AI 기술로 정신적 어려움 겪는 청년의 마음을 열다



하남시정신건강복지센터는 아산재단의 '정신장애인 및 사회적 고립계층 지원사업'에 참여해 정신건강 취약 청년 맞춤형 디지털 기반 서비스 'VIVA! 청춘!' 프로젝트를 시작했다. 사진은 권태훈 하남시정신건강복지센터장(앞줄 가운데)과 사업 담당자들.

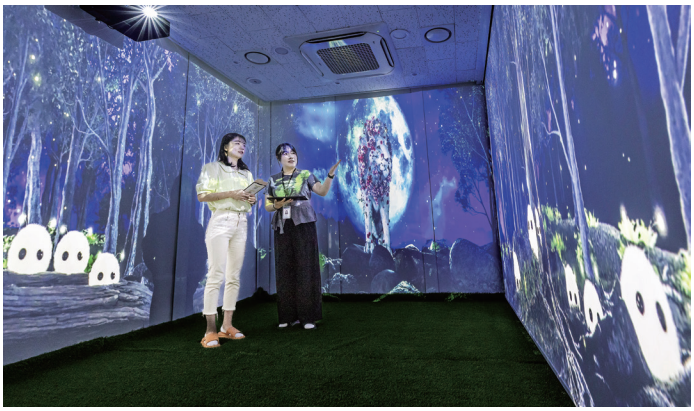
정신적 어려움을 겪고 있는 청년들에게 사람들과 만나고 소통하는 과정은 상상하기 어려울 만큼 힘든 일이다. 어렵게 취업에 성공해도 정해진 시간에 출퇴근하고 여러 사람들과 어울려야 하는 새로운 환경에 노출되어 큰 스트레스를 받는다.

1997년 개소해 30년 가까이 지역 정신건강 서비스의 중심으로 활동해 온 하남시정신건강복지센터는 다양한 중증 정신질환 청년들을 만나며 이 문제에 주목했다. 그리고 아산재단의 '정신장애인 및 사회적 고립계층 지원사업'에 참여해 정신건강 취약 청년 맞춤형 디지털 기반 서비스 'VIVA! 청춘!' 프로젝트를 시작했다.

청년들의 마음을 연 디지털 기술

"전통적인 방식의 대면 서비스는 전문적인 지원이 가능하다는 장점이 있지만, 정신적 어려움을 겪고 있는 청년들은 만남 자체를 어려워해요. 찾아가서 설득하는 것도 한계가 있고요. 청년들이 스스로 찾아올 수 있는 방법을 고민하다가 청년들에게 친숙한 AI, VR 등 디지털 기술을 활용하자는 아이디어를 냈지요." 이현주 정신건강사회복지사는 "정신건강 취약 청년 맞춤형 디지털 기반 서비스 'VIVA! 청춘!' 프로젝트는 생각-마음-행동 돌봄으로 이어지는 3단계 통합 지원 체계로 이뤄진다"라고 설명한다.

첫 번째 단계인 생각 돌봄에서는 온라인으로 쉽게 정신건강 관리에 접근할 수 있도록 했다. 2025년 국내 정신건강복지 기관 최초로 개발한 챗GPT 기반 정신건강관리 앱 '하남이네 힐링펫'은 AI채팅봇에게 말하기 어려운 고민과 감정들을 털어놓고 대화하며 정신건강을 체크할 수 있다. 센터에 방문한 대상자는 AI 기반 프로그램 '마음영화감독'을 이용할 수 있다. 게임처럼 상호작용을 하면서 부정적인 생각을 긍정적인 방향으로 스스로 교정하는 방법을 체험하게 하는 인지행동치료 프로그램이다.



미디어 콘텐츠를 감상하며 스트레스와 불안을 해소하는 '마음쉼터'.



행동 활성화 프로그램 중 마라톤 훈련을 하고 있는 참가자들.

두 번째 마음 돌봄에서는 심리적 회복을 지원하는 '마음쉼터'를 조성했다. 실감형 미디어를 체험할 수 있는 XR(eXtended Reality, 확장현실)룸을 조성해 사회생활에서 오는 스트레스와 불안을 해소하도록 했다.

세상을 향해 힘차게 달려 나가다

가장 생생한 변화는 마지막 3단계 행동 돌봄에서 일어났다. 디지털 프로그램을 체험하는 것에 머무르지 않고 실제 행동으로 이어지도록 하는 행동 활성화 프로그램이다. 대상자들 대부분이 오랫동안 집에만 머물러 있어 체력이 부족하다는 점에 주목하고 '마라톤'이라는 과감한 목표를 세웠다. 10명의 청년들이 참가해 실제 마라톤 대회 참여를 목표로 인근 공원을 달리기 시작했다. 처음에는 단 30초도 뛰지 못하던 참가자들은 꾸준히 연습을 거듭하며 4개월 만에 5km를 거뜬히 달리게 됐다.

"얼마나 많이 달리는가가 중요한게 아니라 사람들과 약속을 지키고 정해진 시간에 외출해 함께 훈련하고, 하나의 목표를 달성하기 위해 끝까지 노력하는 경험 자체가 중요했습니다." 이현주 정신건강사회복지사는 "9월 하남시에서 열린 마라톤대회 5km 코스에 출전했고, 모두 완주에 성공해 참가자는 물론 부모님들도 뿌듯해했다"라고 덧붙인다. 마라톤이라는 무모해 보이는 도전이 이 청년들에게 세상으로 내딛는 가장 귀중한 첫걸음이 된 것이다.

기술을 넘어 다시 사람에게로

첨단 기술을 공공 사회복지 현장에 도입하는 과정은 순탄하지만은 않았다. AI 기술의 발전 속도가 워낙 빨라서 계획 시점보다 기술환경이 앞서 나가기 일쑤였고, 개인정보 및 AI 법령 규제가 강화되어 기존 계획을 다시 검토해야 했다. 담당자들이 직접 개발과정에 적극 참여하고 '가명정보 전문인력 양성 교육'을 수료하며 대응해 나갔다.

"기술적 문제로 고민하고 있을 때 아산재단의 컨설팅 자문교수님이 '사회복지는 결국 사람이 하는 것이니 최신 기술에만 매달리지 말고 부족한 부분은 사람이 직접 하면 된다'고 조언해 주셔서 큰 도움이 됐어요. 이후 AI의 한계를 정신건강사회복지사의 모니터링과 위기 개입이 보완하는 결합 모델로 발전시키고 있습니다. 기술이 사람을 대신할 수 없음을 배웠어요." 이현주 정신건강사회복지사는 "센터에서도 기존 업무와 재단의 지원사업을 유기적으로 연계해 추진할 수 있도록 배려해 주신 덕분에 더욱 책임감을 가지고 적극적으로 임할 수 있었다"고 말한다.

하남시정신건강복지센터가 전하고 싶은 메시지는 명확하다. 정신질환이 있다고 해서 취업이나 자립이 불가능하지 않다는 것, 그리고 다시 사회와 연결되는 과정을 더 지속 가능한 방식으로 만드는 것은 앞으로 하남시정신건강복지센터가 만들어가야 할 몫이다. 글 **편집부**