

인공지능이 사회복지사의 업무를 대체할 수 있는가?

202211448 이현주

1. 서론

4차 산업의 발달로 인해 많은 직업이 인공지능으로 대체되고 있다. 이 때문에 많은 사람이 일자리를 잃어가고 있다. 대체되어 가고 있는 직업 중에서 사회복지사가 하는 일 중 상담도 인공지능으로 대체 해보려고 시도 중이다. 하지만 상담은 공감 능력을 필요로 한다. 사회복지학과 학생으로서 4차 산업 혁명 시대에 살면서 사회복지사의 역할이 어떻게 변할지 궁금함을 가지고 있었다. 최근 4차 산업 혁명 시대를 직접 겪으면서 다양한 기술의 발달뿐만 아니라 여러 인공지능과 로봇을 접할 수 있는 기회를 많이 얻게 되었다. 지속적으로 발전되는 기술에 의해 사회복지사의 역할이 변할 수 있다. 현재 AI가 감정을 느끼는 단어인 AEI라는 용어가 등장하였다. AEI(artificial emotional intelligence)는 인공감성 기능을 말한다. 예를 들어, 사회복지사가 하는 일 중 상담은 공감 능력을 필요로 하는 행위이므로 AI가 대체할 수 없다는 의견이 대체할 수 있다는 의견보다 더 높은 추세이다.

2. 본론1

2.1 인공지능은 기존의 정보만을 사용한다.

사회복지사의 업무를 인공지능으로 대체 되어서는 안된다. 대체된다면 일자리뿐만 아니라 사회복지사가 하는 일 중 상담은 공감 능력을 필요로 하는 행위이다. 그러므로 인공지능이 대체할 수 없다. 인공지능은 기존 정보를 학습시킨다. 그리고 그 지식을 바탕으로 결론을 재생산하여 새로운 방식을 생각해 내지 못한다. 사회복지사는 주로 새로운 프로그램을 만드는 일도 한다. 하지만 위에서 말했다시피 인공지능은 기존에 있던 지식을 바탕으로 결론을 만든다. 그렇기 때문에 한정적이라고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 사회복지사의 업무를 하기 어렵다.

3. 본론2

2.2 개인정보가 유출될 가능성이 있다.

사회복지사란 직업을 인공지능이 하게 된다면 다른 사람이 해킹을 하여 상담을 받는 클라이언트의 개인정보가 유출될 가능성이 있다. 인공지능은 말 그대로 사람이 가지고 있는 기억은 그 사람이 말하지 않는 한 유출될 일이 없다. 하지만 인공지능은 정보를 가지고 있는 기계이기 때문에 그 안에 있는 정보를 쉽게 볼 수 있다.

4. 가능한 반론

4.1 가능한 반론: 인공지능으로 대체되면 편리해진다?

여러 직업을 인공지능으로 대체한다면 편리해진다는 주장에 반박할 수 있다. 인공지능을 사용한다면 단점이 여러 가지 있다. 그중에서 인공지능을 관리할 직원과 비용의 문제가 가장 크다. 인공지능을 가동시키기 위해서는 기계의 본체와 전기가 필요하다. 빅스비나 네이버 클로바 같은 인공지능을 예로 들면 구매하기 위해서 적지 않은 비용이 필요하다. 하지만 복지관에서 그만큼의 돈을 지불 하기에는 힘들다. 보통 후원을 통해 복지관을 운영하거나 국가에서 주는 돈으로 운영한다. 또한 인공지능의 사용 방법이다. 편리하게 쓸 수 있다고 한다. 하지만 노

약자나 아동이 사용하기 힘들다.

4.2 반론에 대한 재반론:

5. 결론

사회복지사의 업무를 인공지능이 대체하면 안된다. 첫 번째로 인공지능은 기존의 정보로만 사용한다. 인공지능에게 지속적으로 정보를 입력하여 학습시켜야 한다. 그리고 대체된다면 일자리가 부족해진다. 과거뿐만 아니라 현재도 취업을 하기 힘들다. 인공지능으로 대체된다면 더욱 취업을 하기 힘들어진다. 또 사회복지의 업무 중에서 상담은 사람 대 사람과 대면으로 하는 활동이다. 하지만 인공지능은 말로만 공감할 수 있을 뿐 공감 능력이 있다는 것을 볼 수 없다.

두 번째로 인공지능으로 대체된다면 이 인공지능에 있는 클라이언트의 개인정보가 유출될 가능성이 있다고 본다. 최근에 더욱 개인정보의 유출이 심해지고 있다. 사람들은 자신의 개인정보를 모르는 사람에게 말하고 싶지 않아 한다. 과거에도 그랬지만 현재는 유독 심해졌다. 인공지능의 발달을 좋게 볼 수 있지만 많은 사람들이 직업을 잃을 수도 있다. 그렇기 때문에 인공지능이 할 수 있고 사람이 하기 힘든 일을 대신 시키는 것이 좋다고 생각한다. 하지만 앞으로의 전망으로는 인공지능이 많은 직업들을 대체할 것이다.¹⁾

6. 참고문헌

1)