

COVID-19로 인하여 봉사활동 참여가 중단된 노인의 변화와 적응과정 탐색: 노인종합복지관 봉사활동 참여 노인 사례를 중심으로*

안선영, 박미리†

이지연, 한예진

연세대학교 사회복지대학원

연세대학교 일반대학원

본 연구는 COVID-19로 인하여 봉사활동 참여가 중단된 노인의 변화와 적응과정을 탐색하고, 향후 노인봉사활동의 방향성을 제시하는 것에 목적이 있다. 이를 위해 서울시 내 A 노인종합복지관에서 봉사활동에 참여하다가 COVID-19 이후 참여가 중단된 노인 6명과의 심층면접을 통해 질적 사례연구를 수행하였다. 연구 참여자들의 인터뷰 내용 녹취록을 분석 자료로 활용하여 '사례 내 분석'과 '사례 간 분석'을 실시하였으며, 분석 프로그램은 ATLAS TI 9.0을 활용하였다. 사례 내 분석에서는 공통적으로 봉사활동 중단 이후의 변화와 적응과정이 나타났으나, 개인의 성격이나 심리적 상황, 건강상태, 경제적 여건 등에 따라서 조금씩 상이한 모습을 보였다. 사례 간 분석에서는 총 3개의 범주, 10개의 주제가 도출되었다. 범주는 'COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 변화된 일상', 'COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 적응과정', 'COVID-19를 넘어 새로운 시대 준비하기'로 나타났다. 이상의 연구결과를 바탕으로 COVID-19 상황 이후 봉사활동 중단으로 인하여 어려움을 경험하고 있는 노인봉사자들의 욕구와 수요 파악, 언택트 및 온택트 봉사활동 개발 등 노인봉사활동에 대한 복지관 차원에서의 대응방안 필요, 노인이 주체적으로 이끌어갈 수 있는 지역복지 차원의 봉사활동 영역으로 확장이라는 실천 방안을 제언하였다.

주요어: 노인, 봉사활동, COVID-19, 봉사중단, 질적 사례연구

* 본 연구는 연세대학교 사회복지대학원 BK21 FOUR '공정한 포용사회 구현을 위한 혁신과 협력 역량을 갖춘 통합형 인재양성 사업단'의 지원을 받아 작성된 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 박미리, 연세대학교 사회복지대학원 석사과정, 서울특별시 서대문구 연세로 50, E-mail : miree.park@yonsei.ac.kr

안선영, 연세대학교 사회복지대학원 석사과정(제1저자)

이지연, 연세대학교 일반대학원 디자인경영학협동과정 석사과정(공동저자)

한예진, 연세대학교 일반대학원 통일학협동과정 석사과정(공동저자)

■ 최초투고일 : 2021년 2월 28일 ■ 심사마감일 : 2021년 3월 29일 ■ 게재확정일 : 2021년 4월 4일

1. 서론

2019년 12월, 처음 발생한 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)는 불과 몇 개월 만에 전 세계적으로 대유행하게 되었다. 2020년 1월에 한국에서도 해외 발 첫 번째 환자가 확진 판정(이윤정, 2020)을 받은 후 2021년 2월 현재까지도 유행은 지속되고 있다. COVID-19는 접촉 및 비말감염 위험이 높기 때문에 확진자와 밀폐된 공간에 함께 있거나 신체적으로 접촉할 경우 매우 높은 확률로 감염이 된다(박명운, 2020). 때문에 전례 없는 전염병의 대규모 확산, 집단감염 등이 발생하고 있다.

COVID-19는 특히 60세 이상 고령자에게 더욱 치명적이다. 질병관리청의 코로나바이러스감염증-19(COVID-19) 사이트에 게시된 국내 확진자 연령별 현황을 살펴보면, 2021년 2월 23일 기준, 60-69세 확진자는 13,754명(15.7%), 70-79세 확진자는 6,687명(7.6%), 80세 이상 확진자는 4,312 (4.9%)로 전체 확진자 중 60세 이상 고령자가 약 30%를 차지한다. 특히 확진자의 치명률은 연령이 높을수록 증가한다. 60세 미만의 치명률은 0.3% 미만인데 비하여 60-69세의 치명률은 1.32%, 70-79세의 치명률은 6.43%, 80세 이상의 치명률은 20.66%까지 치솟는다. 또한 미국 질병통제예방센터(Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 자료에 따르면 COVID-19로 인한 사망자의 약 80%가 65세 이상 노인이다.

노인의 COVID-19에 대한 취약성이 제기되면서 정부에서는 사회적 거리두기(social distancing)를 위하여 노인종합복지관, 경로당 등의 노인복지시설 휴관을 권고하였다. 2020년 2월부터 서울시의 노인종합복지관에서는 휴관 혹은 소규모 개관을 지속해오다가 사회적 거리두기가 2.5단계로 상향된 2020년 12월 8일부터는 전면 휴관하게 되었

다. 하수정(2021. 2. 17)의 기사에 따르면 최근 사회적 거리두기가 2단계로 완화되면서 서울시 내의 복지관, 경로당 등 복지시설이 2월 18일자로 일부 개관하였으나, 감염 위험을 줄이기 위해 5~10인 이하의 비활동성, 비접촉성 프로그램을 위주로 운영되었다.

노인종합복지관의 운영 중단 및 축소는 복지관을 매개로 다양한 봉사활동에 참여하며 본인을 사회에 필요한 존재라고 인식하고 긍정적인 자아상을 형성하던 노인봉사자들의 일상에 큰 변화를 가져왔다. 복지관에서는 COVID-19 사태 이후에도 비대면 혹은 부분적으로 급식서비스, 생활방역 지원, 생필품지원, 정서지원, 온라인 서비스, 위생 서비스, 배달서비스, 기관방역서비스 등을 운영하였으나(서보경, 2020) 노인 봉사활동은 전면 중단하였다. 생계와 직결된 일자리, 급식 등의 활동은 일부 운영되었으나 여가활동으로 분류되는 봉사활동은 제외된 것이다. 그러나 지역사회 복지관이나 데이케어센터, 종교기관과 같은 지역사회 기관에서 활동하던 노인들은 COVID-19 이후 사회적 소외로 인한 위험성이 더 심각하게 나타난다(Santini et al., 2020).

봉사활동의 특성은 자발성, 이타성과 이기성, 공공성, 지속성, 무보수성으로 설명할 수 있다. 오랫동안 봉사활동의 특성으로 언급된 것은 '이타성'(이필환 외, 2019)이지만, 봉사활동으로 봉사자가 긍정적인 신체적, 정신적 영향을 받는다는 측면에서 '이기성'도 함께 논의되고 있다(김동배 외, 2009). 다시 말해, 봉사활동은 완전히 타인을 위한 활동이라기보다 봉사활동으로 경험한 긍정적 효과를 지속해서 얻고자 하는 개인의 욕구가 개입된 활동이라는 것이다. 때문에 COVID-19 상황을 적용해 가는 노인봉사자의 상황은 봉사활동의 이타성의 측면뿐만 아니라 이기성의 측면까지도 확장해 바라볼 필요가 있다.

또한 노인에게 있어 봉사활동은 역할상실(예, 퇴직으로 인한 경제활동 중단, 배우자와의 사별로 인한 상실, 부모의 역할 상실, 사회관계의 상실 등)에 따른 부정적 영향을 최소화 한다(이금룡, 2002). 즉, 봉사활동을 통한 새로운 역할을 수행함으로써 성공적인 노후생활을 보낼 수 있는 기회를 갖게 된다(Atchely, 1985; Hooyman & Kiyak, 1999; 유성호 외, 2000). 이러한 새로운 역할은, 역할활동이 많을수록 스스로 자아개념을 긍정적으로 유지하여 생활만족도가 높아진다는 역할이론(Lemon, B. W., Bengtson, V. L., & Perterson, J. A., 1972)에 근거하여 봉사활동이 노인에게 얼마나 필요한지 설명될 수 있다.

COVID-19 상황으로 인해 노인들은 봉사활동 중단을 경험하게 되면서 의도치 않은 스트레스에 노출되었다. 스트레스 대체이론에 의하면 개인마다 환경적 영향에 대한 평가 양상이 다르기 때문에 동일한 환경 자극에 대해서도 서로 다른 반응과 적응 수준이 나타난다(Folkman, 2010; Lazarus & Folkman 1984a; Lazarus & Folkman, 1984b; Bolton, 2007). 따라서 스트레스 상황 자체보다 처해진 그 상황에 대해 어떻게 개인이 대처해나가는지에 따라 적응적 결과가 달라질 수 있으며, 적응하는데 있어 개인이 긍정적으로 대처하기 위한 자원으로는 개인의 내부 자원과 외부 환경적 자원에서 찾을 수 있다(Moos, 1984; Lazarus, 1984).

이처럼 노인에게 봉사활동이 갖는 의미가 매우 중요하고, 노인의 삶에 큰 영향을 미치는 만큼 COVID-19로 인한 강제적 봉사활동 중단 시 겪게 되는 변화와 적응과정에 주목할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 위와 같은 이유로 COVID-19로 인하여 봉사활동이 중단된 노인들이 경험하는 변화와 적응과정을 탐색하고자 한다.

2. 문헌고찰

1) 노인에게 봉사활동이 갖는 의미와 효과

우리나라의 노인실태조사(2017)에 따르면 노인의 봉사활동 참여 경험은 15.4% 수준이다. 전체 노인의 3.9%가 현재 봉사활동에 참여하고 있으며, 참여한 적은 있으나 현재는 참여하고 있지 않은 노인은 11.5%로 나타났다. 봉사활동 참여 노인의 참여 빈도를 살펴보면, 월 1회가 23.2%로 가장 많으며, 주 1회가 22.9%, 주 2~3회가 18.7% 순으로 나타난다. 주 1회 이상 봉사활동에 참여하는 노인은 현재 봉사활동에 참여하고 있는 노인 중 41.6%를 차지한다. 이는 노인의 삶에 있어 봉사활동이 큰 비중을 차지할 수 있음을 의미한다.

노년기에는 퇴직으로 인한 경제적 역할의 상실, 자녀의 출가로 인한 부모 역할의 상실, 배우자와의 사별로 인한 상실, 사회적 관계의 상실 등 다양한 역할 상실을 경험한다. Neugarten(1979)의 '활동이론'에서는 이러한 역할상실에 대처하는 방안으로 노인의 사회활동 참여를 제시한다. 이 이론에서는 노인은 중년과 동일한 사회적 욕구를 갖고 있으므로 이러한 역할상실을 대체할 수 있는 사회활동 참여의 중요성을 강조한다. 봉사활동은 노인의 다양한 사회활동 중 하나로 긍정적인 평가를 받고 있다.

사회적 역할의 대체방안으로 수행될 수 있는 봉사활동은 노인의 신체적, 정신적 건강에 중요한 영향을 미친다(Morrow-Howell, Hinterlong, Rozario, & Tang, 2003). 미국의 삶의 변화 조사자료(American Changing Lives)를 활용한 선행연구들은 봉사활동에 참여하는 노인의 주관적 건강 개선 효과(Willigen, 2000), 신체건강과 우울감의 개선효과, 자아존중감의 향상효과(Thoits & Hewitt, 2001), 공식적 봉사활동과 우울감과의 상관관계(Li &

Ferraro, 2005)를 검증하였다. 국내에서 진행된 이현기(2016)의 연구에 따르면, 노인봉사활동이 신체적, 정신적 건강에 미치는 영향을 중단설계로 연구한 결과, 노인의 봉사활동 참여가 신체적 건강을 증진시키고, 우울감을 감소시키며, 자아존중감을 향상시키는 것에 기여하였다.

봉사활동은 노인의 사회적 상호작용에도 긍정적인 영향을 미친다. 봉사활동은 노인의 고독과 소외를 해결할 수 있으며(이금룡, 2013), 지역사회에 대한 소속감을 향상시킨다. 또한 봉사활동에 참여하는 노인은 비공식적 상호작용이 증가함으로써 지역사회 문제를 해결할 수 있는 역량도 향상된다(이금룡, 2019). 봉사활동은 노인으로 하여금 자신이 아직도 지역사회에 필요한 존재라는 인식을 갖게 하며, 긍정적인 자아상을 형성할 수 있도록 한다(한경혜, 김주현, 2001).

봉사활동에 참여하는 노인들과 참여하지 않는 노인을 비교 분석한 연구들을 살펴보면 봉사활동 참여의 효과성을 더욱 확인할 수 있다. 봉사활동에 참여하는 노인과 참여하지 않는 노인을 비교한 해외 선행연구 결과들에서는 봉사활동에 참여하는 노인들이 참여하지 않는 노인들에 비하여 심리적 복지감이 높고(Hunter & Linn, 1981), 삶의 만족도도 높은 것으로 나타났다(Krause et al., 1992; Morrow-Howell et al., 1999).

봉사활동 참여노인과 비참여 노인들 간의 신체적, 정서적, 심리적, 관계적 차이를 비교한 국내연구들에서는 봉사활동에 참여하고 있는 노인이 참여하지 않은 노인에 비해 건강관련 삶의 질이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다(정미화 외, 2018). 또한 봉사활동에 참여한 경험이 있는 혹은 참여하고 있는 노인들이 전혀 참여하지 않은 노인들 보다 낮은 우울수준을 보였다(정진경, 2011; 김수현, 2013). 최해강, 김안자(2010)의 연구에서는 봉사활동 참여 노인들을 비참여 노인들과 비교하였을 때, 과거차

원, 현재차원, 미래차원 등 모든 차원의 생활만족도에서 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 특히 봉사활동 여부에 따른 미래에 대한 생활만족도와 생활만족도 전체에서 통계적으로 매우 큰 영향력의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

봉사활동 참여집단과 비참여집단의 사회적 관계망을 비교분석한 이현기(2013)의 연구에서는 자원봉사 참여자가 비참여자에 비하여 소속된 단체 수가 더 많다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 사회적 관계망수도 비참여자에 비해 참여자가 더 크게 나타났다. 관계망은 특정 개인이 힘들거나 어려울 때 도움을 줄 수 있는 자원들이다. 즉, 봉사활동 참여자의 비공식 지원망이 비참여자보다 많다는 것을 의미한다.

2) 노인의 봉사활동 참여 중단

봉사활동 중단을 설명할 수 있는 이론으로는 기대이론과 욕구이론이 있다. 먼저 기대이론에서는 인간행동의 지속과 중단을 결정하는 요소로 선호성, 수단성, 기대성을 강조한다(Vroom, 1964). 봉사자는 자신이 하고 있는 봉사업무에 대한 만족 또는 불만족에 따라 봉사활동의 지속 및 중단을 결정한다. 또한 봉사자는 자신이 현재 참여하고 있는 활동이 자신의 참여동기와 욕구를 충족시킬 수 있는 수단이 될 때 활동을 지속한다(Moore, 1985). 참여 동기를 충분히 충족시킬 수 있어도 자신이 봉사활동을 잘 감당할 수 없다고 느낄 때는 활동을 중단할 가능성이 높다. Maslow(1943)의 욕구이론에서도 개인이 충족하기 원하는 사회적 욕구, 자아실현의 욕구 등이 봉사활동의 지속과 중단에 영향을 주는 요인으로 작용한다고 본다.

Schindler-Rainman과 Lippitt(1975)의 연구에서는 봉사활동을 중단하게 하는 요인으로 봉사활동 조직의 담당자가 주는 비현실적인 기대, 클

라이언트나 동료들로부터의 적절한 피드백의 결여, 자원봉사 프로그램에 있어서의 전반적인 사기와 그 활동 조건 등을 제시한다. 이는 봉사자의 참여 동기에 충격을 주는 요인이며, 자신의 일에 대한 책임성을 의심하게 되어 봉사활동에 대한 부정적 태도를 취하게 한다.

이러한 참여 동기, 욕구 등의 요인과 더불어 다양한 인구사회학적 요인들도 봉사활동 중단에 영향을 미친다. 실제로 노인들의 봉사활동 중단요인을 분석한 Butrica et al.(2009)의 연구에 따르면 결혼상태, 교육수준, 종교, 시간부족, 건강상태 등의 요인이 있다. 먼저 자원봉사에 참여하는 배우자와 결혼한 노인보다 자원봉사에 참여하지 않는 배우자와 결혼한 노인이 자원봉사를 중단할 확률이 더 높으며, 이혼 또는 사별 등 결혼 상태에 변화가 있는 노인들이 자원봉사를 중단할 가능성이 높다. 또한 교육수준이 낮을수록, 종교가 없는 노인일수록 자원봉사의 중단확률이 높으며, 노인의 주거지 변경도 봉사활동 중단 가능성을 높인다. 부모, 자녀 등 돌봄 노동에 참여하는 노인은 시간부족으로 인하여 봉사활동을 중단할 가능성이 높으며, 우울증, 낮은 ADL 등 정신적, 신체적 제약이 있는 노인은 봉사활동을 중단할 가능성이 높다.

위에 제시한 선행연구들은 자원봉사활동의 중단요인을 개인적, 인구사회학적 차원에서 분석하였다. 그러나 현재 COVID-19 상황과 같은 재난적 상황에서의 강제적 봉사활동 중단은 개인의 참여 동기, 인구사회학적 요인과 관련이 없는 이례적인 일이다. 그러므로 재난적 상황으로 인한 강제적 봉사활동 중단에 대한 봉사자들의 경험과 적응과정을 탐색하는 것이 필요하다.

3) COVID-19로 인한 노인 자원봉사의 변화

노인 봉사활동은 COVID-19 상황 이후 새로운

국면을 맞이하게 되었다. 대면서비스가 기본인 사회복지현장은 사회적 거리두기 정책에 따라 정부로부터 집합금지 명령을 받게 되었고, 대면서비스는 모두 중단한 채 비대면 서비스로 전환하여 대응하게 되었다(김용길, 2020).

특히, 노인봉사활동은 주로 대면서비스를 기본으로 이루어지기 때문에 대부분이 중단된 상태다. 노인자원봉사자에게는 이 상황이 더욱 큰 어려움으로 다가올 수 있다. 급식서비스, 생활방역지원, 생필품지원, 정서지원, 온라인 서비스, 위생서비스, 배달서비스, 기관방역서비스 등은 비대면 서비스로 전환되어 제공되었으나(서보경, 2020), 노인 봉사활동은 포함되어 있지 않다.

생계지원, 급식지원, 일자리 지원 등 인간의 1차적 욕구를 충족시킬 수 있는 사업들은 COVID-19 상황이 확산됨과 동시에 빠르게 대안책이 마련되었으나, 심리적 욕구를 충족시키는 노인자원봉사사업의 경우 우선순위에서 제외되어 대안책이 마련되지 않은 실정이다. COVID-19의 영향으로 강제적으로 봉사활동이 중단된 노인들은 대체할 활동도 찾기 어려운 실정기에 봉사활동 중단에 따른 부정적 영향이 클 것으로 사료된다.

3. 연구방법

1) 연구설계

질적 연구방법은 참여자들의 경험을 중심으로 사회적 현상을 심층적으로 이해하는 해석학적 입장을 근간으로 하고 있다(유기웅 외, 2018). 때문에 개인, 집단 혹은 하나의 지역사회가 연구대상으로 여겨질 수 있으며, 각 사례의 특성을 충분히 이해한 후 전반적인 패턴을 찾아내는 연구방법이다(신경림 외, 2004). 그 중 사례연구는 특정 사례

에 대해 맥락적 분석을 실시하는 작업으로(유기웅 외, 2018), 질적인 하나의 사건 현상 또는 사회적 단위를 분석한다(Merriam, 1998).

본 연구에서는 COVID-19라는 감염병의 유행으로 인하여 복지관 운영이 중단됨에 따라 봉사활동 참여가 중단된 노인들의 변화, 적응과정에 대한 경험을 다루는 것에 목적이 있다. 따라서 COVID-19로 인한 노인의 봉사활동 중단이라는 구체적 경험에 대한 심층적인 이해를 담아내고자 사례연구방법을 채택하였다.

2) 자료 수집 및 분석방법

연구자들은 조사목적에 의해 가장 대표성이 있다고 여겨지거나 유용하다고 생각되는 대상을 유의표집(purposive sampling)법을 이용하여 선정하였다. 연구 참여자 모집은 서울시의 A 복지관을 선정하여 5년 이상 봉사활동에 참여한 연구 참여자를 추천받았고, 그 중 자발적 참여를 통해 면접의사를 밝힌 6명의 노인을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다.

연구 참여자들은 서울시에 거주하며 복지관에서 봉사활동에 참여하는 70대와 80대 노인이다. 이들은 다양한 종류의 봉사활동에 참여하고 있었으며 봉사활동 기간은 적게는 7년에서 길게는 18년이

다. 연구 참여자의 기본 정보는 <표 1>과 같다.

심층 인터뷰는 수도권에 사회적 거리두기가 1단계로 유지되었던 2020년 11월 5일부터 2.5단계가 유지되었던 2021년 1월 29일까지 진행되었다. 인터뷰는 연구자 1명과 연구 참여자 1명이 1:1로 진행하였으며, 연구 참여자별로 1회 이상, 약 1시간에서 2시간동안 진행하였다. 인터뷰 장소는 연구 참여자가 가능한 편안한 곳에서 진솔한 태도로 임할 수 있도록 하기 위해 연구 참여자들에게 익숙한 복지관 내 공간 혹은 근처 카페에서 진행되었다.

인터뷰질문은 노인종합복지관에서 해온 봉사활동 내용, 참여 동기, 지속기간, 봉사활동이 주었던 삶의 의미, COVID-19 이후 자원봉사 참여 상황에 나타난 변화와 그에 따라 경험하게 된 신체적, 정신적, 관계적 어려움, 그리고 봉사활동이 중단된 이후에 적응하는 과정, 적응 과정이 노인의 삶에 미친 영향과 의미 등을 기본질문으로 하였다. 또한 연구 참여자의 응답에 따라 상세한 질문을 추가하는 방식으로 진행하였다. 이를 통해 수집한 자료들로 Creswell(2016)의 사례연구 접근인 ‘사례 내 분석’과 ‘사례 간 분석’을 실시하였다. 사례 내 분석에서는 각 연구 참여자가 COVID-19로 인하여 봉사활동이 중단되면서 경험한 변화와 적응과정이 개별적으로 잘 드러나도록 분석하였으

<표 1> 연구 참여자의 정보

구분	출생년도(나이)	성별	세대구성	봉사기간	봉사 내용(종류)
연구 참여자 A	1949.02.05(만 72세)	남	독거	7년	포켓볼 강사, 텃밭관리
연구 참여자 B	1946.02.14(만 75세)	남	노인부부	7년	텃밭관리
연구 참여자 C	1939.05.30(만 82세)	남	노인부부	10년	교통신호 봉사, 공연봉사
연구 참여자 D	1943.12.31(만 78세)	여	노인, 부인을 사별한 자녀	13년	장구, 한국무용 강사 공연봉사
연구 참여자 E	1942.07.05(만 79세)	여	독거	18년	컴퓨터, 안내데스크
연구 참여자 F	1945.04.14(만 76세)	여	노인부부, 미혼자녀	7년	공연봉사, 안부전화봉사

며, 사례 간 분석에서는 전체 사례에서 유사한 경험으로 나타난 주제들을 발견하여 공통의 범주로 묶어 분석하였다. 자료 분석의 과정은 공동 연구자 간의 지속적인 의견교환과 논의를 통해 이루어졌다. 분석프로그램으로 ATLAS TI 9.0을 활용하였다.

3) 연구의 엄격성 및 윤리적 고려

연구자는 심층 인터뷰 이전에 연구 참여자에게 연구의 목적과 인터뷰 내용에 대한 사항을 설명하였으며, 연구 참여자는 모두 자발적으로 연구에 참여하였다. 또한 수집된 개인정보는 연구를 위한 자료로만 활용되며 활용기간이 지나면 바로 폐기한다는 내용을 상세히 설명했으며, 연구 참여자가 원하면 언제든지 인터뷰를 중단을 할 수 있는 권리에 대해서도 충분히 고지하였다. 이후 ‘개인정보 제공 및 활용 동의서’와 ‘연구 참여자 동의서’에 서명을 받고 인터뷰를 시작했다. 인터뷰 시작 전에는 인터뷰 내용의 녹취에 대해 동의를 얻었고, 녹음된 내용에 대해서는 연구 자료를 위한 녹취록 작성 후 원본 녹음 파일을 파괴할 것을 알리고, 비밀보장의 권리가 있음을 설명하였다. 본 연구에서는 연구 참여자의 익명성을 보호하기 위해, 연구 참여자 A부터 연구 참여자 F 라는 여섯 개의 고유 아이디를 부여하여 분석하였고, 인터뷰 후에는 소정의 사례금을 지급하였다.

4. 연구결과

본 연구는 사례 내 분석과 사례 간 분석으로 진행되었다. 분석에서는 연구자의 주관성을 배제하기 위하여 연구자 4명이 함께 여러 번의 회의를 거쳐 질적자료분석을 실시하였다. 연구자들은 축

어록을 반복적으로 읽으면서 인터뷰 내용의 의미를 정확하게 파악하고자 하였으며 참여자 진술의 요약은 합의하여 기록하였다. 사례 내 분석에서는 각 연구 참여자의 봉사활동 중단 경험에 대한 변화와 적응과정이 잘 드러나도록 서술하였다. 또한 사례 간 분석에서는 사례 간의 유사한 주제들은 비교, 대조하여 그룹화 하였으며, 연구 목적에 맞게 결과를 정리하였다.

1) 사례 내 분석

(1) 연구 참여자 A

연구 참여자 A는 49년생으로 만 72세 남성이며, 독거노인가구이다. 노인종합복지관 이용기간과 봉사활동 기간은 약 7년이며 그 동안 많은 봉사활동에 참여해왔다. 최근에는 만 3년 째 무료 포켓볼 강사와 텃밭관리봉사를 지속하고 있었다. 복지관에 대한 많은 애정을 가지고 있으며, 그 애정은 ‘형제보다, 자식보다 좋다’라는 인용구에서 드러난다.

복지관 운영이 중단되고, 봉사활동에 참여할 수 없게 되면서 주로 집에서만 시간을 보내고 있으며, 심심함, 답답함, 우울함 등의 부정적인 정서와 몸이 쇠약해져 감을 느끼고 있었다. 복지관에서의 봉사활동을 통해 형성된 인간관계는, 외부에서까지 연결될 만큼의 밀접한 관계가 아니라고 말하며 COVID-19 이후에는 더욱 연락할 사람이나 만날 사람이 없어 우울감을 느낀다고 말하였다. 또한 봉사활동이 중단되면서 자신이 가지고 있는 재능을 발휘하지 못하는 것, 자신이 가진 지식을 타인에게 전달하지 못하는 것에 대한 아쉬움을 크게 느끼고 있었다.

2020년 11월 경, COVID-19로 인한 사회적 거리두기가 완화되었을 때 복지관 사회복지사와 합

게 독거 어르신 가정에 방문하는 봉사활동에 참여하였다. 생신을 맞으신 독거어르신에게 케이크와 선물을 전달하는 봉사활동이었으나, 사회적 거리두기가 12월부터 다시 강화됨에 따라 이마저도 중단되어 아쉬운 마음을 갖고 있었다.

하지만 활동적이고 긍정적인 성격을 갖고 있어 이러한 상황을 혼자서라도 견뎌내기 위해 산책하기, 재활용품으로 물건 만들기, 집에서 도구를 활용하여 운동기구 만들기 등 다양한 개인 활동을 하고 있었다. 또한 동네의 눈 쓸기, 쓰레기 줍기, 고장 난 이웃의 물건 고쳐주기 등 이웃을 위한 선행도 실천하고 있었다.

또한 기초생활수급자이기 때문에 주민 센터로부터 지원을 받고 있었다. 주민 센터 차원에서 COVID-19로 인하여 어려움을 경험하고 있는 노인들을 대상으로 1:1 상담 프로그램을 제공하였는데, 상담에 참여하면서 자신의 우울감, 무료함에 대해 이야기하고 나눌 수 있어 좋았다고 말하였다. 외부 자원으로부터의 지원이 연구 참여자 A의 삶에 긍정적인 영향을 미쳤을 것으로 판단된다.

새로운 활동에 대한 거부감이 크게 없는 성격이기에 COVID-19 상황에서도 할 수 있는 새로운 봉사활동 및 비대면 봉사활동에 대한 참여의지는 갖고 있으나, 비대면 봉사활동 중 온택트(Onact) 봉사활동의 경우 기술수용의 어려움이 우려되어 부담감을 갖고 있었다. 때문에 기술에 대한 교육의 필요성을 강조하였다.

(2) 연구 참여자 B

연구 참여자 B는 46년 생으로 만 75세 남성이며 부인과 함께 살고 있는 노인부부 가구이다. 참여하고 있는 봉사활동은 노인종합복지관의 옥상에 있는 텃밭을 관리하는 봉사활동이며, 7년째 참여하고 있다. 연구 참여자 B는 젊은 시절 농사 경

험과 노하우를 갖고 있으며, 집에서 다양한 식물을 기를 만큼 원예 활동에 대한 관심과 애정이 깊다. 스마트폰에 직접 키운 식물 사진을 찍어 놓는다면, 인터뷰 도중 연구자에게 직접 사진과 동영상을 보여주려는 시도도 잦았다. 이러한 점을 고려해보면 복지관 내에서 ‘텃밭 관리’라는 봉사를 시작하게 된 것은 개인 능력의 확장 시도로 보이며, ‘뭐라도 하고 싶은 마음’이라는 인용구에서는 봉사활동을 통한 의미 있는 역할 수행에 대한 욕구를 엿볼 수 있었다.

COVID-19 상황 이전에는 노인종합복지관에서 운영하는 다양한 프로그램에 참여하고, 봉사활동에도 참여하며 동년배들과 함께 지내는 시간이 많았으나, 현재는 어떠한 것도 할 수 없다고 말하였다. 텃밭관리 봉사자들과 모여 이야기하던 일과 텃밭관리를 잘 할 수 있는 노하우에 대해 이야기하며 텃밭관리 봉사에 대한 애정과 참여하지 못하는 것에 대한 아쉬움을 드러내기도 했다. 봉사활동이 중단되면서 텃밭을 가꾸는 일에 참여하지 못하게 되자 자연스럽게 연구 참여자 B의 활동량이 감소하였고, 활동량 감소에 따른 신체적 변화를 ‘몸이 굳는다’, ‘어디 올라가려면 숨이 찬다’라고 표현했다. 소극적이고 조심성이 많은 성격으로 COVID-19이후 철저한 안전수칙을 지키기 위해 ‘바깥에 나갔다 오면 껌치 하고 손 씻기 하고 양치질 하고 조금 그 한 30, 40분 정도 멀리 한다’고 하면서 가능한 외부와의 접촉을 하지 않고 집에서 혼자 할 수 있는 서예활동 등을 하면서 시간을 보내고 있었다. 그러나 지인이나 봉사참여자와 직접적인 대면을 할 수 없게 되면서 느끼는 관계에 대한 아쉬움은 ‘못 만나게 됐죠, 전화 통화만 하죠’라고 언급하였다. 이 외에도 텃밭관리를 통해 얻는 수확물을 주변의 어려운 이웃과 나누면서 느꼈던 ‘기분 좋은 감정’이 지금은 ‘무료함’으로 바뀌어 봉사활동을 할 수 없게 된 것에 대한

아쉬움을 표현하였다.

일상생활의 변화에 적응하고 극복하는 것에는 가족의 존재가 큰 도움이 된 것으로 보인다. 얼마 남지 않은 손녀의 돌잔치를 생각하며 ‘내가 그나마 웃고 살아요.’라고 말하였다.

연구 참여자 B는 봉사활동을 대체할 수 있는 활동 탐색에 실패한 경험을 ‘어디 찾아보려도 없어요.’라고 토로했다. 이를 통해 COVID-19와 같은 재난 상황에서 노인이 대체 활동을 탐색하는데 어려움이 있음을 알 수 있다. 새로운 봉사활동에 대한 의지는 있으나 스마트폰 혹은 컴퓨터 기술을 활용해야하는 봉사활동의 경우, 새로운 기술을 배워야한다는 것에 부담감을 느끼기도 했다.

(3) 연구 참여자 C

연구 참여자 C는 39년생으로 만 82세 남성이며, 부인과 함께 살고 있는 노인부부 가구이다. 교통 신호 봉사활동과 공연 봉사활동에 10년째 참여하고 있다. 복지관 앞 건널목에서 호각을 불며 교통을 정리하고, 데이케어센터 혹은 요양원의 노인 생일잔치에서 민요공연을 하면서 봉사하는 보람을 느꼈다고 하였다. 또한 복지관에서 봉사활동을 하는 것이 일상에서 얼마나 큰 비중을 차지하는지에 대한 질문에 30%라고 말하며 봉사활동의 중요성에 대해 말하였다. 그러나 COVID-19 이후 봉사활동이 모두 중단되었으며, 아직까지 복지관에서 요청하는 봉사활동도 없고 먼저 요청하기도 어려워, 참여하고 있는 일은 전혀 없다고 하였다.

기초생활수급자 혹은 일자리사업 참여노인은 식사를 하기 위해, 일자리 참여를 위해 복지관에 가깝더라도 오긴 하겠지만, 자신은 건강하고 경제적으로도 문제가 없어서 복지관에 올 일이 없으니 더 답답하다고 하였다. 어디에서도 오라는 데가 없어서 마음이 힘든 상황에서도 자신의 공연

을 통해 즐거워하던 요양원의 환자들을 떠올리며, 그들이 즐거움을 느낄 수 없는 것에 대해 걱정하는 마음을 갖고 있었다.

늘어난 시간으로 인해 바로 집 앞에 있는 강가에서 아침과 저녁으로 걷기운동을 하고, 좋은 등산장비를 갖추어 주기적으로 등산을 다니다보니 신체적 어려움은 경험하지 않았다고 하였다. 산에 다니면서 평소 몸에 배인 쓰레기 수거활동을 지속했다고 말하였다. 또한 관계적인 측면에서는 감염에 대한 두려움으로 불필요한 사적 모임을 갖지 않고, 아주 친밀한 1~2명의 친구들만 만나며 관계를 유지하고 있었다.

COVID-19의 감염을 걱정하면서도 봉사를 통해 타인에게 도움이 될 수 있다는 사실이 본인에게 기쁨으로 돌아오기 때문에, 복지관에서 안전한 봉사활동 콘텐츠만 주어진다면 참여하고 싶다는 의견을 피력하였다.

(4) 연구 참여자 D

연구 참여자 D는 43년생으로 만 77세 여성이며, 부인과 사별한 남성 자녀와 함께 살고 있다. 부지런한 성격으로 인터뷰 당일에도 오전 4시에 기상하여 집안일을 하고, 등산을 갔다가 인터뷰에 참여하였다고 하였다. 에너지가 넘치고 외향적인 성격으로 장구와 한국무용강사, 공연 봉사 등 복지관에서 13년 동안 다양한 봉사활동을 하며 봉사상도 여러 개 수상한 경력이 있다.

어려서부터 몸이 불편하거나 본인보다 어려운 환경에 처한 사람들을 보면 동정심이 생겨서 물질적으로나 마음 적으로나 도와주며 살았다고 하였다. ‘남한테 봉사해주면 나를 좋게 보고 나도 그 사람한테 도움이 되고, 이게 행복이 아닌가 하는 것을 새삼 느낀 거야. COVID-19로 인해서 엄청 느꼈어.’라며 타인을 위해 봉사를 실천하는 것이

본인의 삶에도 긍정적인 영향을 미치며 이러한 사실을 봉사활동 중단으로 인하여 더욱 크게 느끼게 되었다고 말하였다. 그러나 복지관 운영이 중단되면서 봉사활동에 참여하지 못하게 되었고, 갑자기 집에서만 생활하게 되어 답답함과 우울함을 느꼈다. 장구 강사 봉사활동을 못하게 되자 장구를 치던 팔의 힘이 빠지기 시작했고, 외부 활동을 제한받다 보니 두통, 소화불량 등의 신체적 변화를 경험하기도 하였다. 이러한 변화들을 극복하기 위하여 매일 걷기를 하고 있다고 하였다. 봉사활동 중단으로 인해 이러한 신체적, 심리적 어려움 뿐만 아니라, 참여하던 노인일자리 사업도 함께 중단되면서 생계에 위협이 되어 이중고를 겪었다. 처음엔 힘들었지만 복지관에서 감염 위험이 낮은 다른 일자리 사업에 투입시켜주었고, 기초노령연금도 수령하여 경제적 어려움은 일부 극복되었다고 하였다.

2020년 9월에 사회적 거리두기 단계가 완화되면서 두 차례 가을축제 소공연 봉사활동에 참여하였으나, 다시 봉사활동이 중단되었다. 추가적인 봉사료 복지관의 청소봉사에도 참여하였지만 이 또한 1회성으로 끝난 것에 대해 아쉬움을 표현하였다. 또한 지인의 도움을 받아 유튜브에 사물장구 강의 영상을 업로드하기도 하였으나, 강의 녹화를 위해 사용하던 건물에 확진자가 발생하며 이마저도 중단되었다.

지금까지 해보지 못했던 전혀 새로운 봉사활동에 대해서는 '이런 기회에 배우면 좋지'라며 참여 의사를 밝혔으나, '나이를 먹으니까 자꾸 까먹잖아'라며 기술수용의 어려움에 대해 토로하였다.

(5) 연구 참여자 E

연구 참여자 E는 42년생으로 만 78세 여성이며, 독거노인가구이다. 복지관에서 봉사활동에 참

여한지는 약 18년이 되었으며, 안내데스크 봉사활동에 15년차로 활동하고 있다.

안내데스크 봉사료 인해 매일 갈 곳이 있다는 것에 보람을 느끼고 있으며, 복지관을 이용하는 노인 또는 새롭게 복지관으로 유입되는 노인들에게 정보를 제공하는 것에 대한 즐거움을 느끼고 있었다. 자녀들도 어머니가 봉사활동에 참여하는 것을 자랑스러워하고 지지하고 있기에 봉사활동에 대한 자부심이 매우 큰 것으로 보였다. 때문에 봉사활동의 중단은 마치 일자리를 잃은 것과 같은 상실의 감정을 느끼게 하였다. 자신이 갈 곳을 잃었다고 느끼고 있었으며, 봉사활동에 대한 그리움을 갖고 있었다. 사회적 거리두기 단계가 완화되었을 때 안내데스크 봉사가 재개되었으나, 12월부터 다시 사회적 거리두기가 강화되면서 봉사활동이 중단되었고, 이에 다시 본인의 역할이 줄어들었다며 정서적 어려움을 토로하였다.

COVID-19 상황이 장기화 되면서 신체적 어려움을 경험하게 되었고, 스스로 극복하기 위한 대안으로 매일 2시간씩 걸으면서 건강을 지키려고 노력하고 있었다. 적극적이고 활동적인 성격으로 과거 다양한 사람들과 함께 했던 기억을 떠올리면서 '다른 사람하고는 안 어울리니까, 우리끼리만 저기 하니까, 쓸쓸하죠. 쯤.'이라고 표현 하였다. 쓸쓸한 마음을 극복하기 위하여 친한 지인들과 함께 공원 나들이를 가거나 SNS를 통해 조금이나마 외로움을 해소하고 있었다. 이외에도 신체가 불편한 지인의 어려움에 공감하며, 집에 방문하여 말동무가 되어주고 부수적인 일들을 도와준다고 하였다. 이러한 작은 실천에 보람을 느끼고, 오히려 COVID-19 이전에는 관심을 두지 못했던 것들에 공감하고 이해하게 된다고 말하기도 하였다.

다른 새로운 봉사활동에 대해서도 기회가 되면 할 수 있다는 의지를 보였으나, '(봉사활동은) 즐겁자고 하는건데 스트레스 쌓이면 못하지'라고 말

하며 스마트폰 혹은 컴퓨터 기술에 대한 부담감을 표현하고 교육의 필요성을 제기하였다.

(6) 연구 참여자 F

연구 참여자 F는 45년생으로 만 76세 여성이며, 남편과 미혼인 딸과 생활하고 있다. 7년간 공연봉사에 참여하고 있으며, 최근 1년 간 안부전화 봉사에도 참여하고 있다.

요양원, 테이케어센터의 입소자들을 대상으로 공연을 진행하는 공연봉사에 참여하고, 안부전화 봉사를 통해 노인들의 소외감을 감소시킬 수 있다는 것에 보람을 느끼고 있었다. 그러나 봉사활동이 중단되어 보람을 느끼지 못하게 된 것에 아쉬움을 갖고 있었으며, 서비스를 받지 못하는 수혜자들에 대한 안타까운 마음도 갖고 있었다.

연구 참여자 중 COVID-19에 대한 불안감, 두려움을 가장 많이 갖고 있는 것으로 파악되었다. 봉사활동이 중단된 이후, 신체적으로 소화도 안되고 온몸이 더 아파지는 것 같은데, 본인이 병원에 방문하였다가 COVID-19에 감염되어 가족에게 옮길 수 있다는 걱정과 불안으로 병원에도 안가고 조심한다고 하였다. 잠깐 지나갈 줄 알았던

COVID-19가 쉽게 끝날 것 같지 않고, 세상이 이미 바뀌어서 옛날로 돌아가기 힘들다는 TV전문가 이야기를 들으면 암담하다고 표현하였다. SNS를 통해 친한 사람들과 활발한 소통을 하지만 거의 만나지는 못하고 있었다.

COVID-19 이후 복지관에서 진행된 비대면 프로그램에 참여한 경험이 있으며, 이 과정에서 비대면 봉사활동에 대한 참여의지는 갖게 되었다. 그러나 새로운 것을 받아들이는 것에 소극적인 성향이기에 비대면 봉사활동에 필요한 기술을 배우는 것에는 부담감을 느낀다고 말하였다.

2) 사례 간 분석

연구 참여자 6명의 사례를 전체적, 맥락적으로 분석한 후 코드화 작업을 통해 3개의 범주와 7개의 하위범주, 15개의 주제를 도출했다. 각각의 범주와 주제는 <표 2>와 같다.

(1) COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 변화된 일상

연구 참여자들은 COVID-19 이후 자원봉사활동

<표 2> 범주와 주제

범주	주제
(1) COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 변화된 일상	① 역할의 상실과 잃어버린 보람
	② 부정적 감정의 소용돌이
	③ 대면 접촉 제한과 비대면 접촉 증가의 한계
	④ 활동 부족으로 인한 신체 건강의 악화
(2) COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 적응과정	① 단발적인 봉사활동에 참여하기
	② 내 삶에 녹아있는 봉사정신, 비공식적 봉사활동
	③ 봉사활동을 대체하는 나만의 활동
(3) COVID-19를 넘어 새로운 시대 준비하기	① 비대면 봉사활동 참여 의지
	② 기술 수용의 어려움과 교육의 필요성 인식
	③ 복지관 차원의 봉사활동 중단 대응 방안 마련

동이 중단되면서 정서적, 관계적, 신체적 변화를 경험하였다. 봉사활동이라는 사회적 역할을 상실하게 되면서 보람을 느낄 수 없다는 것이 가장 큰 정서적 어려움으로 나타났다. 그 외에도 무료함, 답답함, 의욕 없음, 좌절감, 자살생각 등의 부정적인 정서를 경험하고 있었다. 또한 연구 참여자들은 대면접촉 제한으로 인하여 비대면 접촉이 증가하였으나, 비대면 접촉으로 인한 인간관계 유지의 한계를 느끼고 있었다. 이러한 어려움들은 두통, 소화불량 등 신체적인 변화로까지 나타났다.

① 역할의 상실과 잃어버린 보람

연구 참여자들은 봉사활동 중단으로 역할 상실을 경험하였다. 연구 참여자들에게 봉사활동 현장은 ‘내가 갈 수 있는 곳’으로 소속감을 느끼게 해주는 곳이었으나, COVID-19로 인하여 ‘갈 곳’이 없어진 지금에 대해 아쉬운 마음을 드러냈다. 연구 참여자 C는 COVID-19 이후 봉사활동이 중단되며 할 일이 없어진 것에 대한 아쉬움을 토로하였다. 또한 연구 참여자 E는 ‘갈 곳이 없어’, ‘내 일이 없어진 것 같아’라며 역할 상실에 대한 어려움을 말하였다. 또한 ‘나의 존재가 오그라드는 것 같아요’라며 자신의 존재를 부정적으로 인식하였다.

“건널목을 이용해주고, 그렇게 해서 우리는 또 우리 나름대로의 보람을 느끼고. 그런데, 또 개 중에는 그걸 안 지키는 사람들이 많아. 그래서 조용하게 지켜달라고 그렇게 이야기를 하고 보람을 많이 느껴. 사람들이 많이. 우리가 없을 적에는 모르지만, 우리가 있을 때는 신호를 지켜주고 하는 것에서 보람을 상당히 느끼고 (중략) 요즘 와가지고는 1년을 안했지. 코로나가 이래가지곤. 지금도 뭐, 울 스톱이 되었고 그러니까 뭐, 하는 일이 없어. 복지관에서 해달라든지 이런 게 없으니까” - 연구 참여자 C

“어쩔 수가 없다고 하면서도 아침에 일어나면은 내가 갈 곳이 있었잖아요. 근데 지금은 눈떠도 갈 곳이 없어. (중략) 감정 변화라기보다는 나의 존재가 오그라드는 것 같아요. 나를 필요로 하는 사람들이 없어진 것 같아서 조금 그래요. 섭섭하고, 매일 나와서 했었는데, 섭섭하잖아요. 집에만 있으니까 답답하고 내 일이 없어진 것 같아. 그거 진짜 내 천직으로 알고 봉사를 오래도록 잘했어요. 아침 일찍 와서 네 시까지 꼭 그렇게 잘해왔는데. 근데 그게 없어져서 갈 때가 없잖아. 친구들 만나서 노는 것도 한 두 번이지.” - 연구 참여자 E

또한 연구 참여자들은 봉사활동 참여를 통해 타인에게 도움이 되고, 타인을 기쁘게 할 수 있다는 것에서 보람과 행복을 느끼고 있었다. 이는 봉사활동 참여가 ‘나의 행복’과도 직결되는 것으로 해석되며, 연구 참여자들이 봉사활동을 지속하는 원동력이 무엇인지 알 수 있는 대목이다. 그러나 봉사활동이 중단됨에 따라 더 이상 보람과 만족감을 느낄 수 없게 되었고, 이에 답답한 심정을 토로하였다. 연구 참여자 C는 봉사활동 당시에 본인의 공연을 보면서 즐거워하던 사람들의 모습을 회상하며 과거를 그리워하는 모습을 보였다.

“텃밭 같은 것도 뭐 보람 있게 했냐면 상추나 배추나 갈아가지고 독거 어르신들한테 장금이 반들이 반찬 만들어서 전달해주고, 그런 것은 내 수준에서 돈이 없어서 못해주시니까. 그런 농사저 갖고 내 몸으로 그렇게 봉사해서라도, 장금이 반에다가 그 많은 반찬 만들어서 어르신들한테 배달해주는 거. 요런, 거 못하니까 서운하지. 옛날에는 뿌듯했는데. 그런 거를 못하니까 좀 아쉬운 게 많지.” - 연구 참여자 A

“(보람을) 못 느끼게 되니까 속이 답답해. 어디 가가지고 봉사 하는 것도 내가 그래도 민요도 배웠으니까 가가지고 공연하고. 그러면 뭐, 봉사인데 그래도 얼마나 흐뭇한가 몰라. 개 중에 있는 사람들 몇은 나이가 적은 사람도 있고, 많은 사람도 있는데, 나도 언젠가는 저리 될 것이다. 테이커어 다니면 너무 어려운 사람이 너무 많아. 그러면 우리가 배운 거, 노랫가락 이라든지 춤추는 가락 이라든지 이런 것을 불러주면 옛날에 들던 그런 게 있어가지고 좋아라 좋아라 그래. 1시간은 못하지만 그렇게 해주고 나면 마음이 훈훈해. (중략) 지금 뭐 아무도 못 만나게 하는데. 속이 참 답답하네.” - 연구 참여자 C

② 부정적 감정의 소용돌이

연구 참여자들은 COVID-19 상황으로 인해 일상생활이 무너지면서 우울감, 좌절감, 답답함, 무료함, 의욕 상실 등의 부정적인 감정을 호소하였다. 특히 이들은 활동적인 성향으로 봉사활동이나 사회교육 프로그램에도 적극적으로 참여하던 노인들이기에 COVID-19로 인해 활동을 할 수 없게 되면서 느끼는 정신적 고통이 더욱 컸다. 연구 참여자 A는 허무한 인간이 되어 버린 것 같아 의욕이 떨어졌다고 했으며, 연구 참여자 B는 모든 활동이 중단된 지금의 상황에 대해 절벽이라고 표현하였다. 연구 참여자 D는 그만 살고 죽어버릴까라는 극단적인 생각까지 들었다고 말하였다. 이렇게 힘든 상황 속에서도 삶은 계속되어야 하기에 부정적인 마음들을 억누르며 그냥 참고 버텨내고 있었다. 연구 참여자 F는 처음에는 겁겁하고 못 살 것 같았는데, 이제 숨만 쉬고 있다 보면 언젠가 종식되는 날이 오겠지 라고 말하며 체념하는 모습을 보였다.

“그런 허무한 인간이 되어버리더라고. 자동으로, 자동으로. 의욕이 떨어진 것 같아. 복지관 있었으면……. 다 잊어버리고, 즐겁게 치고, 웃고, 어쩔 때는 소리도 지르고 하면서 즐겁게 하는데. 그것도 못하고, 그러다 보니까 욕망이 떨어져 버린 것 같아.” - 연구 참여자 A

“어휴, 그래가지고 이게 진짜 죽을 맛이었어요. 3월 한 달 가려나, 4월 한 달 가려나. 어머, 이게 3월 한 달, 4월 한 달 바깥에 나가지도 말라고 그러고. (중략) 얼마나 힘들었냐면 은요. 진짜 그 죽고 싶은 마음까지 들었어요. 내가 고만살고 그냥 죽어버릴까. 그런 생각까지도 했어요.” - 연구 참여자 D

“COVID-19 이후에는 완전히, 완전히 우리는 절벽이라고 볼 수 있죠. 절벽.” - 연구 참여자 B

“그것도 오래 되니까 그런 대로, 나름 데로 면역이 됐다. 요새는 그러기도 하는 것 같더라고. 처음에는 겁겁해서 못 살 것 같더니. 그냥 숨만 쉬고 있으면 살날이 오겠지 싶더라고.” - 연구 참여자 F

③ 대면 접촉 제한과 비대면 접촉 증가의 한계

연구 참여자들은 COVID-19로 인하여 봉사활동에 참여하지 못하게 되면서 인간관계의 단절을 경험하였다. 특히, COVID-19는 노인이 감염되었을 때 더욱 치명적인 질병이기 때문에 감염에 대한 두려움으로 친구 간, 봉사자 간에도 서로 만남을 자제하는 상황을 언급하였다.

“만나지도 못해. 사람 많이 모이는 데를 꺼리니까 조심하게 되고, 힘드니까 또 그것도 자꾸

움직이면서 만나고 해야 의욕이 생기고 그래야 하는데 딱 놔버리니까. 가겠다는 것도 그것도 잘 안되더라고.” - 연구 참여자 F

“친구들도 못 만나요. COVID-19 때문에. 만나면 음식이라도 먹어야 하는데, 무서워 가지고 못 만나요. (봉사를 같이 하던 봉사자들에게는 COVID-19 때문에) 제가 개인적으로는 연락을 못하고, (중략) COVID-19 있기 전에는 내가 자주 (친구 병문안을 위해) 병원에도 가고 그랬는데 지금은 병원에도 못 가요. 집이 와 있어요. 집에도 못 가요. 왜냐하면 그렇지 않아요. 나는 괜찮은데 그 사람이 어떻게 생각할지 모르잖아요.” - 연구 참여자 B

“근데 잘 안 만나지. 그 친구들도 다 나이가 그래도 많잖아. 내 나이가 84인데, (중략) 서로 모이 자라고 할 수도 없고, 그 사람들은 겁을 내. 또 겁을 내야 하는 거고.” - 연구 참여자 C

연구 참여자들의 인간관계 패턴은 대면 접촉이 어려워짐에 따라 전화, 카카오톡 등의 비대면 접촉으로 변화하였다. 연구 참여자 D는 전화로나마 서로의 근황을 나누며 대화를 하다보면 일정부분 스트레스가 해소되는 것 같다고 말하였다. 그러나 인간관계에서 비대면 접촉의 한계점도 드러났다. 연구 참여자 A는 COVID-19 상황이 길어지면서 서로 간의 대화 소재가 고갈되었고, 연락 자체가 감소하면서 인간관계가 멀어지는 느낌을 경험하였다.

“철저히 나만 잘하면 다른 사람한테 옮겨줄 수 없겠지 하는 거야. 그래서 누구를 불러내지는 못하고 통화로만 깔깔대고 웃고, 이거도 스트레스 해소가 되더라고. 통화하는 것도 통

화하고 코로나라고 해서 꼭 박혀 있는 것 같더라고. 아까도 말했지만 빨리 끝나야 되는 것 같아.” - 연구 참여자 D

“포켓볼 강사를 삼년 동안 하고 이제 그렇게 하면서 못 만나고 전화는 몇 번하고 카톡은 자주 보내지. 카톡도 하고, 전화도 가끔 한 번씩 하고. 어떻게 사냐고 해서 대화도 하고 죽을 맛이다 그랬지.(중략) 카톡도 보내고 그렇지만은 그것도 일 년이나 하고 보니까 상대방들이 밀친이 떨어지니까 카톡이 떨어져. 그러다 보니까 나도 이제 멀어질 수밖에 없지.” - 연구 참여자 A

④ 활동 부족으로 인한 신체 건강의 약화

연구 참여자들은 갑작스러운 COVID-19 상황으로 인해 일상생활이 무너지게 되면서 신체적인 어려움을 호소하였다. 연구 참여자 A는 평소 복지관을 다니면서 운동을 많이 했는데, 지금은 그러지 못하고 집에만 있다 보니 다리도 점점 말라가는 것 같다고 고충을 토로 하였다. 참여자 D는 밤맛이 없고, 소화불량과 두통에 시달리게 되었으며, 활동량이 줄어들면서 근육도 빠졌다고 호소했다.

“그래도 봉사활동하고 그랬을 때는 종아리가 탄탄했ند. 지금은 말랑말랑해. 종아리가 살이 빠져 부렸어. 복지관 오면은 뭘 허든 안 허든 걸어서 활동도 하고 허는 디, 집에만 있으니까 다리도 뻘뻘 마른 것도 같고, 그러더라고.” - 연구 참여자 A

“움직이질 않으니까. 소화가 안 돼요. 그리고 그 다음에 머리가 아파요. 제가 머리 아프고 이런 것 없었는데, 심각할 건 없는데, 이 태도가 달라지니까, 활동이 없어지니까 머리가 아파

요. 그 다음에 이 다리 이런데 근육이 빠져요. 나도 모르게 빠져가지고 헐렁헐렁해요. (중략) 살이 근육이 땡땡해서 20대라고 했는데, (장구 치던) 팔 이런데 안 쓰고, 팔에 힘이 없어지고 그런 것들이 있었어요.” - 연구 참여자 D

지고 가지고 전달을 해주고 축하해주는 것이지. 생일파티 축하해 주는 거. 노래 불러주고, 박수 쳐주고, 왕관 하나 써가지고 서로 간에 하고, 케이크 전달해주고, 기념품 전달해주고. 일주일에 한번씩 이니까 4번을 한거지. 한 달 동안, 11월하고.” - 연구 참여자 A

(2) COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 적응과정

① 단발적인 봉사활동에 참여하기

COVID-19 발생 초기에는 복지관의 운영이 중단됨에 따라 봉사활동 참여가 불가하였으나, 정부의 사회적 거리두기 지침이 완화되면서 봉사활동에 다시 참여할 수 있게 되었다. 그러나 봉사활동은 1회성 혹은 단회기성의 봉사활동으로 진행되어 지속적인 참여가 어려웠다.

연구 참여자 A는 사회복지사와 함께 직접 생일을 맞이한 독거노인 가정에 방문하여 케이크와 선물을 전달하고, 축하파티를 진행하였다. 이러한 축하파티 봉사활동 과정은 영상으로 제작되어 복지관 유튜브에 업로드 되기도 하였다. 또한 연구 참여자 D는 참여하던 장구 강사 봉사활동이 전면 중단됨에 따라 1회기성 목걸이 만들기 봉사활동, 1회기성 청소봉사에 참여하였다. 봉사활동이 일부 재개되었음에도 불구하고 오랜 기간 동안 정기적으로 봉사활동에 참여하던 연구 참여자들은 단발성 봉사활동으로는 욕구를 채울 수 없었기에 오래 지속될 수 있는 봉사활동의 기획을 바라고 있었다.

“또 빵 같은 거 몇 번 배달을 해주고 또 생일잔치에 가서 축하해주러. (중략) 그 집에서는 한 사람만 있고, 우리 복지관에서 서넛이 가가지고 생일 축하합니다 하면서 먼데서 거리를 두고, 케이크 하나 사가지고 가고, 선물 하나 사가

“선생님이 목걸이 만드는 거, 그거를 깔끄미 식구들이 12명인가 되는데 7명 참석해서 봉사한 번 했고, 그다음에 깔끄미 엄마들 모여가지고 청소 좀 하자 그래가지고 실내 안을 나눠서 양쪽 다 닦고, 로비, 거기를 걸레질도 다 했어요. 선생님이 너무 공간이 크다 보니까 어머님들 청소를 하는 게 어떻게냐 해서 모여가지고 했어. (중략) 거리청소 나오라고 하니까 다섯 명 정도는 안 오고 일곱 명 정도 왔더라고 그래서 거리 줄기. 짐게로 병원까지, 담배꽂초가 얼마나 많은지, 그것도 우리는 자주만 시켜주면 하겠다 했어요. 왜냐면 거리를 깨끗하게 하면 좋잖아. 그리고 우리도 그럼으로써 사람들이 본보기도 되고, 그런데 끝나고 11월인가, 끝나고는 안 부르더라고.” - 연구 참여자 D

② 내 삶에 녹아있는 봉사정신, 비공식적 봉사활동

연구 참여자들은 봉사가 중단된 상황에서도 삶에서 봉사를 실천하고자 하는 마음은 여전하였다. ‘도와주고 싶고’, ‘남의 어려운 일을 내가 해주는 걸 즐거워하고 좋아해’, ‘내가 남을 위해서 일을 하니까 기쁨이에요.’라는 표현을 통해 연구 참여자들의 삶에 녹아있는 봉사정신을 확인할 수 있었다.

또한 연구 참여자들의 삶에 녹아있는 봉사정신은 그들의 행동으로 실천되었다. 산에 갈 때 쓰레기를 줍는 것, 눈을 치우는 것, 이웃집 수리를 해

주는 것, 외롭고 아픈 이웃을 찾아가 정신적 지지를 해주는 것 등 소규모의 비공식적인 봉사활동을 이어가는 모습을 보였다.

“내 성격상 남의 집에, 남이 어려운 일을 내가 해주는 걸 즐거워하고 좋아해 내가. 겁나게 좋아하는 것이. 즐겁게 하거든. 내가 실증이 안나. 일하는데 실증이 안 나고, 즐겁게 가서 일을 해줘. 옛그저께도 추운데 오토바이 타서 가가지고, 누가 되었던 간에 전화만 하면... (중략) 스스로는 이제 우리 그 마당 같은 것은 내가 다 쓸지. 또 할머니들 수도 같은 거 물어 샌다고 하면 내가 연장 같은 거 가지고 가서 손봐주고, 혼자 사는 사람들 전기, 수도물 안 나온다고 모터 같은 거 하면은, 그걸 사다가 교체 다 해주기도 하고, 감나무에 가지도 다 쳐주고. 음. 혼자 있으면서 그런 것을 했지, 봉사활동을.” - 연구 참여자 A

“산에 가면 쓰레기. 우리가 봉지를 가지고 다니니까. 그걸 수거를 하지. 활동이라 할까? 그거는 뭐. 몸에 배인 거니까. 그런걸 많이 했으니까.” - 연구 참여자 C

“자원봉사는 내가 남을 위해서 일을 하니까 기쁨이에요. 기쁨. 나의 활력소예요. 얼마나 좋아요. 내가 아는 것을 내가 시간이 있을 때, 남을 위해서 할 수 있다는 거 그게 좋은 것 같아요. (중략) 동네언니가 나가지도 못하는 언니가 있어요. 혼자서 아무것도 못하니까. 다른 친구 하나 불러다가 그것도 봉사라고 생각하고 놀아주는 거예요. 같이 밥 먹어주고 혼자 너무 외로우니까. 일주일에 한 번, 어떤 때는 두 번, 가서 같이 놀아주고 그래요. (코로나) 전에는 시간이 없어서 하지도 못했어요. 그

언니는 도움을 받지만 나는 도움을 주러 가는데 그게 또 기뻐요. (이것도) 봉사죠. 그거. 나는 그때 안 해도 되는데. 운동가고 놀아도 되는데.” - 연구 참여자 E

“도와주고 싶고 내가 잘 살지는 않지만 무언이라도 돕고 싶은 마음에. 하여튼 그래. 뭔가 돕고 싶어. 잘산다고 하는 건 아니거든. 마음이니까. 주머닛돈이라도 가서 넣어주고 싶고. 이런 게 다 봉사 아닌가?” - 연구 참여자 F

③ 봉사활동을 대체하는 나만의 활동

연구 참여자들은 COVID-19 상황으로 인해 모든 일상이 멈춰버린 상황에서도, 봉사활동이 차지 하던 시간을 대체할 수 있는 다른 활동을 찾아 시간을 보내고 있었다. 모든 연구 참여자가 외부에서 타인과 접촉하지 않아도 몸을 움직일 수 있는 산책 혹은 걷기운동으로 시간을 보내고 있었으며, 그 중 연구 참여자 C는 지인 2명과 함께 주기적으로 등산을 하고 있었다.

“그래서 나로서는 등산하고 이렇게 하니까 시내 다니고 하는 것 보다는 등산 다니면 COVID-19 라든지, 꺼질 것 같아가지고 사람들 이랑도 덜 접촉하고.” - 연구 참여자 C

“근데 그 때(COVID-19 이전)는 그렇게 많이 걷지는 않고 조금씩 걸었죠. 지금은 시간이 많으니까 이제 두 시간씩 걸어요.” - 연구 참여자 E

연구 참여자들은 외부활동 이외에도 집에서 혼자 할 수 있는 일들로 시간을 보내고 있었다. 만들기, 그리기, 밀렸던 집안일하기 등 혼자 할 수 있는 활동을 하면서도 ‘혼자’라는 것에 대한 심심

함과 무료함을 가지고 있었다.

“발 요고 마사지. 지압기. 요거는 어깨운동 할라고 뽕뽕이 만들었고. (중략) 하다보니까 운동하는 자세가 나오더만. 집에서 심심허니께. 요런 것이나 만든거야.” - 연구 참여자 A

“서예를 조금 했기 때문에 그래서 그냥 연습, 그렇다고 해서 작품을 내기는, 그림은 좀 내가 늦게 그려서 여기 그렇기는 한데. 아직 붓글씨는 초보라 걸어 놓지는 못해요.” - 연구 참여자 B

“3월 한 달 가려나, 4월 한 달 가려나... 어머, 이게 3월 한 달, 4월 한 달 바깥에 나가지도 말라고 그러고. 집구석에 있으니까 그동안 밀렸던 일을 막 할 거 아니야. 그때까지는 괜찮았어. 4월까지 할 일이 없다보니까” - 연구 참여자 D

(3) COVID-19를 넘어 새로운 시대 준비하기

연구 참여자들은 새롭게 맞이해야하는 COVID-19 이후 시대를 준비하고자 하였다. 봉사활동의 새로운 유형으로 떠오르는 언택트(Untact)¹⁾ 봉사활동과 온택트(Ontact)²⁾ 봉사활동에 대해 인식하고 있었으며 이에 참여하고자 하는 의지도 갖고 있었다. 그러나 정보통신기술이 필요한 언택트(Untact) 봉사활동의 경우 기술 수용의 어려움을 느끼며 교육의 필요성을 제기하였다. 또한 연

구 참여자들은 격일제, 요일제 등 복지관의 새로운 봉사활동 대응방안에 대해서도 언급하였다.

① 비대면 봉사활동 참여 의지

모든 연구 참여자들은 비대면 봉사활동에 대한 참여의지를 보여주었다. 연구 참여자 C는 참여할 수 있는 봉사활동 콘텐츠의 필요성에 대해 언급하였다. 연구 참여자 D는 온택트(Ontact) 봉사활동에 참여하는 기회를 통해 정보통신 기술을 배울 수 있다는 기대감도 갖고 있었다.

“지금은 나이가 들고 시간이 있고 하니까 예의가 있으니까. 어디서 아이템만 나온다면 봉사 많이 할 수 있겠다는 생각이 들어. 근데 그런 아이템을 잘 모르니까. (중략) (비대면 봉사활동을) 한다면 난 의향이 있지.” - 연구 참여자 C

“비대면 봉사 참여의향) 있죠. 이런 기회에 배우면 좋지. 열 가지 중에 두세 가지라도 배우다고 하면. 죽을 때까지 배우라고 하잖아.” - 연구 참여자 D

② 기술 수용의 어려움과 교육의 필요성 인식

연구 참여자들은 복지관에서 새롭게 진행되는 비대면 프로그램, 비대면 교육 등에 참여하고 있었다. 복지관에서 보내준 음식재료로 음식을 만든 후 인증샷 남기기, 복지관에서 보내준 재료로 팔찌만들기 등 언택트(Untact)에 해당하는 활동, 줌을 활용하여 교육 수강하기 등 온택트(Ontact)에

1) 언택트(Untact): COVID-19 상황 이후 새롭게 생겨난 신조어로서, 부정 접두사인 ‘언(un)’과 접촉을 뜻하는 ‘콘택트(contact)’의 합성어로, 비대면·비접촉 방식을 가리킨다(pmg 지식엔진연구소, 2021).

2) 온택트(Ontact): COVID-19 이후 새롭게 등장한 신조어로서, 비대면을 일컫는 ‘언택트(Untact)’에 온라인을 통한 외부와의 ‘연결(On)’을 더한 개념으로, 온라인을 통해 대면하는 방식을 가리킨다(pmg 지식엔진연구소, 2021).

해당하는 활동에 참여하고 있었다. 이는 노인의 비대면 활동 참여의 가능성을 보여준다. 특히, 줌 혹은 기타 영상 관련 정보통신기술을 활용하는 온택트(Ontact) 활동에 참여한 연구 참여자들은 새로운 것을 배우는 것에 대한 즐거움도 느끼고 있었다.

그러나 온택트(Ontact) 봉사활동에 대해서는 기술 수용에 대한 어려움을 토로하였다. 노화로 인한 시력 감퇴, 기억력 감퇴 등으로 인하여 새로운 기술을 수용하는 것이 어려울 것이라 예상하고 있었으며, 그로 인한 참여의 두려움을 느끼고 있었다.

“지금도 요번 주에 복지관에서 우리한테다가 송편 빚기랑 제기차기랑 줌으로 한다고 해서 나는 송편 빚기를 신청했어요. 내일까지 신청 하라고 해서 나는 했어요. 4일 날인가 하는 것 같아요. 줌으로. (중략) 내가 할 수 있는 것은 해보고 싶긴 하지. 근데 내가 이렇게 자꾸 무엇인가 어려워. 우리가 뭘 하기가. 공부에 대해서 하기 어려워, 눈으로 보고 하기에는 이젠 하는데, 머릿속에 넣는 거는 진짜 어렵거든. 얼마 풀치 아프게 그런거 하느냐고 우리에게 그래.”
- 연구 참여자 F

“그럼요. 시간이 있으니까 (참여할 수 있다). 그거를. 근데, 어렵겠지. 만드는 것보다 어렵겠지. 만드는 것보다 이제 나이를 먹으니까 자꾸 까먹잖아. 보는 건 하잖아.” - 연구 참여자 D

연구 참여자들은 온택트(Ontact) 봉사활동에 필요한 새로운 기술 수용의 부담감을 해소하기 위해서 교육이 필요하다고 인식하고 있었다. 그러나 기술의 교육 과정에서는 대면 교육이 불가피 하다고 대면 교육의 필요성을 강조하였다. 또한 각자

의 활용 난이도에 맞춘 1:1 맞춤형 교육을 선호하였다.

연구 참여자 D의 경우 자녀에게 유튜브 활용방법을 배운 지인과 함께 사물장구 연주 영상을 유튜브에 업로드 하였다. 또한 ‘COVID-19 예방 수칙은 손 씻기 손 씻기’라는 노래 가사를 보면, 사물장구 연주곡의 가사를 COVID-19와 연관시켜 개사함으로써 시기적절성까지 고려하는 모습을 볼 수 있다. 이는 교육해줄 수 있는 사람만 있다면 노인도 정보통신기술을 활용한 온택트(Ontact) 활동에 충분히 참여할 수 있음을 보여준다.

“내가 못하니까 나를 한 달이든 10일이든 가르쳐줄 사람이 있어야, 있어야 가르쳐 줘가지고, 내가 배워야, (중략) 기초부터 처음부터 하나하나 내가 알고 있는 그걸 가르쳐 준다고 해가지고 다 쪽 넘어가는 것이 아니라 가르쳐주는 선생님들이 그 사람들 성격이나 그 사람들이 알고 있는 걸 먼저 물어봐야 돼.” - 연구 참여자 A

“이 판국에 나는 장구를 가르치고 자기는 난타를 가르치고, 그 우리한테 해보자. 그래서 유튜브에 올린대. 그래서 내가 나는 못해요 그러니까, 선생님이 해준대요. 자기도 딸한테 배워가며 한 대요. (중략) 두 달 동안, 8번인가 한 것 같아. 내가 일 번 서부터 사 번까지 가르치고 그 선생님은 나를 ‘전전전이야. COVID-19 예방 수칙은 손 씻기 손 씻기’ 가사를 COVID-19로 바꿨더라고 한 두어 번 배웠어요.” - 연구 참여자 D

③ 복지관 차원의 봉사활동 중단 대응 방안 마련
연구 참여자들은 복지관 차원에서 중단된 봉사활동에 대응할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 생각하였다. 중단된 봉사활동에 대한 불

만을 표현하면서 운영재계에 대한 바람을 언급하였다. 연구 참여자 B는 격일제를 통한 인원분배의 필요성을 제기하며, 대부분 사회적 거리두기 단계 지침을 지키면서 일부 활동을 재개할 수 있다고 생각하였다. 또한, 연구 참여자 D는 ‘시켜줘야지 할 텐데, 복지관에서 그런 연락도 없고’, ‘안부르더라’라며 복지관의 봉사활동 중단에 아쉬운 감정을 드러내었고, 복지관에서 봉사활동 참여 기회를 제공하였으면 좋겠다고 하였다. 그리고 포켓볼 강사로 봉사활동을 하던 연구 참여자 A는 ‘포켓볼’의 경우 상업업소는 운영정지가 풀린 곳이 많은데, 유독 공공시설인 복지관만 엄격하게 활동 제한을 하는 것에 대해 불만을 토로하였다. 복지관을 이용하지 못하는 아쉬움과 함께, 봉사활동을 이어가기 위해서는 복지관의 역할을 중요하게 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

“우선 우리 목표는 빨리 개원을 했으면 좋겠어요. 전체적으로 개원을 해도 이제 거기서 저격일제로 모임을 하려면, 일주일에 그러면 이제 세 파트로 모여서 나오게 한단 말이죠. 이제 세 파트로 해서 이러면 인원이 확 끊겨요. (중략) 행복 나눔이 있고 또 저거 어디야, 봉사가 이제 자기들 체육관리, 체육도 한 30명하고 여기는 뭐 요가를 한 30명 정도 한단든지. 이렇게 나눠서 보면 사람이 확 줄죠. 운영을 할 수 있다고 복지관이.” - 연구 참여자 B

“어디 가서 그런 봉사를 하려고 해도 뭐를 알아서 시켜줘야지 할 텐데, 복지관에서 그런 연락도 없고, (중략) 그것도 우리는 자주만 시켜주면 하겠다 했어요. 뭇탱이로 말고, 두어 명 정도 다니면서 거리를 조정해서 해주던지 하면 늘 나와서 해달라고 하면 할 것 같아.” - 연구 참여자 D

“상업적으로는 풀어줬어. 여기 용산구에는 텔레비전을 보면 포켓볼을 계속 경기를 해. 내가 달마다 그걸 보는데, 날마다 마스크 쓰고 하는데, 그런데 왜 복지관 같은 거 포켓볼 이런 건 안 풀어 주냐고. 바둑이나 장기는 마주보니까 안 된다 할지라도, 포켓볼 같은 것은 풀어줘야지. 그래야지 노인네들이 왔다 갔다 하고 여기에서 그래도 하루 종일 스트레스도 풀고, 운동도 되고, 가만히 독 안에 든 쥐새끼 맵기로 잡아놔뿌니 어디로 가겠어.”

- 연구 참여자 A

5. 결론 및 논의

본 연구의 목적은 COVID-19로 봉사활동 참여가 중단된 노인이 어떠한 변화와 어려움에 맞닥뜨리며 이에 어떻게 적응해 가는지 탐색함으로써, 앞으로 나아가야 할 노인 봉사활동의 방향성에 대해 실천적, 정책적 제언을 하는 것에 있다. 연구방법은 노인 6명 대상 심층 인터뷰를 통한 사례연구 방법이며, 사례 내 연구와 사례 간 연구를 통해 분석하였다. 본 연구결과를 요약정리하면 다음과 같다.

먼저 사례 내 분석에서는 봉사활동 참여가 중단된 노인의 변화와 적응과정을 각 사례별로 정리하였다. 함께한 6명의 노인들은 변화와 적응과정이 개인의 성격이나 심리적 상황, 건강상태, 경제적 여건 등에 따라서 조금씩 상이한 모습으로 일상의 삶을 살아가고 있었다. 그리고 노인의 변화 및 적응과정에서도 각 사례마다 조금씩 차이는 있지만 공통적으로 신체적, 정서적, 관계적 어려움을 경험하고 있으며, 단발적인 공식적 봉사활동 혹은 비공식적 봉사활동을 통한 적응과정이 발견되었다. 이러한 각 사례 내용 분석을 통해 봉사활동

동 참여가 중단된 노인의 변화와 적응과정을 살펴보고 노인 봉사활동 영역이 나아가할 방향성에 대해 탐색할 수 있었다.

사례 간 분석 결과는 총 3개의 범주, 10개의 주제가 도출되었다. 범주는 ‘COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 변화된 일상’, ‘COVID-19로 인한 봉사활동 중단 이후의 적응과정’, ‘COVID-19를 넘어 새로운 시대 준비하기’로 나타났다. 주제는 ‘역할의 상실과 잃어버린 보람’, ‘부정적 감정의 소용돌이’, ‘대면 접촉 제한과 비대면 접촉 증가의 한계’, ‘활동 부족으로 인한 신체 건강의 악화’, ‘단발적인 봉사활동에 참여하기’, ‘내 삶에 녹아있는 봉사정신, 비공식적 봉사활동’, ‘봉사활동을 대체하는 나만의 활동’, ‘비대면 봉사활동 참여 의지’, ‘기술 수용의 어려움과 교육의 필요성 인식’, ‘복지관 차원의 봉사활동 중단 대응 방안 마련’로 나타났다. COVID-19로 인하여 봉사활동이 중단되면서 나타난 일상의 변화, 봉사활동 상황의 변화 그리고 미래에 대한 준비까지 탐색해볼 수 있었다.

이러한 사례 내, 사례 간 연구결과를 통한 논의는 아래와 같다.

첫 째, 노인의 봉사활동 참여는 이타성과 이기성의 속성이 있음을 볼 수 있었다. 봉사활동은 타인을 위한 활동임에도 불구하고, 활동이 중단되면 다양한 어려움을 경험하게 된다. 봉사활동은 책임성, 시민의식과 같은 이타적 결과와 더불어 자아 정체성, 자아존중감, 자기효능감, 신체적 건강도, 관계망 증진과 같은 이기적 결과를 동시에 충족시킬 수 있다(이병순, 김욱, 2006). 즉, 봉사활동은 ‘남을 돕는 것’과 동시에 ‘나를 돕는 활동’이라 정의할 수 있다. 때문에 봉사활동의 중단이 노인의 삶에 부정적 영향을 미친 것이다. 그러므로 봉사활동은 ‘남을 돕는 활동’에서 더 나아가 ‘나를 돕는 활동’으로 의미를 확장하여 개입되어야 한다.

둘 째, 봉사활동이 중단된 노인들은 일상생활에

서 다양한 신체적, 관계적, 정서적 변화를 경험하는 것을 보여주었다. 봉사활동에 참여하지 못하게 되면서 신체 활동량이 감소하자 두통, 소화불량, 다리 근육 소실 등 신체적 변화가 나타났다. 또한 대면접촉이 제한되면서 인간관계의 축소와 단절도 경험하였다. 활동의 중단은 신체적, 관계적 변화뿐만 아니라 마음의 변화까지 가져왔다. 일상생활이 무너지면서 우울감, 좌절감, 답답함, 무료함, 의욕 상실, 자살 생각 등의 부정적인 감정들이 나타났다. 특히 ‘봉사자’라는 사회적 역할을 상실함에 따라 보람과 뿌듯함을 느낄 수 없는 것에 대한 아쉬운 감정이 두드러지게 나타났다. 이러한 결과는 봉사활동에 참여하지 않는 노인들이 참여하는 노인들에 비하여 신체적, 관계적, 정서적으로 부정적인 영향을 받는다는 선행연구결과와 일치한다(Hunter & Linn, 1981; 정미화 외, 2018).

셋 째, COVID-19 이후에도 연구 참여자들은 복지관을 통해 활동 시간을 인정받는 공식적인 봉사활동과 일상생활에서 타인을 돕거나 지역사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 행위의 일환인 비공식적인 봉사활동에 참여하고 있었다. 복지관을 통한 공식적인 봉사활동은 안부전화봉사과 같은 비대면 활동으로 진행되거나, 기존에 진행되던 대면 봉사활동의 참여 빈도를 대폭 축소하여 진행되었다. 또는 기존에 대면 봉사를 위주로 진행하던 봉사 팀에서 비대면 봉사를 위주로 진행하는 봉사 팀으로 소속을 이전하여 봉사를 진행한 사례도 있었다. 그러나 기존의 노인봉사자가 모두 참여하기는 어려운 상황이며, 봉사활동이 대부분 단발적으로 진행되어 노인봉사자들의 욕구를 충족하기에는 어려움이 있었다. 반면에 일상생활에서 타인을 돕거나 지역사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 행위로 정의된 비공식적 봉사활동은 노인들의 일상에 녹아있었다. ‘거리의 쓰레기 줍기’, ‘거동이 불편한 지인 돌보기’, ‘이웃의 어

려움을 나서서 해결해주기' 등의 비공식적 봉사활동에 참여하는 노인들의 모습은 활동이 중단되면서 모든 일상이 멈춰버린 듯 한 상황 속에서도 지속되고 있는 나눔의 방식이었다. 이는 공식봉사활동과 달리, 활동시간과 장소를 한정 짓지 않고 일상의 매 순간에서 '봉사'를 실천하는 것으로 볼 수 있다. 이렇듯 그들에게 '일상'이 되어 버린 봉사는, 공식적인 봉사활동이 갑작스럽게 중단되더라도 다양한 모양으로 지속될 것이다. 결과적으로 봉사활동은 장소나 형태의 제약 없이 다른 사람과 더불어 살아가고자 하는 마음이 있는 곳이라면 어떤 곳에서, 어떤 형태로든 가능하다고 해석할 수 있다.

넷 째, 연구 참여자들은 새롭게 맞이하는 COVID-19 이후 시대를 준비하고 있었다. 봉사활동의 새로운 유형으로 떠오르는 언택트(Untact) 봉사활동과 온택트(On tact) 봉사활동에 대해 인식하고 있었으며 이에 참여하고자 하는 의지도 갖고 있었다. 참여할 수 있는 콘텐츠만 개발된다면 언제든지 봉사활동에 참여하고 싶다고 말하며, 봉사활동에 대한 열정을 보여주었다. 특히, 온택트 프로그램에 참여하는 모습을 통해 온택트 봉사활동에 대한 잠재적 가능성을 확인할 수 있었다. 그러나 정보통신기술 수용에 대한 어려움과 이에 대한 교육의 필요성이 제기되었으며, 격일제, 요일제 등 복지관의 새로운 봉사활동 대응방안에 대한 필요성도 제기되었다. 따라서 노인을 위한 언택트 및 온택트 봉사활동 프로그램 기획과 더불어 이를 수행하기 위한 교육 등 복지관의 역할이 고려될 필요가 있다.

연구결과와 논의에 근거하여 COVID-19 상황으로 인하여 봉사활동 참여가 중단된 노인들을 위한 실천방안에 대한 제언은 다음과 같다.

첫 째, 봉사활동 중단으로 인하여 어려움을 경험하고 있는 노인봉사자들의 욕구와 수요를 파악

할 필요성이 있다. 봉사활동 중단 이후 현재 경험하고 있는 어려움이 무엇인지, 이에 개인적으로 어떻게 대처해나가고 있는지, 신규로 참여하고 있는 봉사활동 혹은 봉사활동 대체 방안으로 진행하고 있는 비공식 활동은 무엇인지, 봉사활동 형태, 주기, 인원 등에 대한 수요는 어떠한지 등 전반적인 파악이 필요하다. 이러한 욕구파악이 전제된다면 봉사활동 중단으로 인해 어려움을 경험하는 노인봉사자에게 적절한 정서적, 심리적, 사회적 개입이 이루어질 수 있을 것이다.

둘 째, 언택트(Untact) 혹은 온택트(On tact) 봉사활동의 개발 등 복지관 차원에서의 노인봉사활동에 대한 대응방안이 필요하다. COVID-19의 영향으로 복지관에서는 노인봉사활동에 대한 적절한 대응 방안이 마련되지 않은 상태로 봉사활동이 중단되었다. 그러나 앞으로 우리는 COVID-19 이외에도 많은 전염병들의 위협 속에서 살아갈 것이며, 그로 인해 또다시 봉사활동이 중단되는 경험을 하게 될 것이다. 그러므로 이번 사태를 새로운 기회로 삼아 '새로운 영역으로의 노인봉사활동의 확장'이 필요하다. 현재 대면방식을 위주로 진행하고 있는 기존의 봉사활동에서 벗어나 노인이 참여할 수 있는 언택트(Untact) 혹은 온택트(On tact) 봉사활동이 개발되어야 한다. 국내 NGO에서는 취약계층 후원을 위한 장난감, 인형, 신발 등의 만들기 키트 재료를 집으로 발송하여, 키트를 완성한 후 다시 NGO로 보내는 봉사활동, 옷 기부를 통해 봉사활동을 인정받는 봉사활동 등의 언택트(Untact) 봉사활동이 이루어지고 있다. 그러나 COVID-19 이후 젊은 계층을 대상으로 하는 언택트 봉사활동은 다양하게 개발된 것에 비하여 노인자원봉사자를 대상으로 하는 언택트 봉사활동은 활성화되어 있지 않다. 일상생활에서 쉽게 이루어질 수 있는 언택트 봉사활동 프로그램의 개발을 통해 노인의 봉사활동을 지원해야 한다. 또

한 버려진 쓰레기 줍기를 통한 지역사회 환경개선활동을 사진이나 영상으로 기록하여 공유하는 방식, 독거노인과 실시간 영상 통화를 통해 서로의 안부를 묻고 취미나 일상을 공유하는 방식, 복지관의 유튜브에 출연하여 재능 나눔을 하는 방식 등 온택트(Onctact) 봉사활동의 개발도 고려되어야 한다. 단, 온택트(Onctact) 봉사활동을 위해서는 앞서 연구결과에서 언급한 교육의 필요성을 고려하여 노인들이 프로그램을 수월하게 활용할 수 있도록 지원하는 것이 선행되어야 할 것이다.

셋째, 노인이 주체적으로 이끌어갈 수 있는 지역복지 차원의 봉사활동 영역으로 확장이 필요하다. 본 연구의 연구결과에서는 공식적인 봉사활동이 중단되었음에도 일상생활을 살아가며 비공식적인 봉사활동에 참여하는 노인의 모습을 볼 수 있다. 노인의 삶에 녹아있는 봉사정신과 실천은 공식적인 체계를 벗어나도 수행될 수 있는 진정한 봉사활동의 모습을 연상하게 한다. 따라서 공식적인 시스템이 없는 상황에서도 이루어질 수 있는 타인을 위한 봉사정신과 그에 대한 노인의 주체성에 주목해야한다. 이에 대한 예시로, 서울시의 마을공동체 지원 사업이 있다. 서울시의 마을공동체 지원 사업은 지역사회의 여러 사회문제의 해결을 위하여 주민들의 주도적인 활동을 지원하며, 주민 스스로 자원을 조달하는 당사자주의와 주민 당사자의 조달 이후 부족분에 대한 것만을 정부가 지원하는 보충성의 원리가 적용된다(안현찬, 구아영, 2017). 마을공동체 지원사업의 성과로는 활동 주체의 성장, 활동의 체계화, 활동의 공공성 확대, 네트워크 형성 등이 있다. 이와 같이 노인봉사활동에서도 노인의 삶에 녹아있는 봉사정신과 주체적인 실천역량을 지원할 수 있는 지역복지 차원으로서의 확장이 필요하다. 예를 들어 연구 참여자 A처럼 이웃의 고장 난 물품을 수리

해주는 비공식적 봉사활동이 이루어지는 것을 파악하였다면, 해당 노인을 중심으로 이웃의 고장 난 물품을 수리해주는 봉사 활동 팀을 기획해볼 수 있을 것이다. 이를 통해 노인 개인의 성장뿐만 아니라 이웃 간의 관계를 회복하고, 이웃과 연대하고 돌보는 사회로의 발전이 가능할 것이다.

본 연구가 갖는 제한점과 관련하여 후속연구자를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 특정 복지관 내 노인 자원봉사자들을 대상으로 연구가 진행되었기에, 연구 참여자의 범위가 좁다. 이는 연구자의 COVID-19라는 상황에 대한 특정한 관심으로 간주될 수 있으므로, 좀 더 폭넓은 범위에서 대상자를 확보하여 연구가 이루어져야 한다. 둘째, 질적 연구방법으로 연구가 진행되었기에, 객관적인 인과관계나 상관관계가 성립되지 않는다. 질적 연구와 양적연구의 병행이 이루어진다면 좀 더 구체적이고 명확한 결과와 함의점을 제공할 수 있을 것이다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 COVID-19로 인하여 봉사활동 참여가 중단된 노인을 대상으로 변화와 적응과정을 탐색함으로써 COVID-19 시대에 노인 봉사활동 영역이 나아가야 할 방향성에 대해 기초자료를 제시한 것에 의의가 있다. 앞으로 우리는 COVID-19 이외에도 많은 전염병들의 위협 속에서 살아갈 것이며, 그로 인해 봉사활동이 중단되는 경험을 하게 될 것이다. 그러나 모든 것이 중단된 상황에서도 나눔을 실천하고자 하는 마음이 있다면 우리는 공식적인 시스템 안에서의 변화를 추구할 수 있을 뿐만 아니라 비공식적인 관계망 속에서 ‘봉사활동’으로써의 의미도 발견할 수 있을 것이다. 즉, 비공식적인 관계망 안에서 이웃이 이웃을 도우며 서로의 삶을 이어가는 측면을 되새기는 것은 노인 봉사활동의 또 다른 변화를 모색할 수 있는 계기가 될 것이다.

참 고 문 헌

- 김동배 · 조학래 · 최재성 · 최선희 (2009). <자원봉사의 이해>. 서울: 학지사
- 김수현 (2013). 노인의 자원봉사 참여가 신체적 건강, 우울, 사회적 지지 및 삶의 의미에 미치는 영향. <한국노년학>, 33(1), 53-66.
- 김용길 (2020. 08. 01). 코로나19와 사회복지관의 대응과 과제. 월간 복지동향. 제262호. [On-line]. Available: <http://www.peoplepower21.org/Welfare/1723066>
- 김주현 · 한경혜 (2001). 노년기 자원봉사활동과 자아존중감. <한국노년학>, 21, 209-224.
- 노은영 (2015). 노인의 동아리 활동과 삶의 변화에 대한 질적 사례 연구: 활동이론을 중심으로. <서울도시연구>, 16(1), 169-185.
- 보건복지부 (2017). 2017년도 노인실태조사. <보건복지부>
- 서보경 (2020). 서둘러 떠나지 않는다면-코로나 19 와 아직 도래하지 않은 돌봄의 생명정치. <문학과사회>33(3), 23-41.
- 서보경 (2020). 코로나19 이후, 재난에 대응하는 사회복지관의 기능강화 방안. <한국사회복지행정학회 학술대회 자료집>, 57-73.
- 신경림 · 조명옥 · 양진향 (2004). <질적연구 방법론>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 안현찬 · 구아영 (2017). 서울시 마을공동체 지원사업 성과평가와 정책과제. 서울연구원.
- 유기웅 · 정종원 · 김영석 · 김한별 (2018). <질적 연구방법의 이해(2판)>. 서울: 박영story
- 유성호 · 모선희 · 김형수 · 윤경아 · 정윤경 (2000). <노인복지론>. 서울: 아시아미디어 리서치.
- 이금룡 (2002). 한국노인의 사회활동. <Andragogy Today>, 5, 1-22.
- 이금룡 · 김진원 (2019). 노인자원봉사활동과 지역사회 역량에 관한 지역사회 소속감 매개효과 연구: 보건복지부 노인전문자원봉사 지원사업 참여노인들을 대상으로. <한국노년학>, 39(1), 73-92.
- 이금룡 · 박상옥 · 유은경 (2013). 노년기 생성감과 생활만족도와와의 관계에서 자아통합감의 매개효과에 관한 연구: 자원봉사활동에 참여하는 노인들을 중심으로. <한국노년학>, 33(2), 365-379.
- 이병순 · 김옥 (2006). 노인자원봉사자의 봉사활동 지속성 및참여도 영향요인 연구. 대한케어복지학, 2(3), 8-108.
- 이인정 (2014). 초고령 노인의 스트레스 요인과 대응방식이 우울에 미치는 영향. <보건사회연구>, 34(4)264-294.
- 이필환 · 배남덕 · 권정임 (2010). 자원봉사론. 서울: 형설출판사.
- 이현기 (2013). 한국 노인 자원봉사자의 특성, 횡수와 시간, 그리고 자원봉사 영향요인 연구. <노년복지연구>, 62, 317-343.
- 이현기 (2016). 노인자원봉사활동의 건강효과에 대한 중단연구. <한국노년학>, 36(1), 173-188.
- 정미화 · 박종 · 류소연 (2018). 노인의 자원봉사활동 참여와 건강관련 삶의 질과의 관련성. <농촌의학 · 지역보건>, 43(1), 1-8.
- 정진경 (2011). 노년기 자원봉사 시간과 심리사회적 안녕감의 관계: 비선형성의 탐색. <한국사회복지학>, 63(1), 137-158.
- 코로나바이러스감염증-19(COVID-19) (2021). 국내발생동향 [On-line]. Available: <http://ncov.mohw.go.kr/>

- 하수정 (2021. 2. 17). 서울 복지관 · 경로당 다시 문 연다. <한국경제>. [On-line]. Available: <https://www.wowtv.co.kr/NewsCenter/News/Read?articleId=202102171882i>
- pmg 지식엔진연구소 (2021). 시사상식사전. <http://www.pmg.co.kr>
- Atchley, R. C. (1985). *Social forces and aging*. Wadsworth Pub. Co.
- Bolton, C., Gooding, P., Kapur, N., Barrowclough, C., & TARRIER, N. (2007). Developing psychological perspectives of suicidal behaviour and risk in people with a diagnosis of Schizophrenia: We know they kill themselves but do we understand why?. *Amsterdam, Clinical Psychology Review*, 27(4), 511-536.
- Butrica, B. A., Johnson, R. W., & Zedlewski, S. R. (2009). Volunteer dynamics of older Americans. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 64(5), 644-655.
- CDC COVID-19 Response Team, CDC COVID-19 Response Team, CDC COVID-19 Response Team, Bialek, S., Boundy, E., Bowen, V., & Sauber-Schatz, E. (2020). Severe outcomes among patients with coronavirus disease 2019 (COVID-19)—United States, February 12–March 16, 2020. *Morbidity and mortality weekly report*, 69(12), 343-346.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. Sage Publications, Inc.
- Folkman, S. (2010). Stress, coping, and hope. *Psychooncology*, 19(9), 901-910.
- Hooyman, N., & Kiyak, H. A. (1999). *Social gerontology: Multidisciplinary perspective*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hunter, K. I., & Linn, M. W. (1981). Psychosocial differences between elderly volunteers and non-volunteers. *The International Journal of Aging and Human Development*, 12(3), 205-213.
- Krause, N., Herzog, A. R., & Baker, E. (1992). Providing support to others and well-being in later life. *Journal of gerontology*, 47(5), P300-P311.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984a). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer. Publication Company.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984b). *Coping and Adaptation*. W. D. Gentry(Ed), *The Handbook of Behavioral Medicine*(282-325). N. Y.: Guilford.
- Lemon, B. W., Bengtson, V. L. & Perterson, J. A. (1972). An Exploration of The Activity Theory of Aging; Activity Types and Life Satisfaction among In-movers to A Retirement Community. *Journal of Gerontology*, 27(4), 511-523.
- Li, Y., & Ferraro, K. F. (2005). Volunteering and depression in later life: Social benefit or selection processes?. *Journal of health and social behavior*, 46(1), 68-84.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.

- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Revised and Expanded from Case Study Research in Education*. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome St, San Francisco, CA 94104.
- Moore, L. F. (1985). *Motivating volunteers*. Vancouver: The Vancouver Volunteer Centers Pub.
- Moos, R. H., & Billings, A. G. (1984). Coping, stress & social resources among adults with unipolar depression. *Personality & Social Psychology*, 46(4), 877-891.
- Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario, P. A., & Tang, F. (2003). Effects of volunteering on the well-being of older adults. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 58(3), S137-S145.
- Neugarten, B. L. (1979). Time, age, and the life cycle. *The American Journal of Psychiatry*.
- Santini, Z. I., Jose, P. E., Cornwell, E. Y., Koyanagi, A., Nielsen, L., Hinrichsen, C., ... & Koushede, V. (2020). Social disconnectedness, perceived isolation, and symptoms of depression and anxiety among older Americans (NSHAP): a longitudinal mediation analysis. *The Lancet Public Health*, 5(1), e62-e70.
- Schindler-Rainnman, E., & Lippitt, R. (1975). *The Volunteer Community: Creative Use of Human Resources*. California: University Associates.
- Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001). Volunteer work and well-being. *Journal of health and social behavior*, 115-131.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(5), S308-S318.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*.

Exploring the Changes and the Adaptation Process of the Older People with Discontinued Volunteer Work Due to the COVID-19: The Case of the Older People Participating in the Volunteer Work of the Senior Welfare Center

Seon-young Ahn, Mi-ree Park

Ji-youn Lee, Ye-jin Han

Graduate School of Social Welfare of Yonsei

Yonsei Graduate School

The purpose of this study is to explore the changes and adaptation processes of older people whose participation in volunteer work was suspended due to COVID-19, and to present directions for future volunteer work by older people. To this end, a qualitative case study was conducted through in-depth interviews with six older people who stopped participating in volunteer work at a seniors' welfare center in Seoul after the COVID-19 pandemic began. Transcripts of the interviews with the participants were used as data with which to conduct an in-case analysis and an inter-case analysis, with ATLAS TI 9.0 used as the analysis program. In the case-in-case analysis, changes and adaptation processes were found in common after discontinuation of volunteer activities, but they were slightly different depending on the individual's personality, psychological situation, health status, and economic condition. In the case-to-case analysis, three categories and 10 themes were derived. The categories were 1) changed daily life after discontinuation of volunteer work due to COVID-19, 2) adaptation processes after discontinuation of volunteer service due to COVID-19, and 3) preparing for a new era beyond COVID-19. As a result, practical measures were presented for older people who were prevented from participating in volunteer activities due to the pandemic. First, it is necessary to identify the needs and demands of older volunteers who experience difficulties due to the suspension of volunteer work. Second, welfare center-level measures for older people's volunteer activities, such as the development of Untact and Ontact volunteer activities, are needed. Third, it is necessary to expand into areas of volunteer work at the local welfare level that the older people can lead independently.

Keywords: Older People, Volunteer, COVID-19, Discontinued Volunteering, Qualitative Case Study