청소년들은 학교에 갈 생각만 해도 불안했다고 했고, 두통이나 복통, 메스꺼움이 반복됐다고 답했습니다.

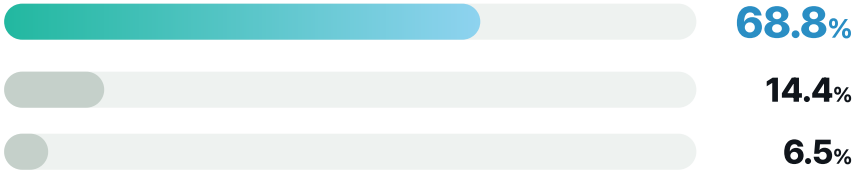
03

## 자퇴 사유는 열 명 중 일곱 명이 '기타'입니다.

### 이유를 모르면 대책도 세우기 어렵습니다

2024년 고등학교를 그만둔 학생은 27,065명입니다. 자퇴 사유는 '기타'가 68.8%, '부적응'이 14.4%, 질병이 6.5%였습니다. 우리 아홉 명도 통계에 들어가면 '기타'나 '부적응'으로 묶였을 가능성이 큽니다. 하지만 실제로 학교가 힘들어진 이유는 한 명도 같지 않았고, 필요했던 도움도 달랐습니다.

**DATA** **2024년 고등학교 학업중단 사유 (27,065명)**



| 이름(가명) | 학교가 힘들어진 이유 | 그때 필요했던 것 |
|---|---|---|
| **현지** | 성적 압박에서 시작된 공황 증상 | **교실에서 버티는 것과 조퇴/결석하는 것 사이에 다른 선택지.** 힘들 때 바로 갈 수 있는 별도의 공간, 특정 수업은 잠시 빠질 수 있는 '타임아웃', 등교 시간을 늦추거나 수업 수를 줄였다가 컨디션에 맞춰 다시 늘리는 **개인별 시간표와 단계적 복귀 계획** |
| **은우** | 성적은 좋았지만 이런 방식의 입시 경쟁을 계속할 이유나 의미를 찾지 못함 | "몇 년만 참아라. 공부를 더 열심히 해보자"는 상담이 아니라, **학교 밖에서 실제로 다른 방식으로 살아가는 사람과 진로를 만나볼 기회.** 대학뿐 아니라 직업교육·현장실습·창업·갭이어 등 여러 경로를 직접 보고 경험해 본 뒤, 자신에게 맞는 다음 경로를 설계해 볼 **1:1 진로 상담과 체험** |
| **민서** | 점심을 같이 먹을 친구가 없었고 수업도 따라가기 어려웠음 | 점심시간마다 혼자 버티게 두지 않고 **함께 밥을 먹거나 활동할 수 있는 작은 모임·버디**, 매일 짧게 안부를 확인하는 담당 교사 한 명. 수업에서는 모르는 부분이 계속 쌓이지 않도록 **현재 수준부터 다시 시작할 수 있는 소규모 보충수업이나 별도 학습시간** |
| **정현** | 친구 관계, 선생님의 말, 몸이 아픈 일이 한꺼번에 겹침 | 누군가 바로 "학교에 와야지"라고 설득하기 전에, **친구 문제·수업·교사 관계·건강·등굣길 등 학교생활을 잘게 나눠 어디에서 가장 힘든지 함께 확인하는 과정.** 그중 당장 바꿀 수 있는 것부터 학생과 정하고, 한 명의 담당 어른이 계속 확인해 주는 **개인별 지원계획** |
| **재현** | 성적이 떨어진 뒤 관계와 가족 갈등이 차례로 무너짐 | 장기 결석을 한 뒤가 아니라 **성적 급락, 지각·결석 증가, 보건실 이용 증가, 친구 관계 변화처럼 첫 신호가 나타났을 때 먼저 연결되는 지원.** 담임 한 사람에게 맡기지 않고 학습·상담·가정 상황을 함께 살펴보고, 학생이 학교에서 계속 버틸 수 있도록 **몇 주 단위로 확인하고 조정하는 조기개입** |

서로 다른 경험과 이유를 모두 '부적응'으로 묶어 같은 방식으로 지원하면, 정작 각 청소년에게 필요한 도움은 놓치기 쉽습니다.

누가 이유를 기록하느냐도 중요합니다. 일본 문부과학성 연구에서는, 학생이 몸이 아프거나 불안·우울해서 학교에 가기 어려웠다고 본 교사는 20%도 되지 않았지만, 학생과 보호자는 70~80%가 그렇게 답했습니다.

교사가 본 모습만으로 이유를 판단하면, 학생이 실제로 겪은 어려움이 빠질 수 있다는 뜻입니다. 그래서 일본은 매년 학생들에게 직접 학교에 가기 어려웠던 이유를 묻고, 그 결과를 발표합니다.

2024년도에는 '학교생활에 의욕이 나지 않음' 30.1%, '생활 리듬이 무너짐' 25.0%, '불안·우울' 24.3%였습니다.

우리는 쓰는 말도 중요하다고 생각했습니다. **'부적응'**이라고 하면 학교에 맞추지 못한 학생 개인에게 문제가 있는 것처럼 들립니다. 일본은 1992년부터 '등교 거부' 대신, 학교에 가지 못하고 있는 상태를 뜻하는 **'부등교(후토코)'**라는 말을 쓰기 시작했습니다. 호주에서는 청소년 가족들이 'school refusal(등교 거부)' 대신 **'school can't(학교에 갈 수 없음)'**라는 표현을 쓰기도 합니다. 말이 달라지면 질문도 달라집니다. "너는 왜 적응을 못하니? 왜 학교를 안 가니?"가 아닌, "무엇 때문에 학교에 가기 힘드니?"를 묻게 됩니다.

04

# 똑같이 상담실을 찾아가 도움을 요청해도, 선생님이 어떻게 반응하느냐에 따라 결과는 달랐습니다.

## 처음 어떤 말을 들었는지, 그다음에 다시 만날 약속이 있었는지가 중요했습니다

현지와 정현은 둘 다 학교 상담실에 도움을 요청했습니다.

> “보건 선생님과 상담 선생님은 어떻게든 제가 학교에 계속 다닐 수 있게 해주시려고 했어요.
>
> — 현지(가명)

> “제가 예민한 거고, 좀 더 참아보고, 시간이 지나면 다 해결될 거라는 말밖에 못 들었어요. 그때는 '내가 괜히 말했나' 싶었어요.
>
> — 정현(가명)

수빈도 여러 번 힘들다고 말했지만 “네가 열심히 노력하지 않아서 그렇다”는 답을 들었습니다. 정현과 수빈은 그 뒤로 더 이야기하지 않았습니다. 어렵게 한 번 말해 본 뒤 “더 말해도 소용없겠다”고 느끼는 과정을 우리는 인터뷰에서 여러 번 들었습니다.

지금 학교 위클래스는 상담을 몇 명에게 몇 번 제공했는지, 위기 개입/연계 건수 등이 정량적으로 기록 됩니다. 그 기준으로 보면 현지의 상담도 1건, 정현의 상담도 1건입니다. 한 친구는 담임 상담, 위클래스, 청소년상담기관, 병원까지 모두 이용했지만 학교생활을 계속할 만큼 실질적으로 도움을 받았거나, 상황이 나아졌다고 느끼지 못했습니다. 기록만 보면 ‘여러 곳에 잘 연결된 학생’으로 보일 수 있습니다.

현지가 두 선생님을 지금도 기억하는 이유는, 현지의 이야기를 듣고 ‘네가 한 번 더 참아봐. 네가 노력을 해봐’라고 끝내지 않았기 때문입니다. 또한, 청소년들은 선생님들이 바쁜 걸 너무 잘 알고 있기 때문에 “이 정도 일로 또 가도 되나”를 혼자 고민합니다. 그럴 때 “목요일 점심시간에 다시 보자”처럼 다음 약속이 정해져 있으면, 다시 도움을 청할 용기를 학생 혼자 만들어 내지 않아도 됩니다.

**경고나 불이익을 더 많이 알려 준다고 해서 출석 문제가 해결되는 것은 아닙니다. 우리가 만난 한 청소년도 자퇴를 결심하게 된 결정적인 순간으로, 선생님에게 “결석이 너무 많고, 이제는 더 안 된다”는 식의 경고와 통보를 들었던 때를 꼽았습니다. 이미 학교에 가기 어려운 이유가 있었지만, 그 이유를 함께 풀어보기보다 ‘더 이상 결석하면 안 된다’는 말을 들으면서 오히려 학교를 계속 다닐 수 없겠다고 느낀 것입니다.**

영국 교육 연구기관 ImpactEd가 학생 20만 명의 출석 자료와 3만 명의 설문을 분석했더니, 자주 결석하는 학생도 개근하는 학생과 거의 비슷하게 “학교를 빠지면 불이익이 있다”는 사실을 알고 있었습니다. 반면, 출석과 더 관련이 있었던 것은 학교에 소속되어 있다고 느끼는 정도였습니다. 미국 질병통제예방센터(CDC)도 학생이 학교 사람들과 연결되어 있다고 느끼는 ‘학교 연결감’을 정신건강을 지키는 중요한 보호요인으로 보고 있습니다.

05

# 매일 등교를 잘하거나 자퇴하거나, 선택지가 둘뿐입니다.

## 그래서 치료를 받다가 자퇴하게 되기도 합니다

수업일수의 3분의 2를 채우지 못하면 같은 학년을 다시 다녀야 하는 '유급'이 될 수 있습니다. 병원 치료 때문에 빠진 날도 결석으로 잡힙니다. 2025년 1학기에 정신건강 문제로 입원한 학생은 1,268명이었고, 평균 31.5일을 결석했습니다. 같은 학기에 유급된 학생 576명 가운데 123명은 정신건강 사유였습니다. 학교 부적응 사유 114명보다 많았습니다.

**2025년 1학기 정신건강 문제로 입원한 학생**

**이들의 평균 결석 일수**

**유급 576명 중 정신건강 사유 (부적응 사유 114명)**

치료를 위해 학교를 오래 비울수록 졸업은 멀어질 수 있습니다. 한 학년을 다시 다녀야 한다면, 어떤 학생에게는 차라리 자퇴하고 검정고시를 보는 쪽이 더 빠르게 느껴질 수 있습니다. 치료가 필요한 학생이 학교를 계속 다니기 어렵게 되는 구조는 바뀌어야 한다고 생각했습니다.

그래서 우리는 '매일 정상적으로 등교하는 것'과 '학교를 그만두는 것' 사이에 어떤 선택지가 있을 수 있는지 찾아봤습니다.

다른 나라에서도 모든 학생에게 똑같은 방식의 등교를 요구하기보다, 학교에 다니기 어려워진 학생이 교육과의 연결을 완전히 끊지 않도록 여러 중간 단계를 만들고 있었습니다.

| 나라 | 매일 등교하기 어려울 때 가능한 선택 | 실제로 어떻게 운영하는지 |
|---|---|---|
| **영국** | 한동안 오전만 나오거나, 특정 수업부터 참여하는 '시간제 시간표' | 정신건강이나 건강 문제 등으로 전일 등교가 어려울 때 학생에게 맞춰 등교시간과 수업 수를 줄일 수 있습니다. 학생·보호자와 계획을 만들고, 언제 어떻게 시간을 다시 늘릴지 정기적으로 점검합니다. 학교에 나오지 못하는 시간에는 필요한 경우 원격수업을 제공할 수도 있습니다. |
| **영국** | 학교와 가정교육을 함께 하는 'Flexi-schooling' | 학교와 보호자가 합의하면 일주일 중 일부는 학교에 다니고 나머지는 가정에서 교육받는 방식도 가능합니다. 전국 학생에게 보장된 제도는 아니며 학교가 개별적으로 허용합니다. |
| **일본** | 집에서 한 온라인 학습도 출석으로 인정 | 등교가 어려운 학생이 학교·교육위원회·민간기관 등이 제공하는 온라인 학습을 집에서 해도 일정 요건을 충족하면 학교장이 출석으로 인정하고 성적 평가에도 반영할 수 있습니다. 2024학년도에는 약 1만3천 명이 이 방식으로 출석을 인정받았습니다. |

| 나라 | 매일 등교하기 어려울 때 가능한 선택 | 실제로 어떻게 운영하는지 |
|---|---|---|
| **일본** | 기존 학교와 다른 시간표·교육과정으로 다니는 '학습 다양화 학교' | 장기간 학교에 가기 어려운 학생을 위해 일반 학교와 다른 교육과정을 운영할 수 있습니다. 학생의 상황에 맞춰 수업시간과 배우는 방식 등을 보다 유연하게 구성합니다. |
| **호주 빅토리아주** | 원래 학교에 재학한 채 다른 공간·방식으로 배우는 Flexible Learning Options | 학교 안 별도 프로그램, 별도 캠퍼스, 유연학습학교 등 여러 형태가 있습니다. 일반 교실에서 계속 버티기 어려운 학생에게 개별 학습계획과 복지 지원을 함께 제공하고, 필요하면 원래 학교로 단계적으로 돌아갑니다. |
| **호주 빅토리아주** | 며칠씩 조금씩 늘려가는 단계적 복귀 | 처음부터 주 5일 전일 등교를 요구하지 않고, 학생에 따라 학교에 오는 날을 조금씩 늘릴 수 있습니다. 원래 학교로 돌아간 뒤에도 지원기관이 일정 기간 계속 확인합니다. |
| **미국 일리노이주** | 정신건강 때문에 쉬는 날을 정식 결석 사유로 인정 | 학생은 별도의 의사 진단서 없이 연간 최대 5일까지 정신·행동건강을 이유로 쉴 수 있습니다. 빠진 수업은 보충할 기회를 받고, 두 번째 mental health day 이후에는 학교 지원인력과 연결될 수 있습니다. |
| **미국** | 장애·정신건강 상태에 따라 시간표와 학교생활을 개별 조정 | 불안장애나 우울증 등이 학습과 학교생활을 실질적으로 제한한다면 Section 504 등 장애 관련 제도에 따라 늦은 등교, 휴식시간, 과제·시험 조정, 출석 관련 조정 등 학생별 지원계획을 만들 수 있습니다. |

이 제도들의 공통점은 '어떻게든 매일 학교에 나오게 하는 것'만을 목표로 하지 않는다는 점입니다. 학생이 지금 할 수 있는 만큼 학교와 연결을 유지하고, 배우는 일을 완전히 멈추지 않으면서 다시 참여할 수 있는 방법을 찾습니다.

우리는 학교에 가기 힘들어졌을 때 선택지가 '참고 매일 나가기'와 '자퇴하기' 둘뿐이어서는 안 된다고 생각합니다.

학교에 갈 수 있느냐, 없느냐를 묻기 전에 지금 이 학생은 어떤 방식이라면 학교와의 연결을 계속 이어갈 수 있는지를 물어야 합니다.

06

## 숙려제를 안내받았을 때는 이미 자퇴를 결심한 뒤였습니다

> "숙려제도 하라고 했는데 저는 그 전부터 이미 자퇴한다고 생각하고 있었어요. 그래서 큰 의미가 없었고 시간만 낭비라고 생각됐죠.
>
> — 재현(가명)

재현이 학교와 멀어진 과정은 훨씬 이전부터 시작됐습니다. 먼저 성적이 떨어졌고, 학교에서 자신을 보는 시선이 달라졌다고 느꼈습니다. 그다음 친구들과 멀어지고 부모님과의 갈등이 커졌습니다. 출결이 무너진 것은 가장 마지막이었습니다.

하지만 학교의 본격적인 개입은 그 마지막 단계에서 시작됐습니다. 재현이 숙려제를 안내받았을 때는 이미 자퇴를 결심한 뒤였습니다.

민서도 비슷했습니다. 여러 어려움과 결석이 있었지만, 끝까지 학교를 다니고 졸업하고 싶었다고 했습니다. 결석이 많이 쌓이기 전에도 도움을 받을 수 있는 순간은 여러 번 있었지만, 별다른 지원 없이 시간이 흘렀습니다. 그러다 자퇴 직전이 되어서야 "결석이 너무 많이 쌓였고, 이제는 어렵다"는 말을 들었습니다. 학교를 계속 다니고 싶었던 민서는 그 말을 듣고 오히려 "이제는 내가 다니고 싶어도 못 다니는 건가"라는 생각이 들었고, 그때부터 자퇴가 현실적인 선택처럼 느껴졌다고 했습니다.

우리가 인터뷰한 청소년들의 경험을 보면, **결석은 문제의 시작이라기보다 여러 어려움이 쌓인 뒤 나타나는 마지막 신호에 가까웠습니다.** 성적이 갑자기 떨어지거나, 친구들과 멀어지거나, 조퇴와 보건실 이용이 늘어나는 변화가 먼저 있었습니다. 그런데 지원이 '몇 일 결석했는가'를 기준으로 시작된다면, 학교가 학생을 발견했을 때는 이미 너무 멀어진 뒤일 수 있습니다.

해외에서도 그래서 출석률만 보는 방식에서 벗어나려는 시도가 이어지고 있습니다. 영국에서는 2024/25학년도에 전체 결석률과 지속결석 학생 비율은 줄었지만, 수업의 절반 이상을 빠지는 '심각결석' 학생은 오히려 늘었습니다. 약 17만 6천 명, 전체 학생의 2.26%였습니다. 평균만 보면 좋아 보이지만, 그 안에서 누가, 얼마나 더 힘들어지고 있는지는 놓칠 수 있다는 뜻입니다.

미국에서는 출석만 기다리지 않고 성적, 출석, 생활 기록의 변화를 함께 살펴보는 '조기경보 체계'를 실험했습니다. 고등학교 73곳, 학생 37,671명이 참여한 연구에서 이 체계를 사용한 학교는 1년 뒤 만성결석 학생과 과목 낙제 학생의 비율이 더 낮았습니다. 모든 성과가 좋아진 것은 아니었고 운영 부담도 있었지만, 학생이 완전히 학교에서 멀어지기 전에 여러 신호를 함께 보는 것이 실제 차이를 만들 수 있음을 보여줬습니다.

일본에서도 30일 이상 결석한 뒤에야 지원하는 것이 아니라, 조퇴가 늘거나 보건실 등교가 나타나는 단계부터 학생의 상황에 맞게 시간표와 학습 내용을 조정하는 방향이 논의되고 있습니다. 핀란드 역시 학교가 결석이 심해진 뒤 대응하는 것이 아니라, 결석을 예방하고 변화가 나타날 때 일찍 지원하도록 제도를 바꿨습니다. 호주 상원 조사에서도 청소년과 가족들은 반복해서 **"도움이 너무 늦게 시작됐다"**고 말했습니다.

**우리가 바라는 것은** 성적이 갑자기 떨어졌을 때, 조퇴가 시작됐을 때, 보건실에 자주 가기 시작했을 때, 친구들과 멀어졌을 때처럼 작은 변화가 처음 나타나는 순간에 "무슨 일이 있었는지" 먼저 묻는 것입니다.

---

## 학생이 자퇴를 결심한 뒤 붙잡는 것보다,
## 학교와 멀어지기 시작한 순간을 먼저 알아차리는 지원이 필요합니다.

07

# 자퇴 후의 차이를 만든 것은 청소년 개인의 의지나 노력만이 아니었습니다.

## 다음에 무엇을 해야 할지 함께 알아봐 주는 사람, 다시 갈 수 있는 곳, 그리고 그곳까지 함께 가 줄 사람이 곁에 있었는지가 더 중요했습니다

> “
> 막막함…. 어떻게 살아야 하지. 동시에 해방.
> — 하람(가명)

청소년들은 학교를 나오면 힘들었던 것만 사라지는 게 아니었다고 말합니다. 아침에 일어날 시간도, 매일 만나는 사람도, 진로를 물어볼 수 있는 어른도 함께 사라집니다. 우리가 만난 친구들은 학교를 나온 직후 ‘다음에 갈 곳이 있었는지’에 따라 이후 생활이 많이 달라졌습니다.

| | 함께 알아봐 주고 연결해 주는 사람이 있었음 | 혼자 알아봐야 했음 |
|---|---|---|
| **학교를 나온 뒤 바로 이어갈 곳이 있었음** | **은우**: 가족이 함께 대안학교와 다른 진로를 알아봤고, 학교를 나온 뒤 곧바로 대안학교에서 또래와 선생님을 만났습니다. 학교를 나오는 것이 ‘끝’이 아니라 다른 환경으로 옮겨가는 과정이 됐습니다. | **민서**: 검정고시 학원이라는 다음 갈 곳은 있었지만, 이후의 선택과 적응은 스스로 해내야 했습니다. 그래도 기초부터 다시 배울 수 있는 학습 공간이 있어 생활 리듬과 목표를 이어갈 수 있었습니다. |
| **학교를 나온 뒤 바로 이어갈 곳이 없었음** | **하람**: 주변에서 꿈드림 같은 지원기관을 알려주기는 했지만, 본인이 계속 다닐 이유나 관계가 만들어지지 않았습니다. 결국 집에 있는 시간이 늘고 무기력해졌으며, 지원기관과의 연결도 자연스럽게 끊겼습니다. | **재현**: 학교를 나온 뒤 어디로 가야 할지, 무엇을 해야 할지 함께 정리해 주는 사람이 없었습니다. 재현은 당시 상태를 “아무도 나한테 관심이 없다”고 표현했습니다. 학교와의 연결도, 다음 공간과의 연결도 동시에 끊긴 상태였습니다. |

지금은 가장 필요한 사람이 먼저 연락하고 찾아가야 지원을 받을 수 있는 경우가 많습니다. 2024년 9월부터, 고등학교를 그만두면 정보가 꿈드림센터로 자동으로 넘어가지만, 6개월 안에 본인이 동의하지 않으면 정보는 지워집니다. 집 밖에 나가는 것부터 힘든 사람에게는 연락처를 받는 것만으로 충분하지 않을 수 있습니다. 은우는 받을 수 있는 학교 밖 청소년 지원을 몇 달 뒤에야 알게 됐고, 알고 나서도 주변 시선이 두려워 찾아가기 어려웠다고 했습니다. 서현은 하고 싶은 활동이 서울에만 있어서 거리와 비용 때문에 포기했습니다.

학교를 떠나는 순간 담당자(상담 선생님 등)가 바뀌는 것도 부담이었습니다. 재학 중에는 위클래스에서 도움을 받다가, 학교를 그만두면 꿈드림센터로 넘어갑니다. 가장 불안한 시기에 나를 알던 어른과 관계가 끊기고, 처음 만나는 사람에게 그동안의 일을 다시 처음부터 설명해야 합니다.

검정고시는 학력을 이어 주지만, 생활 리듬이나 친구 관계, 진로 탐색, 궁금한 걸 물어볼 어른까지 만들어 주지는 않습니다. 자퇴한 청소년들이 검정고시를 거쳐 대학에 간 뒤, 학교 적응이나 공부 습관, 관계에서 다시 어려움을 겪기도 합니다.

그래서 해외는 기관이 먼저 연락하고 관계를 이어 가는 방식을 쓰고 있습니다. 스웨덴은 학교법에 따라 지자체가 고등학교에 다니지 않는 20세 미만 청소년을 파악해 먼저 연락하고, 맞는 활동을 제안하도록 하고 있습니다. 캐나다는 학교에 다니는지와 상관없이 12세부터 25세까지 한곳에서 정신건강·보건·복지 같은 여러 도움을 받을 수 있는 통합청소년서비스를 운영합니다. 영국의 출석 멘토는 한 학생을 12주에서 20주 동안 계속 만납니다.

은우는 이름부터 다시 생각해 봤으면 좋겠다고 했습니다. ‘학교 밖’이라는 말은 학교에 다니는 상태가 정상이고, 우리는 그 바깥으로 벗어난 사람처럼 들린다는 겁니다. 지원을 받으려면 먼저 그 이름을 받아들여야 한다는 점도 부담이 될 수 있습니다.

JOURNEY MAP

six steps away

# 학교와 멀어지는

**아홉 명의 이야기를 시간 순서대로 놓아 보니, 학교와 멀어지는 과정에서 비슷한 여섯 단계가 반복해서 나타났습니다.**

그런데 지금의 공식적인 지원은 대부분 **4단계가 거의 끝난 뒤에야** 시작됩니다. 그 전인 1~3단계에서는 학교나 선생님이 개인적으로 얼마나 빨리 알아차리고 움직이느냐에 따라 지원이 달라졌고, 공통으로 작동하는 체계적인 지원은 거의 없었습니다.




1~3단계 · 공식 지원 거의 없음
선생님 개인의 알아차림에 달려 있음

**4단계 이후 · 지금의 공식 지원이 시작되는 곳**
숙려제 · 꿈드림센터 연계

## 지도에서 눈여겨볼 곳

### 갈림길입니다

같이 방법을 찾아 준 어른을 만난 친구는 학교에 더 남았습니다. "예민하다"는 말을 들은 친구는 그 뒤로 말하지 않았고, 곧바로 4단계로 넘어갔습니다.

### 출결은 여기서야 나빠집니다

학교가 문제를 알아차리는 시점이 학생에게는 이미 한참 진행된 뒤입니다. 지금 제도는 전부 이 시점 이후에 맞춰져 있습니다.

### 세 갈래는 정해진 결말이 아닙니다

다시 연결된 친구도 흔들릴 수 있고, 집에만 있던 친구도 누군가 먼저 연락하면 다시 나올 수 있습니다. 복학만이 회복은 아닙니다. 다시 배우고 있는지, 만나는 사람이 있는지, 하루가 다시 돌아가고 있는지를 봐야 합니다.

NOTE 이 지도는 아홉 명의 인터뷰에서 반복된 경험을 정리한 것입니다. 모든 학생이 이 순서를 그대로 밟는 것은 아니고, 단계가 겹치거나 오가기도 합니다. **학생을 분류하는 데 쓰지 말고, 어느 시점에 손을 내밀 수 있었는지 찾는 데 써 주세요.**

JOURNEY MAP · 6 STEPS

# 단계별로 본 여정지도

지금 제도 · 필요한 대응

## 1 균열의 시작

"학교에 있는데 내 자리는 없는 것 같아요"

**학생에게 일어나는 일**
친구 관계가 힘들어지거나 성적 부담이 커지고, 학교가 나와 안 맞는다고 느낌. 말수가 줄고 몸이 자주 아픔

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
학교에 나오니까 괜찮아 보임. "사춘기라 그래", "좀 지나면 괜찮아져"로 참아보자고 함

**지금 제도**
**없음**

**필요한 대응**
**"요즘 학교에서 제일 힘든 순간이 언제야?"라고 먼저 묻기**

## 2 버티기와 회피

"학교를 안 가고 싶은 게 아니라 교실에 있기가 힘들었어요"

**학생에게 일어나는 일**
보건실·상담실에 있는 시간이 늘고, 특정 수업이나 모둠활동을 피함. 조퇴가 조금씩 늘어남

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
꾀병이나 수업 회피, 규정 위반으로 봄. 버티려고 찾은 자리를 없애 버림

**지금 제도**
**없음. 통계에도 안 잡힘**

**필요한 대응**
**교내에 머물 공간, 기한을 둔 부분 등교**

## 3 도움 요청과 첫 반응

"말해도 괜찮을까?"

**학생에게 일어나는 일**
선생님, 상담교사, 부모님, 친구에게 조심스럽게 말을 꺼냄

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
"네가 예민해서 그래", "네가 더 노력해야지". 비밀이 지켜지지 않음. 한 번 듣고 끝냄

**지금 제도**
**상담 1건으로 기록되고 끝**

**필요한 대응**
**첫 대응 네 가지 기준, 다음 약속 잡기, 지원팀 꾸리기**

## 4 학교와 멀어짐

"그때부터 안 가는 날이 많아졌어요"

**학생에게 일어나는 일**
지각·조퇴·결석이 늘고 친구와 멀어짐. 수업을 못 따라가고 생활 리듬이 무너짐

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
"왜 학교에 안 오니"에서 멈춤. 그 전에 무슨 일이 있었는지는 묻지 않음

**지금 제도**
**무단결석 연속 7일, 누적 30일을 넘으면 숙려제 대상**

**필요한 대응**
**결석이 쌓이기 전에 숙려제 시작, 치료 기간 유급 예외**

## 5 다른 길 고민

"다른 길이 있다는 걸 더 일찍 알았으면 좋았을 것 같아요"

**학생에게 일어나는 일**
전학, 대안학교, 검정고시, 자퇴를 알아봄. 정보가 부족하고 비용과 거리, 가족과의 의견 차이가 걸림

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
"자퇴할 거야, 말 거야"만 물음. 이미 결심한 뒤에 숙려제를 안내함

**지금 제도**
**대부분이 학생이 자퇴 의사를 밝히면 숙려제 안내**

**필요한 대응**
**갈 수 있는 길을 충분히 알려 주고, 자퇴 전에 다음 담당자와 만나게 하기**

## 6 학교를 떠난 이후

"학교를 나온 다음부터는 완전히 다른 문제가 시작됐어요"

**학생에게 일어나는 일**
세 갈래로 나뉨. 새 일상을 만든 친구, 다음 길을 찾는 중인 친구, 집에만 있게 된 친구

**어른들이 놓치기 쉬운 것**
검정고시 합격이나 복학, 진학 여부만 봄. 지원센터 등에 안 나오면 의지가 없다고 판단함

**지금 제도**
**꿈드림센터로 정보만 넘어가고 6개월 뒤 삭제**

**필요한 대응**
**먼저 연락하기, 30일·90일 확인, 갈 곳과 만날 사람이 있는지 살피기**

*already decided*

청소년들은 이렇게 말했습니다

# 숙려제도 하라고 했는데 저는 자퇴하기로 결정했었어요.

그래서 큰 의미가 없었고 **시간만 낭비**라고 생각됐죠.

재현의 시간
**이미 자퇴를 결심**

→

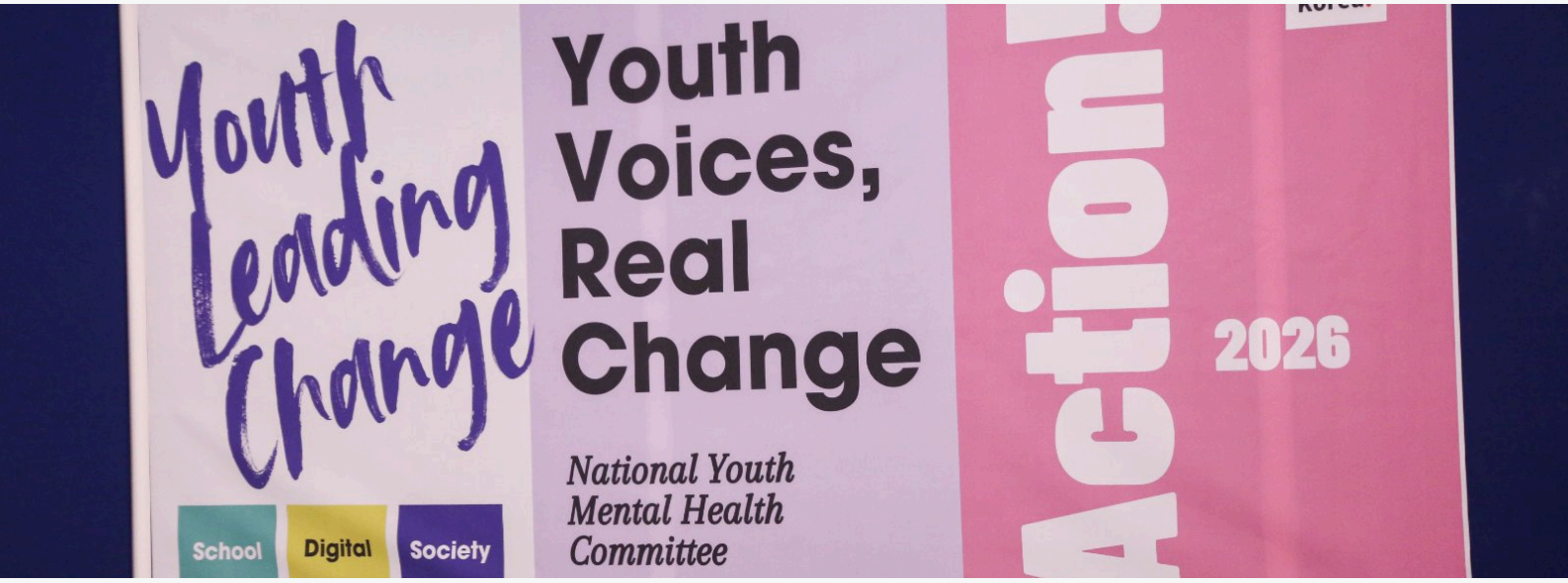
제도의 시간
**그 뒤에야 숙려제 안내**

재현(가명)

청소년 정신건강 지원환경 혁신 위원회 조사 · 인터뷰 중에서

FIVE ASKS

# 청소년들이 바라는




요구 1

## 그만두기 전 단계부터 실태를 파악하고, 이유는 학생에게 직접 물어 주세요

교실에서 멀어지고 있는 학생이 몇 명인지, 왜 그런지를 정부가 해마다 파악해 공개해 주세요. 그래야 필요한 예산과 담당자를 정할 수 있습니다.

- 중·고등학생에게 직접 묻는 조사를 해마다 해 주세요. 결석 일수만 보지 말고, 보건실·상담실에서 주로 지내는 '교실 밖 등교', 하루 일부만 학교에 오는 '부분 등교', 교실에는 있지만 매일 학교가 괴로운 상태도 나눠서 파악했으면 합니다. 이유도 학생이 직접 답하게 해 주세요. 새 조사를 따로 만들지 않고, 이미 하는 전수조사에 질문을 더하는 방법도 있습니다.
- 자퇴 서류의 '기타'와 '부적응'도 바꿔 주세요. 학생이 관계, 학업 부담, 몸과 마음의 건강, 학교 방식과 맞지 않음, 진로, 가정 사정처럼 실제 이유를 여러 개 고를 수 있게 하고, "학교가 무엇을 해줬다면 더 다닐 수 있었을 것 같은지"도 직접 물어봐 주세요.
- 장기결석 점검에는 고등학생도 포함하고, 결석한 이유를 나눠서 공개해 주세요.

**KPI** 지금 68.8%인 자퇴 사유 '기타' 비율을 2년 안에 20% 아래로 낮추는 것입니다.

요구 2

## 결석이 쌓이기 전부터 숙려제를 쓸 수 있게 해 주세요

숙려제를 시작하는 기준에 결석보다 먼저 보이는 신호도 들어갔으면 합니다. 지금 이름은 '학업중단 숙려제'이지만, 우리가 바라는 건 자퇴를 다시 생각하라고 설득하는 시간보다 학교에 남을 방법을 같이 짜 보는 시간에 가깝습니다.

- 학생이 먼저 요청했을 때, 보건실·상담실 이용이 갑자기 늘었을 때, 조퇴와 지각이 잦아졌을 때, 교사가 필요하다고 느꼈을 때도 시작할 수 있게 해 주세요.
- 숙려제에서 "한번 더 생각해 봐"라고만 하지 말고, 학생과 실제 계획을 같이 써 주세요. 지금 무엇이 제일 힘든지, 학교에서 무엇을 바꿔볼지, 누가 계속 연락할지, 언제 다시 만날지를 정하는 것입니다.
- 학교는 한 학기에 두세 번 정도 출결, 성적, 보건실·상담실 이용 변화가 함께 나타나는지 살펴볼 수 있습니다. 2026년 3월부터 시행된 '학생맞춤통합지원', 즉 한 학생의 학업·정서·복지 어려움을 학교가 함께 살피고 지원하는 체계 안에서 할 수 있는지도 검토해 주세요.
- 다만 이런 신호가 학생에게 꼬리표가 되어서는 안 됩니다. 지원 계획은 학생이 동의했을 때 시작하고, 학생도 자신에 대해 어떤 기록이 남았는지 볼 수 있어야 합니다.

**KPI** **숙려제에 참여한 학생 가운데 자퇴 의사를 밝히기 전에 지원이 시작된 학생의 비율입니다.**

요구 3

## 매일 등교를 잘 하는 것과 자퇴 사이에 중간 단계를 만들어 주세요

교실에 들어가기 힘든 날에도 학교와 완전히 끊어지지 않을 수 있는 중간 단계가 필요합니다.

- 보건실 말고도 잠시 머물 수 있는 공간과 지원 제도를 학교 안에 마련해 주세요. 빈 교실이나 위클래스를 활용할 수 있고, 누가 맡을지와 이용 방법을 정해 기록을 남기면 됩니다. 우선 시범학교부터 시작할 수 있습니다.
- 하루 전체가 어렵다면 일정 기간 일부 시간이나 수업만 참여하는 '부분 등교' 또는 일주일에 1~2회 가정 학습이 가능했으면 합니다. 어떤 수업부터 들어갈지, 언제 하루 전체 등교로 돌아갈지, 빠진 공부는 어떻게 보충할지를 정하고 2주마다 같이 확인해 주세요.
- 정신건강 치료로 입원하거나 통원한 기간은 같은 학년을 다시 다니게 되는 유급을 정할 때 결석 일수에서 빼거나, 온라인 학습으로 일부를 채울 수 있게 해 주세요.
- 학교가 공간이나 이용 시간을 제한하는 규칙을 새로 만들 때는, 그 규칙 때문에 갈 곳이 없어지는 학생이 없는지도 같이 보고 다음 자리를 정해 주세요.

**KPI** **정신건강 사유로 유급한 학생 수(2025년 1학기 123명), 별도 머무는 공간을 둔 학교 수, 부분 등교를 이용한 학생 가운데 하루 전체 등교로 돌아간 비율입니다.**

요구 4

## 처음 도움을 청했을 때의 대응 기준을 정하고, 다음 만남이 이어졌는지로 평가해 주세요

좋은 선생님을 운 좋게 만났느냐에 따라 결과가 달라지지 않았으면 합니다. 누구에게 처음 말하든 최소한 지켜지는 기준이 필요합니다.

- "사춘기라 그래", "네가 예민한 거야"라고 바로 넘기지 않습니다.
- 무엇이 제일 힘든지 한 번 더 묻습니다.
- 학생이 한 이야기가 누구에게, 왜 전달될 수 있는지 먼저 설명합니다.
- 다음에 다시 만날 날짜를 그 자리에서 정합니다.
- 교직원 연수에도 이 네 가지를 넣고, 실제로 어떤 말이 도움이 되고 어떤 말이 다시 입을 닫게 만드는지는 청소년과 같이 만들어 주세요.
- 학교와 교육청이 지원이 잘됐는지 보는 기준도 바꿔 주세요. 상담 횟수와 다른 기관에 연결한 횟수만 세지 말고, 다음 약속이 잡혔는지, 학생이 다시 찾아왔는지도 같이 봐 주세요.
- 여러 기관의 도움을 받는 학생에게는 계속 상황을 알고 있는 담당자 한 명을 정해 주세요. "다른 기관에 연결했습니다"에서 끝내지 말고, "지금 이 학생을 계속 보고 있는 사람은 누구인가"까지 확인했으면 합니다.

**KPI** **첫 상담 뒤 2주 안에 두 번째 만남이 실제로 이뤄진 비율입니다.**

요구 5

## 자퇴와 동시에 지원이 끊기지 않게 해 주세요

학교에서 나를 알고 있던 선생님이 다음에 만날 담당자를 한 번은 직접 소개해 줬으면 합니다.

- 자퇴를 처리하기 전에 학생이 원한다면 꿈드림센터 담당자를 학교에서 먼저 만나게 해 주세요. 처음 만나는 자리에 학생이 알고 지내던 선생님도 함께 있으면 좋겠습니다.
- 정보가 6개월 뒤 지워지기 전에 담당자 한 명이 학생이 편하다고 고른 방식, 예를 들어 문자·메신저·전화로 최소 세 번은 연락해 주세요.
- 학생이 동의한다면 학교를 떠난 뒤 30일과 90일에, 학교에서 알고 지내던 선생님이 다음 지원과 잘 연결됐는지 한 번씩 확인해 주세요.
- 꿈드림센터가 잘 지원했는지는 정기적으로 갈 곳이 있는지, 만나는 사람이 있는지, 힘들 때 연락할 어른이 있는지도 같이 봐 주세요. 검정고시에 합격한 뒤에도 한동안은 연결이 이어지는지 확인했으면 합니다.
- 거리와 비용 때문에 참여를 포기하지 않도록 교통비와 온라인 참여도 지원해 주세요.
- '학교 밖 청소년'이라는 이름도 해당 청소년들과 함께 다시 생각해 봤으면 합니다.
- 장기적으로는 학교에 다니는지와 상관없이 같은 곳에서 같은 담당자에게 도움을 받을 수 있는 지역 거점을 시범 운영해 주세요.

**KPI** **자퇴 후 90일이 지났을 때 정기적으로 갈 곳이 있는 청소년의 비율과 은둔 경험 비율(2025년 35.1%)입니다.**

ROADMAP

# 실행 순서

법을 바꾸지 않아도 바로 시작할 수 있는 일부터 정리했습니다.

| 시기 | 할 일 | 맡을 곳 | 필요한 것 |
|---|---|---|---|
| **3개월 안** | 자퇴 서류의 사유 항목을 바꾸고, 첫 대응 네 가지 기준을 학교에 안내 | 교육부, 교육청 | 지침 개정 |
| **3개월 안** | 자퇴 전에 꿈드림 담당자를 만나게 하고, 30일·90일 뒤 잘 연결됐는지 확인하는 시범 운영 시작 | 교육청, 꿈드림센터 | 기관끼리 역할을 정한 협약 |
| **6개월 안** | 숙려제를 시작할 수 있는 기준에 결석 전 신호와 학생 본인의 요청을 추가 | 교육부 | 운영 지침 개정 |
| **6개월 안** | 학교 안에 머물 공간과 부분 등교를 운영할 시범학교 지정 | 교육청, 학교 | 공간, 담당 인력 |
| **1년 안** | 학생에게 직접 묻는 첫 조사를 실시하고 결과 공개 | 교육부 | 조사 예산 |
| **1년 안** | 치료 기간의 유급 예외와 온라인 학습의 출석 인정 기준 마련 | 교육부 | 규정 개정 |
| **2년 안** | 상담·연계 성과를 '다음 약속이 이어졌는지' 중심으로 평가하도록 변경 | 교육부, 교육청 | 평가 기준 개정 |
| **2년 안** | 학교 재학 여부와 상관없이 이용할 수 있는 지역 거점을 시범 운영 | 교육부, 성평등가족부, 지자체 | 부처 협의, 예산 |

그리고 모든 단계에 청소년이 직접 참여했으면 합니다. 조사 질문, 자퇴 서류의 항목, 교직원 연수 내용, 시범학교 평가 기준을 청소년과 같이 만들고, 우리가 낸 제안을 반영하지 않을 때는 왜 그런지도 문서로 알려 주세요.

질문 하나를 바꾸는 것부터 시작할 수 있습니다. "왜 결석했니?"라고 묻기 전에 "요즘 뭘 피하게 됐니?"를 물어봐 주세요. "학교에 돌아왔니?"와 함께 "다시 배우고 있니?", "연락할 사람이 있니?"도 물어봐 주세요.

NOTE

## 조사 방법과 한계

학교를 떠난 경험이 있는 청소년 9명을 한 명씩 인터뷰했고, 6명에게 소규모 설문을 했습니다. 전문가 1명도 보조 인터뷰했습니다. 보고서에 나온 이름은 모두 가명입니다.

- 인터뷰는 우리가 당시 일을 어떻게 겪었고 지금 어떻게 기억하는지를 보여 주는 자료입니다. 학교에서 실제로 어떤 일이 있었는지 사실관계를 판정하는 자료는 아니며, 이 인원만으로 전국 청소년의 비율을 말할 수도 없습니다.
- 해외 사례는 나라별로 학교 제도와 통계를 내는 기준이 다릅니다. 일본과 영국의 수치는 주로 의무교육 단계이고, 한국에서는 고등학교 시기에 학교를 떠나는 경우가 많습니다. 그래서 숫자를 서로 직접 비교하지 않고, 어떤 문제를 어떻게 보고 있는지 방향을 살피는 데 활용했습니다.




PART 04 · 05

*design together*

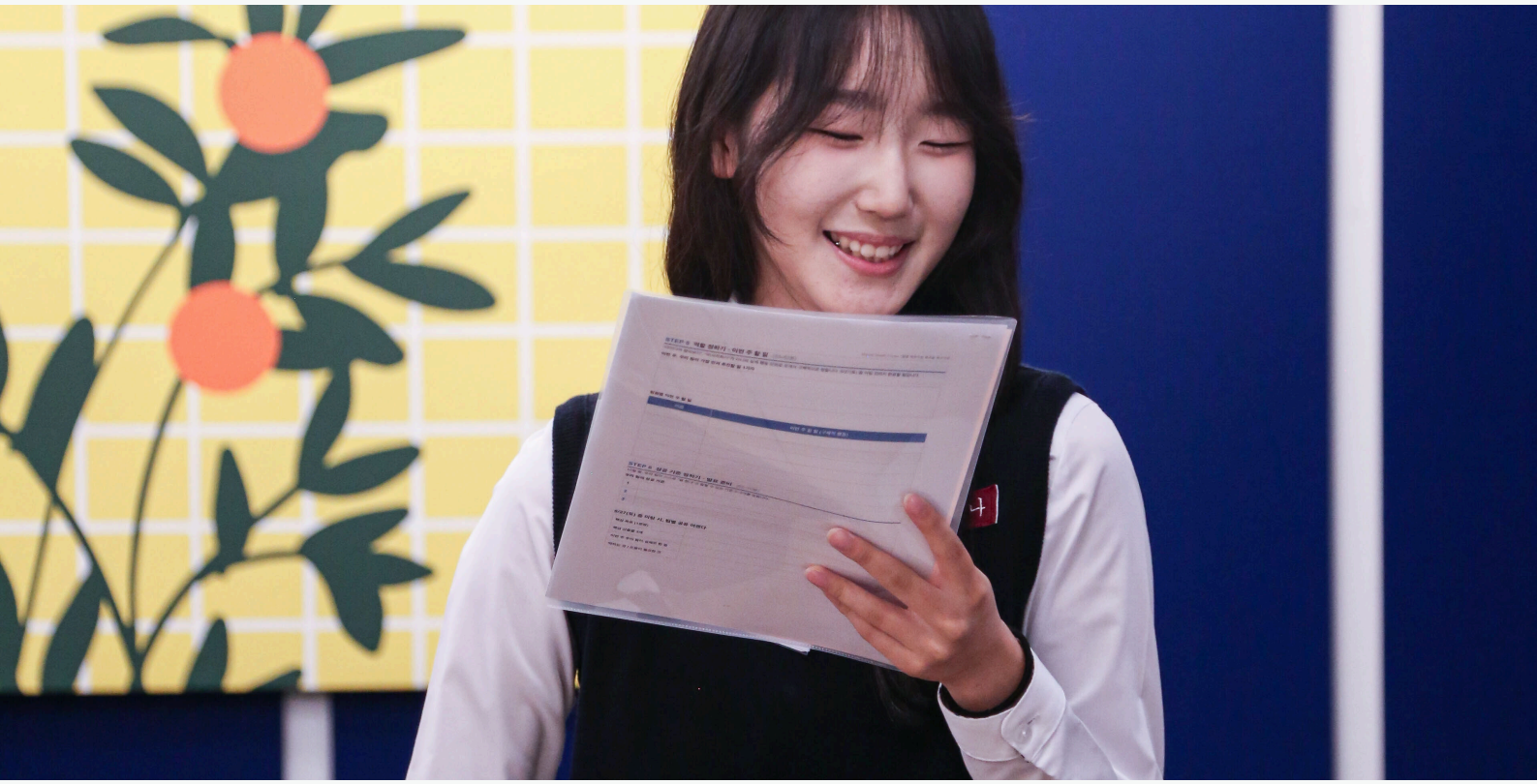
# 세 환경을 관통하는 원칙과 지금 바꿔야 할 다섯 가지

01 학교, 온라인, 학교 밖을 관통하는 여섯 가지 설계 원칙

02 청소년 정신건강과 자살예방을 위해 바꿔야 할 다섯 가지

PART 4 · DESIGN PRINCIPLES

# 학교, 온라인, 학교 밖을 관통하는



학교, 온라인, 학교 밖은 서로 전혀 다른 환경처럼 보이지만 세 팀의 조사에서 반복해서 나타난 문제는 놀랄 만큼 비슷했습니다.

학교에는 상담실이 있었지만 학생은 그 문을 열기 전에 멈췄습니다. 온라인에는 신고와 보호 기능이 있었지만 눌러도 무엇이 달라지는지 알기 어려웠습니다. 학교를 떠난 뒤에는 지원기관이 있었지만, 청소년이 그곳까지 스스로 찾아가 관계를 다시 시작해야 했습니다.

**지원이 존재하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 청소년이 필요한 순간에 실제로 사용할 수 있고, 사용한 뒤 무언가 달라지고, 그다음까지 이어져야 합니다.**

원칙 1

## 청소년을 '의견을 듣는 대상'이 아니라 '공동 설계자'로 참여시킵니다

청소년 참여는 정책이 거의 완성된 뒤 설문이나 간담회에서 의견을 묻는 것으로 끝나서는 안 됩니다.

그래야 현장에서 청소년이 체감할 수 있는 정책, 도움이 된다고 생각되는 정책이 나올 수 있습니다. 그리고 의견을 냈다면 무엇이 반영됐고, 무엇은 반영되지 않았으며, 그 이유가 무엇인지 다시 알려줘야 합니다.

무엇이 문제인지 정하는 단계부터 질문을 만들고, 해결책을 함께 설계하고, 실제로 써 보고, 결과를 평가하는 과정까지 청소년이 참여해야 합니다.

학교에서 내년부터 심리부검을 도입하는 것이이나 마음회복캠퍼스를 만드는 일도, 플랫폼의 새로운 보호 기능을 만드는 일도, 학교 밖 청소년 지원정책을 만드는 일도 마찬가지입니다.

우리가 제안하는 기준은 "청소년 의견을 들었는가?"가 아니라 "청소년의 참여 때문에 실제 설계가 달라졌는가?"입니다.

원칙 2

## '무엇을 제공하고 있는가'보다 '청소년에게 실제로 도움이 되는가', '변화했는가'를 평가해야 합니다

상담실이 학교마다 있는지, 상담을 몇 건 했는지, 신고 기능이 있는지, 지원기관에 몇 명을 연계했는지는 물론 필요한 지표입니다. 하지만 그것만으로는 지원이 정말 효과적이었는지, 청소년들이 도움이 된다고 느끼는지 알 수 없습니다.

학생이 상담실에 실제로 아무 걱정 없이 들어갈 수 있었는지, 말한 뒤 안전하다고 느꼈는지, 신고한 뒤 결과를 알 수 있었는지, 지원기관에 연결된 뒤에도 계속 갈 곳과 만날 사람이 있었는지를 함께 봐야 합니다.

따라서 정신건강 지원의 성과는 공급량만이 아니라 청소년이 경험한 변화로 측정해야 합니다.

- **도움을 요청하기 쉬웠는가**
- **무엇이 비밀로 지켜지고 이후 어떤 일이 일어날지 알았는가**
- **내 의견과 선택이 반영됐는가**
- **실제 문제가 조금이라도 달라졌는가**
- **다시 힘들어졌을 때 이 지원을 또 이용할 것인가**
- **다음 지원과 관계가 끊기지 않았는가**

원칙 3

## 위기가 심해진 뒤가 아니라, 일상에서 더 일찍 시작합니다

세 팀의 조사에서 공통적으로 지적한 것은 지원이 한참 늦게 시작된다는 점입니다.

학생이 먼저 상담실을 찾아가야 학교 지원이 시작됐고, 위험한 콘텐츠를 본 뒤에야 신고 기능을 사용할 수 있었고, 학교와 멀어지는 청소년은 결석이 크게 쌓이거나 자퇴 의사를 밝힌 뒤에야 공식 지원체계에 들어왔습니다.

정신건강 지원의 시작점을 더 앞으로 옮겨야 합니다. 보편적인 예방과 건강한 환경 → 작은 변화가 보일 때의 초기지원 → 전문적인 상담·치료와 위기개입이 하나의 연속선으로 이어져야 합니다.

원칙 4

## 하나의 정답 대신, 선택할 수 있는 중간 단계를 만듭니다

청소년에게 주어지는 선택은 자주 너무 극단적입니다.

학교에서는 '매일 정상적으로 등교하기'와 '학교를 그만두기' 사이가 비어 있습니다. 온라인에서는 '그대로 사용하기'와 '사용을 전면 금지하기' 사이가 비어 있습니다. 도움을 받을 때도 '정식 상담을 신청하기'와 '혼자 버티기' 사이가 비어 있을 때가 많습니다.

잠깐 쉬어 갈 공간, 짧은 체크인, 익명 문의, 부분 등교, 온라인 학습처럼 상태에 따라 고를 수 있는 작은 선택지가 많아질수록 연결은 끊어지지 않습니다.

중요한 것은 선택지를 많이 만드는 것만이 아닙니다. 각 선택을 하면 그다음에 무엇이 일어나는지 알고, 필요하면 다시 바꿀 수 있어야 합니다.

원칙 5

## '연계 완료'가 아니라, 연결이 계속 이어지는지를 봐야 합니다

누군가를 다른 기관에 보내는 순간 지원과 책임이 끝났다고 생각해서는 안 됩니다.

상담교사가 병원이나 기관을 알려줬지만 실제로 갔는지 모른다면, 학교에서 꿈드림센터로 정보를 넘겼지만 다시 관계를 만들지 못했다면, 플랫폼이 상담전화 번호를 보여줬지만 그다음 도움까지 가지 못했다면 '정보 안내'는 있었지만 연결은 이루어지지 않은 것입니다.

또한 학교를 떠나든, 다른 기관으로 이동하든, 치료를 시작하든 청소년이 자신의 이야기를 매번 처음부터 다시 설명하지 않아도 되는 구조가 필요합니다.

원칙 6

# 청소년이 먼저 찾아오기를 기다리지 말고, 시스템이 먼저 움직입니다

세 환경에서 가장 인상적인 공통점은 이것이었습니다.

학교에서는 학생에게 "힘들면 상담실에 오라"고 합니다. 온라인에서는 이용자에게 "힘들면 차단하고 신고하고 사용시간을 조절하라"고 합니다. 학교 밖 지원에서는 청소년에게 "필요하면 센터에 연락하라"고 합니다.

하지만 가장 힘든 순간일수록 먼저 말하고, 찾고, 비교하고, 신청하고, 새로운 사람에게 자신의 이야기를 설명할 에너지는 더 적습니다.

따라서 좋은 지원환경은 청소년의 자기관리 능력에만 의존하지 않습니다. 교사가 먼저 변화를 알아차리고, 플랫폼은 처음부터 더 안전한 기본값을 적용하고, 학교를 떠난 청소년에게는 담당자가 먼저 연락해야 합니다.

도움을 받을 책임까지 청소년 개인의 노력으로 만들어서는 안 됩니다.

PART 5 · POLICY RECOMMENDATIONS

# 청소년 정신건강과 자살예방을 위해

제언 1

## 청소년이 의사결정권을 갖는 상설 거버넌스를 만듭니다

청소년 정신건강과 자살은 교육부만의 문제도, 보건복지 영역만의 문제도 아닙니다. 학교, 의료, 복지, 디지털 플랫폼, 학교 밖 지원, 지역사회가 동시에 연결됩니다.

따라서 범정부 차원의 '청소년 정신건강 지원환경 거버넌스'를 구축할 필요가 있습니다. 여기에 청소년은 '초청받은 자문위원'이 아니라 공식적인 의사결정 주체로 참여해야 합니다. 학교에 다니는 청소년뿐 아니라 학교를 떠난 청소년, 다양한 지역과 환경에 있는 청소년이 참여할 수 있어야 합니다.

새로운 정책이나 사업을 만들 때는 최소한 다음을 공개하도록 합니다.

청소년은 어떤 단계에 참여했는가 → 무엇을 제안했는가 → 무엇이 실제로 바뀌었는가 →
반영하지 않은 것은 왜 반영하지 않았는가

청소년 참여를 형식적인 행사나 캠페인이 아니라 정책을 함께 만드는 방식 자체로 바꾸자는 제안입니다.

제언 2

## 청소년 정신건강과 자살예방 정책의 성과지표를 '제공 실적'에서 '청소년의 경험과 결과'로 바꿉니다

현재 학교 정신건강 정책을 상담 횟수, 상담사 배치, 선별검사와 자살예방교육 실시율, 위기학생 연계 건수 중심으로만 평가한다면 중요한 문제를 놓칩니다.

앞으로는 공급지표와 함께 Youth Experience & Outcome Indicators를 국가 공통지표로 만들어야 합니다.

학교에서는 안전과 소속감, 도움 요청 접근성, 비밀보장 신뢰, 절차의 예측 가능성, 학생 선택권, 첫 도움 이후 두 번째 접촉률, 학생이 체감한 변화를 평가합니다.

온라인에서는 유해 콘텐츠 노출이 실제 감소했는지, 신고 결과를 확인할 수 있었는지, 추천을 이용자가 통제할 수 있는지, 보호 기능을 청소년이 실제로 찾고 사용할 수 있는지를 봅니다.

학교 밖 지원에서는 연계 건수 대신 자퇴 30일·90일 뒤에 정기적으로 갈 곳이 있는지, 만나거나 연락할 사람이 있는지, 다시 배우거나 일상을 이어가고 있는지를 봅니다.

좋은 정신건강 지원체계의 성과는 서비스를 많이 제공했다는 사실이 아니라, 그 서비스를 받은 청소년의 삶에서 무엇이 달라졌는가여야 합니다.

제언 3

## 학교 정신건강의 기준을 '상담과 위기관리'에서 '학교 전체가 정신건강을 만드는가'로 바꿉니다

학교 정신건강은 상담실이나 전문상담교사의 업무만으로 볼 수 없습니다. **학교 자체가 정신건강을 만들기도 하고, 악화시키기도 하는 환경이기 때문입니다.**

멘탈헬스코리아는 이러한 관점에서 학교의 정신건강 지원환경을 Whole-School Approach로 살펴볼 수 있도록 **6대 영역, 30개 항목의 정신건강 친화환경 Index**를 개발해 활용하고 있습니다. 이 프레임워크의 핵심은 "상담실이 있는가" 하나를 보는 것이 아니라, 학생이 위기에 이르기 전부터 회복하고 도움받을 수 있도록 학교 전체 시스템이 함께 작동하고 있는지를 보는 것입니다. 실제 영마인드 링크(학생 주도 대학 캠퍼스 정신건강 지원 환경 혁신 사업)에서는 이 지표를 단순 평가표가 아니라 학교가 어디에서 막혀 있고 무엇부터 바꿔야 하는지 찾는 '시스템 맵'으로 활용해 왔습니다.

**첫 번째는 '정신건강 정책 및 리더십'입니다.** 학교 안에 정신건강을 책임지는 주체가 명확한지, 정신건강이 학교의 공식 계획과 정책에 들어가 있는지, 안정적인 예산이 있는지, 학교 리더십이 이를 중요한 과제로 보고 있는지, 학생 정신건강 상태와 지원 현황을 정기적으로 조사하고 그 결과를 다시 정책에 반영하는지를 봅니다. 좋은 상담교사 한 명의 노력에 의존하는 것이 아니라, 학교가 정신건강을 공식적인 책임으로 갖는지를 보는 영역입니다.

**두 번째는 '위기 감지 및 도움 연결'입니다.** 정기적인 마음건강 점검이 있는지, 교직원이 학생의 변화를 알아차리고 어떻게 처음 대응해야 하는지 배우는지, 학생들도 친구의 어려움을 발견하고 도움으로 연결하는 방법을 아는지, 결석·성적 저하·보건실 이용 증가처럼 학교생활의 변화가 나타날 때 너무 늦기 전에 먼저 지원할 수 있는지, 도움받을 곳을 학생이 쉽게 찾을 수 있는지를 봅니다. 핵심은 학생이 위기에 빠져 스스로 상담실 문을 두드릴 때까지 기다리지 않는 것입니다.

**세 번째는 '예방 교육 및 삶의 기술'입니다.** 정신건강 교육을 자살예방교육이나 위기교육 몇 시간으로 끝내지 않고, 학생이 스트레스를 조절하고, 관계의 어려움을 다루고, 실패와 변화에 적응하고, 자신의 몸과 마음을 돌보는 능력을 학교생활 속에서 배울 수 있는지를 봅니다. 입학, 시험, 진로 선택, 휴학과 복학 등 어려움이 커질 수 있는 시기에 맞는 지원과 자기관리 도구가 있는지도 포함합니다.

**네 번째는 '커뮤니티 연결성 및 소속감'입니다.** 학교 안에서 혼자가 아니라고 느낄 수 있는지, 잠시 쉬거나 안전하게 머물 공간이 있는지, 선후배·교사·또래와 연결될 수 있는 구조가 있는지, 학생 주도의 정신건강 활동과 커뮤니티를 학교가 실제로 지원하는지를 봅니다. 특히 장애학생이나 소수 집단 등 서로 다른 배경을 가진 학생들도 학교 안에서 배제되지 않고 소속될 수 있는 환경인지가 중요합니다.

**다섯 번째는 '인식 개선 및 구조적 장벽 제거'입니다.** 상담서비스가 있어도 학생이 "기록이 남지 않을까", "친구들이 알게 되지 않을까", "이런 정도로 상담을 받아도 되나"라고 생각한다면 지원은 실제로 이용되지 않습니다. 그래서 상담을 쉽게 신청할 수 있는지, 비밀보장 원칙이 분명하게 안내되는지, 정신건강 문제를 낙인찍는 언어와 문화가 없는지, 정신건강 때문에 어려움을 겪을 때 출석과 학업을 유연하게 조정할 수 있는지도 학교 정신건강의 중요한 조건으로 봐야 합니다.

**여섯 번째는 '서비스 품질 및 지역 연계'입니다.** 전문상담 인력이 충분한지, 신청 후 너무 오래 기다리지 않아도 되는지, 대면상담 외에도 학생에게 맞는 다양한 방식이 있는지, 야간이나 위기상황에도 도움받을 곳이 있는지, 학교에서 해결하기 어려운 경우 병원·상담기관·지역사회 서비스까지 실제로 연결되는지를 봅니다. 중요한 것은 '외부기관을 안내했다'에서 끝나는 것이 아니라 필요한 전문지원에 실제로 도달했는지입니다.

이 여섯 영역은 각각 따로 존재하는 프로그램 목록이 아닙니다.

상담실과 전문인력이 충분해도 비밀보장을 믿지 못하면 학생은 이용하지 않을 수 있습니다. 마음건강 교육을 열심히 해도 학교에서 쉬어 갈 공간이 없고 관계와 소속감이 무너져 있다면 예방 효과는 제한적일 수 있습니다. 좋은 상담서비스가 있어도 결석과 학업 부담 때문에 그 서비스를 이용하기 어렵다면 학생에게는 없는 지원과 다르지 않을 수 있습니다.

반대로 학생과 가까운 좋은 선생님이 있어도 학교 전체의 정책과 예산, 역할분담이 없다면 그 지원은 그 선생님이 이동하는 순간 사라질 수 있습니다.

**그래서 학교 정신건강 지원체계는 특정 프로그램이나 담당 부서를 늘리는 방식이 아니라, 이 여섯 영역이 서로 연결되어 작동하도록 설계되어야 합니다.**

평가

# 학교 평가의 기준도 함께 바뀌어야 합니다

이 관점에서 보면 현재 학교 정신건강 정책을 평가하는 방식도 달라져야 합니다.

상담실이 있는지, 전문상담교사가 몇 명인지, 정신건강 교육을 몇 회 했는지, 선별검사를 몇 명에게 실시했는지, 고위험군을 몇 명 외부기관에 연계했는지는 여전히 필요한 지표입니다. 하지만 이것만으로는 **그 학교가 실제로 학생의 정신건강을 보호하는 환경인지 알 수 없습니다.**

앞으로 학교 정신건강 평가는 6대 영역 전체를 포함해야 합니다.

| 평가 영역 | 학교에 물어야 할 질문 |
|---|---|
| **정책·리더십** | 정신건강이 학교의 공식 목표·예산·책임체계에 포함되어 있는가 |
| **위기 감지·도움 연결** | 문제가 심각해지기 전에 변화를 알아차리고 먼저 연결하는 체계가 있는가 |
| **예방교육·삶의 기술** | 모든 학생이 일상에서 자신의 정신건강을 돌볼 역량을 배울 수 있는가 |
| **연결성·소속감** | 학생이 안전하게 머물고 관계를 맺으며 '내 자리가 있다'고 느끼는가 |
| **인식 개선·장벽 제거** | 낙인·비밀보장 불신·복잡한 절차·경직된 학사규정이 도움을 막고 있지 않은가 |
| **서비스 품질·지역 연계** | 도움이 필요할 때 기다리지 않고 적절한 전문지원까지 실제로 이어지는가 |

그리고 한 단계 더 나아가야 합니다.

## 이 평가에 학생이 직접 참여해야 합니다.

학교가 "비밀보장을 잘하고 있다"고 평가하는 것과 학생이 "내 이야기가 정말 지켜질 것 같다"고 느끼는 것은 다를 수 있습니다. 학교는 상담센터 안내를 충분히 했다고 생각하지만 학생은 어디로 가야 하는지 모를 수 있고, 학교는 다양한 프로그램을 운영한다고 생각하지만 정작 가장 힘든 학생은 이용할 수 없을 수도 있습니다.

이번 청소년위원회 조사에서도 학교 안에 믿고 말할 수 있는 어른이 있다고 답한 학생이 적지 않았지만 실제 도움 요청으로 이어지는 데에는 큰 간극이 있었습니다. 이것은 학교가 제공한 자원만 보는 평가와 학생이 실제로 경험한 환경을 보는 평가가 함께 필요하다는 것을 보여줍니다.

따라서 학교 정신건강 평가는 앞으로 **두 종류의 지표를 함께 봐야 합니다.**

**System Indicators**는 6대 영역 30개 항목을 중심으로 학교가 어떤 정책·인력·예산·공간·제도·서비스를 갖추고 있는지를 평가합니다.

**Student Experience Indicators**는 학생이 실제로 안전하다고 느끼는지, 소속감을 느끼는지, 도움을 어디에서 받을지 아는지, 비밀보장을 신뢰하는지, 자신의 선택이 존중된다고 느끼는지, 도움을 받은 뒤 실제로 나아졌다고 느끼는지를 학생에게 직접 묻습니다.

학교가 스스로 체크하고 끝나는 평가가 아니라 **학교의 시스템을 보는 평가 + 그 시스템을 실제로 경험하는 학생의 평가**가 함께 있어야 합니다.

그리고 이 결과는 학교의 순위를 매기거나 '정신건강이 나쁜 학교'를 가려내는 데 사용하기보다, **각 학교가 어느 영역은 잘하고 있고 어디에서 연결이 끊기고 있는지를 찾아 다음 개선계획과 예산에 반영하는 도구**가 되어야 합니다.
멘탈헬스코리아가 6대 영역·30개 항목을 점수 자체보다 변화가 필요한 지점을 발견하는 시스템 맵으로 활용해 온 이유도 여기에 있습니다.

---

**좋은 학교 정신건강 지원체계는 상담실이 잘 운영되는 학교를 넘어섭니다. 학생이 위기에 이르기 전부터 안전하게 지내고, 연결되고, 도움을 요청하고, 필요할 때 전문적인 지원까지 이어질 수 있도록 학교 전체가 설계된 상태입니다. 이제 학교 정신건강의 성과도 '무엇을 제공했는가'가 아니라, 이 환경이 실제로 만들어져 있는가로 평가해야 합니다.**

제언 4

## 온라인 플랫폼에 '청소년 정신건강 Safety by Design' 기준을 적용합니다

청소년의 SNS 이용시간을 줄이는 것이나 연령별 사용 제한을 하는 것만으로 온라인 정신건강 정책을 평가해서는 안 됩니다.

플랫폼이 청소년을 오래 머물게 하는 구조, 무엇을 반복해서 추천하는지, 위험한 콘텐츠를 줄여달라는 의사가 실제 반영되는지까지 책임의 범위에 포함해야 합니다.

최소 기준으로는 청소년 계정을 처음부터 안전한 기본값으로 시작하기, 유해 콘텐츠와 낯선 접촉을 더 강하게 제한하기, 자동재생·무한스크롤처럼 과도한 사용을 유도하는 기능에 실제 멈춤 장치를 두기, '관심 없음'과 '덜 보기'가 추천에 실제 반영되게 하기, 신고의 진행상황과 결과를 설명하기, 청소년이 추천 피드를 쉽게 바꾸거나 되돌릴 수 있게 하기, 새로운 기능은 출시 전에 청소년이 직접 테스트하게 하는 방안 등을 제안할 수 있습니다.

핵심은 청소년에게 "잘 조절해서 써라"고 요구하는 것이 아니라, 더 안전하게 사용할 수 있는 환경을 기업이 설계하도록 책임을 이동시키는 것입니다.

제언 5

## 학교에 있든 떠났든 지원이 끊기지 않는 '연결 보장제'를 시작합니다

현재는 청소년의 행정적 지위가 바뀌면 지원체계도 바뀝니다.

학교에 있을 때는 담임·위클래스·상담교사를 만나지만, 자퇴하는 순간 새로운 기관과 새로운 담당자를 만나야 합니다. 가장 불안한 시기에 관계가 한 번 끊기는 것입니다.

따라서 학교를 떠나는 순간을 지원 종료가 아니라 지원 인계의 순간으로 바꿔야 합니다.

자퇴 전에 다음 담당자를 직접 만나고, 청소년이 원한다면 기존에 알던 교사나 상담사가 첫 만남에 함께합니다. 이후 30일과 90일에 실제로 다음 지원에 연결됐는지 확인합니다.

장기적으로는 학교 재학 여부와 상관없이 청소년이 같은 지역 거점에서 정신건강, 학습, 진로, 건강, 복지 지원을 받을 수 있는 Integrated Youth Support Hub를 시범 운영할 수 있습니다.

학교 밖 지원의 새로운 기준은 '자퇴한 청소년을 어디에 연계했는가'가 아니라 '학교와 멀어지는 순간부터 다음 삶까지 관계와 지원이 끊기지 않았는가'여야 합니다.

PARADIGM SHIFT

# 청소년 정신건강 지원 평가의 패러다임 전환이 필요합니다

## From Service Provision to Support Environments

| 기존의 기준 | 우리가 제안하는 새로운 기준 |
|---|---|
| **지원이 있는가** | 청소년이 실제로 사용할 수 있는가 |
| **몇 명을 상담했는가** | 도움을 받은 뒤 무엇이 달라졌는가 |
| **위험군을 얼마나 찾아냈는가** | 위기에 이르기 전에 얼마나 빨리 도움을 받을 수 있었는가 |
| **청소년 의견을 들었는가** | 청소년이 실제 설계를 바꿀 권한을 가졌는가 |
| **기관에 연계했는가** | 다음 관계와 지원까지 실제로 이어졌는가 |
| **청소년이 도움을 요청했는가** | 시스템이 먼저 알아차리고 다가갔는가 |
| **규칙과 제한을 만들었는가** | 위험은 줄면서 연결·배움·선택권은 지켜졌는가 |

METHODOLOGY

# 조사 범위와 방식

Youth-led mixed-methods approach

이 보고서는 청소년을 연구의 대상만으로 두지 않고, 청소년위원회가 자신들이 살아가는 정신건강 지원환경을 직접 살펴보고 문제와 개선 방향을 제안한 청소년 주도형 탐색 연구입니다.

세 팀은 각각 청소년에게 중요한 세 환경을 나누어 살펴봤습니다.

## 학교(SCHOOL)

중·고등학생을 포함한 청소년 305명의 설문 응답을 분석했습니다. 일반고·외국인학교·국제고·자사고·예술고·특성화고 등 다양한 학교 유형의 학생이 참여했습니다. 학교에서 도움을 요청한 경험, 비밀보장과 안전감, 소속감, 선별검사 경험, 학생이 원하는 개선방향을 살펴봤습니다. 5점 척도는 4~5점을 긍정응답으로 분류했으며, 특정 검사 경험이 없거나 알지 못하는 응답자는 해당 분석에서 제외했습니다.

## 온라인(ONLINE)

청소년을 대상으로 구글 설문을 진행해 주로 사용하는 소셜미디어, 사용을 멈추기 어려웠던 경험, 위험한 콘텐츠와 안전 기능, 실제로 도움이 된 경험, 플랫폼에 바라는 변화를 물었습니다. 전체 181건의 응답 중 조사 활용에 동의한 177건을 기본 분석 대상으로 삼았습니다. 설문과 자유응답, 인터뷰 내용을 함께 살펴보고 주요 플랫폼의 청소년 보호 기능이 실제 사용 과정에서 어떻게 작동하는지도 확인했습니다.

## 학교 밖 전환(BEYOND SCHOOL)

학교를 떠난 경험이 있는 청소년 9명을 개별 인터뷰하고, 6명을 대상으로 소규모 설문을 실시했습니다. 전문가 1명의 보조 인터뷰도 진행했습니다. 청소년의 이야기를 시간 순서로 놓고 학교와 멀어지기 시작한 순간, 도움을 요청한 순간, 출결이 무너지기 시작한 순간, 자퇴 결정, 학교를 떠난 이후까지 어떤 갈림길이 있었는지를 살펴봤습니다. 인터뷰 참여자의 이름은 모두 가명으로 처리했습니다.

## 분석과 해외 사례 활용

정량 자료는 주로 빈도와 비율을 통해 경향을 살펴봤고, 인터뷰와 자유응답은 반복해서 나타난 장벽, 중요한 전환점, 도움이 되었거나 필요했던 조건을 중심으로 함께 읽었습니다.

또한 국내외 정부·국제기구의 정책자료, 학술연구, 통계, 플랫폼 정책과 해외 사례를 함께 검토했습니다. 해외 사례는 한국에 그대로 적용할 수 있는 정답으로 제시한 것이 아니라, 비슷한 문제를 다른 사회에서는 어떻게 정의하고 어떤 선택지를 만들고 있는지 비교하기 위해 활용했습니다.

CONCLUSION

# 청소년의 경험이 정책과 환경을




세 팀은 서로 다른 곳에서 출발했습니다.

한 팀은 학교에서 왜 학생들이 도움이 필요해도 말하지 않는지를 물었습니다. 한 팀은 소셜미디어의 보호 기능이 왜 있어도 충분히 보호받는다고 느껴지지 않는지를 살펴봤습니다. 또 한 팀은 청소년이 학교를 떠나기까지 어떤 신호가 있었고, 학교를 떠난 뒤 왜 어떤 청소년은 다시 연결되고 어떤 청소년은 더 고립되는지를 들여다봤습니다.

**그런데 끝에서 만난 질문은 같았습니다.**

## 지원은 누구의 관점에서 만들어지고 있는가. 그리고 그 지원은 청소년에게 실제로 도움이 되고 있는가.

우리는 상담실과 상담사를 더 늘리지 말자고 말하는 것이 아닙니다. 위기에 처한 청소년을 선별하지 말자거나 전문적인 치료가 중요하지 않다고 말하는 것도 아닙니다.

오히려 그 지원이 필요한 청소년에게 실제로 닿게 하려면, 그보다 앞의 환경까지 함께 바뀌어야 한다고 말하고 있습니다.

학생이 힘들다고 말하기 전에 이미 안전하다고 느낄 수 있는 학교, 말했을 때 무슨 일이 일어날지 알고 선택할 수 있는 지원, 청소년이 혼자 자제하지 않아도 처음부터 조금 더 안전하게 설계된 온라인 환경, 학교를 떠나더라도 관계와 배움과 다음 선택이 한꺼번에 사라지지 않는 사회가 필요합니다.

그리고 이 모든 것을 설계할 때 가장 먼저 물어야 할 사람은 그 환경에서 매일 살아가는 청소년입니다.

앞으로 청소년 정신건강 정책의 질문은 "우리가 무엇을 더 제공할 것인가?"에서 끝나서는 안 됩니다.

"청소년이 실제로 체감하고 도움을 받고 있는가?", "그리고 이 환경을 바꾸는 과정에 청소년이 실제 권한을 가지고 참여하고 있는가?"를 함께 물어야 합니다.

청소년 정신건강을 지키는 일은 위기에 빠진 청소년을 더 빨리 찾아내는 기술만이 아닙니다.

**청소년이 그 위기까지 가지 않도록 먼저 안전한 환경을 설계하는 일입니다.**
**그리고 그 환경은 청소년을 위해 만드는 것이 아니라, 청소년과 함께 만들어야 합니다.**

REFERENCES

# 참고문헌


## 국내 현황과 지원제도

1. 질병관리청. (2025. 12. 4.). 청소년건강행태조사 2025년 주요결과 발표.
2. 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원. (2026). 2025년 스마트폰 과의존 실태조사.
3. 성평등가족부. (2026. 4. 26.). "신체활동 늘고 고립은둔 줄고" 학교 밖 청소년 긍정 변화 확인: 「2025년 학교 밖 청소년 실태조사」 결과 발표.
4. 통계청. (2025. 9. 25.). 2024년 사망원인통계 결과.
5. 교육부. (2025. 12. 30.). 학생 마음건강 지원 개선 방안 발표.
6. 대한민국. (2025). 학생맞춤통합지원법(법률 제20671호, 2025. 1. 21. 제정; 2026. 3. 1. 시행). 국가법령정보센터.
7. 인천광역시교육청. (2026). 2026년 학업중단 숙려제 매뉴얼.

## 정신건강 지원환경과 청소년 참여

8. United Nations Youth Office & United Nations University International Institute for Global Health. (2026). Youth mental health & well-being in an uncertain world: A global call to action.
9. World Health Organization & UNICEF. (2024). Mental health of children and young people: Service guidance.
10. McGorry, P. D., et al. (2024). The Lancet Psychiatry Commission on youth mental health. The Lancet Psychiatry, 11(9), 731–774.
11. UNICEF Innocenti – Global Office of Research and Foresight. (2024). Voices for impact: Meaningful youth engagement in the multilateral system.
12. UNICEF. (2020). Engaged and heard! Guidelines on adolescent participation and civic engagement.
13. Lundy, L. (2007). 'Voice' is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. British Educational Research Journal, 33(6), 927–942.
14. UNICEF Innocenti – Global Office of Research and Foresight. (2025). Child well-being in an unpredictable world (Innocenti Report Card 19).

## 학교의 지원환경 도움 요청 서비스 경험

15. World Health Organization & UNESCO. (2021). Making every school a health-promoting school: Global standards and indicators.
16. World Health Organization, UNESCO, UNICEF, & WFP. (2021). Making every school a health-promoting school: Implementation guidance.
17. World Health Organization. (2023). How school systems can improve health and well-being: Topic brief: Mental health.
18. World Health Organization. (2025). Guidance on policy and strategic actions for mental health and the education sector.
19. World Health Organization. (2026). Making every school a health-promoting school: Implementation guidance for school health services.
20. WHO Regional Office for Europe. (2024). A focus on adolescent social contexts in Europe, central Asia and Canada: Health Behaviour in School-aged Children international report from the 2021/2022 survey (Vol. 7).
21. Radez, J., Reardon, T., Creswell, C., Lawrence, P. J., Evdoka-Burton, G., & Waite, P. (2021). Why do children and adolescents (not) seek and access professional help for their mental health problems? A systematic review of quantitative and qualitative studies. European Child & Adolescent Psychiatry, 30(2), 183–211.
22. Ford, C. A., Millstein, S. G., Halpern-Felsher, B. L., & Irwin, C. E., Jr. (1997). Influence of physician confidentiality assurances on adolescents' willingness to disclose information and seek future health care: A randomized controlled trial. JAMA, 278(12), 1029–1034.
23. Kuyken, W., et al. (2022). Effectiveness and cost-effectiveness of universal school-based mindfulness training compared with normal school provision in reducing risk of mental health problems and promoting well-being in adolescence: The MYRIAD cluster randomised controlled trial. Evidence-Based Mental Health, 25(3), 99–109.
24. American School Counselor Association. (2025). The ASCA national model: A framework for school counseling programs (5th ed.).
25. Department for Education. (2026). Mental Health Support Teams: Coverage and school and college experiences—Data release.
26. City of Helsinki. (2025. 4. 29.). Therapy guarantee for children and young people to launch in the beginning of May.
27. Health Canada. (2025. 2. 20.). Government of Canada spotlights first community-based projects to spearhead Canada's largest investment in improving youth mental health.
28. Foundry. (n.d.). 2024–25 youth and family experience survey: Summary report. (접속일: 2026. 10. 7.)

## 온라인 경험과 플랫폼의 보호 책임

29. Anderson, M., Vogels, E. A., Perrin, A., & Rainie, L. (2022. 11. 16.). Connection, creativity and drama: Teen life on social media in 2022. Pew Research Center.
30. Faverio, M., Anderson, M., & Park, E. (2025. 4. 22.). Teens, social media and mental health. Pew Research Center.
31. Faverio, M., & Sidoti, O. (2025. 12. 9.). Teens, social media and AI chatbots 2025. Pew Research Center.
32. Pretorius, C., Chambers, D., & Coyle, D. (2019). Young people's online help-seeking and mental health difficulties: Systematic narrative review. Journal of Medical Internet Research, 21(11), e13873.
33. Xiao, Y., Meng, Y., Brown, T. T., Keyes, K. M., & Mann, J. J. (2025). Addictive screen use trajectories and suicidal behaviors, suicidal ideation, and mental health in US youths. JAMA, 334(3), 219–228.
34. McBain, R. K., et al. (2025). Use of generative AI for mental health advice among US adolescents and young adults. JAMA Network Open, 8(11), e2542281.

35. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2024). Social media and adolescent health. The National Academies Press.

36. WHO Regional Office for Europe. (2024. 9. 25.). Teens, screens and mental health.

37. Ofcom. (2026. 5. 21.). Children's online experiences research report.

38. Béjar, A., Cybersecurity for Democracy, Fairplay, Molly Rose Foundation, ParentsSOS, & Parents to Save Online Images. (2025). Teen accounts, broken promises: How Instagram is failing to protect minors.

39. Meta. (2024). Introducing Instagram Teen Accounts: Built-in protections for teens, peace of mind for parents.

40. TikTok. (2025. 7. 30.). Supporting families with new Family Pairing features.

41. European Commission. (2025. 7. 14.). Commission publishes guidelines on the protection of minors.

42. European Commission. (2026. 9. 17.). EU KIDS Act to restrict social media platforms' access to children in the EU.

43. Department for Science, Innovation and Technology. (2026). Fact sheet: New rules to protect children online.

44. eSafety Commissioner. (2026. 1. 16.). Platforms restrict access to 4.7 million under-16 accounts across Australia.

45. eSafety Commissioner. (2026). Early days, early insights: Understanding experiences of social media age restrictions at the three-month follow-up.

## 학교와 멀어지는 과정과 학교 밖 지원

46. Faria, A.-M., Sorensen, N., Heppen, J., Bowdon, J., Taylor, S., Eisner, R., & Foster, S. (2017). Getting students on track for graduation: Impacts of the Early Warning Intervention and Monitoring System after one year (REL 2017–272). U.S. Department of Education, Institute of Education Sciences.

47. Senate Education and Employment References Committee. (2023). The national trend of school refusal and related matters. Parliament of Australia.

48. Diliberti, M. K., Chu, L., Rainey, L. R., DiNicola, S. E., Lake, R. J., & Schwartz, H. L. (2025). Chronic absenteeism still a struggle in 2024–2025: Selected findings from the American School District Panel and the American Youth Panel (RR-A956-34). RAND.

49. Department for Education. (2026). Pupil absence in schools in England: Academic year 2024/25.

50. 文部科学省. (2025; 2026. 1. 16. 수정). 令和6年度児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果.

51. 文部科学省. (n.d.). 学びの多様化学校（いわゆる不登校特例校）（不登校児童生徒を対象とする特別の教育課程を編成して教育を実施する学校）について. (접속일: 2026. 10. 7.)

52. Skolverket. (n.d.). Styra och leda arbetet med kommunernas aktivitetsansvar för ungdomar. (접속일: 2026. 10. 7.)

53. European Commission, Eurydice. (2023. 9. 27.). Finland: New engaging school community work model for Finnish schools.




THE LAST WORD

12 YOUTH LEADERS · 500 VOICES

청소년 정신건강의 해답은

# 청소년의 에서 시작되고,
# 청소년과 만들어져야 합니다.

*Youth Voices, Real Change.*

---

**멘탈헬스코리아 청소년 정신건강 지원환경 혁신 위원회**

2026 청소년 정신건강 지원환경 혁신보고서

청소년이 제안하는 정신건강 지원환경의 새로운 기준 · 2026년 10월 10일 발행