

# 서울·경인지역 노인자원봉사 활성화 방안 연구 - 장애요인 및 실천적 대안을 중심으로 -

## Fieldworkers' Perceptions of the Policies and the Strategies for Promoting Elderly Volunteering Actions and the Exploring Alternatives in the Volunteering Work: Focused on Elderly-barrier and Practical Suggestions

이현주\*, 송민경\*\*

한림성심대학교 사회복지과\*, 경기대학교 공공안전학부\*\*

Hyen-Joo Lee(hilover@hsc.ac.kr)\*, Min-Kyoung Song(mksong@kgu.ac.kr)\*\*

### 요약

기존의 노인 자원봉사 활성화 방안들의 구상은 역할관점에 기반 한 활동이론(active theory)을 적용하여 '선배 시민(Senior Citizen)'으로서 노인이 자원봉사활동을 통해 지역사회공동체에 건강성을 부여하는데 있다. 또한 시민성 개발을 위한 평생교육/학습모델을 전제로 노인 자원봉사자 및 활동영역을 확대하고자 한다. 이에, 본 연구에서는 노인 자원봉사 활성화를 위해 제시된 제도 방안들을 자원봉사 실천현장의 실무자들이 이를 어떻게 인식하고 적용하고 있는지를 파악하고, 이들이 당면하고 있는 장애요인들과 실천대안들을 면밀히 탐색하고자 하였다. 이를 위하여, 서울과 수도권 지역의 노인복지관 및 자원봉사센터 12개 기관의 실무자와 심층면접을 진행하였다. '직접적 내용분석'을 활용하여, 활성화 방안의 주제 범주로 12개를 도출하여 실무자들의 인식을 노인 자원봉사 활성화 주제범주별로 분석하였다. 본 연구 결과로, 노인 자원봉사 정책방안과 실천 현안에 대한 현장 실무자들의 경험과 인식을 통해 재점검하였으며, 향후 노인 자원봉사 활성화를 위한 장애요인과 실천적 대안들을 실무자들의 견지에서 제시하였다.

■ 중심어 : | 노인자원봉사 활성화 | 직접적 내용분석 | 자원봉사 현장 실무자 |

### Abstract

As a 'Senior Citizen' by applying an active theory based on a role model, elderly volunteers may seek to impart health to the local communities through volunteer activities. In addition, the strategies for promoting the elderly participation volunteering actions may apply with the lifelong education/learning model for citizenship development, which intends to expand the elder volunteer activity participants and the areas of volunteering actions. In this study, we attempted to find out how volunteering fieldworkers experience and perceive volunteer-promoting strategies for senior volunteers drawn from previous literatures and studies on promoting elderly volunteer actions. For the purpose of the study, we conducted in-depth interviews with 12 fieldworkers who worked senior-welfare centers and volunteer centers in Seoul and Kyeong-gi area. We used the directed-content analysis, which categorized 12 themes/categories commonly mentioned from previous literatures and studies. Within these categories, the analysis was made to derive issues and improve promoting strategies specified from the interviewees. The outcomes of the study included the insights regarding what promoting-strategies might be necessary to enrich existing senior volunteer actions. The study highlighted not only reviews volunteer fieldworkers' current experiences with senior volunteers but also barrier and practical suggestions for the continuous advances of senior volunteer programs and strategies.

■ keyword : | Promoting Senior Volunteering | Directed-Content Analysis | Volunteering Fieldworkers |

## I. 서론

2000년, 고령화사회로 이미 진입한 한국사회는 2026년에는 전체 인구의 1/5이 노인 인구로 구성되는 초고령화사회로 진입할 예정이다[1]. 더욱이, 이러한 지속적인 노인 인구의 급증에도 불구하고 코로나19와 같은 팬데믹 상황은 고령화사회의 위기를 더욱 가중시키고 있으며, 노인 세대는 그 어느 때보다 위협하고 취약한 상태라고 할 수 있다.

그럼에도 불구하고, 이러한 노인 세대의 증가와 더불어 베이비부머 세대의 노인층 진입으로 '성공적인 노화(successful aging)'[2]가 무엇인가에 대한 사회적 관심을 더욱 배가시키고 있다. 노인은 '사회복지 수혜자' 내지 '사회적 약자'로만 여겨 온 부정적 시각을 뛰어 넘어, 은퇴 이후에도 사회적 역할 및 재사회화를 이루어 노인을 적극적이고 능동적인 '사회서비스 제공자'로서 바라보고자 하는 전환적 시각이 급부상하고 있다. 이러한 노인에 대한 시각 전환의 필요성에 따라 사회적 기제로서 노인 자원봉사 활성화 방안에 대한 논의가 거시적 차원뿐 만 아니라, 이를 실행하기 위한 실천적 방안에 이르기까지 지속적으로 논의되어 왔다.

더욱이, 포스트 코로나(post-Corona)에 대비하여 노인 자원봉사패러다임의 전환은 시민성모델(civic service/citizenship model)을 근간으로 한 '선배 시민(Senior Citizen)'의 개념 적용이 유효하다. 노인 역할이론(Role theory)[3] 및 활동이론(Activity theory)[4]을 접목한 사회참여모델(social participation model)을 통해 노인 자원봉사활동을 사회참여의 일환으로 보고[5], 노인은 자원봉사활동을 통해 새로운 사회적 역할을 찾고 노인 자신의 정체성 혼란이나 사회적 배제를 방지함으로써 삶의 만족도 뿐만 아니라 삶의 질 자체를 높일 수 있다[6].

이러한 노인 자원봉사활동에 대한 다양한 시각 전환은 밀레니엄 세대의 등장과 함께 노인의 자원봉사활동이 노인 세대와 청년 세대 간의 갈등을 해결할 수 있는 사회적 매개체 역할을 수행할 수 있음을 또한 강조하고 있다. 즉, 노인은 고집스럽거나 불통이며, 나약하고, 의존적이라는[7] 노인에 대한 부정적 인식이나 사회적 편견에서 벗어나서 자아실현, 성취욕구를 구현할 수 있을

뿐 아니라[8], 사회에 이바지하고 '돕는 사람'으로서 역할을 수행하는 긍정적 이미지로의 전환이 가능하다[9]. 결론적으로, 노인의 자원봉사활동은 세대 간의 갈등이나 편견을 해소하고, 세대 간의 연대의식 형성, 바람직한 '어르신 상'을 구축하기 위한 '바람직한 노화 모델'[10]로 노인 자원봉사 활성화 방안들이 제기되어 왔다.

그러나 고령화사회 진입을 대비하기 위해 2000년 이후 연구되어온 노인 자원봉사 활성화 방안들을 꾸준히 제기하고 있지만, 이를 실제로 적용하거나 실효성에 대해서는 많은 한계와 과제가 있음은 여전하다. 자원봉사 현장 실무자들은 노인의 자원봉사활동 참여 비율은 아직도 여전히 노인 인구의 10% 이내로 추정하고 있다. 더욱이, 노인의 사회참여를 지원하기 위한 정책 기반이 취약한 가운데 자원봉사활동은 노인 일자리사업과 혼재되거나[11], 노인의 심신에 맞지 않는 프로그램이 다수를 이루고 있으며, 자원봉사활동에 대한 인식 미비[12] 등의 문제가 여전히 존재하고 있다.

특히, 지금까지 수행된 노인 자원봉사 활성화를 위한 대부분의 연구에서 자원봉사 담당 실무자들의 목소리를 반영하거나, 실제 현장에서 그러한 방안들을 적용하는 과정에 대한 실제적인 검증이나 효과성에 대한 연구들은 거의 진행되지 않은 실정이다. 노인 자원봉사가 활성화되기 위해서는 노인 자원봉사 담당 실무자들이 현장에서 부딪히는 어려움과 그들이 생각하는 실천적 전략 및 대안은 무엇인지를 담아낼 수 있어야 하며, 이를 통해 노인 자원봉사 현장에서 더욱 실효성이 있는 활성화 방안과 전략, 방향성이 모색될 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 기존의 노인 자원봉사 활성화 방안에 대한 자원봉사 실무자들의 경험과 인식은 어떠하며, 실무자들이 요구(needs)하고 있는 활성화 전략은 무엇인지를 직접적 내용분석(directed-content analysis)을 통해 구체적으로 파악해보고자 한다.

## II. 문헌고찰

### 1. 노인 자원봉사 활성화를 위한 이론적 기반과 실천모형

우리사회의 고령화에 대한 여러 현안 가운데 가장 심각한 사회적 문제로 노인들의 '사회적 박탈' 내지 '사회적 배제'를 들 수 있다[13]. 생애주기 측면에서 개인적으로 중장년기와 노년기를 명확히 구분하기 어렵기 때문에 대부분의 노년세대가 노년기를 충분히 이해하고 대비하기에 현실적으로 많은 어려움과 한계가 있다. 특히, 노인 스스로가 노년기에 대한 인식이 부족할 뿐 만 아니라 노인은 수동적이고 폐쇄적이라는 사회적 편견에 직면해야 하고, 사회적인 역할이나 지위가 없는 상태에서 사회활동 참여마저 배제되는 결과로 이어지기도 한다. 이것은, 노인이 '사회적 소외자' 내지 '배제자'가 되어 노년세대 자체를 사회적 부담으로 여기는 세대 간의 갈등으로까지 이어질 수 있다.

이러한 노년기의 부정적인 시각과 사회적 역할 배제와 관련하여 Barrow와 Hillier(2010), Hooyman과 Kiyak(2010) 등은 노인의 '역할이론(role theory)'을 주장하면서 성공적인 노화를 위해서는 노년기에도 적절한 사회적 역할과 지위가 있어야 하며, 이러한 노년기의 역할이나 지위는 직업활동 뿐만 아니라 자원봉사 활동과 같은 사회참여활동(social participation activity)을 통해 가능하다고 본다[14]. 노인 자원봉사 활동의 당위성을 노년기의 사회적 역할 획득 내지 역할 부여를 위한 것으로 바라보는 이러한 시각은 사회참여 이론으로 반영된 것이다.

사회참여이론에 의하면, 사회참여활동은 자발성을 전제로 사회적 연대를 가져오고, 개인적 차원뿐만 아니라 집단적인 차원에서 조직화, 사회적 욕구 충족으로까지 확장할 수 있다[15]. 노인 계층은 더 이상 사회서비스 수혜 대상이 아닌 지역사회 발전에 이바지하는 적극적인 능동적인 사회서비스 제공자로서 역할 변화를 기할 수 있다[16]. 또한 개인적 차원에서 노인들이 자원봉사에 참여함으로써 일생동안 얻어진 다양한 사회 경험과 전문적인 능력을 사회에 다시 환원할 수 있으며, 젊은 시절에 시도하지 못했던 자아실현 욕구도 자원봉사 활동을 통해 실현해 볼 수 있다. 자원봉사활동을 통해 노인은 퇴직으로 인해 상실된 사회적 지위와 역할을 보충할 수 있으며, 사회적 배제 내지 소외감을 극복할 수도 있다. 자원봉사활동을 통한 노인의 사회적 역할 획득은 바람직한 노화 모델로 작동하여 사회적 차원에서

지역사회 문제를 해결하고 완화하는 결과까지도 가능하다. 이로 인해 사회적으로 노인에 대한 긍정적인 이미지를 구축하고, 세대 간의 갈등 해소, 연대의식 강화까지 기대할 수 있다[17].

또한, 여가활동도 사회참여활동의 한 유형에 속하기 때문에[18] 노인 자원봉사활동 자체가 노인의 여가활동이자 사회참여활동으로도 이해할 수 있다. 결론적으로, 사회참여이론에 따르면 노인의 자원봉사활동은 생물학적 노화를 건강한 노화로 전환시키고, 심리적 노화를 적응적 노화로, 사회적 노화를 생산적 노화로 전환하면서 성공적인 노화에 이르게 하는 사회적 기제로 해석하고자 한다[19].

이러한 시각이 2000년 이후 우리사회에서 급부상하면서 노인복지정책의 일환으로 노인의 자원봉사 활성화 방안에 대한 사회적 관심과 노력이 현재까지 이어지고 있다. 예컨대, 2005년 『저출산고령사회기본법』 제14조 제2항에 '국가 및 지방자치단체는 자원봉사 등 노인의 사회활동 참여를 촉진하는 사회적 기반을 조성해야 한다'고 명시하고 있다. 개정된 『노인복지법』 제3장 제23조에도 '국가 또는 지방자치단체는 노인의 사회참여 확대를 위해 노인의 지역봉사활동 기회를 넓히도록 노력해야 하며, 노인의 지역봉사활동의 활성화를 위해 노인지역봉사기관에 대해 필요한 지원을 할 수 있다'고 명시하고 있다. 이러한 노인 자원봉사 활성화 기조로 말미암아 자원봉사 뿐만 아니라 복지 현장 모두에서 노인의 자원봉사활동과 일자리사업 등은 2004년 이후 지속적으로 확대, 개편되고 있는 추세이다.

특히, 2004년 이래 10여 년 동안 '노인 일자리사업'은 노인의 사회참여를 확대하고 소득 창출의 기회를 제공하기 위해 65세 이상의 노인을 대상으로 자원봉사와 혼재되어 실행되어 왔다. 2015년부터 '노인 사회활동지원사업'으로 확대 개편하면서 공익활동, 일자리 취/창업 등의 활동 유형별로 특성화를 강화하는 방향으로 사업을 재구조화하였다[20].

노인 일자리사업 또는 사회활동지원사업은 유형에 따라 주 40시간까지 근무시간이 가능하다. 노인복지관을 중심으로 자원봉사형까지 포괄하며, 비록 월 20만원 내외의 근로소득이지만 노인의 소득 보장 및 사회 참여 기회를 확대한 사업으로 평가되기도 한다[21]. 한편, 일

자리사업에 자원봉사활동을 포괄하면서 노인 자원봉사 활동은 오히려 위축되거나 자원봉사의 무보수성 가치를 훼손하는 결과를 유발할 수 있다는 우려도 여전히 많다[22]. 반면, 사회활동지원사업 참여와 무보수를 원칙으로 참여하는 자원봉사활동 간에는 처음부터 상당한 간극 내지 차이가 있다는 주장도 팽배하다[23]. 결과적으로, 노인 사회활동지원사업 참여에서 자원봉사활동으로 전환하거나 그 반대 방향으로 전환하는 방향과 규모에 대한 논란은 여전히 자원봉사 현장에서 지속되고 있는 상태이다.

한편, 평생교육 시각에서 노인 자원봉사활동 자체를 평생교육 내지 평생학습의 일환으로 접근하거나, 시민성모형을 적용[24]하여 노인 자원봉사활동에 '선배시민(senior citizen)'의 개념을 도입하여 성숙한 시민으로서 당연히 사회공동체에 참여하고 지역사회 문제 해결에 능동적이고 적극적으로 대응하는 '바람직한 노년상'을 정립하기 위한 성공적인 노후 장치(successful aging)[25]로써 접근하기도 한다. 선배시민의 개념에는 선배의 지혜를 후배들에게 나누고 헌신해야 하는 권리와 의무를 모두 포괄하는 의미를 담고 있다. 더불어, 역할관점에 기반 한 활동이론(active theory)을 적용하여[26] 노인의 자원봉사활동을 통해 사회공동체에 건강성을 부여하고, 고령화사회의 핵심적인 과제로 등장하고 있는 노인들의 사회적 박탈과 주변화 문제를 해결할 수 있는 사회적 인프라로 작용할 수 있음을 강조하고 있다.

이러한 시민성 개발을 위한 평생교육/학습모형은 시민서비스 활동 또는 노인일자사업 등과의 유기적인 연계를 통해서 질적 고도화가 가능할 것으로도 보고 있다. 평생학습 및 기존 노인 봉사자 집단을 중심으로 지역기반 소규모 봉사단체 인프라를 구축하거나, 전문인력자원을 비영리기관과 연계하여 민간 전문인력 발굴 및 육성을 통한 노인 자원봉사활동 참여자 및 참여영역을 확대하고자 한다. 전문자원봉사 내지 프로보노 활동을 현직 또는 은퇴자의 전문자원봉사자(skill-based volunteer)로 참여함으로써 공/사기업과의 파트너십 구축, 시민서비스 활동과의 연계까지 모색할 수 있음을 제안하고 있다[27].

## 2. 선행연구의 주제 범주 및 조작적 정의

### : 노인 자원봉사 활성화 방안의 주요 내용

최근까지 국내에서 진행된 노인 자원봉사 활성화 방안들을 검토하여 총 12개 범주를 주제별로 정리하면 다음과 같다.

첫째, '노인의 인식 변화와 동기부여'이다[31]. 노인 자원봉사 활성화를 위해서는 노인 스스로가 수동적인 부양대상자로서의 이미지에서 벗어나 긍정적인 노인상과 자부심을 가져야 하며 자원봉사활동을 통해 이타적 동기와 자아실현이나 성취욕구를 부여받고 사회적 지지를 얻을 수 있어야 한다.

둘째, '노인의 심신에 적합한 자원봉사의 개발'이다[32]. 노인 자원봉사활동은 건강 상태, 생활 수준, 종교, 연령 등에 의해 영향을 받으며 노인의 능력, 욕구, 취향, 정서 등 노인들이 지닌 독특한 심리적, 신체적 특성을 고려해서 자원봉사 프로그램이 개발되어야 한다.

셋째, '노인 특성을 고려한 교육 및 훈련'이다[33]. 노인자원봉사자 교육은 강의 외에도 인간관계 형성, 자기 발견, 사례소개, 실습, 그룹토의, 사후관리 등 노인에게 흥미롭고 유익한 교육 방법의 적용이 필요하다.

넷째, '노인 자원봉사자 그룹 구성 및 운영 지원'이다[34]. 노인의 경우, 우선적으로 자원봉사 그룹을 만들어서 측면 지원을 할 필요가 있다. 자원봉사자 중 책임자를 선정하여 지도력, 역할훈련 등의 기회를 제공하고 중간 관리자를 양성, 활용할 필요가 있다.

다섯째, '체계적인 인정과 보상체계의 확립'이다[35]. 노인들이 자원봉사활동을 통해 보람과 성취감을 갖기 위해서는 자원봉사에 대한 긍정적이고 제도적 차원의 물질적, 비물질적 보상체계가 제공되어야 한다.

여섯째, '중도탈락 방지 방안의 모색'이다[36]. 노인 자원봉사자들이 중도탈락하지 않도록 초기 면접 후 신속한 배치, 봉사업무의 균등한 분담, 개별적 관심과 애정, 동료와의 인간관계를 통한 소속감과 연대의식 등 다양한 중도탈락 방안을 모색해야 한다.

일곱째, '다양한 모집방법의 활용'이다[37]. 노인자원봉사자 모집 시, 소속 기관이나 주변사람들의 권유만이 아닌, 전문직 퇴직자, 종교단체, 민간단체 등 표적모집을 고려함으로써 노인들을 자원봉사활동에 보다 적극적

으로 영입할 수 있다.

여덟째, ‘노인 자원봉사자 전담 실무자의 배치’이다 [38]. 노인 자원봉사 프로그램을 관리하고 조정할 수 있는 전문성, 체계성, 효율성을 갖춘 전담 실무자의 양성 과 배치가 필요하다.

아홉째, ‘노인 자원봉사자에 대한 관리 지침’이 필요하다[39]. 노인 자원봉사 활성화를 위해서는 노인 자원 봉사활동 관리에 대한 규정이나 구체적인 지침을 마련 할 필요가 있다.

열 번째, ‘정기적인 슈퍼비전 및 평가 수행’이다[40]. 정기적인 평가를 통해 목표달성 여부, 프로그램 내용, 자원봉사활동의 효과성과 효율성을 판정할 수 있다.

열한 번째, ‘최소한의 경비 지원’이다[41]. 정규적으로 수입이 없는 노인들은 봉사활동에 소요되는 비용이 부담이 될 수 있으므로 노인들이 실질적으로 경제적 제약 없이 활동할 수 있도록 최소한의 경비 지원이 필요하다.

열두 번째, ‘주무 부처의 일원화’이다[42]. 현재 산발 적으로 지원되는 노인 자원봉사활동을 통합적으로 조정하면서 일관성있고 효율적으로 운영할 수 있도록 행정 부처의 일원화가 필요하다.

표 1. 주제범주별 문헌 정리

주제 범주	저자명 및 발행년도
1.노인의 인식 변화와 동기 부여	민복기(2006), 고양곤 외(2001),심미영 외(2004), 조성숙(2009),전용호(2016), 이현숙(2017), 이은자 외(2016)
2.노인의 심신에 적합한 자원봉사의 개발	고양곤 외(2001), 박용순(2001), 민복기(2006), 강용규(2012), 정경희 외(2017), 이은자 외(2016)
3.노인 특성을 고려한 교육 및 훈련	고양곤 외(2001), 강용규(2012), 박태영(1999), 전용호(2016), 정경희 외(2017), 이금룡(2017), 이은자 외(2016)
4.노인자원봉사자 그룹 구성 및 운영 지원	고양곤 외(2001), 강용규(2012), 박태영(1999), 전용호(2016), 이현숙(2017)
5.체계적인 인정 과 보상체계 확립	고양곤 외(2001), 박용순(2004), 민복기(2006), 조성숙(2009),지은정(2012), 이은자 외(2016)
6.충도발력 방지 방안의 모색	고양곤 외(2001), 이금룡(2017)
7.다양한 모집 방법의 활용	고양곤 외(2001), 박태영(1999),이금룡(2017), 현다경 외(2016)
8.노인자원봉사자 전담실무자의 배치	고양곤 외(2001), 민복기(2006), 조성숙(2009), 강용규(2012), 이금룡(2017), 김창래(2017)
9.노인자원봉사자에 대한 관리 지침	박태영(1999), 김미영 외(2004), 조성숙(2009), 김창래(2018)

10.정기적인 슈퍼비전 및 평가 수행	민복기(2006), 조성숙(2009), 이금룡(2016), 김창래(2018), 이금룡(2017)
11.최소한의 경비 지원	고양곤 외(2001), 박용순(2001), 최소연(2009), 지은정 외(2012)
12. 주무 부처의 일원화	고양곤 외(2001), 심미영 외(2004), 조성숙(2009)

### 3. 선행연구의 한계와 본 연구의 필요성

지금까지 국내에서 진행된 노인자원봉사 활성화 방안에 관한 선행연구들은 크게 두 가지 점에서 그 한계를 지니고 있다.

첫째, 대부분의 선행연구가 양적연구방법으로 진행되어 왔기 때문에 노인자원봉사 활성화와 관련해서 노인 자원봉사현장에서 근무하는 실무자들이 현장에서 부딪히는 애로사항이나 그들의 관점에서의 구체적인 개선 방안들에 대한 주관적 인식을 충분히 담아내지 못하고 있다는 점이다. 이 때문에 연구자들이 제시한 이론적 대안과 현장에서의 적용성 간에 갭이 발생하고 이로 인해 연구결과들이 탁상공론에 그치게 되는 비효율적인 결과를 초래한 측면이 있다.

둘째, 지금까지 노인자원봉사 활성화 연구의 대부분이 일부 단편적인 변수들에 국한되어 진행되거나 비슷한 연구주제들이 중복 진행되어오며 따라 연구에서 도출된 결과들이 단순 나열되는 것에 그쳐왔다. 따라서 노인자원봉사 활성화방안들을 전체적인 관점에서 아우르며 이를 종합, 정리하고 각 연구결과들에 대해 지지, 혹은 반대 의견 제시와 같이 더 깊은 정교함과 확장성을 제공해주지 못하고 있다. 이는 노인자원봉사 활성화가 더욱 발전적으로 진행되지 못하는 하나의 요인으로 작용할 수 있다.

이러한 선행연구의 한계를 극복하고자 본 연구에서는 ‘직접적 내용분석’이라는 새로운 연구방법을 활용하고자 한다. 이를 통해 기존의 선행연구결과들을 전체적으로 종합, 정리하여 유목화하고, 각각의 대안에 대해 연역적 접근방법을 사용하여 선행 연구결과들을 지지하거나 그 내용의 풍부함과 정교함을 더하여 확장하고자 한다. 특히 이를 위한 하나의 효과적인 방법으로서 노인자원봉사현장에서 근무하는 실무자들의 경험과 인식을 활용하고자 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 직접적 내용 분석(Directed Content Analysis)

Potter와 Levine-Donnerstein(1999)에 의하면 ‘직접적 내용분석’은 기존의 이론이나 선행연구에 대한 개념적 타당화나 확장을 위해 사용되는 연구방법이다 [28]. 기존의 이론이나 연구를 바탕으로 각각의 카테고리(category)/주제 범주를 만들고 그에 대한 조작적 정의를 내린 후, 이에 근거한 연구 질문을 가지고 연구 참여자에게 개방적 질문을 사용한다. 연구 참여자의 진술에서 특정 주제를 표현하는 문장이 나오면 이를 강조하고, 이를 미리 정해진 주제 범주에 따라 코딩한다. 이때 초기에 정했던 주제 범주에 속하지 않는 내용은 새로운 코드를 부여한다. 이를 통해 논의 부분에서 기존 이론에 대한 타당화 정도와 추가된 새로운 관점들을 요약, 정리하게 된다. 따라서 직접적 내용분석은 새로운 주제 범주들을 통해 현상에 대한 반대 시각, 이론에 대한 더 깊은 정교함, 확장, 풍부함을 제공한다는 점에서 특정 이론이나 선행연구들을 지지하거나 확장하는데 기여한다[29]. 이는 자료에서 드러난 주제를 이론화하는 근거이론과 일맥상통하지만[30], 일반적으로 근거이론은 선행 연구가 없는 상태에서 귀납적인 접근을 사용하여 새로운 이론을 구축하는 방법이라면 본 연구에서 사용한 직접적 내용분석은 연역적 접근을 사용하여 기존의 이론이나 연구를 지지하거나 확장하는데 사용된다.

#### 2. 연구 참여자 선정

본 연구의 연구 참여자의 선정 기준은 현장에서 노인 자원봉사자들을 직접 관리한 경험이 있는 실무자로서 최소 2년 이상의 근무경력을 가지고 있는 자로 하였다. 그 결과 서울과 수도권지역의 자원봉사센터 6곳, 복지관 4곳, 노인자원봉사사무를 수행하는 비영리기관 2곳을 포함하여 총 12명의 실무자가 참여하였다. 이들의 근무 연수는 2-15년이었고 교육수준은 대학 7명, 대학원 5명이었다.

#### 3. 자료 수집 및 분석 방법

자료 수집을 위하여 눈덩이 표집(snow-ball sampling)을 사용하였고, 서울과 수도권 지역의 노인 자원봉사 관리 업무를 수행하는 기관의 실무자들의 소개를 통해 인터뷰를 수행하였다. 인터뷰에 앞서 먼저 노인 자원봉사 활성화에 관한 국내의 선행연구들을 검토하여 활성화 방안을 총 12개의 주제 범주로 나누어 1차 질문지를 작성하였으며, 그 후 자원봉사분야의 전문가 2인의 검토와 자문을 거쳐 질문지를 수정, 보완하였다. 질문은 각각의 주제 범주에 해당하는 주제와 관련하여 ‘현재 현장에서 이와 관련하여 하고 계신 활동이나 업무가 있으신가요?’, ‘그 과정에서의 어려움이나 장애요인이 있으신지요?’, ‘이를 위한 효율적인 대안이나 접근방법은 무엇이라고 생각하십니까?’ 등의 순서로 진행되었다. 또한 제시된 주제 범주 이외에 더 필요하다고 생각하는 활성화방안이 무엇인지에 대해서도 질문하였다.

자료 수집 기간은 2015년 2월부터 9월까지 총 7개월간이었으며, 면담은 근무기관의 상담실에서 수행되었으며 면담시간은 1회, 1시간 30분-2시간 정도 소요되었다. 면담 전에 연구 참여자에게 연구의 목적을 설명하였고 연구참여동의서에 동의한 경우 면담을 시작하였다. 면담내용은 녹음되었으며 연구 이외의 목적으로는 사용되지 않음을 약속하였다.

본 연구의 자료수집기간이 2015년이지만 현재의 상황과 비교했을 때, 자원봉사 정책의 과제나 자원봉사현장의 주요 이슈들은 거의 변한 게 없으며 오히려 최근 코로나19에 따른 팬데믹현상으로 인해 노인자원봉사활동이 담보상태에 있으므로 현 시점에서 본 연구결과가 시사하는 바는 여전히 크다고 생각된다. 특히 포스트 코로나시대에 대비하여 노인자원봉사 패러다임 전환의 과제로 시민성 모델이 주목받는 상황에서 본 연구가 제시하는 실천적 함의는 학술적인 측면에서도 의미가 있다고 보여진다. 자료 분석 방법은 직접적 내용분석에서 제시한대로 연구 참여자의 진술들에서 특정 주제를 표현하는 문장이 나오면 이를 미리 정해진 12개의 주제 범주에 따라 코딩하였으며 1차 분석결과 996개의 진술문을 도출하였다. 이 때 초기에 정했던 주제 범주에 속

하지 않는 내용은 새로운 코드를 부여하여 새로운 주제 범주로 분류하여 분석하였다. 최종적으로 4차에 걸친 분석 결과, 기존 12개의 주제 범주에서 장애요인 29개, 실천대안 46개를 도출하였다.

#### 4. 연구의 엄격성

본 연구에서는 연구결과의 신뢰도와 타당도를 높이고자 Lincoln과 Guba(1985)의 엄밀성 평가기준 4가지를 적용하였다.

첫째, '사실적 가치(true value)'는 양적 연구의 '내적 타당도'에 해당하는 것으로, 도출된 결과를 가지고 연구 참여자들의 원래의 진술로 돌아가 그 내용이 일치하는지를 확인하는 작업을 반복하였다. 둘째, '적용성(applicability)'은 양적 연구의 '외적 타당도'에 해당하는 것으로, 연구자들은 더 이상 새로운 주제가 나오지 않을 정도로 충분한 진술을 확보할 때까지 면담을 수행하였다. 셋째, '일관성(consistency)'은 양적 연구의 '신뢰도'에 해당하는 것으로, 본 연구의 자료 분석과정과 절차에 대해 질적 연구의 경험이 많은 박사학위 소지자 2인의 자문을 거쳤다. 넷째, '중립성(neutrality)'은 양적 연구의 '객관성'에 해당하는 것으로 연구 참여자들의 진술이 기존 연구에서 제시하는 주제에 따라 최대한 객관성 있게 분석되도록 연구과정 내내 연구자들이 가지고 있는 선 이해, 편견 등을 배제하기 위해 의식적으로 노력하였다.

### IV. 자원봉사 실무자 대상 심층면접을 통해 살펴본 노인 자원봉사활동 활성화를 위한 실천적 대안

#### 1. 노인의 인식변화 및 동기 부여

장애요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인들의 대접받고 싶은 마음</li> <li>노인들의 보상심리</li> <li>계층과 상관없이 참여의식이 부족함</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 역할 전환에 대한 수용 기회 제공</li> <li>노인 전 준비교육</li> <li>자원봉사 참여의 문턱을 낮춤</li> </ul>

노인 자원봉사 활성화를 위한 주제 범주로 노인 스스로의 인식 변화와 동기 부여를 필수적으로 보고 있다. 노인자원봉사 현장의 실무자들은 한국 노인들이 계층과 상관없이 자원봉사에 대한 참여의식이 부족하고, 대접 받고 싶어하는 마음과 활동에 대한 보상심리가 있다고 느낀다. 이에 대한 대안으로 노인들의 인식변화를 위해 과거 연장자로서 대접받았던 고정관념에서 벗어나 자존심을 내려놓고 새로운 사회적 역할전환을 수용할 기회를 제공하며 노인 전 준비교육과 자원봉사 참여의 문턱을 낮춰주는 것이 중요하다고 보았다.

*실무자A: 보편적 복지가 보편화되면서 어르신들이 본인들이 자원봉사를 해야 되겠다는 생각을 가지고 있는 어르신들이 거의 없는 것 같고요... 어르신들이 다른 어르신들한테 "이렇게 봉사활동을 참여하자라고 불러 일으키기가 그렇게 쉽지는 않다"고 말씀을 하시더라고요.*

*실무자B: 아무래도 좀 권위적이시죠. 그런 세대를 살아오셨기 때문에 권위적이고 존중 받기를 원하시고, 내가 사회를 나와서까지 자원봉사를 하러 와서까지 하대를 받으면서 봉사할 필요는 없다고 생각한다 이렇게 생각하실 수 있으시죠.*

#### 2. 노인 심신에 적합한 자원봉사 프로그램 개발

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인의 욕구와 현장의 수요가 다름</li> <li>수요처에서 젊은 세대를 선호함</li> <li>주먹구구식 프로그램 개발</li> <li>노인의 욕구와 공익성의 조화가 어려움</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>상호 욕구조사에 근거한 매칭 프로그램 개발</li> <li>프로그램 기획 단계부터 노인들이 참여</li> <li>기존 평생교육과의 연계 및 활용</li> <li>사전에 시범적 운영과정이 필요</li> <li>세대통합 프로그램 개발</li> </ul>

현재 노인의 자원봉사 프로그램은 개발 과정에서 노인의 욕구를 충분히 반영하지 못하고 있는 실정이다. 이에 대하여, 현장의 실무자들은 노인의 욕구와 수요처 간의 욕구를 매칭(matching)하는 것이 우선적으로 고려되어야 한다고 본다. 또한 노인과 자원봉사 수요처 간의 상호 요구가 무엇인지에 대한 정확한 조사를 시행하고, 이를 토대로 프로그램을 개발할 것을 제안하고 있다. 이 외에도, 프로그램 기획 단계부터 노인들이 참

여하여 노인들의 관심사와 욕구를 직접 반영하거나, 기존의 평생교육 프로그램 등을 활용하여 자원봉사활동으로 원활히 연계되도록 하는 작업이 필요하다. 더불어, 노인에게 적절한 지리적 배치, 개인적 건강, 충분한 시간 등을 고려해줌으로써 노인들의 자원봉사활동 참여를 보다 용이하게 해야 한다.

*실무자K: 의욕만 가지고 자원봉사에 와서는 쓸모없는 자원봉사자가 되는 거예요. 그러면 상실감이 더 커질 수 있으니까..*

*실무자: 자원봉사를 담당을 하고 있는 저로서는 진짜 이들이 시간 아까운 활동이 아니라, 행복, 만족을 느끼기 위해서는 이런 거(봉사단별 만족도 조사)를 좀 할 필요가 있겠구나.. 지금 시도해 보려고 하고 있어요.*

*실무자: 퇴직을 앞둔 사람들에게 교육이라던지 이런 부분이 다 들어가잖아요 그럴 때 인생 이모작을 준비하는 단계에서 자원봉사를 다 면밀히 조사를 하시고, 자기가 할 수 있는 게 뭔지, 자기가 그걸 하기 위해서 어떤 기술을 습득해야 되고 어떤 지식을 습득해야 되고 ..*

### 3. 노인 특성을 고려한 교육 및 훈련 제공

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인 대상 교육효과의 한계</li> <li>단계적 교육 및 훈련 부재</li> <li>예산에 따라 교육의 질이 좌우됨</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>신입과 기존어르신을 나누어 교육</li> <li>교육 시, 실무자와 노인 임원진과의 소통이 중요</li> <li>봉사단별 맞춤형 교육 및 훈련 제공</li> <li>재미와 흥미를 가미한 교육</li> </ul>

현재 노인 자원봉사자를 위한 교육은 주로 일방적인 강의가 대부분이다. 따라서 현실적으로 자원봉사 실무자들은 노인을 대상으로 한 교육과 훈련으로 인한 교육효과의 한계를 느끼고 있으며, 노인의 자원봉사활동에 참여할 준비도에 맞춘 단계적 교육이 이뤄지지 못하고, 예산에 따라 교육의 질이 좌우되는 문제점을 지적하고 있다. 이에 대한 대안으로, 실무자들은 노인들의 눈높이에 맞추어 신입 어르신과 기존 어르신을 나누어 교육하는 등 단계별 교육이 필요하며, 실무자와 노인 임원진과의 원활한 소통이 중요함을 강조한다. 특히, 교육 효과를 위해 봉사단별 특성과 욕구에 근거한 맞춤형 교육을 제공해야 하며, 노인들이 흥미와 재미를 느낄수 있

는 교육을 제공해야 함을 강조한다.

*실무자A: 단순히 소양교육만 필요한 것이 아니라 저기서 좀 더 업그레이드 된 게 필요하긴 해요.. 근데 그러기 위해서는 정말 1단계, 2단계 교육이 되어야 하는 문제가 있죠.*

*실무자E: 신입어르신과 기존 어르신들을 좀 나눠서 고민거리나 그런... 신입 어르신분들은 장기적으로 했던 분들이 성공적으로 내가 봉사활동 할 수 있었던 이야기를 나누는 시간으로 가졌고..*

### 4. 자원봉사자 그룹 구성 및 운영 지원

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인들을 이끌어가는 리더의 고충이 큼</li> <li>신입 회원의 집단 적응이 힘들</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>자체 선출된 그룹리더를 역량 강화</li> <li>그룹 리더(leader)가 회원들과 실무자의 중재역할</li> <li>관심사와 연령대를 중심으로 팀을 조직함</li> <li>사회교육/평생교육 프로그램 이수자 중심의 동아리 조직</li> <li>기존의 사모임을 활용해 봉사단을 조직</li> </ul>

자원봉사 실무자들은 노인 자원봉사활동이 개인으로 활동하기보다 그룹으로 활동하는 편이 활동 지속률이나 유지율을 높일 수 있다고 주장한다. 설혹, 개인으로 참여하더라도 어딘가에 소속되어 있는 것을 더욱 선호하며, 이를 통해 사회적 소속감이나 안정감을 느끼게 되는 것으로 보고 있다. 자원봉사활동을 통한 사회성 강화를 위해서도 그룹(group) 자원봉사 프로그램을 제시하여 매뉴얼이나 회칙을 마련하도록 도와주며, 적절한 사후관리를 통하여 그룹(group) 내의 자극과 활기를 도모할 필요가 있다.

한편 노인봉사자 그룹 구성 및 운영과정에서 노인 리더(leader)들의 역할이 중요하지만, 그 만큼 리더(leader)의 고충도 크다. 또한, 기존의 노인 자원봉사자 그룹(group)에 대한 신입 노인들의 진입과 적응 역시 쉽지 않다. 신입 회원의 경우에는 기존의 그룹에 합류되는 과정에서 적응상의 어려움을 겪고 있다. 이를 해결하기 위해, 그룹 자체 내에서 노인 리더를 선출함으로써 리더쉽을 부여하고, 그들의 역량을 강화함으로써 그룹 회원과 실무자의 중재자로서 역할을 극대화하는 것이 중요하다. 또한 노인들의 관심사와 연령대를 최대한 고려하여 그룹을 구성하고, 사회교육 내지 평생교육 프



로그래머나 기존의 사모임을 활용하여 봉사단을 조직할 수 있음을 권고하고 있다.

실무자A: 이분들도 굉장히 어려워하시거든요. 안 되면 막 싸우시고 어느 사람이 리더하면, 저 사람은 리더만 오래해 먹는다고...그런 불평 불만이 항상 가득하시거든요.

실무자H: 실무자가 자기 역할들을 봉사자들한테 위임해주고 그 사람들한테 어떤 역할들을 분명히 주고... 봉사단을 잘 이끌면 오히려 이게 클라이언트한테 더 많은 혜택을 준다는 걸..

실무자B: 거기에 맞는 프로그램을 따로 하실 수 있도록 만약에 강사가 필요하다라고 하면 저희들이 연계를 하구요. 아니면, 당신들이 공부를 하셔서 스카웃을 하세요. 저희가 또 이거는 필수적으로 넘겨드려야 한다던지 자료들은 담당자들하고 나누어서 하시고..

### 5. 체계적인 인정과 보상체계 확립

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과도한 보상 및 인정 욕구 충족의 어려움</li> <li>• 보상을 위한 객관적 지표의 한계</li> <li>• 보상이 봉사시간 채우기에 국한됨</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 순수 자원봉사에 대한 보람 고취</li> <li>• 통일되고 일원화된 포상시스템 확립</li> <li>• 다양한 보상체계 발굴(출입식 등)</li> <li>• 공감과 감동을 주는 인정</li> <li>• 기관장의 관심과 재정적 지원</li> </ul>

충분한 인정과 격려를 통해 참여 만족감을 증진시키고, 적절한 시기에 물질적, 비물질적 보상을 제공함으로써 노인 자원봉사자들의 중도탈락을 막을 수 있다. 그렇지만 현실적으로 자원봉사 실무자들은 자원봉사에 대한 체계적인 인정 및 보상체계와 관련하여 노인들의 과도한 보상이나 인정 욕구의 충족에 어려움을 느끼고 있다. 특히, 보상을 위한 객관적 지표의 한계가 있으며, 인정 보상이 단순히 봉사시간 채우기에만 국한되어 있는 어려움을 경험하고 있다. 이에 대하여 실무자들은 노인들의 자원봉사활동 참여를 통한 보람을 고취시키고 통합적이고 일원화된 포상시스템을 확립하는 것이 필요하다고 제안한다. 또한 다양한 보상체계를 발굴하되, 공감과 감동을 주는 인정이 더욱 중요하다고 강조한다. 또한 무엇보다 이를 위한 기관장의 관심과 현실적인 충분한 재정적 지원이 필요하다고 인식하고 있다.

실무자D: 활동에 대해서 필 바라시진 않아요. 프로그램 운영하시면서 “내가 이렇게 활동했다”라는 걸 지역 주민들이 알고 “지역을 위해서 이런 역할들도 하는구나” 그런 충분한 인정이 되면 만족을 하시더라고요.. 충분한 동기부여가 되어있고, 자원봉사에 대한 나름대로 철학을 가지고 계신 분들은 크게 상관이 없어요. 내가 인정받겠다고 활동하시는게 아니니까..

실무자I: 보상부분이 통일, 일원화된다면 참 좋겠다... 포상은 있어요. 근데 인정보상체계가 들쭉날쭉이 아니었으면 좋겠다는 바램이에요. 각 기관들이 다 다르기 때문에 똑같은 수가 없는데, 그것 때문에 빈정이 상하는 경우가 생기면 속상한 거라서... 본인들 인정에 대한 욕구가 항상 있을거란 생각에 시간을 내서 나오신 거니까 그 부분을 말씀드리죠. “선생님, 바쁘시고 여러 가지 있는데 우선으로 해주셔서 너무 감사하다”.. 몸짓으로 눈빛으로.. 비물질적인 것으로 많이 채워드리고, 전화라도 한 통 해드리고..

### 6. 중도탈락 방지 방안의 모색

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적만 올려놓고 활동은 안함</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사자 개인에 대한 지속적 관심과 지지</li> <li>• 종결 시 다시 돌아올 수 있는 여지를 남김</li> <li>• 수요처와 봉사자 사이의 중재 역할</li> <li>• 클럽을 통해 소속감을 심어 줌</li> <li>• 소진 예방 교육</li> </ul>

자원봉사 실무자들은 노인들이 자원봉사자 명단에 올려놓고 활동은 참여하지 않는 경우에 실질적으로 중도 탈락을 가져오지만, 이들을 다시 활동으로 이끌어내는데 많은 어려움이 있다.이에 대한 대안으로, 자원봉사자들의 소진 예방을 위한 교육과 함께 봉사자 개인에 대한 지속적인 관심과 지지가 필요하다. 또한, 중도탈락 시 사후 점검과 사후 관리를 통해 재참여 기회를 제공하는 것이 또한 필요하다. 봉사자들을 그룹으로 묶어주어 상호 간의 응집력과 소속감을 확보해주는 것이 필요하며, 실무자가 수요처와 봉사자 사이의 중재 역할을 원활히 하는 것도 중도탈락 방지에 중요하다고 본다.

자원봉사 실무자들은 노인들에게 개별적인 관심과 애정을 가지고 개별상담을 상설화해야 하며, 자원봉사 활동 과정 중에 생기는 동료와의 인간관계는 자원봉사 지속성을 위해 필요하므로 소그룹 중심의 활동을 활성화

화하여 자원봉사자들이 소속감과 연대의식을 가지고 봉사할 수 있도록 해야 한다.

실무자: 개인적인 것들을 질문해서 어려움은 없는지, 가정에 건강에 어떤 영향을 미치는 것들은 없는지를 파악해서 계속 지지를 해드리고 같이 조정하고 공유하고자 해서 관두더라도 6개월이든 1년이든 다시 돌아 오실려면 오실 수 있거든요. 6개월 후에도 꼭 오셔야 된다... 뭐, 그런 부분들을 다시 한 번 짚어 드린다고 나...

실무자: 봉사기관에서 맞지 않는 행동을 한다던지, 그럴 경우에 저희가 중간에서 중간역할을 해드리는 거죠. 잘 모르고 한 행동일수도 있고, 오해가 생길 수 있니까 오해로 인해서 활동을 그만둘 수도 있거든요. 그러면 오해가 쌓이지 않도록 풀어주는 중간역할도 하고.

### 7. 다양한 모집방법의 활용

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신입 노인층의 진입 장벽이 높음</li> <li>• 남자 노인들을 끌어들이기 어려움</li> <li>• 1365를 통한 노인봉사자 모집이 어려움</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일대일 접촉을 통한 수시 권유</li> <li>• 수혜자를 봉사자로 참여시킴</li> <li>• 지인을 활용한 모집</li> <li>• 사회교육 프로그램을 통한 모집</li> <li>• 대중매체, 공공기관, 종교단체를 통한 모집</li> </ul>

자원봉사 실무자들은 기존의 노인자원봉사자 그룹에 대한 신입노인들의 진입과 적응이 쉽지 않으며 특히 남성 노인들의 참여를 유도하는 것에 어려움을 느끼고 있다. 이에 대한 대안으로 지인을 활용한 모집이 가장 효과적이며, 이 외에도 사회교육 프로그램과 대중매체, 공공기관, 종교단체를 통한 모집을 활용할 필요가 있다. 잠재된 노인 자원봉사자를 발굴하기 위하여 퇴직 준비 모임이나 사인모임에서 자원봉사 강좌를 실시하거나, 종교단체, 취미 그룹의 노인 참여자들을 잠재된 노인 자원봉사자로서 표적화하여 모집할 수도 있다. 일대일 접촉을 통해 수시로 참여를 권유하며 봉사 수혜자들을 역으로 자원봉사활동에 참여시키는 작업이 필요하다.

실무자: 가장 효과적인 방법은 뭘까 했을 때 1:1로 계속 자원봉사 권유를 해서 어떠신지... 아직까지 온라인 홍보의 영향력이 크지는 않고.. 어르신이 일자리를

찾기까지 비는 시간에 자원봉사를 공략 하는 거죠.

실무자H: 수혜자가 됐다가도 자원봉사 활동에 이끌리고 그런 역할들을 하려고 저희가 노력을 해요 이분들도 그랬는데 몇 번 해보시더니 반응이 너무 좋은 거예요. 자기가 이 사회에서 받은 걸 환원하고 싶다고 너무 열심히 해주시는 거예요.

실문자: 복지관 프로그램을 이용하러 온다거나 식사를 하시러 온다거나 뭐 치료를 받으러 오신다거나 그 상황에서 자원봉사를 권유를 해드리는 거죠. 자원봉사 활동이 이렇게 어려운게 아니다. 시간을 많이 내야 되는 게 아니다. 그런 것들을 인식시켜 드리고 자원봉사가 어렵지 않다는 걸 누구나 참여할 수 있다는 것을 알려드리는게...

### 8. 노인 자원봉사 전담 실무자 배치

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산 부족으로 실무자 배치가 어려움</li> <li>• 전담자가 있어도 충분한 관심을 못줌</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마인드와 소통능력을 갖춘 실무자 배치</li> <li>• 기관장의 자원봉사에 대한 의지가 중요함</li> </ul>

노인 자원봉사 활성화를 위해서는 노인 전담 실무자의 배치가 필요하지만, 이에 대한 예산과 지원이 부족한 실정이다. 또한, 자원봉사를 전담하는 실무자가 있다고 하더라도 업무 과중으로 인해 노인 자원봉사활동에 대해 충분히 관심을 주지 못하는 현실이다.

이를 해결하기 위해서는 노인 자원봉사에 대한 자원봉사 담당 실무자의 관심과 의욕, 그리고 노인들과 소통할 수 있는 능력이 매우 중요하다. 이를 위해 노인에 대한 이해, 노인 특성에 맞는 자원봉사활동의 탐색, 개입 시의 유의사항 등에 대한 교육 및 훈련 프로그램을 개발하고 실시해야 한다. 또한 소속 기관장의 실무자 배치에 대한 의지와 함께 그에 따른 예산 지원이 이루어져야 한다.

실무자J: 노인분들이 부족한 부분이 뭐라는 것도 아셔야하고 스스로들 노력도 하시고 근데 노인이라고 해서 다 그렇진 않을거라고 봐요.. 근데 저는 그런 것을 잘 이끌어 낼 수 있는 것도 관리자들의 역량으로 필요할 것 같아요

실무자F: 실무자를 배치하느냐 안하느냐, 별도로 배

치를 하느냐 안하느냐는 기관장의 의지인지 같아요... 노인봉사에 대한 기대나 의지에 따라서 조금 달라져요.

### 9. 노인 자원봉사자에 대한 관리지침이 필요

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장과는 괴리된 중앙정부 지침서</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인 자원봉사에 대한 관리지침서의 일원화</li> <li>• 노인 특화된 관리지침서가 필요</li> <li>• 트러블메이커(trouble-maker) 노인에 대한 적절한 관리: 존중적 태도와 경청</li> </ul>

노인 자원봉사자에 대한 관리지침의 필요와 관련하여 자원봉사 실무자들은 중앙정부의 관리지침이 실제 현장과는 잘 맞지 않는 괴리감을 느끼고 있다. 현실적으로, 노인 자원봉사자를 위한 관리지침서가 서울시, 한국중앙자원봉사센터, 중앙정부(행정자치부)가 각각 조금씩 다르므로 현장에서 적용의 일관성을 기하기 위해 지침서의 일원화가 필요하다. 노인 자원봉사활동을 지원하기 위해 별도의 연구, 개발, 지도, 교육, 훈련, 배치, 조정, 관리를 수행하는 조직과 인력을 갖춘 노인 자원봉사자들을 위한 관리지침의 개발이 필요하다. 특히, 노인들의 특성을 반영한 관리지침서가 필요하며, 조직 내에서 트러블메이커 역할을 하는 노인들에 대한 적절한 관리방안도 함께 마련되어야 한다.

실무자B: 업무하는 실무자 입장에서는 중앙정부의 관리지침과 실제 현장들의 반응에는 조금 괴리감이 느껴지더라고요. 서울시자원봉사센터나 한국중앙자원봉사센터에 가지고 있는 지침들이 있어요. 그런데 거의 조금씩 다른 부분도 있고, 중앙정부에서 진행하는 부분도 있기 때문에 일원화가 되어야 할 필요성이 있다는 생각이 들더라고요. 개인적으로는 노인 쪽은 노인들의 특성을 반영해 지침서를 조금 더 특화를 시키면 좋을 거 같아요.

### 10. 정기적인 슈퍼비전 및 평가

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연령과 사전 준비도에 맞춘 슈퍼비전의 제공이 어려움</li> <li>• 슈퍼비전에 대한 현장의 역량이 부족</li> <li>• 노인 슈퍼비전의 효과성 파악이 어려움</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일대일 접촉을 통한 슈퍼비전</li> <li>• 노인 스스로 프로그램 모니터링과 개선점 논의</li> <li>• 팀 내의 동료나 리더를 활용</li> </ul>

자원봉사 실무자들은 연령과 자원봉사활동의 사전 준비도에 따라 차별화된 슈퍼비전이 필요함에도 불구하고 현실적으로는 그렇지 못한 현실에 부딪히고 있다. 실무자로서 노인을 대상으로 한 슈퍼비전이 필요함을 느끼고 있지만, 현장에서는 역량이 미치지 못하거나 그에 따른 효과성 파악에도 어려움을 느끼고 있다. 이에 대한 대안으로 실무자들은 우선, 노인들의 경우에는 일대일 접촉을 통한 슈퍼비전을 제공할 필요가 있으며, 노인 스스로가 프로그램을 모니터링하고 개선점을 논의할 수 있는 장을 마련할 필요가 있다. 또한 팀 내부에서 동료나 리더를 활용한 슈퍼비전을 수행하는 것도 고려할 수 있다.

실무자J: 담당자의 배려와 관심이죠. 한 분 한 분이 그렇게 일일이 같이 대화하고 같이 코멘트 해드리고 이게 가장 효과적인 거 같아요.

실무자D: 그분들 자체에서도 회의를 하시더라고요. 그리고 그렇게 회의하시고 난 다음에 향후 프로그램 반영하시고.. 리더 두 분이 모니터링 하시는 거예요. 하시면서 서로 피드백을 주고받고 하는 거죠.

실무자K: 봉사단 같은 경우에도 연말에 평가하고 내년엔 어떻게 할 건지 계획하고 서로 칭찬, 격려해주고 있거든요. 또 활동에 대해서 조금 더 질적으로도 좋은 말씀해 주실 분들이 있으면 그런 말씀을 듣는 것도 앞으로 봉사활동을 하는 데 있어서 발전된 방향으로 갈 수 있으니까 그런 슈퍼비전들도 좋은 것 같아요.

### 11. 최소한의 경비 지원

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무보수성의 가치 침해에 대한 딜레마</li> <li>• 실비 지급의 기준이 모호함</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무보수성 원칙하에 실질적인 활동비만 지원함</li> <li>• 공모사업을 통한 활동비 마련</li> <li>• 개인보다는 단체 지원이 적절함</li> </ul>

원활한 자원봉사를 위해 노인들이 실질적으로 경제적인 어려움이 없이 활동할 수 있도록 최소한의 경비 지원이 필요하다. 그러나 자원봉사활동을 위한 최소한의 경비 지원과 관련하여 자원봉사 실무자들은 경비 지원이 무보수성의 가치를 침해할 수 있다는 점에서 가치 딜레마를 경험하고 있으며, 실비를 지급하는 기준도 모호하다고 느끼고 있다. 이에 대한 대안으로, 실무자들은

자원봉사의 무보수성 원칙 하에서 실질적인 활동비만 지원하는 것이 바람직하며, 활동비는 공모사업을 통해 마련하는 것도 하나의 대안으로 제시하고 있다. 또한 개인 차원의 지원보다는 단체 지원이 더욱 적절하다고 보고 있다.

실무자L: 실비의 개념으로 가는 건 안좋아하거든요. 근데 그거에 영향을 많이 받으시는 어르신들을 보면서 항상 고민이긴 해요... 근데 또 어르신들 입장에서는 “뭘 주는 것도 없이 하라 그래?” 이렇게 이야기할 수도 있고, 근데 지나고 나면 “내가 그럼에도 불구하고 이렇게 열심히 했다” 이런 자부심이 얼굴에도 보이고 그렇기 때문에 그 의견을 고수 했던 거에 잘한 거다 생각이 드는 게 이게 딜레마인거예요.

실무자G: 노인들에게 직접 돈을 주는 것은 아니라고 생각하고, 프로그램들을 위한 경비는 반드시 필요해요. 예를 들면 저희가 이동에 편의를 도울 수 있게끔 해드리고 식사도 점심이나 저녁시간에 끼이는 활동일 경우 식사를 드실 수 있는 여건을 마련해야 하는 거죠.

## 12. 주무 부처의 일원화

장애 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일원화라는 방향성에 대한 회의</li> <li>• 부처 간 상호 협력에 대한 불신</li> </ul>
실천적 대안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간주도형 전담기구 육성</li> </ul>

자원봉사를 관리, 감독하는 주무 부처의 일원화 방안에 대한 생각으로 자원봉사 실무자들은 오히려 노인 자원봉사 활성화를 저해할 수 있으며, 또한 일원화하는 방향성에 대하여 매우 회의적인 입장을 보이고 있다. 즉, 일원화할 해당 주무 부처의 성격에만 초점을 맞추게 되어 자원봉사활동 영역이나 업무가 오히려 제한될 가능성이 크다고 본다. 또한 실제로 여러 부처 간의 성격과 입장이 다르므로 "상호 논의와 합의가 이뤄지기는 어렵다"는 불신을 가지고 있다. 오히려, 자원봉사 실무자들은 지역사회의 여러 자원들과 활동들을 함께 공유하거나 연계 협력할 수 있는 지역사회네트워크를 활성화하고, 자원봉사활동을 총괄적으로 관장하는 민간주도형 전담기구 육성을 제시하고 있다.

실무자A: 지금 복지부가 하는 걸 “하지마!” 하고 행안부로 통일할 수 있는 것도 아니고, 한 부서가 다할 수 있는 문제도 아니고...

실무자C: 주무부처, 이게 정책에 따라서 움직이는 거잖아요. 노인을 가지고 여기저기서 밥그릇 싸움을 하는 거거든요. 주무 부처를 일원화한다고 하더라도 이게 한쪽에만 포커스가 되요.. 전담반을 구성한다고 ‘그게 그렇게 해결될 수 있을까?’라는 의구점이 있어요. 위에서 구성하는 전담반은 필요 없어요. 이걸 밑에서부터 올라가야 되는 거거든요.

실무자K: 법 제도로 다 할 수 있는 건 아니고, 민간 차원에서 전문가가 자꾸 양성이 되고 어느 정도 믿고 맡기는 과정들이 필요해요

## V. 논의 및 제언

본 연구는 기존의 연구들에서 제시한 노인 자원봉사 활성화 방안들을 취합해서 12개 주제범주로 도출하였으며, 자원봉사 실무자 관점에서 각 핵심 주제들을 실행하기에 자원봉사실무자들이 현장에서 인식하는 장애요인과 이를 극복하기 위한 실천적 대안들을 직접적 내용분석을 통해 제시하였다.

먼저, 노인의 인식 변화 및 동기 부여와 관련하여, 노인 스스로가 사회적 가치가 있는 존재로 인식하는 것이 선행되어야 한다. 또한 자원봉사 실무자들이 현장에서 느끼는 노인자원봉사 활성화의 장애요인으로 노인 스스로가 사회적 계층과 상관없이 자원봉사활동에 대한 참여의식은 아직까지 부족한 편이며, 대접 받고 싶어 하는 마음과 자원봉사활동에 대한 보상심리가 부정적으로 작용하고 있음을 지적하고 있다. 과거, 노인은 ‘연장자’로서 대접을 받았던 고정관념에서 벗어나서 새로운 사회적 역할 전환을 수용할 수 있는 노인 스스로의 인식 전환이 필요하며, 이를 위하여 지역사회 차원에서 노인을 위한 자원봉사 참여 전 준비교육과 자원봉사 참여 문턱 자체를 지금보다 낮출 수 있는 적극적인 노력이 필요함을 피력하고 있다.

또한, 노인들의 욕구가 반영된 프로그램 개발은 대다수의 활성화 방안들에서 주체어로 제시되어 있지만, 이

보다는 노인들의 욕구와 자원봉사 수요처 간의 요구를 정확하게 매칭(matching)하는 것이 더욱 중요함을 강조하고 있다. 이를 위해서는, 자원봉사에 참여하고자 하는 노인과 자원봉사 수요처의 요구를 미리 파악할 수 있도록 사전 조사가 우선적으로 선행될 필요가 있으며, 자원봉사 프로그램 기획 단계부터 노인들의 참여를 유도하는 홍보 전략역시 강화하는 것을 대안으로 제시하고 있다. 더불어, 노인을 대상으로 한 교육의 한계를 언급하고 있는 데, 이는 노인의 경력이나 특성을 반영하는 맞춤형 교육 프로그램이 현재 부재한 상태이며, 인력이나 예산 등의 현실적인 난제가 먼저 해결되어야 함을 역설하고 있다. 만약 이러한 현장에서 노인 자원봉사활동을 위한 재정적 지원과 전문인력의 확보가 실제적으로 이루어지고 노인 특성을 고려한 교육 및 훈련을 성공적으로 수행하기 위해서는 자원봉사활동에 처음 참여한 신입 노인과 선임 노인을 활동 경력에 따라 구분하는 것도 필요하다. 또한 훈련 및 교육 역시 기본교육과 심화교육으로 나누어 노인의 각 자원봉사활동 참여 경력별로 맞춤형 교육 및 훈련이 이루어져야함을 제안하고 있다.

특히, 자원봉사활동에 익숙하지 않은 노인들의 경우에 참여 과정에서 발생할 수 있는 자원봉사 수요처와의 갈등이나 어려움 해결을 위해 노인 전담 자원봉사관리자의 배치가 필요하며, 이들이 적절히 중재하고 슈퍼비전을 제공하면서 노인들의 자원봉사 중도탈락을 예방하는 역할을 강화할 필요가 있다. 현실적으로 대부분의 기관에서 전담 실무자나 자원봉사관리자가 있더라도 과중한 업무와 예산 부족으로 인해 충분히 노인 자원봉사자들에게 관심과 주의를 주지 못하고 있는 실정이다. 이에 대하여, 자원봉사 실무자들은 노인 자원봉사 활성화는 양적 확대뿐만 아니라 질적 내실화를 위한 적극적인 지원과 기관장의 마인드가 매우 필요하다고 인식하고 있다.

최소한의 경비 지원과 관련하여, 자원봉사 실무자들이 인식하고 있는 바는 현재 대부분의 노인들이 자녀에게 어느 정도 경제적으로 의존하고 있는 상태이기 때문에 봉사활동에 필요한 실비 지급에는 동의하고 있었다. 그러나 이러한 실비 지급을 직접적인 현금 지급이 아닌 공모사업을 통해, 개인보다는 단체 지원을 중심으로 실

비 지원이 이루어지는 것이 바람직하다고 보고 있다. 특히, '무보수성'이라는 자원봉사 가치에 대한 딜레마 내지 혼란을 노인 자원봉사자뿐만 아니라 담당 실무자도 경험하고 있는 상태여서 실비 지급의 명확한 기준 마련을 통해 이러한 가치 딜레마를 해결하기를 바라고 있다. 그러나 자원봉사의 특성인 무보수성과 순수성을 회복시키기 위한 대안 모색의 노력이 필요하며 그 일환으로 자원봉사에 대한 신념이 확고한 노인 봉사자를 우선 모집하는 것을 고려해 볼 수 있다. 또한 현재 산발적으로 지원되는 노인 자원봉사 활성화를 위한 운영체계의 일원화 주제에 대한 자원봉사 실무자들의 인식은 근본적으로 정부 부처 간의 유기적인 상호협력이 가능할 것으로 보고 있지 않으며, 오히려 주무 부처의 일원화가 가지는 실효성에 대해 전반적으로 회의적인 입장을 취하고 있다. 이 보다는, 민간 주도의 전달기구를 적극적으로 육성하는 것이 지역사회 내 노인 자원봉사 기관들 간의 유기적인 네트워크를 강화하고 실무자들 간의 상호협력을 통해 노인 자원봉사 활성화가 가능할 것으로 기대하고 있다.

한국사회에서 노인 자원봉사 활성화의 가장 큰 걸림돌은 노인에 대한 사회적 편견으로 실무자들은 인식하고 있다. 다시 말하면, 노인은 여전히 사회적으로 역할을 상실하거나 무력한 존재로서, 사회적 약자의 이미지가 강한 편이다. 이러한 사회적 편견은 다시 노인 스스로를 위축시키고 있고 사회적 소외를 더욱 가중시키는 역할을 한다. 본 연구 결과를 활용하여, 사회참여라는 큰 틀 안에서 노인 자원봉사 활성화 방안들이 구상되어야 하며, 노인 자원봉사를 위한 사회적 인프라 확충을 통해 급속한 고령화에 따른 막대한 사회적 비용의 절감과 노인 개인의 생산적인 노후를 위해 실질적인 현장 중심의 실천 대안들이 더욱 활발히 도출되고 실현되기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 통계청. 고령자통계, 2020.
- [2] 임종린, "선배시민 사회참여 및 역할인식 증진 영향요인에 관한 연구: 선배시민대학 운영사례를 중심으로," 한국사회복지행정학, 제19권, 제4호, pp.1-31,

- 2017.
- [3] N. R. Hooyman and H. A. Kiyak, *Social Gerontology: A Multidisciplinary Perspective*, Boston, M.A.: Pearson Education Inc., 2010.
- [4] G. Barrow and S. Hillier, *Aging, the individual and society*, MN: Wadsworth Publishing Company, 2015.
- [5] 이은자, 최유미, “사회참여(social participation)로서 자원봉사활동에 관한 노인자원봉사자의 주관적 인식연구: Q방법론을 중심으로,” 사회과학연구, 제28권, 제2호, pp.143-173, 2016.
- [6] 이소정, “노인의 사회적 역할 유형과 삶의 만족,” 한국사회정책, 제20권, 제4호, pp.9-35, 2013.
- [7] 정경희, 오영희, 석재은, 도세록, 김찬우, 이윤경, 김희경, *2004년도 전국 노인생활실태 및 복지욕구조사*, 한국보건사회연구원, 보건복지부, 2005.
- [8] 이은자, 최유미, “노인의 주관적 인식 유형에 따른 자원봉사 활성화 방안,” 사회과학연구, 제28집, 제6호, pp.144-173, 2016.
- [9] 이현숙, “행복한 노년을 위한 사회참여활동 프로그램의 성공요인에 관한 연구,” 한국웰니스학회지, 제12권, 제3호, pp.317-332, 2017.
- [10] 강민영, 김춘경, “노인의 자원봉사 경험에 대한 질적 연구: K시 노인종합사회복지관 노인자원봉사자를 대상으로,” 한국노년학, 제30권, 제4호, pp.1408-1427, 2010.
- [11] 나용선, “자원봉사와 노인일자리사업의 역할 정립을 통한 활성화방안,” 임상사회사업연구, 제1권, 제1호, pp.121-132, 2004.
- [12] 강용규, “노인 자원봉사활동의 문제점과 활성화 방안에 관한 연구,” 한국사회복지지원학회, 제7권, 제1호, pp.1-28, 2012.
- [13] 이소정, “노인의 사회적 역할 유형과 삶의 만족,” 한국사회정책, 제20권, 제4호, pp.9-35, 2013.
- [14] 윤중주, “노인과 사회참여: 그 현황과 전망,” 한국노년학, 제14집, pp.169-178, 1994.
- [15] 박정은, 원영애, 최은영, *초기노인여성의 사회참여 방안에 관한 연구*, 한국여성개발원, 1995.
- [16] 조성숙, “지역사회 복지자원 개발을 위한 노인자원봉사 프로그램 활성화 방안,” 사회과학논총, 제28권, 제1호, pp.307-331, 2009.
- [17] 이현기, “노인자원봉사활동과 사회자본: 사회자본 효과를 중심으로,” 노인복지연구, 제50권, pp.263-290, 2010.
- [18] 최경인, *노년기 사회참여의 변화과정: 심리사회적 기능과의 관계 및 예측요인*, 상지대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [19] 권중돈, *노인복지론*, 학지사, 2016.
- [20] 현다경, 김형모, “노인 사회활동 지원사업의 참여 실태 및 활성화 방안 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제7호, pp.264-278, 2016.
- [21] 권구영, 박공식, “노인 일자리사업의 효과성에 관한 연구,” 한국노년학회, 제27권, 제3호, pp.527-547, 2007.
- [22] 서재용, *노인 일자리사업 참여노인의 자원봉사활동 참여의향에 영향을 미치는 요인*, 부산대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2018.
- [23] 지은정, “노인 일자리사업과 자원봉사의 잠식관계에 대한 소고,” 사회복지연구, 제43권, 제4호, pp.31-61, 2012.
- [24] 이금룡, “한국 노인자원봉사 활성화를 위한 정책 방안,” 한국노년학연구, 제26권, 제1호, pp.37-45, 2017.
- [25] 임종린, “선배시민 사회참여 및 역할인식 증진 영향요인에 관한 연구: 선배시민대학 운영사례를 중심으로,” 한국사회복지행정학, 제19권, 제4호, pp.1-31, 2017.
- [26] L. G. Boluton, L. Buys, and J. Loviekitchin, “Leraning and active aging,” *Educational Gerontology*, Vol.32, pp.271-282, 2006.
- [27] 김창래, “노인자원봉사현황과 활성화 방안에 관한 연구,” 사회복지경영연구, 제4권, 제1호, pp.125-153, 2017.
- [28] W. J. Potter and D. Levine-Donerstein, “Rethinking validity and reliability in content analysis,” *Journal of Applied Communication Research*, Vol.27, No.3, pp.258-284, 1999.
- [29] H-J, Hsish and S. E. Shannon, “Three approached to qualitative content analysis,” *Qualitative Health Research*, Vol.15, No.9, pp.1277-1288, 2005.
- [30] K. Charmaz, *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*, Thousand Oaks, London: SAGE Publication, 2006.
- [31] 고양근, 김동배, 임춘식, 모선희, 원영희, 이금룡, 박

- 준기, “노인자원봉사활동 활성화 방안,” 한국노년학, 제21권, 제1호, pp.147-166, 2001.
- [32] 정경희, 오영희, 강은나, 김경래, 이윤경, 오미애, 황남희, 김세진, 이선희, 이석구, 홍송이, 2017년도 노인실태조사, 보건복지부, 한국보건사회연구원, 2017.
- [33] 전용호, “베이비부머 자원봉사자의 활용경험에 대한 연구: 자원봉사센터와 시민단체 실무자의 관점에서,” 노인복지연구, 제71권, 제4호, pp.243-266, 2016.
- [34] 이현숙, “행복한 노년을 위한 사회참여활동 프로그램의 성공요인에 관한 연구: 사회복지사의 경험을 중심으로,” 한국웰니스학회지, 제12권, 제3호, pp.317-332, 2017.
- [35] 나용선, “자원봉사와 노인일자리사업의 역할정립을 통한 활성화 방안,” 임상사회사업연구, 제1권, 제1호, pp.121-132, 2004.
- [36] 이금룡, “한국 노인자원봉사활성화를 위한 정책 방안,” 한국노년학연구, 제26권, 제1호, pp.37-45, 2017.
- [37] 현대경, 김형모, “노인 사회활동 지원사업의 참여 실태 및 활성화 방안 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제7호, pp.264-278, 2016.
- [38] 민복기, “고령화 사회의 노인자원봉사활동 활성화 방안에 관한 연구: 하남시를 중심으로,” 한국사회복지지원학회, 제2권, 제2호, pp.165-200, 2006.
- [39] 박태영, “노인자원봉사 활동의 활성화 방안,” 사회복지개발연구, 제5권, 제2호, pp.267-288, 1999.
- [40] 김창래, “한국 자원봉사센터 운영체계 분석 및 활성화에 관한 연구,” 사회질적연구, 제2권, 제1호, pp.65-97, 2018.
- [41] 지은정, 금현섭, 하세윤, *고령화사회 노인의 사회참여 활성화 방안: 노인일자리사업과 자원봉사를 중심으로*, 한국노인인력개발원, 2012.
- [42] 심미영, 정정숙, 염동문, “여성노인의 자원봉사참여 활성화에 관한 연구,” 학국가정과학회지, 제7권, 제2호, pp.115-126, 2004.

저자 소개

이 현 주(Hyen-Joo Lee)

정회원



- 1990년 2월 : 덕성여자대학교 유아교육학과(문학사)
- 1994년 8월 : 송실대학교 사회사업학과(문학석사)
- 2005년 8월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 한림성심대학교 사회복지학과, 부교수

〈관심분야〉 : 노인복지 임상, 정신보건

송 민 경(Min-Kyoung Song)

정회원



- 1992년 2월 : 성신여자대학교 사범대학 사회교육학과(문학사)
- 1999년 5월 : University of Pennsylvania, School of Social Work(M.S.W.)
- 2006년 8월 : University of Pennsylvania, School of Social Policy & Practice(Ph.D.)

▪ 2008년 ~ 현재 : 경기대학교 청소년학전공, 교수  
 〈관심분야〉 : 청소년복지, 자원봉사