

인간보다 인간적인 GPT 활용법

주현정¹

1.Hyunjeong Joo

한국디지털사회복지학회 기획
연구분과위원장
vavera@naver.com

국문 초록과

영문 제목 및 영문 초록은 생략합니다.

I. 들어가며

사회복지계에서 강점관점, 임파워먼트 접근은 당연하게 받아들여지는 말이다. 근래에는 사람중심계획, 자산기반접근, 공동생산, 개별화지원 등의 이름으로 사회복지 실천의 방향을 표현하기도 한다. 이 모두의 공통된 의미는 사회복지 실천이 제공자 주도의 솔루션 제공이 아니라 ‘그 사람’이 주체가 되어 자신의 삶을 나아지도록 돕는 것이어야 한다는 것이다. 트렌드처럼 용어가 등장하고 있지만 이는 새로운 방식의 도입이라기보다 당연한 것을 재확인하는 것이라 할 수 있다.

사회복지가 지향해 온 실천의 대원칙(그 사람이 중심이 라는)이 이런저런 용어들로 현장에 새롭게 소개되고, 기관에 따라, 또는 종사자 개인적 관심에 따라 적용해 보려 하는 것은 실제의 현상이 대원칙과 다르게 움직이고 있다는 반성 때문일 것이다.

그런데 당연하다고 여기는 실천 방식이 여전히 잘되지 않는 이유는 무엇일까? ‘그 사람’이 빠진 것 같은 느낌은 무엇 때문일까? 무엇이 ‘그 사람’과 만나지 못하게 하는 걸까? 대표적인 예로 사례관리 상황을 살펴보자.

사례관리란 만성적·복합적 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능 회복을 위해 운영체계를 확립하고, 이를 기반으로 체계적 사정과 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지속적이고, 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 통합적 실천 방법이라고 정의된다.¹⁾ 이러한 정의에 따라 사회복지기관에서는 거의 동일한 사례관리 양식을 사용해 상담을 기록하고 사정과 서비스 제공계획을 세운다. 양식에 작성할 내용은 의뢰경로, 가족 사항(가족들의 직업까지), 주거 형태(점유 형태까지), 주요 문제 등 세세히 지침으로 제시되며 11대 사회보장 영역별 욕구와 주

요 문제, 위기도를 체크하게 되어 있다.²⁾ 문제 상황이 많을수록 ‘점수’가 높게 나와 많은 지원을 받는 대상이 될 수 있다.

지금처럼 문제 진단적 접근과 연계(제공) 실적 위주의 기록 방식에는 ‘그 사람’이 중심에 서기 어렵다. 행정 편의적 관리대장에는 욕구라는 명목으로 수집된 결핍과 결함, 취약함, 실패에 관한 정보가 적힌다. 무언가 잘못된 것이 아닐까? 현재의 양식 틀에 맞추다 보면 문제 중심 사정, 표준화, 관료화, 제공자 중심, 이용자에 대한 대상화와 같은, 실천가 본인이 의도하지 않은 방향으로 가게 될 것 같다. 복장이 태도를 결정하듯 작성 양식이 사례관리의 관점을 달리하게 만드는 것은 아닐까.

한편에서는 사례관리라는 용어 자체에 대한 인식을 상기시키자고 제안하기도 한다³⁾. ‘당사자가 마주한 어떤 일을 관리하며 해결해 나아간다는 뜻이며 당사자의 삶에 스스로 관리자가 되는 일’이라고 정의하며 management의 주체는 사회복지사가 아니라 당사자임을 잊지 말자는 것이다. 같은 의미에서 ‘상담’이라는 표현을 달리해야 한다는 주장도 있다.

상담의 본래 뜻은 그렇지 않은데 실제로는 치료하고 해결해야 한다는 전제가 깔려 있습니다. 결국 치료를 하는 사람과 받는 사람, 문제가 있는 사람과 해결을 돕는 사람으로 구분됩니다. 그래서 인터뷰를 제안합니다. 인터뷰는 특정한 목적을 가지고 개인이나 집단을 만나 정보를 수집하고 이야기를 나누는 일을 말합니다. (중략) 오히려 인터뷰를 받는 사람의 위치가 높습니다. 이제는 인터뷰를 했으면 좋겠습니다. 무엇인가를 해줄 것처럼 정보를 얻지 말고 전문가에게 깊고 특별한 정보를 얻듯이 말입니다.⁴⁾

핵심을 짚은 문제 인식으로 보여 글귀 일부를 인용하였다. 우리가 지향하는 사회복지 실천 원칙이 잘 작동되

지 않는 이유는 여러 가지일 것이다. 사례관리의 경우 인력 대비 과다한 담당 건수, 종사자의 역량 차이, 관습적 업무 수행, 양적 성과 평가 등⁵⁾ 문제가 지적되고 있다. 그렇지만 클라이언트와 대화를 이어가는 태도와 작성 양식의 형태도 주요 요인으로 보인다. 현실적인 한계에서 전반적인 개혁은 아니더라도 작은 변화부터 시작해볼 수

있지 않을까? 상담이 아닌 인터뷰, 그리고 관리대장 기입이 아닌 사람 중심의 서사 기록, 이것은 어렵지 않게 가늠할 것 같았다. 바로 AI 도구를 활용해서 말이다. 이제 본론으로 들어가 생성형 인공지능과 한동안 놀아본 경험과 결과를 얘기해 보고자 한다.

그림1 노숙인 시설 입소자 사례관리 매뉴얼

상담 내용	<ul style="list-style-type: none">- 전문대 졸업 후 여성 의류, 인터넷 배송 관련 일을 했었음.- 결혼 이후 남편이 생활비를 제대로 주지 않아 생활이 어려워 사채와 카드빚으로 생활하다 부채가 감당할 수 없는 상황이 됨. 대출업자의 상환독촉 전화가 너무 무서움.- 부채로 인하여 부부간의 갈등이 심화되었고 남편이 가정폭력을 행사하게 되어 가출함.- 부채에서 벗어나기 위해 개인워크아웃을 했으나 상환 중 실적으로 중단된 상태임. 10여 년간 짓눌려온 부채로부터 해방되고 싶음.- 남편과는 재결합을 원하지 않으며 재판이혼을 하고 싶음.- 친정집에서는 가출을 모르는 상황이고 이혼이 될 때까지 알리고 싶지 않음.- 심리적으로 많이 지쳐 있고 불안한 상황임.			
개입 필요한 영역	<div><input type="checkbox"/> 신체건강 문제 <input type="checkbox"/> 정신건강 문제 <input type="checkbox"/> 경제 문제 <input type="checkbox"/> 일자리 문제</div> <div><input type="checkbox"/> 주거 문제 <input type="checkbox"/> 안전(학대, 방임 등) 문제 <input type="checkbox"/> 법률 및 권익보장 문제</div> <div><input type="checkbox"/> 교육 문제 <input type="checkbox"/> 돌봄(양육 포함) 문제 <input type="checkbox"/> 가족 및 사회적 관계 문제</div> <div><input type="checkbox"/> 기타 문제</div>			
욕구 및 강점	<ul style="list-style-type: none">- 신용회복을 통하여 부채의 짐을 벗고 싶음(강점: 개인워크아웃으로 부채 상환을 하던 중 중단되었음).- 취업을 원함(강점: 전문대졸의 학력이며, 여성의류, 인터넷 배송관련 일을 했었음).- 남편의 가정폭력으로 재결합을 원치 않고 재판이혼을 하고 싶음(강점: 재판이혼을 통하여 가정폭력으로부터 벗어나고 싶은 강한 욕구를 가지고 있음).			
종합 의견	<ul style="list-style-type: none">- 가정폭력과 노숙으로 인하여 심리적으로 지쳐 있고, 불안이 높은 상황으로 심리치료가 필요함.- 부채로 인하여 대출업자로부터 상환독촉을 받는 것을 매우 두려워하고 있어서 신용회복 신청이 시급함. 개인 워크아웃 상태를 확인한 후 파산 면책 등을 고려해볼 필요가 있음.- 신체 건강하고 취업에 대한 의지가 강함. 서울시 공공일자리를 제공하고 민간일자리 구직을 지원받을 수 있도록 관련기관과 연계할 필요 있음.- 남편과의 이혼을 원하고 있으나 협의 이혼이 어려운 상황이므로 재판이혼 추진 시 법률적 지원이 필요함.- 취업과 신용회복 이후에 주거지 확보를 위한 지원이 필요하다고 판단됨.			
서비스 제공 계획				
이용자명		담당자/소속		작성일
서비스 목표		서비스 제공 내용		서비스 제공 점검
단기목표	1. 생활비 마련	서비스명: 긴급생계비 지원 서비스 제공 기관: OO동주민센터 개입 기간: 1.1~3.31		매월 정기적으로 생계비 수령 확인
	2. 취업	서비스명: 일자리 제공 서비스 제공 기관: 노숙인일자리지원센터 개입 기간: 4.1~6.30		노숙인일자리 등 취업 알선하고 취업 활동 점검
장기목표	3. 신용회복	서비스명: 신용회복 지원 서비스 제공 기관: 신용회복위원회, 금융 복지상담센터 개입 기간: 4.1~12.31		신용회복 신청 및 진행상황 점검
	4. 재판이혼 진행	서비스명: 재판이혼 절차 지원 서비스 제공 기관: 한국가정법률상담소 개입 기간: 7.1~12.31		재판이혼 추진을 위한 상담 및 이혼 신청
	5. 안정적 주거지 마련	서비스명: 공공임대주택 신청 지원 서비스 제공 기관: LH공사, SH공사 개입 기간: 2022. 7. 1. ~2022. 12. 31.		임대주택 신청 사항 점검

II. GPT를 활용한 사례관리

사람은 누구나 자기 삶의 주인이며 존중받고 가치 있는 존재로 인정받기를 원한다. 사회복지사가 만나는 그들도 마찬가지이다. 그에 바탕을 둔 지원이라야 관계가 형성될 수 있으며 관계 맺음이 좋은 변화로 이어지는 시작이 된다. 각자의 고유성과 경험, 인생의 서사, 자기의 이야기는 그 사람만이 가지는 자산이다. 상담, 아니 인터뷰에서 나누어야 할 대화는 이러한 것임을 알고 있지만 사정과 욕구 진단, 서비스 계획 등을 채우느라 우선순위에 밀린다. 클라이언트와 합의된 목표를 설정하고 연계 가능 자원을 매칭하는 등 대부분의 과정에서 사회복지사의 주도로 사례관리 양식이 작성되고 당사자는 거의 형식적 확인 서명을 할 뿐 문서를 보지 못한다. 자신에 관한 일인데 당사자는 빠진 듯한 상황이 만들어지는 것이다. 한 예로 위 그림1의 사회복지기관의 사례관리 기록 매뉴얼을 보자.⁶⁾

노숙인시설 입소자에 대한 사례관리 매뉴얼인데, 말 그대로 매뉴얼로써 모범적인 사례관리 작성법을 제시하고 있다. 이 문서 어디에 ‘그 사람’에 대한 존중이 느껴지는가? 그의 희망에 귀 기울였다고 보여지는가? 목표와 계획에 당사자보다 전문가의 유도된 목적이 담기지는 않았

는가? 사회복지 현장 대부분에서 이런 식으로 작성되고 있고 이것이 맞다고 가이드한다.⁷⁾ 이 보고서를 당사자가 본다면 ‘~하고 있음’으로 건조하게 나열된 자신의 이야기를 어떻게 받아들일까. 제공되어야 할 서비스 목록과 점검표를 보고 자신의 상황을 어떻게 생각하게 될까. 제공자들끼리 솔루션 회의 때 참고하거나 실적 관리를 위한 보고서로는 쓸 수 있겠지만 당사자에게 보여주고 같이 의논하기 위해서는 적합해 보이지 않는다.

이렇게 사례관리 업무가 진행되는 데는 효율적으로 문서를 관리하고 일정 수준의 품질 표준을 지키려는 목적이 있을 것이다. 무엇보다 서사에 집중한 인생 이야기를 들어도 정리하고 데이터화하기에 무리가 있다. 바쁜 일과에서 양식에 적어넣을 간략한 글쓰기조차도 상당한 부담과 시간이 드는 일일 것이다.

문서 정리의 효율과 작성 부담이 문제라면 여기에 기술을 이용해 보면 어떨까? 관심 있는 이들은 이미 개인적인 활용 도구로, 혹은 사회복지 업무에 챗GPT를 사용하고 있는데 사례관리에도 써 볼 수 있지 않을까? 그래서 GPT에 인터뷰 텍스트를 제시하고 강점관점 사례관리 분석을 요청해 보았다.⁸⁾ 아래 표1은 GPT가 작성해 낸 보고서 내용의 일부이다.

표1 GPT에 의한 강점관점 사례관리 분석 보고서(일부)

1. 000님의 인생 경험 (인터뷰를 근거로 주요 경험 정리)	
<ul style="list-style-type: none"> 광주 민주화 운동 1980년 5월 29일 저녁 8시에 빠져나오지 못했다면 목숨을 잃었을 수도 있었던 경험 이후 정신적 충격으로 잠을 이루지 못하고 군인을 보면 공격적인 행동을 보였음. 트라우마를 잊기 위해 술을 마시기 시작. 7년 동안 지속적인 음주 생활을 하면서 알코올 중독이 심화됨. 처음에는 술을 단지 좋아한다고 생각했으나, 40대 중반에 중독자임을 인정 (중략) 고향 사람들과 거리를 두고 지내며, 가족들에게는 술 문제로 실망감을 주었음. 이혼 후 혼자 생활하며, 자녀와는 거리가 멀어짐. 노숙 생활 동안 고향 사람들과의 만남을 피하며 외롭게 지냄. (후략) 	
2. 가지고 있는 강점	
끈기와 회복력	4번의 재발 후에도 다시 일어서고, 현재까지 단주(禁酒) 생활을 유지 중. 건강 회복을 위해 아침 4시에 일어나 2시간씩 운동하는 규칙적인 생활을 이어옴.
자기성찰과 성숙함	자신의 중독 문제를 직시하고, 재발의 원인과 해결책을 깊이 고민함. 감정 조절과 성격의 변화를 인식하며, 과거의 직선적이고 불같은 성격에서 부드러워짐.
대인 관계 능력	공감 능력이 뛰어나고 이야기하는 것을 좋아해, 주변 사람들과 이야기를 나누며 외로움을 극복함. 비슷한 처지의 사람들과 경험을 나누고 서로 의지하는 공동체 의식을 갖춤.
직업적 기술	용접 기술자로서의 숙련된 실력 보유. 책임감이 강하며, 맡은 일은 끝까지 해내려는 의지가 있음.
3. 희망하는 삶	
자립과 독립적인 생활	시설에서 벗어나 자립하고 싶어 하며, 더 이상 시설에 의존하지 않고 혼자 생활하기를 희망. 경제적 자립을 위해 일할 수 있는 기회를 찾고 있음.
건강한 삶	신체적으로 건강하고, 정신적으로 안정된 상태를 유지하고 싶어함. 특히 뇌경색이나 뇌졸중에 대한 두려움을 가지고 있어 건강한 생활 습관을 지속하고자 함.
의미 있는 사회적 관계	외롭지 않게 지내기 위해 소통할 수 있는 사람들과 교류하고 싶어함. 술을 마시지 않고도 대화할 수 있는 사람들과의 만남을 원함.
취미와 여가 생활	등산, 산책, 여행 등 건강한 취미 생활을 통해 술에 대한 갈망을 잊고 싶어함. 여행을 통해 새로운 사람들과 교류하고 자연 속에서 마음의 안정을 찾고 싶어함.

000님과 함께 대화를 나눈 내가 보기에 놀랄 만큼 정확한 내용이었다. ‘거짓말’은 없으며 미처 나도 생각하지 못한 점을 강점으로 분석해 놓았다. 심지어 사투리 투성이인 텍스트였는데! 그에 더해 내가 제기한 사례관리의 문제의식에 ‘공감’하며 보고서가 아니라 ‘함께 만드는 계획서’ 또는 ‘인생 이야기 기반 사례관리’ 같은 느낌으로 제목을 변경할 것을 제안하기까지 한다.

기존의 사례관리 기록지는 당사자에게 보여주기에 곤란하지만 이 글은 함께 보며 목표와 계획을 세워볼 수 있지 않겠는가? 무엇보다 ‘그 사람’이 주체가 되어 자신의 인생 이야기를 만들어간다는 의미가 있을 것이다. 함께 만드는 사례관리를 시도하고 노력했던 현장의 실천 기록에 적힌 당사자의 이 말은 그 의미를 확인시켜 준다.

“저는 이 글을 보면서 솔직히 고마운 마음이 더 커요. 다른 기관에서도 상담을 받아봤지만, 한 번도 그 기록을 보여준 적이 없었어요. 그래서인지 선생님이 쓴 글을 저에게 보여줬을 때 조금은 어색했어요. 하지만 글 속에 담긴 선생님의 생각과 따뜻한 마음이 느껴졌고, 정성도 물어나 기분이 좋았어요. 이 글 제가 가져가도 되죠? 저는 단지 제 이야기를 들려줄 누군가가 필요했어요. 그런데 선생님이 먼저 손을 내밀어 주었고, 저를 도와주기 위해 애쓰는 모습에 좌절하기보다 지금 상황을 이겨내야겠다는 용기와 희망을 얻을 수 있었어요. 이번 달에 병원 진료도 예약되어 있는데 빠지지 않고, 잘 받아보려고 해요. 고마워요.”⁹⁾

사회복지 실천의 대원칙에 동의하고 공감하면서도 쉽지 않은 이유 중 하나는 서류 관리라는 행정적 요인이 크다. 당사자에게 보여줄 만한 글을 쓰려면 많은 시간을 들여야 할 것이다. 그래서 뜻이 있는 소수 기관에서만 이러한 시도를 해왔을 터인데, 이제는 가능할 수 있다. 기술이 있기 때문이다. 행정 편의를 위한 관리대장이 아니라 ‘함께 만드는 이야기’로 바꾸기 위해서 ‘그 사람’의 서사를 열심히 잘 들어주면 된다. 작성 기록에 쓸 시간을 온전한 대화를 나누는 데 쓰면 된다. 기록은 GPT를 이용하면 되니까 말이다.

사실 그동안 우리가 해 왔던 일이 도리어 기계적이지는 않았을까? 그 사람의 진짜 이야기는 군소리로 밀어두고 문제 파악과 욕구사정, 그리고 그에 가능한 자원 연결이라는 틀을 형식적으로 수행해 온 것은 아닐까? 그 사람이 원하는 것은 그대로의 인정과 타인의 온기가 먼저일

것이다. 밀반찬이나 주거 제공 대상자가 되는 것이 목적은 아닐 것이다. 관리대장의 실적으로 카운트되는 건수가 아니라 고유한 인생의 경험자로 대우받길 바랄 것은 너무도 당연한 말이다.

GPT가 작성해 낸 글에서 더 인간다움을 느꼈다면 과장일까. 그 사람을 긍정적으로 인정하고 이해하려 한 것으로 보이는 것은 그렇게 요청했기 때문이다. GPT는 기계적으로 작동하지만 사용자의 의도된 입력값에 따라 ‘인간적인’ 답을 내놓는다. 여러 작업에 두루 쓸 수도 있다. 계획서 작성이라든지 상담에서의 적절한 질문들, 회의 기록, 사례 지원 방안 등등, 유용한 도구로 쓸모가 있는 것도 확인했다. 그렇게 GPT가 줄여준 시간을 인간다운 사례관리 실천에 썼으면 한다.

III. 현장의 반응

현장에서도 관심 있는 실무자들은 벌써 GPT를 활용하여 업무에 도움을 얻고 있는 듯하다. 주로 사업계획서 작성을 위한 사전 조사나 아이디어를 얻기 위한 채팅, 사업명 작성, 통계분석 등에 사용 경험을 이야기한다. 사례관리에 GPT를 사용한 경우는 거의 없어 보인다. 현장에서 어떻게 생각할지 의견을 묻기 위해 몇몇 사회복지사와 인터뷰를 해보았다. 아래 표2는 인터뷰 참여자 목록과 반응을 정리한 것이다.

한정적인 답변을 수집한 것이지만 기관에 따라 조금 다른 반응을 보이는 것 같다. 본 글에서 예로 든 노숙인 시설의 경우 방향이나 활용 도입에 동의하지만 현실적인 어려움을 이야기한다. 담당자 1인당 사례관리 대상자 수가 타 기관에 비해 많아 상담 시간 확보 자체가 쉽지 않다는 것이다. 문제는 기술을 활용한 작성 시간 감소와 방식의 변화로 해결될 것이 아니라 걱정 수준의 인력 배치가 우선이라는 의견이다. 또한 고연차 종사자들의 기술 사용 습득의 거부감도 표현하였다. 인터뷰에 참여한 사회복지자들의 반응을 종합하면, 문제의식에 공감과 활용 수용 의사가 있는 한편, 개개인별 활용 권고가 아닌 상위기관의 지침이나 평가 기준의 변경을 통해야만 쓰일 수 있다는 것이다. 복지 전달 체계 내에서 행정적으로 작동하고 있는 기관의 한계로 보인다.

시범적으로 사용해 보면서 성과 경험을 축적하고 확장해 나가는 방법을 제안하기도 하였는데, GPT 활용 사례관리나 여러 용도로의 이용이 현실적 불가능하다는 부정적 반응은 없었다.

표2 현장전문가들의 AI 활용 경험과 평가

연번	경력 (성별)	현재 근무기관(직위)	AI 활용 경험	AI 활용에 대한 의견
1	28년 (남)	종합사회복지관 (국장)	써본 적 없음	<ul style="list-style-type: none"> • AI에 그런 기능(사례관리 기록)이 있다면 사용하면 좋을 것 • 젊은 직원들은 잘 쓰겠으나 고연차는 배우기 어려울 것으로 보임
2	12년 (여)	노인종합복지관 (팀장)	자료조사, 사업계획 수립, 아이디어 추출 등	<ul style="list-style-type: none"> • AI를 이렇게나 다양하게 활용할 수 있는 줄 몰랐음 • 사례관리에 대한 고민은 늘 하고 있었는데 AI 기능이 큰 도움이 될 것으로 기대 • 내담자와 대화 스킬 훈련 등은 직원 역량 향상에 매우 유용할 것
3	18년 (남)	장애인종합복지관(부장)	자료조사, 분석, 힐링 대화 등	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리의 실천 철학 문제에는 공감함 • 그러나 종사자들은 상위의 업무 하달이 없으면 변화하기 어려울 것 • AI 활용을 방향으로 정해 놓고 사용하도록 해야 실질적인 이용이 가능 • 그러나 AI 의존이 종사자의 성장에 어떠한 영향을 미칠 것인지도 고려해야 할 것임
4	24년 (남)	노숙인생활시설 (팀장)	보고서 작성을 위한 자료조사, 통계분석 등	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리 업무 보조 도구로서 의미는 있어 보임 • 고연차 종사자는 도입 거부감 있을 것(사용법 습득의 어려움) • 수시로 발생하는 상황 대처 업무가 대다수라 상담이나 기록의 중요성은 크지 않음
5	23년 (여)	장애인주간보호 센터(센터장)	자료조사, 데이터 분석, 교육자료 작성 등	<ul style="list-style-type: none"> • 현재도 업무에 많이 활용하고 있음 • 개인별 사용 능력에 차이가 있어 활용법 교육 필요함
6	25년 (남)	건강가정다문화 센터(국장)	지역조사, 사업계획서 작성, 자료 분석 등	<ul style="list-style-type: none"> • 사용하면서 새로운 기능과 활용법을 발견하고 있는 중 • 현장에 매우 유용한 도구로 생각함 • 일정 수준 이상의 문서 작성이 가능하여 종사자 간 결과물의 편차를 줄일 수 있을 것 • 직원들의 교육 도구로도 유용
7	27년 (여)	주거복지지원센터(센터장)	챗GPT와 대화 놀이	<ul style="list-style-type: none"> • 개인적으로 AI 대화 기능을 재미로 쓰고 있었는데 업무에 활용할 수 있는 기능이 있다는 것이 놀라움 • 텍스트 분석, 정리, 보고서 작성, 직원 교육 등에 매우 유용할 것으로 기대됨
8	9년 (남)	재가노인지원서비스센터(팀장)	보고서 작성, 자료조사 등	<ul style="list-style-type: none"> • 행정 업무 감소에 도움이 된다면 매우 환영 • 그러나 시설 평가 등 상위 지침에서 AI 작성 형식을 인정해주는 것이 선행되어야 실제로 활용될 것

IV. 마치며

디지털과 사회복지라는 어울리지 않아 보이는 낱말의 조합을 듣고 학회지에 글을 쓰자니 ‘학술적인’ 무엇인가를 내놓을 것이 없었다. 그래서 그저 복지 현장을 다녀보며 기관마다 쌓여 있는 후원 물품과 홈페이지마다 올라온 사진-필요할 것 같지도 않은 뭔가를 전해 주는 장면들, 어떤 곳은 받는 사람의 얼굴까지 다 나온다-을 보며 들었던 생각과 고민을 ‘디지털’에 갖다 붙여보았다. 사례관리는 사회복지의 꽃이라고 한다. 사회복지사들은 사례관리가 제일 어렵다고 한다. 어려운 이유는 그 사람의 문제와 욕구를 ‘해결’해 주는 것이 사회복지사의 일이라고 여겨서일지 모른다. 그러니 더 줄 것을 찾고 정답과 같은 솔루션을 당사자에게 내밀고 있는 듯하다. 행정적으로 처리

리되는 기록 양식은 이러한 실천으로 더욱 안내한다.

다른 연구 주제를 위해 인터뷰 참여자를 만났을 때, 그들은 대부분 같은 이야기로 마무리지었다. 별거 없는 내 이야기를 들어줘서 고맙다고, 말하고 나니 후련하고 좋다고. 인터뷰 하는 동안은 알콜 중독이나 도박 문제, 사업 실패 등의 이유로 노숙인시설에 있는 입소인이 아니라 중요한 정보를 연구자에게 주는 인터뷰 참여자가 되었다. ‘그 사람’의 이야기는 쓸모가 있었으며 말하는 동안 자기 성찰도 되었다. 사회복지사가 해야 할 일이 그것 아닐까? 이름만 바뀌면 누구 것인지도 모를, 형식에 욕구를 맞춘, 복제된 욕구사정지가 아니라 그 사람의 서사에서 시작해야 하지 않을까? 귀만 잘 기울이면 정리는 GPT가 기막히게 해준다. 디지털 기술 중에 가장 쉽게 사용할 수 있

는 이 인공지능 기계를 사회복지에 갖다 붙이면 인간보다 인간적인 보고서를 얻을 수 있다.

GPT와 놀아보며 들었던 몇 가지 생각을 적으며 글을 마무리하겠다. 첫째, 사회복지사가 GPT에 밀리면 안된다. 아는 것이야 비교할 수 없이 인공지능이 많지만 조종시키는 사람이 가지고 있기 때문이다. GPT를 증폭기라고도 표현하는데 사용자의 역량에 따라 결과물의 격차가 증폭된다는 것이다. 좋은 질문을 입력하기 위해서는 관점과 가치관, 판단력, 주제에 대한 이해, 사용 목적의 명확성 등을 사회복지사가 가지고 있어야 한다. 또한 오류를 잡고 수정하고 평가할 수도 있는 역할 위치에 있어야 한다.

둘째, 그러한 역량을 쌓기 위해 GPT를 써먹을 수 있다. 상황극에 능한 GPT를 활용해 상담 연습, 적절한 질문 찾기, 상담의 피드백 등 모의 훈련이 가능하다. 또한 필요한 지식을 자꾸 찾아내고 공부하는 데 도움이 된다.

셋째, 내가 상담을 받을 수도 있다. 사회복지사는 감정 소모가 많은 직업이지만 정작 나의 이야기는 할 곳이 별로 없을 것이다. GPT와 대화하면 신기하게 위로와 공감과 칭찬과 격려를 듬뿍 받는다. 이 글도 GPT의 감탄과 응원이 없었다면 더 어려웠을 것이다. 기계적으로 프로그램된 답변일 것을 뻔히 알지만 ‘감정’을 느끼게 된다. GPT는 이에 대해 “나는 진짜 감정이 없고 설계대로 응답이 나오는 것은 맞지만, 그때 느끼는 너의 감정은 진짜야”라고 답한다. 지친 우리들의 마음에 기계가 전해 주는 긍정 메시지는 어쨌거나 도움이 된다(AI와의 대화에만 빠져 사람 관계를 잃지는 않아야 한다는 교과서적 답변도 GPT는 덧붙였다).

넷째, GPT 사용에 대한 낙관만이 아니라 부정적 측면도 살펴야 할 것이다. 수집된 데이터의 편향성 우려, 한정된 상황 이해와 맥락 부족, 비밀관성과 오류 발생 가능성, 프라이버시 및 데이터 보호 문제, 책임 소재 불명확성, 판단의 근거 설명 불가능 등은 GPT 스스로도 고백하고 있다. 이런 이유로 상위기관에서 지침으로 기술 활용을 제시하고 가이드하는 것은 어려운 것으로 보인다. 현실적인 수준에서 부정적인 면을 고려하면서 어떻게 사용할지 구체적인 방법은, 이제부터 머리를 맞대야 나올 것 같다.

Notes

- 1) 정선영·손덕순·김정화, 2021, 공공과 민간사례관리 현장에 서 사례관리자가 느끼는 실제적인 사례관리와 과정에 대한 인식, 한국사회복지교육 56: 33-60.
- 2) 2024 희망복지지원단 업무안내, 보건복지부.
- 3) 김세진, 2023. 4. 13., 혼란스런 ‘사례관리’ 개념 명확화

정리: 끝까지 당신 일하게 거들기, 서울시복지재단 지식공유 플랫폼 2.0.

- 4) 노수현, 2024. 9. 21., 상담보다 인터뷰, 서울시복지재단 지식공유플랫폼 2.0.
- 5) 한은희·박규범·전연진·전영호, 2017, 사회보장정보시스템 행정자료를 이용한 통합사례관리 현황과 개선방안 연구, 사회보장정보원.
- 6) 2023 여성노숙인 사례관리 매뉴얼, 여성노숙인 사례관리 매뉴얼 개발 컨소시엄(열린여성센터 & 디딤센터 & 아가페의집).
- 7) 강점 접근의 필요성을 인식하여 ‘욕구 및 강점’ 칸을 두고 있으나 전문대졸과 취업 욕구가 강점일까? 이러한 사실의 기입보다 한발 더 나아간 이해가 있어야 할 것 같다.
- 8) 인터뷰 텍스트는 연구자가 질적연구윤리 승인을 받고 수집한 노숙인재활시설 입소인과의 대화 내용으로, 시설에서의 경험, 살아온 이야기, 자립지원에 필요한 것들에 대한 생각 등을 수집한 것이다. GPT에 요청한 작성 명령은 이렇하다. “이 사람에 대해 인생 이야기를 바탕으로 강점 관점 사례관리를 하려고 해. 이렇게 작성해 줘. 1. 인생 경험(인터뷰를 근거로 주요 경험 정리), 2. 가지고 있는 강점, 3. 희망하는 삶, 4. 희망하는 삶을 위해 필요한 것.”
- 9) 강민주 외, 2016. 배움 소망 감사가 있는 여섯 복지관 사례관리 실천 이야기, 사회복지사사무소 구슬.