

차가운 서식의 틀에서, 따뜻한 공감의 빛으로

충북 자활사례관리 비전 선포 및 프로젝트 '오늘은, 내일로' 공식 제안

과거, 현재, 그리고 미래를 잇는 3년간의 치열한 여정

황정구 010-3218-2079

자활센터 역할의 대전환과 밀려오는 위기



2022 정책 패러다임 전환

단순 사업 수행을 넘어 '사례관리 중심'으로 변화.
전담자 신규 배치 완료.



역할의 급격한 확대

커뮤니티 케어의 최전선이라는
막중한 임무 부여



복합적 위기의 유입

고독사, 은둔형 외톨이 등 치명적
위기 상황의 자활 현장 유입

현장의 모순: 역량의 분산



충북 실무자 교육 이수율
전국 최고 수준 달성



현장에서 작동하는
‘사례관리 프로그램’의 부재



물리적 인력 증가는 오히려 시스템의 부재와
맞물려 실무 역량의 분산과 혼란을 초래함

서식과 평가라는 무거운 덩



거대한 평가 압박

취업, 창업 등 정량적 실적 중심의 끊임없는 요구



행정 서식의 과중함

현장 지원보다 우선시되는 쏟아지는 서류 작업

사명감을 갉아먹는 실무자의
심리적 소진 (Burnout)

단절된 관계 (The Broken Triangle)



서류의 칸을 채우기 위해, 사람을 향한 진정한 경청과 공감의 차단된 현장의 모순.
구체적인 '상담 방법론' 결여.

참여자의 닫힌 마음과 생존 방어기제



표면적 지표: 나이, 부채 등 데이터 파악

현상: 겉으로는 순응하나 결정적 순간 잠적(회피)

**치열한 생존 방어기제: 회피는 나태함이 아닌
삶의 상처로부터 스스로를 지키는 방식**



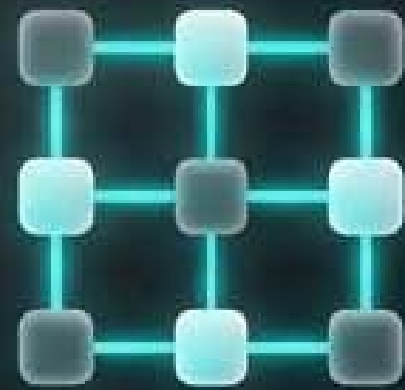
**직관을 넘어선
객관적이고
과학적인 심리 역학
데이터 요구**

잃어버린 본질을 되찾기 위한 3가지 과제



시간 확보

서식 중심의 굴레 해소.
대상자와 온전히 눈을 맞추출
물리적 시간 확보.



표준화

개인의 경험치에 의존하지
않는 질적 수준의 표준화.
역량 편차 축소.



존엄성

서류 너머 숨 쉬는
사람 중심의 본질 회복.
진정한 필요 파악.

사람을 향한 치열한 시도와 현실의 장벽

수지에니어그램 (23-24년)

- **장점:** 참여자 내면 및 본질 파악 탁월
- **한계:** 실무자의 깊은 학습 요구 (높은 진입장벽)

모더레이션 (25년)

- **장점:** 환경적 문제 해결 및 소통에 적합
- **한계:** 전문가 양성 등 물리적 제약 발생

뼈아픈 교훈을 바탕으로 한,
실무 현장 적용을 위한
완벽한 '시스템화' 대두

진화의 매트릭스

인간 이해도 극대화
(기존 방법론의 장점 흡수)

학습 진입 장벽 제거
(즉시 사용 가능한 직관성)

AI 기반
시스템

실무 제약 없는 완벽성
(물리적 한계 극복)

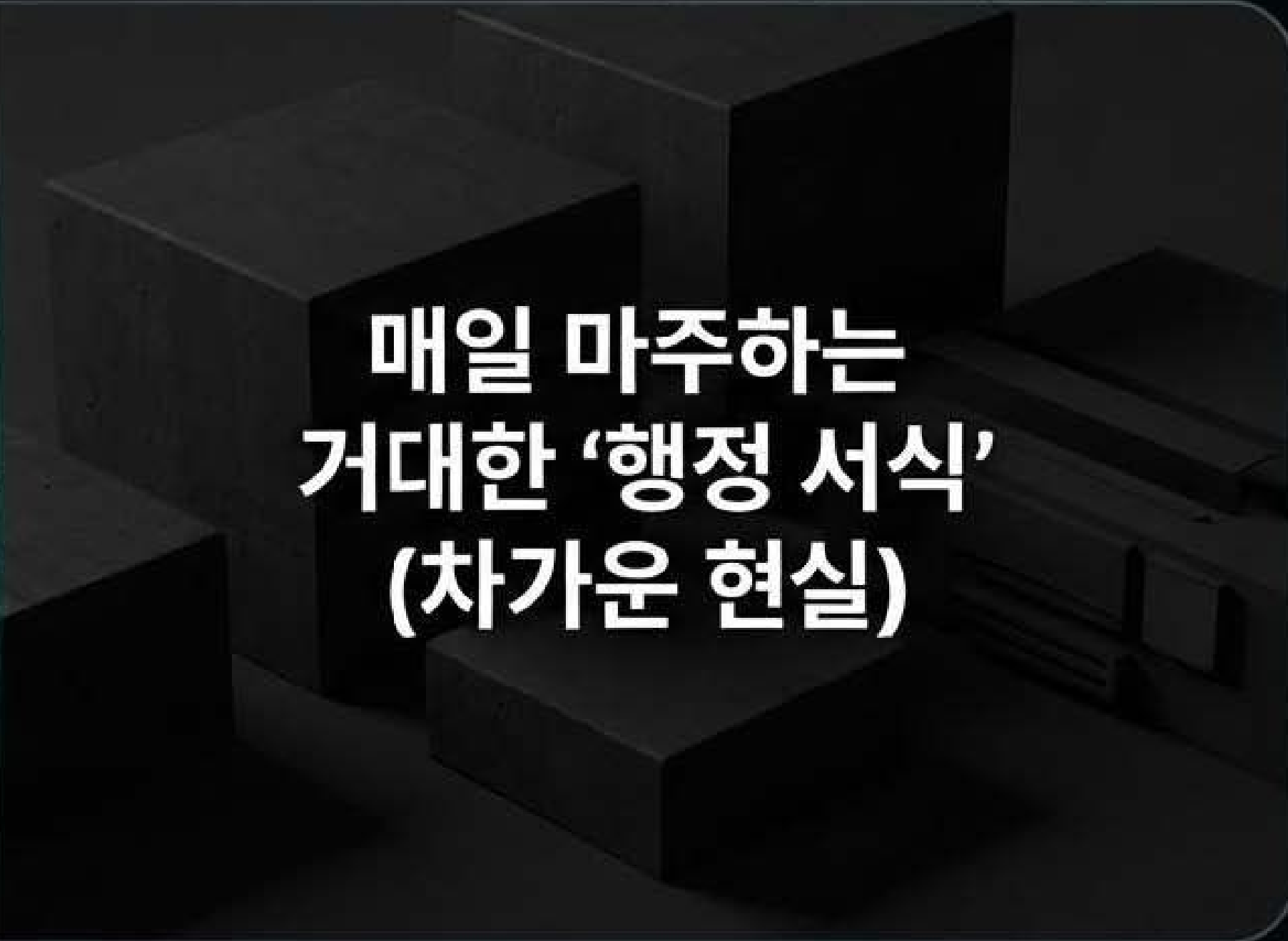
행정 부담의 완벽한 자동화
(서식 압박 해방)

불가능해 보이는 이상을 현실로 만드는 대안, AI.

근본적인 딜레마: 철학과 현실의 충돌



**‘인간 중심의 가치’
(따뜻한 철학)**



**매일 마주하는
거대한 ‘행정 서식’
(차가운 현실)**

아무리 훌륭한 가치라도 서식에 녹여내지 못하면, 결국 실무자를 짓누르는 또 하나의 ‘짐표’로 전락한다.

간극을 연결하는 빛나는 다리, **AI 프롬프트**

**따뜻한
철학**

철학의 시스템화:

AI의 코드 속에서 대상자의 필요를
서식과 완벽히 융합

본질적 심층 분석:

복잡한 기술은 뒤로 숨고, 정교한
'프롬프트'가 전면에서 나섬

보이지 않는 조력자:

이론을 즉각적인 실천으로 바꾸는
완벽한 다리 역할

**차가운
현실**

프로젝트 '오늘은': AI 심리 분석 시스템

어려운 심리학 이론을
당장 쓸 수 있는
'현장의 언어'로
완벽히 번역



설문 데이터를 바탕으로
내면의 **기저 동기** 통역

즉시 적용 가능한
'구체적 행동 양식' 도출

참여자의 **방어기제**와
기저 동기를 꿰뚫어 보는 렌즈

대상자의 이해를 통한 '0기준(Zero-Base)'으로



과거의 편견이나 꼬리표 완벽 배제

참여자가 걸어온 길과 '현재의 나',
있는 그대로의 에너지를 수용 및 인지

과거에 얽매이지 않고
오직 '현재 사람의 본질'에만 온전히 집중

3초 만에 끝나는 완벽한 실전 사용법

Step 1:
지시어(프롬프트)
세팅

Step 2:
참여자 설문 데이터
복사 및 붙여넣기

도출: 단 3초 만에
서론 없는 가장 완벽한
5단계 심층 리포트 완성

현장의 바쁜 일정을 고려한 극강의 단순화 설계

‘오늘은’ 활용 ① 진짜 속마음 해독 (DNA & Story)

DNA 분석:

전문적인 심리기술
습득 없이도 이면의
기본 원인 분석

기저 원인 팩트 체크:

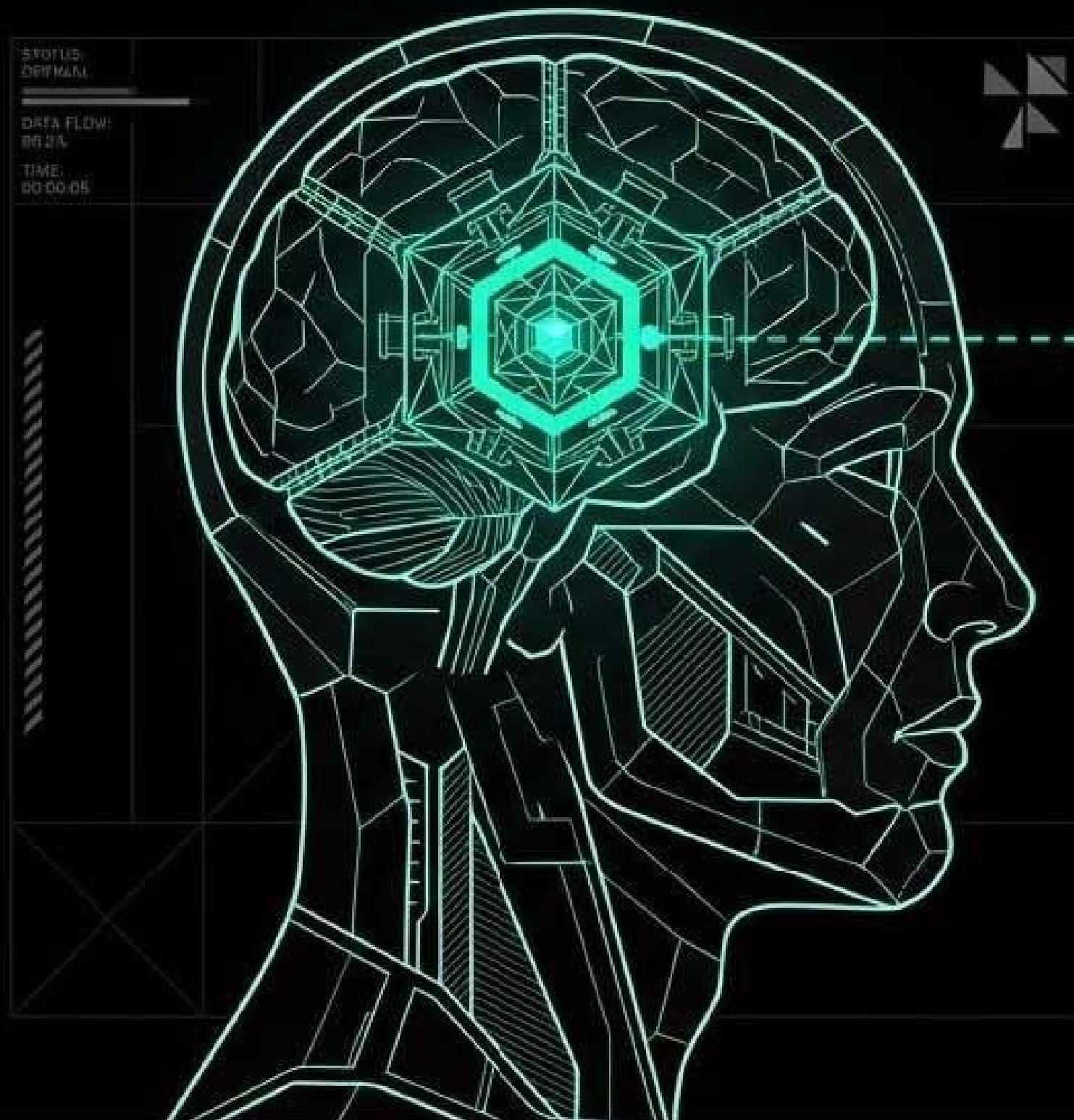
실패에 대한 공포,
통제권 상실의
두려움 규명



표면적 행동 패턴의
명확한 규명:

사실에 기반한
객관적이고 과학적인
역학 분석

회피를 미화하지 않는 객관적 시선



Data Point 1 Module

DATA FLOW: 88.8%

TIME: 00:00:00

객관적 해석

회피와 중독에 대한 객관적 해석
(알코올, 수면 등)

Data Point 2 Module

생존 기제

자아 붕괴를 막기 위한
'불가피한 생존 기제'로 인지

Data Point 3 Module

STATUS: OPTIMAL

TIME: 00:00:00

구조적 이해

비난을 넘어선 구조적
이해의 틀 제공

‘오늘은’ 활용 ② 현장 맞춤형 역량 진단 (SWOT)

실질적 진단 제공
형식적인 분석 지양

‘구체적 강점 도출’



현장에서 즉시 발현될 강점



‘위험 요소 사전 진단’

폭발 위험이 있는 지리(잠재적 갈등)

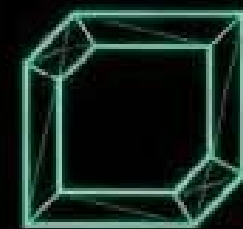
‘오늘은’ 활용 ③ 중장기 자립 플랜 (IAP)



즉각적이고 구체적인 마이크로 솔루션

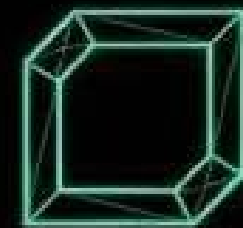
거창한 장기 계획이 아닌 작은 단위의 행동 지침

Mission 01

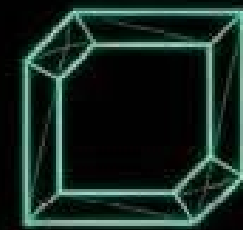


내일 아침 당장
현장에서 실천 가능

Mission 02



Mission 03



대상자의 거부감 없는 성공 경험 누적 유도

'오늘은' 활용 ③ 실무자 소통 가이드

동기부여
트리거

대상자의 닫힌 마음을 여는 핵심 트리거 파악

이성적 팩트 체크

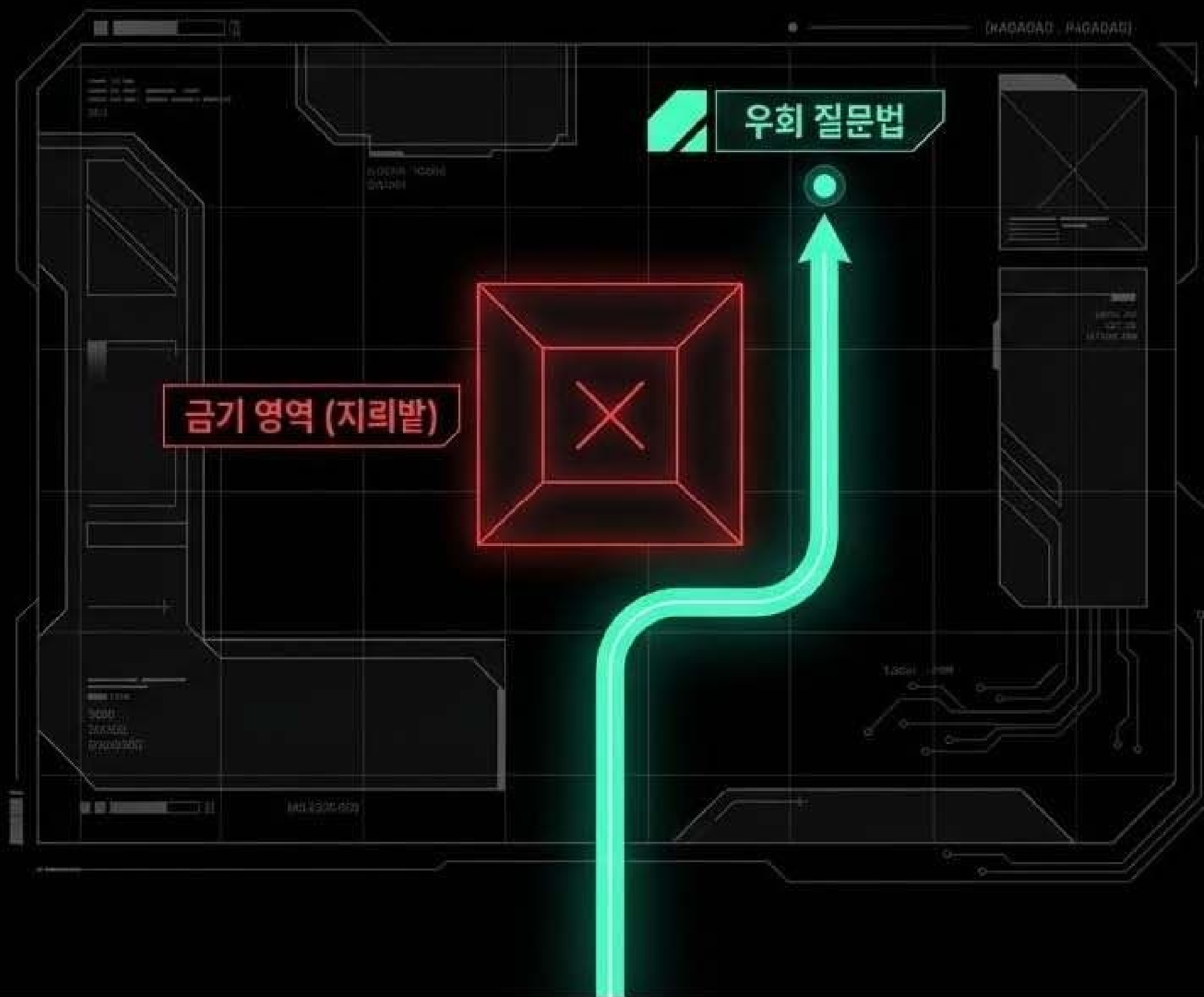
논리적 접근이 필요한 유형

정서적 공감

무조건적 지지가 필요한 유형

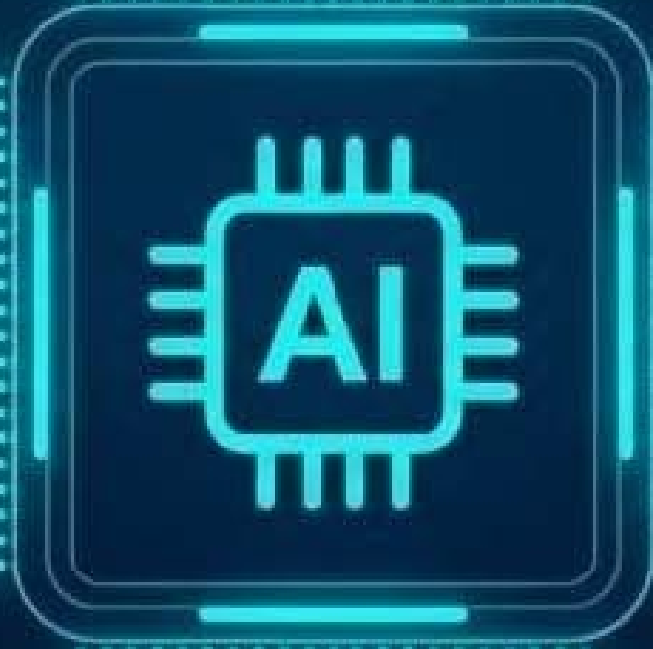
맞춤형 개입 전략을 통한
효과적 라포 형성

소통의 지뢰밭 회피와 우회 질문법



90% 감정 소모 방지

- ◆ 절대 건드려선 안 될 금기 영역 사전 차단
- ◆ 방어기제를 해제하는 맞춤형 우회 질문법 제공
- ◆ 엇나가는 소통으로 인한 실무자의 감정 소모 획기적 감소

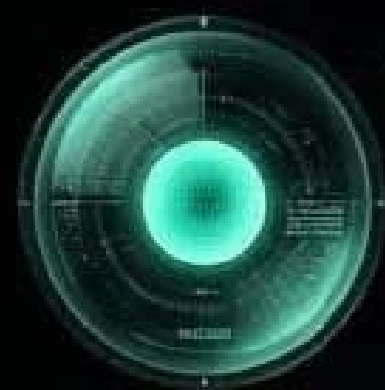
A central graphic of a glowing blue AI chip with the letters 'AI' on it, surrounded by circuit lines that connect to the two main text boxes.

[실무자용]
명확하고
심층적 분석
(전략 수립)

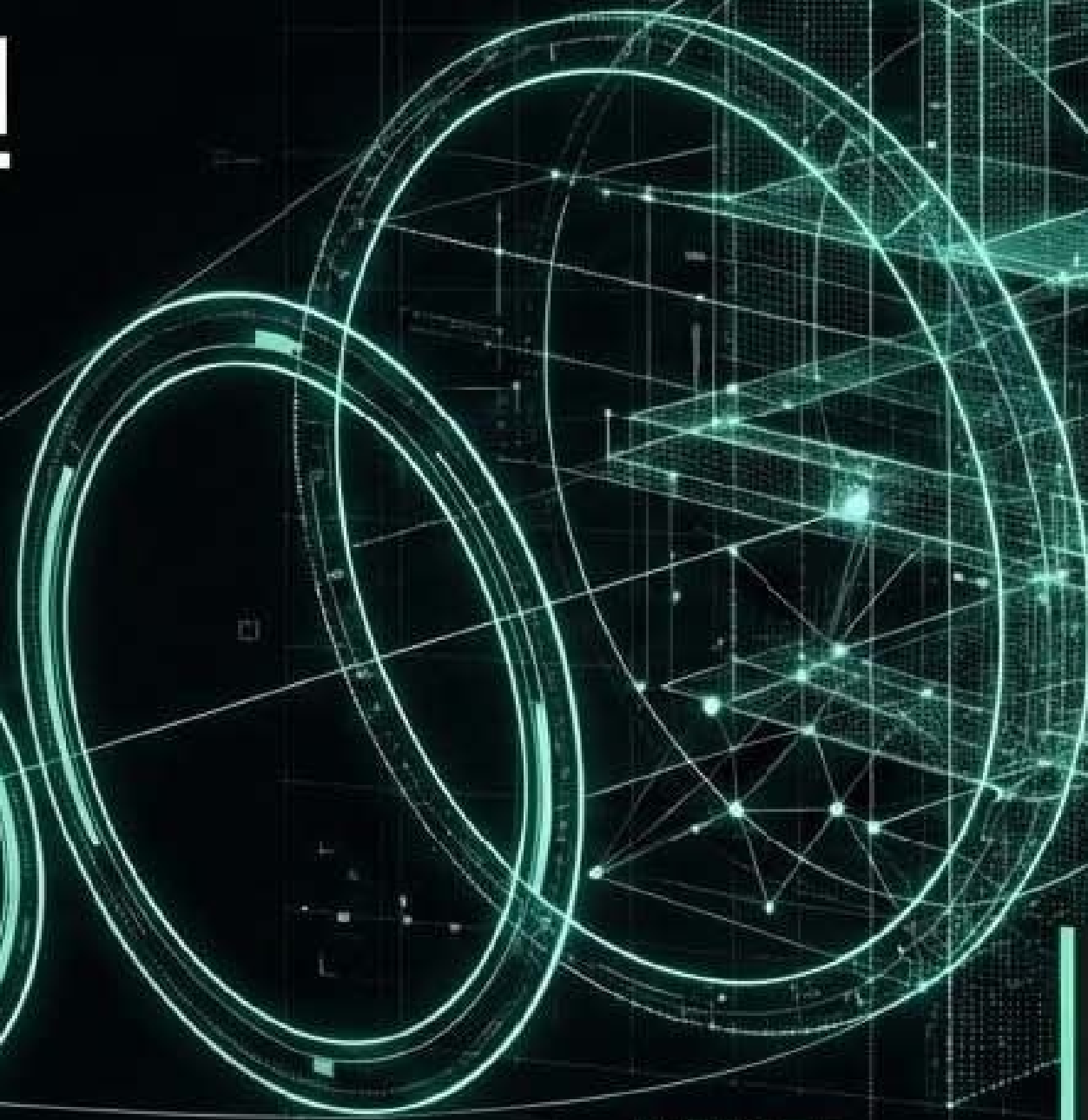
[참여자용]
상처를 위로하고
자존감을 높이는
마음 안내서

'오늘은'을 넘어 '내일로'의 거시적 비전

'오늘은': 한 사람의 내면을
파악하는 미시적 도구



'오늘은'



'내일로'

'내일로': 자활을 위한
실천적 운영엔진

사례관리의 표준화 및 시스템화로 도약

프로젝트 '내일로'의 엔진 프로세스

[실무자의 빛나는 통찰]

(secondary #A0A0A0)

[AI 프롬프트 분석 엔진]

[과학적 자립 경로(IAP)]



대상자 스스로 걸어갈 길 도출

가장 완벽한 행정 서식의 자동화



심도 있는 분석과 대화 결과물을 시스템 내 통합. 행정에 소요는시간 획기적 감축으로 대면 상담의 질 극대화

데이터 기반 직무 매칭 알고리즘

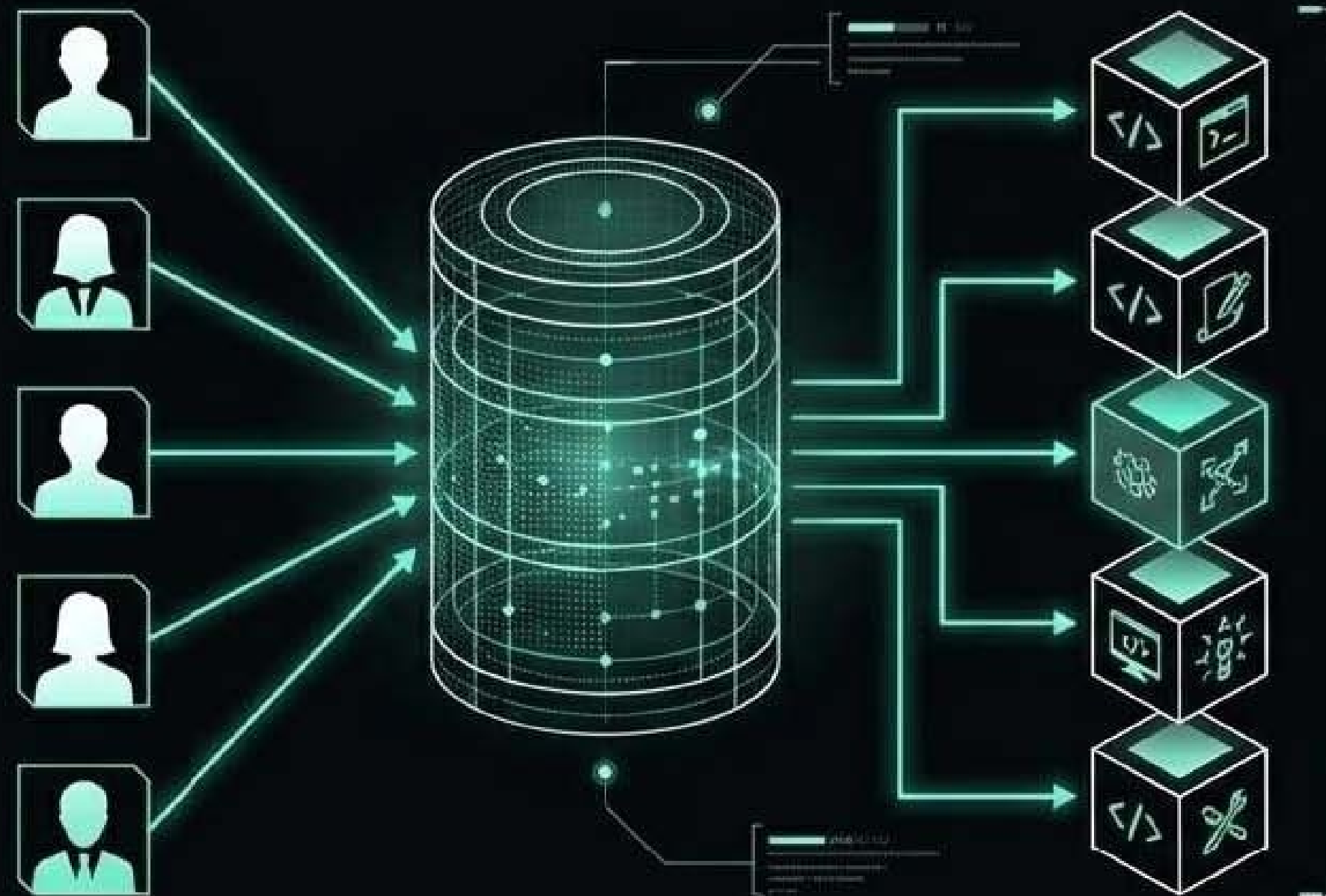
<Algorithm / Match>

누적된 심리 및 성향
데이터베이스 장기적
활용

Psychological profiles

개인의 기질에
가장 완벽히 부합하는
최적 직무 배치

Secondary #A000A0



자활 실패 확률을
획기적으로 낮추는
과학적 의사결정

Secondary #A000A0

사례관리 상황 평준화와 실무자 보호

기존 관행 탈피

담당자의 개인기나 연차에
의존하던 관행 종식

서비스 질 상황

전국 어디서나 최고 수준의
서비스 보장 (정책 신뢰도 제고)



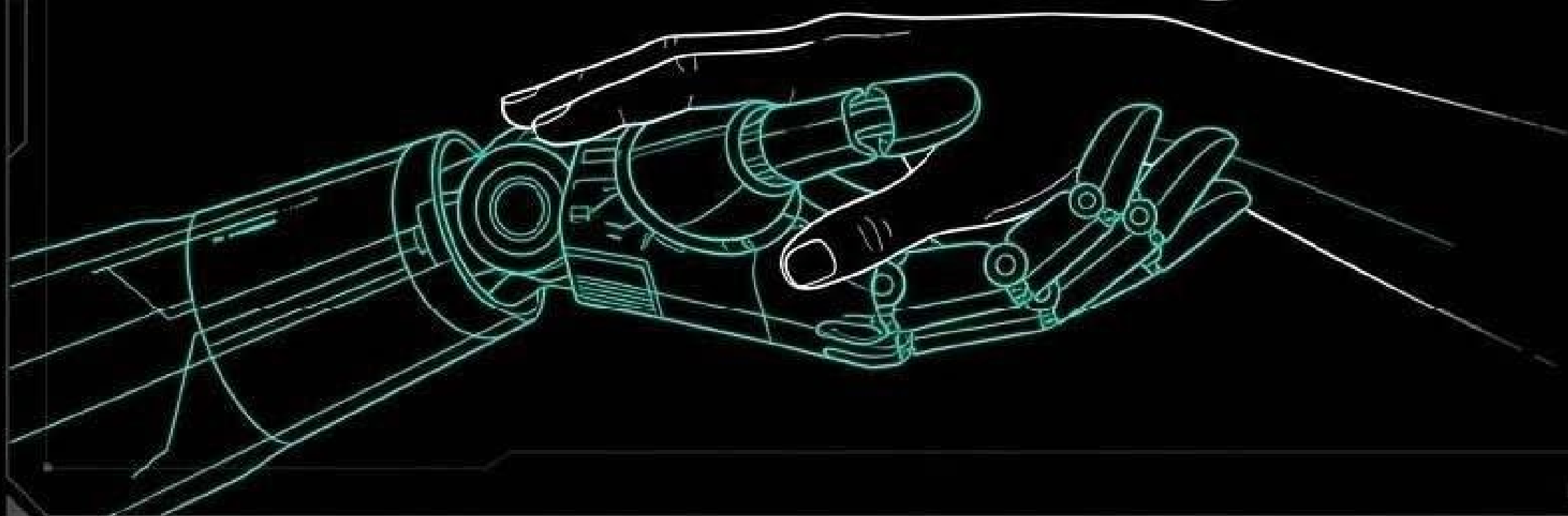
**휴먼 에러 차단 및 감정 소모 방어로
실무자 번아웃 예방**

(Preventing Human Error and Emotional Exhaustion to Prevent Practitioner Burnout)

| 진정한 목적: 인간 존엄성과 효과성의 회복

Efficiency
Effectiveness
Humanity

- 단순한 업무 처리 속도 증가(Efficiency)가 아님
- 대면 상담의 가치 극대화로 진정한 효과성(Effectiveness) 확보
- 기계(AI)가 역설적으로 현장의 인간성(Humanity)을 구원





Code for Human

우리의 철학: 차가운 컴퓨터 코드가 아닌 '인간을 위한 따뜻한 코드'

치열한 상처를 이해하고 결핍을 채워 자립으로 이끄는 기술
기술을 빌려 인간다움을 가장 완벽하게 실현

자활사례관리의 새로운 패러다임: 인간 중심의 스마트 설계

단순 행정 효율성(Efficiency)을 넘어선 효과성(Effectiveness)의 추구



- 단순 행정 효율성(Efficiency)을 넘어선 효과성(Effectiveness) 추구

- 인간 존엄성 회복을 위한 'Code for Human' 철학

- AI와 실무자의 완벽한 분업과 시너지 창출

혁신의 본질: 기계는 서식을, 사람은 마음을

차가운 행정은 AI에게, 따뜻한 공감은 실무자에게

AI

차가운 서식 정리
데이터 누적 완전 이관

우직한 조력자
(Steadfast Assistant)

Human

잃어버린 상담 시간 반환
공감과 치유

• AI는 사람을 통제하는 기계가 아닌 우직한 조력자

• 차가운 서식 정리와 데이터 누적의 완전한 이관

• 실무자에게 잃어버린 '상담 시간'을 온전히 반환

연간 사례관리 구축: 직관적인 4단계 프로세스

현장의 고충을 해결하는 가치 입증 모델

Phase 1

기초 진단 및 초기 설계

Phase 2

심층 개입 및 자가 점검

Phase 3

다층적 사례 네트워크
및 보정

Phase 4

AI 기반 누적 추적 및
통합

[Phase 1] 기초 진단 및 초기 설계: 주관에서 객관으로

완벽한 '0기준(Zero-Base)'을 통한 신속한 라포 형성

'0기준 (Zero-Base)'

실무자의 개인기 / 표면적 지표
[Subjective]



객관적 심리 역학 데이터
[Objective Data]

- 대상자를 완벽한 '0기준(Zero-Base)'으로 초기 정립
- 실무자의 개인기 탈피, 객관적 심리 역학 데이터 집중
- 신속한 라포 형성과 객관적인 1차 IAP/ISP 수립

[Phase 2] 심층 개입 및 자가 점검: 사람을 채우는 시간

서류의 빈칸 대신, 참여자의 삶과 궤적에 집중

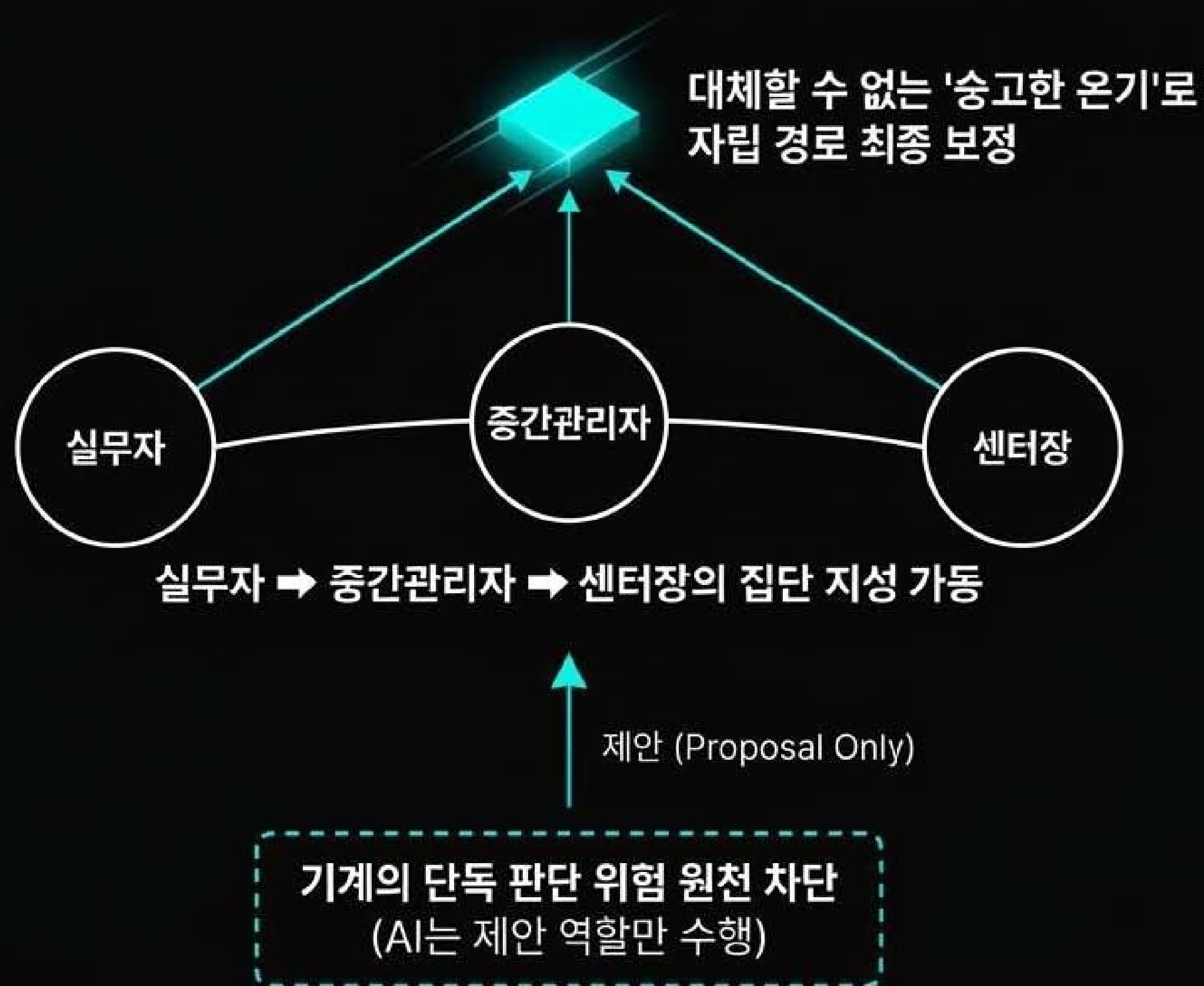
행정 낭비 시간
[Administrative Waste]

본질적 경청 시간 [Essential Listening Time]

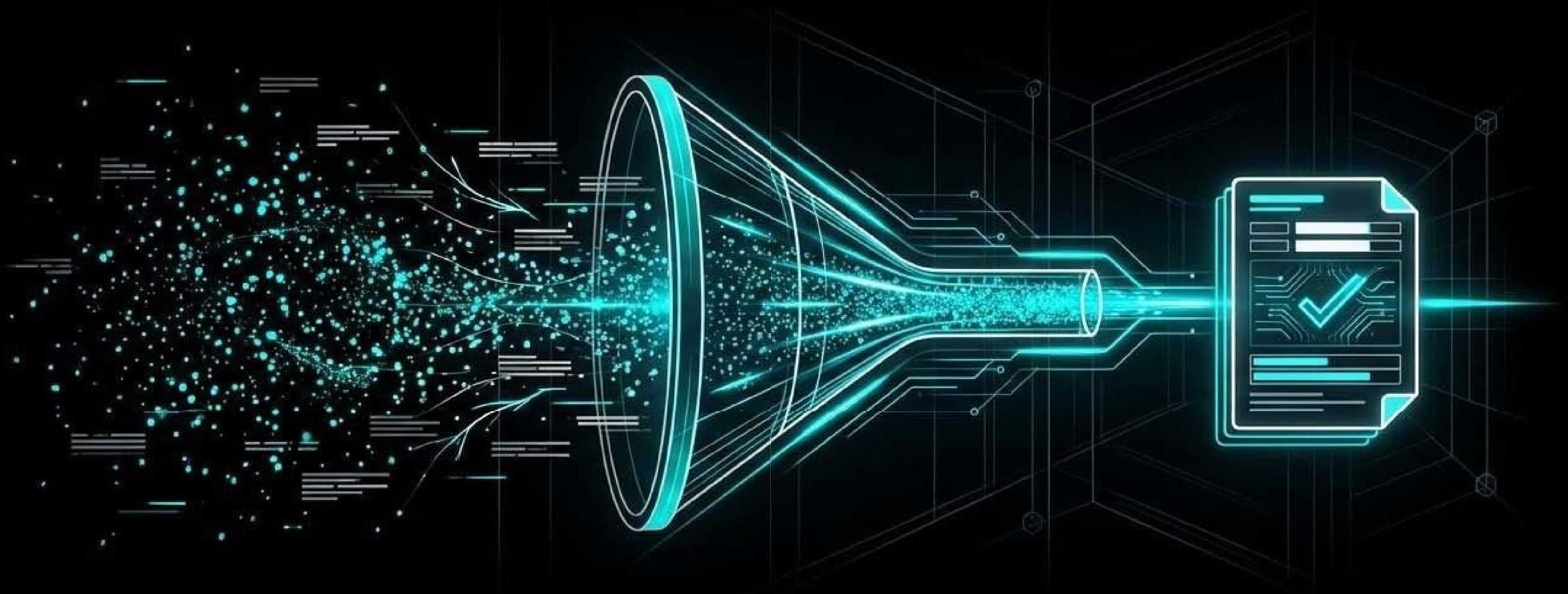
'Humanity (인간성)'

- 행정 낭비 시간 최소화로 본질적 경청 시간 확보
- 서류의 빈칸이 아닌 참여자의 삶과 궤적에 집중
- 참여자 스스로 자할 의지를 다지는 '인간성(Humanity)' 회복

[Phase 3] 다층적 사례 네트워크: 인간 전문가의 통제망



[Phase 4] 누적 추적 및 통합: 단절 없는 2년의 완성



장기 프로세스 간 발생한
모든 텍스트와 대화의 누적

필수 행정 서식(자활사정지, IAP 등)
완벽 통합 및 자동 완성

연말 통합 사례관리 일지 산출로
서류 압박에서 완벽 해방

완벽한 분업과 시너지: 사람과 AI의 조화

[사람의 역할]

- 심층적 공감
- 라포 형성
- 최종 결단 및 보정

[AI의 역할]

- 객관적 기초 진단
- 꼼꼼한 추적 관리
- 자동 통합

기계의 효율성 위에 세워지는 현장의 전문성

기대 효과: 몰입도의 극대화와 상향 평준화

4단계 구조와 시너지 모델을
통한 업무 몰입도 향상

담당자 연차나 개인적 편차에
따른 서비스 질 격차 해소

AI + Human
Synergy

충북 어디서나 최고 수준의
사례관리 서비스 질 보장

상향 평준화

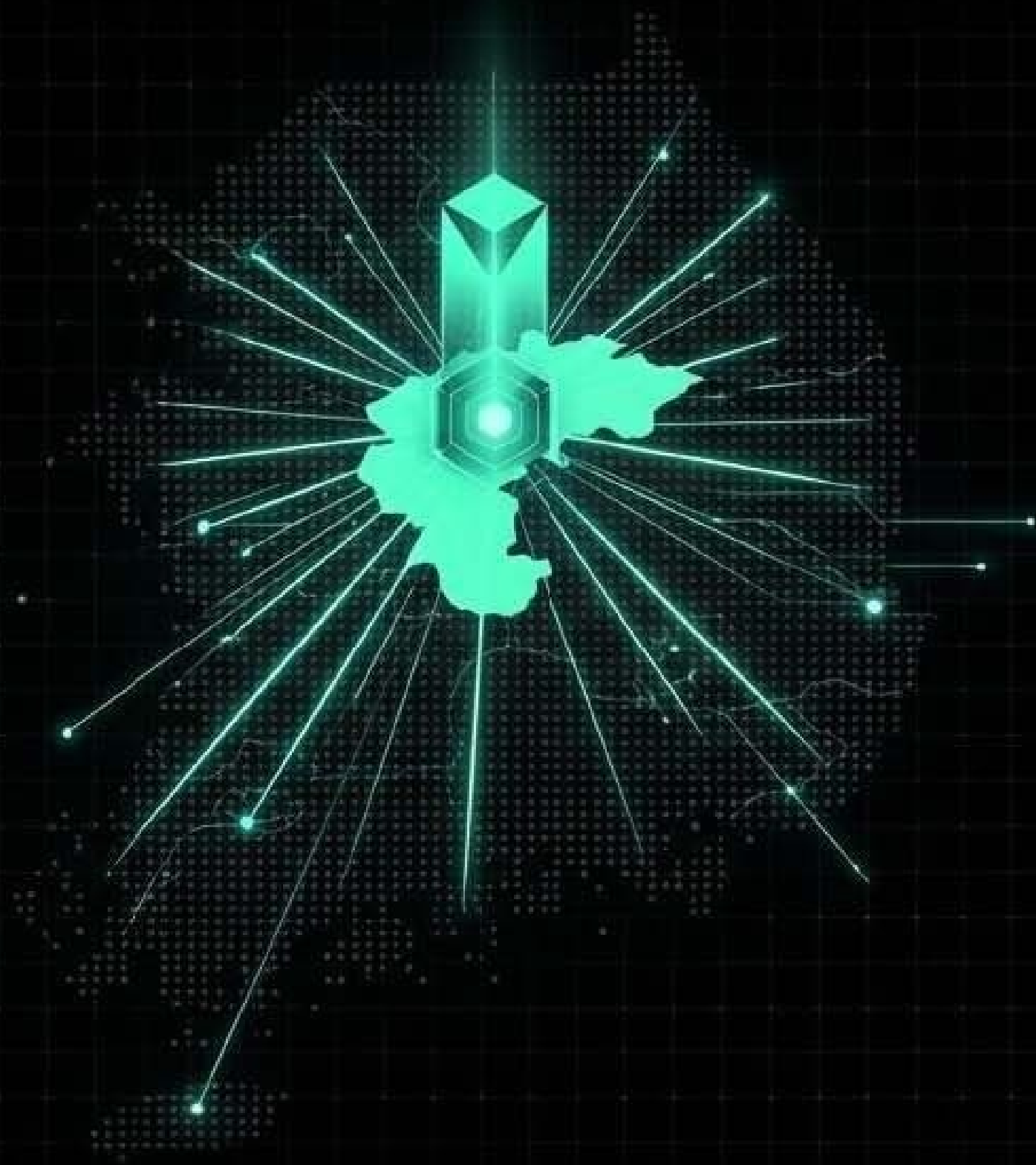


최종 핵심 메시지 (Takeaway)

- AI는 평가나 통제자가 아닌 우직한 현장의 조력자
- 기계에게 서식을 맡기고, 사례관리자는 다시 사람의 마음으로
- **기술로 잃어버린 인간다움을 구원하는 충북의 비전**



자활의 거대한 텐트를 받치는 기둥, 충북



기술이 대체할 수 없는
실무자의 숭고한 온기

온기가 길을 잃지 않도록 돕는
충북 데이터 허브 구축

대한민국 자활을 선도하는
새로운 나침반 제안