

인공지능이 정말로 사회복지사의 업무를 대신할 수 있는가?

202211408

김서연

1. 서론

우리는 4차 산업혁명 시대에서 계속해서 발달하는 인공지능과 함께 살아가고 있다. 인공지능은 인간의 지능을 학습하며 그 학습된 내용을 모방하며 행동하는 기술 또는 장치다. 이렇게 인간의 지능을 학습한 인공지능이 발달함에 따라 인공지능이 인간을 대체해서 하는 일도 점점 늘어나고 있다. 이런 변화하는 시대에 맞춰 직업들도 점점 변화할 것이다. 우선 인공지능은 인간의 지능을 학습하고 모방하는 능력을 갖췄기 때문에 반복되고 단순한 일들은 인공지능으로 빠르게 대체되고 사라질 것이다. 이미 사라지고 있는 것들도 많다. 당장 우리가 근처 음식점에 가기만 해도 주문은 키오스크로 대체된 경우가 많다. 더 이상 인간이 주문을 받을 필요가 없어진 것이다. 또한 택배기사도 드론을 활용한 기술이 향상되며 점차 대체되고 있다. 아마존에서는 이미 미국에서 드론을 사용한 배송을 시작했다고 한다.¹⁾

점차 대체되는 직업 중 사회복지사는 빠르게 대체되지 않을 직업 중 하나이다. 사회복지사의 업무는 주로 클라이언트와의 관계를 형성하는 것이고, 그 클라이언트의 욕구가 충족되도록 도와주는 것이다.²⁾ 사람과 사람 간의 관계 형성은 인공지능의 능력으로는 힘들 것이다. 그래서 사회복지사가 인공지능으로 대체되지 않을 직업 중 하나인 것으로 생각한다. 인공지능은 그저 인간의 지능을 학습한, 그저 학습된 내용만으로 움직이고 작동하는 기계일 뿐이다. 그렇기에 인공지능은 사회복지사의 업무를 대체 할 수 없을 것이다. 그리고 이 문제는 사회복지사의 클라이언트, 즉 현재 복지를 받고 있고 누리고 있는 사람들과도 관계된 일이기 때문에 관심을 가질 중요한 논제이다.

2. 본론

2.1 인공지능의 대처 능력

만약 인공지능이 인간처럼, 아니면 인간보다 완벽하게 모든 일을 해결한다면 어떨까? 더 이상 인간이 해야 할 일은 거의 없을 것이다. 하지만 이런 일은 일어나지 않는다. 애초에 인공지능은 인간의 지능을 학습해서 행동하는데, 그 학습한 정보의 대상인 인간부터 완벽하지가 않기 때문이다. 그 완벽하지 않은 인간들의 지식을 합쳐서 인공지능이 완벽하다고 할 수도 있다. 하지만 이것은 또 다른 문제를 마주하게 된다. 그 많은 지식들을 학습했다고 해도 갑자기 생긴 돌발 상황에는 대처하기 어려울 것이다. 특히 사회복지사의 업무일 경우에는 더욱 그렇다. 클라이언트로 만나는 사람들은 전부 다 다른 사람들이고 하는 생각도, 무엇을 원하는 것인지도 다르다. 그리고 사회복지사는 클라이언트와 신뢰 관계를 형성해야 하는 데 이걸 공감능력이 필요한 일이기도 하지만, 적절히 반응하는 것도 필요하기 때문에 인공지능에는 어려울 것이다.³⁾

인공지능은 아마 돌발 상황이 생기더라도 잘 해결할 것이다. 그것이 반복되고 단순한 일이라면 말이다. 사회복지사의 업무는 반복되고 단순할 것 같지만 그렇지 않다. 다양한 클라이언트들을 마주하기 때문에 기본지식은 그저 배경지식으로 있고 적절한 대처 능력으로 클라

이언트와 소통하는 것이 대부분이기 때문이다. 그러니 인공지능은 아무리 학습을 해도 사람들의 돌발 질문에 답하기 어려울 것이다. 그 근거로 '하이퍼클로바'라는 케어콜 기술이 있는데 이것은 위로나 공감, 지지 등의 기능을 탑재한 인공지능이다.⁴⁾ 하지만 이것은 그저 일상을 질문하고 답하는 형식의 간단한 것이어서 실제로 클라이언트의 진짜 어려움에는 다가가기 힘들 것이다.

2.2 인공지능 보안 위험성

인공지능은 일단 지능이 있다고 해도 기계이다. 해킹의 위험성이 있는 것이다. 사회복지사의 업무를 하는 인공지능이 해킹된다면 무척 위험하다. 사회복지사의 업무 중 얻게 되는 클라이언트의 개인정보가 노출될 위험이 있기 때문이다. 사회복지사의 관계의 7대 원칙에 따르면 비밀보장이라는 원칙이 있다. 비밀보장은 클라이언트가 전문적 관계에서만 알려준 정보이며, 목적 이외에는 다른 사람에게 알려서는 안 되는 것이다.⁵⁾ 만약 인공지능의 보안에 문제가 생겨 클라이언트의 개인정보가 노출된다면 사회복지 실천의 원칙을 지키지 못할 뿐만 아니라 클라이언트와의 관계 형성이 불가능하다.

3. 반론과 재반론

3.1 반론

나는 인공지능이 감정을 느낄 수 없다고 말했었다. 하지만 인공지능도 감정을 느낄 수 있다고 주장하는 사람들이 있다. 그들은 인공지능이 감정 또한 학습할 수 있다고 말한다. 그 예시로 감정 인식 로봇인 페퍼는 각종 센서로 사람의 감정을 판단한다고 한다. 페퍼는 다른 사람들과 소통할 뿐만 아니라 자기 자신의 감정도 느낄 수 있다고 한다.⁶⁾ 이렇게 인공지능도 감정을 학습시키면 감정을 가질 수 있다는 것이 그들의 주장이다.

3.2 재반론

하지만 인공지능의 감정에는 치명적인 결함이 있다. 바로 학습된 점이라는 것이다. 인공지능은 인간이 어떤 상황에서 기뻐하고, 슬퍼한다는 정보만으로 감정을 판단한다. 인간은 서로 살아가며 공감 능력이라는 것을 얻는다. 그에 비해 인공지능은 학습된 감정이라 클라이언트와의 상호작용 때 공감 능력이 떨어져서 어려울 것이다. 또 인공지능의 감정은 그저 학습된 감정일 뿐이다. 결국 그들이 느끼는 감정은 다른 사람을 모방한 감정일 뿐이다. 정말로 기쁘거나 슬퍼서 감정을 느끼는 것이 아닌, 이 상황에서는 학습된 내용처럼 슬픔을 느껴야 한다는 식의 거짓된 감정일 뿐이다.

4. 결론

인간처럼 유연한 대처가 불가능하고, 기계의 특성상 해킹의 위험이 있는 인공지능은 사회복지사의 업무를 제대로 수행할 수 없다. 사회복지사는 클라이언트와의 신뢰 관계를 잘 형성해야 한다. 인공지능은 분명 똑똑할 것이다. 사회복지사보다 훨씬 더 많은 지식을 기억하

고 있고, 일처리도 뛰어날 것이다. 하지만 가장 큰 요소인 클라이언트와의 관계 형성이 제대로 되지 않는다면 그것은 사회복지사의 업무를 잘 수행한다고 말 할 수 없다. 그렇기 때문에 인공지능이 앞으로 사회복지사를 대체할 수는 없을 것이다. 또 개인정보 노출의 위험이 있기 때문에 더욱 인공지능은 상담과 같은 클라이언트와의 업무는 불가능하다. 회계와 같은 무언가를 정리하고 처리하는 일에는 쓰일지도 모르겠지만, 복지사의 가장 큰 임무인 클라이언트와의 안정적인 관계를 만들 수는 없을 것이다. 결론적으로 인공지능은 사회복지사의 업무를 제대로 처리하고 수행할 수 없다.

5. 참고문헌

- 1 이안나, "택배기사 없어도 돼...아마존, 美서 '드론' 배송 시작", 디지털데일리, 2022.06.14, http://m.ddaily.co.kr/m/m_article/?no=239781 (2022.11.27 접속)
- 2 김제선 외 2명, 『사회복지학개론』, 어가, 2021.02.25, pp 29
- 3 김제선 외 2명, 『사회복지학개론』, 어가, 2021.02.25, pp 160
- 4 변진경, "AI가 '복지 사각지대'를 찾아낼 수 있을까", 시사IN, 2022.10.06, <https://www.sisain.co.kr/news/articleView.html?idxno=48527> (2022.11.27 접속)
- 5 김제선 외 2명, 『사회복지학개론』, 어가, 2021.02.25, pp 167
- 6 구분권, "로봇에게 감정을 가르치면 안전한 인공지능 될까?", 한겨레, 2016.06.19, <https://www.hani.co.kr/arti/economy/it/748832.html> (2022.11.27 접속)