

A Qualitative Study on the Differences in Perception between the Elderly and Social Workers Using the Elderly Welfare Center for Non face-to-face Education

비대면 교육에 대한 노인복지관 이용 노인과 사회복지사의 인식 차이에 관한 질적 연구

Se Jun Baek¹

백세준¹

¹ Student, Graduate School of Social Welfare, Soongsil University, Korea, 100sejun@hanmail.net

Abstract: This study was conducted to find out the difference in perception between social workers and the elderly who experienced non-face-to-face education during the COVID-19 period, and to find the role and direction of senior welfare centers in the post-COVID-19 era. To this end, individual interviews were conducted with 5 social workers and 11 elderly people, and the collected data were analyzed by qualitative research methods. As a result, non-face-to-face education experienced and recognized by social workers was found to be "inefficient but suboptimal choice," "non-face-to-face contact with users," "overweight due to non-face-to-face provision," and "confusion in job identity." On the other hand, the elderly were analyzed as 'self-development using non-face-to-face education', 'need non-face-to-face education', 'desperate for digital device education', and 'welfare center daily life'. Based on the results of the study, it was derived that there is a difference between non-face-to-face education recognized by social workers and the elderly, and suggestions for future non-face-to-face education such as coordination of work, supporting non-face-to-face work, and strengthening digital education for the elderly.

Keywords: Non-face-to-face Education, Welfare Centers for the Elderly, Social Workers, The Elderly, and Differences in Perception

요약: 본 연구는 코로나19 시기 비대면 교육을 경험한 사회복지사와 노인의 인식 차이를 알아보고, 포스트 코로나 시대에 노인복지관의 역할과 방향을 모색하기 위해 수행되었다. 이를 위해 사회복지사 5명과 노인 11명을 대상으로 개별 인터뷰를 진행하였고, 수집한 자료를 질적연구 방법으로 분석하였다. 그 결과 사회복지사가 경험하고 인식한 비대면 교육은 '비효율적이지만 차선의 선택', '이용자에게 닿지 않는 비대면', '비대면 제공으로 인한 업무 과중', '직업정체성 혼란'으로 나타났다. 반면 노인은 '비대면 교육 활용하여 자기 계발', '비대면 교육 필요함', '디지털 기기 교육 절실', '복지관은 하루 일상'으로 분석되었다. 연구 결과를 바탕으로 사회복지사가 인식하는 비대면 교육과 노인이 인식하는 것과는 차이가 있다는 것을 도출하였다. 사회복지사의 업무 조정, 비대면 업무 지원과 노인을 위한 디지털 교육 강화 등의 향후 비대면 교육을 위한 제언을 도출하였다.

Received: October 28, 2022; 1st Review Result: December 08, 2022; 2nd Review Result: January 12, 2023
Accepted: January 31, 2023

핵심어: 비대면 교육, 노인복지관, 사회복지사, 노인, 인식 차이

1. 서론

2020년 국내 첫 코로나19(Corona Virus Disease, Covid-19) 확진자가 발생하면서 전 세계를 혼란에 빠트렸고, 일상을 송두리째 바꾸어놓았다. 특히 코로나19는 사람 간 접촉으로 감염되므로 정부 차원에서 사회적 거리두기를 시행하면서 점차 언택트(Untact) 사회로 변화하였다. 이는 노인복지실천 현장에도 크나큰 영향을 끼쳤다. 코로나19는 노인과 같은 취약계층에게 위협적인데[1], 그로 인해 노인여가시설인 노인복지관은 초기에 운영 중단 조치를 취했다. 전국의 노인복지관 394개 중 384개인 97.5%의 노인복지관이 휴관하였고, 단 10개소(2.5%)만이 운영한 것으로 나타나기도 하였다[2].

노인복지관 운영 중단 조치는 불가피한 선택이었다. 질병관리청의 2021년 코로나19 보고서에 따르면, 노인 확진자는 다른 세대에 비해 낮지만, 사망자가 60대가 13%, 70대 27%, 80세 이상 52%로 연령이 높아질수록 사망률도 높아졌기 때문이다[3]. 노인은 코로나19에 대한 두려움과 공포에 휩싸였고 결국 외부 활동을 자제하여 집 안에서의 시간이 증가했다[4]. 이는 노인이 코로나19 전부터 겪고 있던 사회관계 소실과 고립감, 우울 등을 가속화시킨 측면이 있다. 급기야 코로나19와 우울(Blue)의 합성어인 코로나블루(Corona-blue)라는 신조어까지 등장하여 심리 정서적 지원 등 노인복지실천 현장의 사회복지사 역할이 커지기 시작했다.

그러나 노인복지관 운영 중단과 동시에 제공하던 대면 프로그램도 전면 중단되었다. 이는 노인복지관에 익숙하게 찾아오는 노인의 삶의 질에 영향을 줄 뿐만 아니라 대면 서비스 축소로 인해 욕구 충족에 큰 지장을 초래하였다[5]. 기존 고수하던 대면 방식의 서비스로는 코로나19 감염 위험이 크고 한계가 있으므로 돌파구가 필요하였다. 이에 노인복지실천 현장에 비대면(Non face-to-face) 방식이 점차 도입되기 시작하였다. 대면에서 비대면으로 전환하는 과정에서 사회복지사의 역할과 직무도 함께 변화하였다. 특히 IT 활용 기술을 습득해야 했으며 영상 촬영 및 편집, 기획 등 기존 담당하던 사회복지업무와는 전혀 다른 환경에 놓이게 되었다. 노인복지실천 현장은 대면이 기본 전제였으므로 이를 활용한 서비스를 주된 방법으로 활용하였지만, 코로나19로 인해 노인복지관은 전혀 다른 모습을 띠게 되었다. 이 과정에서 직무스트레스, 소진 등을 경험하는 사회복지사가 많아지기 시작했다[6].

노인복지관을 이용하는 노인도 사회복지사와 마찬가지로 큰 변화를 경험하였다. 이전에는 대면 서비스를 제공받기 위해 복지관을 찾았지만, 코로나19로 인해 PC나 스마트폰을 활용해 제공받아야 했기 때문이다. 이를테면 프로그램 강사가 수업하는 영어, 중국어 등 어학교실이나 노래교실, 운동 교실 등을 사회복지사가 촬영 및 편집하여 온라인 매체에 배포하면 노인은 온라인에 접속하여 보는 식이다. 이러한 변화는 노인에게 어떤 영향을 끼쳤을까? 또한 이를 제공하는 사회복지사는 어떤 경험을 했을까? 본 연구는 두 가지 질문에 대한 사회복지사와 노인의 체계적인 답을 찾기 위해 인터뷰를 진행하여 결론을 도출하고자 하였다.

코로나19 시기의 사회복지사의 경험 및 제공방식의 변화 등을 검토한 연구가 다수 진행되기도 하였다. 그러나 대부분 사회복지사를 대상으로 초점을 맞추는 경우가 많으며 실제 비대면 서비스를 제공받는 대상자인 노인에 대한 연구는 소수에 그치고 있는

실정이다. 또한 사회복지사가 코로나19 시기 경험하며 인식한 것과 제공받는 노인의 차이를 비교하지 못하고 있다. 예를 들어 이전과는 다른 업무 환경에서 직무스트레스와 소진 등을 경험하며 비대면 교육을 제공하기 위해 고군분투하는 사회복지사들은 비대면 방식의 효과성에 의문을 품고 있는 것을 밝혀내는 것에만 그치고 있다[7][8]. 반면 다른 연구를 살펴보면 은 노인을 대상으로 양적 연구를 진행하여 비대면 교육에 대한 만족도, 선호도를 정리하는 수준이다[9]. 따라서 코로나19 시기 두 집단이 비대면 교육을 어떻게 경험했고 인식했는지 차이를 밝히는 연구가 필요한 상황이다.

이 문제를 해결하기 위해 본 연구에서 인천 지역 노인복지관의 사회복지사 5명과 이용 노인 11명과 개별 인터뷰를 통해 얻은 질적 자료를 모아 경험과 인식을 정리하고자 한다. 가설을 검증하고 도출하는 양적 연구보다는 코로나19라는 중대한 시기에 무슨 경험을 했으며 이를 통해 각자가 얻은 인식은 어떠한지 구체적으로 기술(Description)하고 추론(Causation)하는데 질적 연구가 적합하다고 판단하였다.

2. 선행연구 검토

2.1 비대면의 개념

코로나19로 인해 사회복지실천 현장은 전통적 실천 방식인 대면 시스템을 변경할 수밖에 없었다. 사회복지시설은 취약계층시설로 분류되어 발 빠르게 운영 중단 조치가 내려졌다. 외부인의 출입은 철저하게 통제되면서 기존 이용자조차 서비스를 받는데 어려움이 있었다. 특히 한 순간에 여가생활을 즐기러 갈 곳이 사라진 노인에게 우울감과 고립감 등이 더욱 영향을 끼쳤다[10]. 이러한 상황에서 노인복지실천 현장은 대면 방식을 비대면으로 전환하게 되었다.

비대면 서비스는 ‘사람을 직접 만나지 않고 이루어지는 서비스’라고 할 수 있다. 신조어 언택트 서비스(Untact Service) 또는 온택트 서비스(Ontact Service)와 혼용하여 사용하기도 한다. 온택트 서비스는 주로 정보통신기술(Information and Communication Technologies, ICT)을 활용한 방법으로 주로 온라인상에서 구현되기 때문에 온라인의 ‘On’을 붙여 만든 용어다. 현재 사회복지실천 현장에서 사용되는 비대면 실천을 주로 정보통신기술을 활용한 것만을 논의하는 것이 주류지만, 좀 더 폭넓게 이해하는 것이 필요하다. 비대면 실천은 사회복지사와 이용자가 직접 만나거나 접촉하는 것이 없지만, 사회복지실천의 주요한 요소인 관계라는 뼈대는 그대로이기 때문이다. 즉 이를 포괄적으로 이해한다면 코로나19 이전부터 사회복지실천 현장에서 비대면 서비스를 제공해왔다. ‘사랑의 전화’나 ‘생명의 전화’등 전화를 통한 소통이 하나의 예라고 할 수 있다. 그러므로 비대면 실천은 정보통신기술 기반의 서비스를 포괄한 비접촉 서비스를 지칭하며, 궁극적으로 이용자의 문제해결을 위해 사회복지전문지식과 기술을 활용하는 것을 말한다.

사회복지현장에서 비대면 서비스는 클라이언트와 직접 만나지 않은 상태로 사회복지실천의 가치와 지식, 기술을 바탕으로 제공되는 것으로 대면 서비스의 구성 요소를 그대로 갖춘 것을 의미한다. 관련한 비대면 서비스로 해당 기관의 홈페이지를 활용하거나 줌(ZOOM)이나 네이버 웨일(Naver Whale) 등 화상회의시스템을 활용하는 것이 대표적이다. 그 외 SNS와 유튜브(Youtube) 등 모바일 및 PC 기반 서비스의 형태가 주를 이루고 있는 것이 특징이다. 그러므로 이를 제공하는 사회복지사와 이용하는 노인의 디지털 역량이 매우 중요하다. 2020년 한국정보화진흥원의 조사를 보면 장애인, 농어민,

저소득층과 함께 노인은 4대 정보취약계층으로 분류하는데 이 중에서도 노인은 디지털정보화 수준이 68.6%로 가장 낮은 것으로 나타났다[11]. 그러므로 특히 노인과 같이 디지털 기기에 익숙하지 않은 세대를 대상으로 서비스를 제공하는 것에 있어 어려운 점이 있어 현장에서도 회의적인 목소리가 나오기도 하였다. 이에 대한 대안책으로 정보격차를 줄이기 위해 전국의 노인복지관은 디지털 정보화 교육을 중점적으로 확대 시행하였다.

2.2 비대면 실천 관련 선행연구

코로나19가 불을 지핀 비대면 서비스는 사회복지실천 현장의 화두다. 사회적 거리두기가 전면 해제된 이후에도 현장에서는 비대면 서비스의 중요성을 설파하고 있다. 기존 현장은 대면 방식으로 해야 효과적이라고 생각을 했지만, 비대면 방식을 해보니 효과가 있다는 것이 드러나고 있기 때문이다. 감염의 위험으로 실천 현장은 혼란의 시기를 겪었지만 이를 수습하고 적응해나가며 많은 변화를 경험했다. 선행 연구의 상당수가 대부분 코로나19로 인한 현장의 변화를 고찰하며 비대면 서비스의 필요성을 제시하는 연구들이었다. 또한 비대면 방식이 도입된 후 사회복지사의 변화를 탐구하는 연구[12]들이 주를 이루고 있다. 코로나19가 발생하고 비대면 서비스를 적극적으로 도입했던 교육 분야에서는 인식의 차이에 관한 연구가 활발히 진행 중이다. 특히 고등학생이 대면 수업과 비대면 수업 간의 발표 불안 인식을 살펴본 연구[13]에서는 대면보다 비대면일 때 자신감 있고 조리 있게 발표한다는 결과가 나타났다. 또한 중학생이 비대면과 대면 체육 수업 인식을 비교한 연구[14]를 보면, 체육수업은 비대면보다 대면을 더 선호하고 효과적이라고 인식하고 있었다.

반면, 서비스를 제공하는 사회복지사나 이를 이용하는 노인을 대상으로 비대면 교육에 대한 인식과 관련한 연구는 매우 부족한 것을 알 수 있다. 그중 노인을 돌보는 요양기관의 사회복지사를 대상으로 연구한 결과 비대면 서비스가 효과적일지 의문이었지만, 어려운 상황에서도 비대면으로 돌봄 서비스를 제공하고 궁극적으로 돌봄이 무엇인지 탐구하는 계기가 되기도 하였다[15]. 또한 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 결과, 발달장애인에게 비대면 서비스를 제공하는 것이 만족도가 높아 이를 중단하기가 어려웠다는 결과를 얻었다고 보고하였다[16]. 즉 비대면 서비스가 사회복지실천현장에서 얼마나 효과적일지 사회복지사의 입장에서는 의문이었으나 이를 제공받는 대상자는 효과가 있었다는 것이 다수의 선행 연구 결과다. 이러한 선행 연구의 제언을 종합해보면, 코로나19와 같이 특수한 상황에서 비대면 서비스라는 것이 활발하게 진행이 됐고, 이에 대한 효과성 연구가 필요하다고 주장하였다. 그러므로 사회복지현장은 전통적으로 대면 서비스를 고수하였으므로 새로운 방식의 도입에 대한 검증이 필요하다. 그러므로 이러한 두 집단의 인식 차이는 어디서 오는지에 대한 선행 연구가 부족하므로 본 연구에서는 이를 검토하고 중요한 기초 자료가 될 수 있을 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구 방법 및 질문

선행 연구를 검토하면서 다음과 같은 연구 질문을 설정하였다. 첫째, 비대면 교육에

관해 사회복지사와 노인은 어떤 경험을 하였고 인식은 어떠했는가? 둘째, 두 집단의 차이는 어떠한가로 설정하였다. 이를 알아보기 위해 본 연구는 질적 연구 방법 중 주제 분석(Thematic Analysis)을 사용하고자 한다. 주제 분석은 자료의 주제를 확인하여 분석한 후 기술하는 것을 말한다[17]. 선행 연구나 통계자료가 부족한 한계가 있으며, 실제 현장에서 벌어지고 있는 현상을 포착하고 직접 만나서 생생한 정보를 수집해야만 알 수 있을 때 주로 사용한다[18]. 비대면 교육에 대한 인식을 알아보기 위해서는 노인복지관을 이용하는 노인과 근무하는 사회복지사의 진술을 듣고 그들의 경험에서 공통점과 차이점을 발견한 후 일반적 진술을 통합하는 과정을 거치고자 한다. 질적 연구는 개개인의 고유한 경험이 중요한 요소로 작동하여 본 연구에서 알아보하고자 하는 비대면 교육에 대한 생각과 인식을 명확하게 밝혀내는데 용이하기 때문이다.

3.2 연구참여자

연구참여자는 인천 지역 노인복지관의 사회복지사 5명과 이용 노인 11명이다. 사회복지사의 직위는 과장 1명, 팀장 2명, 직원 2명이었다. 사회복지사의 근무 기간은 평균 5년이다. 근무 지역은 인천 내에서 골고루 포함되도록 하였다(5개 자치구). 노인의 경우는 복지관 이용유형은 모두 평생교육프로그램을 이용하는 노인을 선정하였다. 복지관 이용 기간은 평균 8년으로 나타났다. 노인도 마찬가지로 이용 복지관이 상이하도록 조정하였다(7개 자치구). 연구참여자는 눈덩이 표집을 통해 확보하였으며, 이들에게 연구 목적과 주요 인터뷰 질문을 소개한 후 자발적인 동의를 얻어 참여하도록 하였다. 연구 참여자의 특성은 [표 1]과 같다.

[표 1] 연구참여자의 특성

[Table 1] Characteristics of Study Participants

구분	사회복지사	노인
인원	5명	11명
직위/이용유형	과장1명, 팀장2명, 직원2명	평생교육11명
근무(이용)기간	평균 5년(2년~11년)	평균 8년(4년~11년)
인용 구분	사복1~5	노인1~11

3.3 자료수집

인터뷰는 2022년 6월부터 9월까지 집중적으로 진행하였다. 인터뷰는 모두 개별로 진행하였고 각 1~2회 진행하였으며 대략 1시간~1.5시간 정도 진행하였다. 인터뷰 질문은 모두 사전에 연구참여자에게 전달하였다. 전화나 문자 등으로 연구참여자와 라포 형성을 충분히 하였고, 면담에서 이뤄지는 모든 과정은 정답이 없으므로 솔직하게 이야기해줄 것을 안내하였다. 또한 2022년 4월에 사회적 거리두기가 전면 해제되어 대부분 대면 프로그램으로 다시 전환하여 서비스를 진행 및 제공받고 있으므로 이전에 기억을 되살리기 위해 각종 자료를 취합하여 연구참여자에게 전달하였다. 사회복지사에게는 코로나19 이전과 이후가 어떻게 변화했는지, 사업운영에 대한 경험 등을 질문하였다. 노인에게는 노인복지관 운영 중단과 비대면 교육에 대한 경험, 만족도 등 구체적인

질문과 사실 확인 질문 등을 하였다. 연구 질문과 관련한 답변을 모두 들었다고 판단했을 경우 인터뷰를 마쳤다.

3.4 자료분석

연구참여자와 개별 인터뷰를 진행하며 녹음한 내용을 전사하여 분석에 활용하였다. 이후 질적 연구의 방식을 따라 분석하였다. 본 연구자는 인터뷰 자료를 수차례 반복적으로 정독하였고 문장이나 문단 단위로 코딩하는 작업을 하였다. 코딩 작업은 연구 자료의 핵심을 파악하고 압축하는 필수적인 과정이기 때문이다[19]. 코딩 작업 후 참여자의 공통적인 개념을 한데 묶는 범주화 작업을 하였으며, 본 연구의 목적과 주제에서 벗어나는 이야기는 삭제하고, 부합하는 진술만을 추출하는 단계를 거쳤다. 자료 관리와 분석을 위해 ATLAS.ti 23을 활용하여 분석하였다.

5. 연구결과

5.1 사회복지사와 노인의 비대면 교육에 대한 인식 차이

사회복지사와 노인이 비대면 교육에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 알아본 결과 각 집단별로 4개씩 주제를 도출하였다. 다음의 [표 2]와 같이 먼저 사회복지사는 ‘비효율적이지만 차선의 선택’, ‘이용자에게 닿지 않는 비대면’, ‘비대면 제공으로 인한 업무 과중’, ‘직업정체성 혼란’으로 나타났다. 반면 노인의 인식은 ‘비대면 교육 활용하여 자기계발’, ‘비대면 교육 필요함’, ‘디지털 기기 교육 절실’, ‘복지관은 하루 일상’등으로 도출되었다. 해당 결과를 통해 두 집단 간의 인식 차이가 존재한다는 것을 알 수 있다. 사회복지사는 비대면 서비스가 비효율적이며 실제 노인이 비대면 교육 시스템을 이용하지 않을 것으로 인식했다. 또한 업무 과중의 가장 큰 원인으로 작용하여 결국 직업정체성의 혼란을 가져오기도 하였다. 반면 노인의 비대면 교육 인식은 정반대로 나타났다. 노인은 복지관에서 제공하는 비대면 교육을 잘 활용하여 자기계발에 힘쓰고 있었고 그만큼 비대면 교육이 필요함을 진술하였다. 비대면 교육을 제공하기에 앞서 복지관에서 이를 잘 활용할 수 있도록 노인을 대상으로 한 디지털 기기 교육이 필요하다고 말했다. 노인에게 복지관이라는 공간은 하루를 보내는 소중한 곳이므로 감염병과 같이 어쩔 수 없는 상황에서도 비대면과 같은 다른 방식으로 제공해주는 것에 고마움을 느끼고 있음을 알 수 있었다.

[표 2] 사회복지사와 노인의 인식 차이 결과

[Table 2] Results of Differences in Perceptions between Social Workers and the Elderly

구분	사회복지사	노인
5.5.1	비효율적이지만 차선의 선택	비대면 교육 활용하여 자기계발
5.5.2	이용자에게 닿지 않는 비대면	비대면 교육 필요함
5.5.3	비대면 제공으로 인한 업무 과중	디지털 기기 교육 절실
5.5.4	직업정체성 혼란	복지관은 하루 일상

5.5.1 비효율적이지만 차선의 선택 vs 비대면 교육 활용하여 자기계발

노인복지관 차원에서 제공했던 비대면 교육은 다른 대안이 없는 상황에서 사회복지사들 간의 논의를 통해 결정한 차선의 해결책이었다. 실제 사회복지사들은 비대면 교육을 제공하기 위해 야근 및 주말 근무까지 하며 준비를 했으나 효과가 있는지의구심이 든다고 했다.

“촬영 장비와 동영상 편집 프로그램을 개인 사비로 구입해서 열심히 영상을 제작하고 편집했어요. 근데 과연 어르신들이 볼까? 하는 의문이 들었어요. 대부분 대면 교육을 선호하실텐데 이게 효과적인 방법인지 걱정이기도 했습니다”(사복2)

반면 복지관 이용 노인은 비대면 교육을 집이나 대중 교통 이동 시 자기계발 차원으로 본다고 하였다. 특히 물리적으로 직접 복지관에 가지 않아도 장소와 시간에 구애받지 않아 오히려 비대면이 편하다고도 하였다.

“얼마나 편한지 몰라요. 복지관이 문 닫는다고 해서 엄청 걱정했는데 비대면으로 듣는 것도 좋더라고요. 내가 듣고 싶을 때 듣고, 또 오히려 집에서 혼자 보니까 더 집중도 되고요. 내가 부족한 부분을 채우고 나를 위해서 공부하는데 편리해요”(노인8)

5.5.2 이용자에게 닿지 않는 비대면 vs 비대면 교육 필요함

비대면 교육으로 전환되면서 사회복지사는 노인이 이를 활용할 수 없을 것이라고 생각하였다. 특히 유튜브(Youtube)나 비대면 화상 서비스를 원활하게 이용할 수 있는 노인의 비율이 적을 것으로 판단하였다. 그러나 서비스 제공 측면에서 비대면 방식 외에는 다른 대안이 없는 상황이었다.

“어르신들이 휴대폰으로 간단한 문자나 카톡 정도는 사용하긴 하세요. 근데 사진을 촬영해서 보내라고 하거나 다른 어플을 설치해보시라고 하면 바로 전화가 와요. 또 유튜브에 댓글 같은 거 적어보시라고 하면 힘들어하셨어요. 그러다보니 어르신들이 비대면 영상들을 제대로 보시는 건지 의문이 들었죠”(사복 4)

반면 노인은 비대면 교육을 즐기기 위한 또 다른 교육 시스템이 필요하다고 하였다. 처음 접하는 온라인 매체들을 잘 활용하기 위해서는 디지털 교육이 필요하고, 이것이 뒷받침된다면 문제없이 사용할 수 있을 것이라고 인식하였다.

“제가 젊은 세대처럼 온라인 매체들을 잘 활용을 못해요. 하지만 의지는 있죠. 누가 가르쳐주고 천천히 배우는 시간만 있다면 비대면 교육은 꼭 필요합니다. 굳이 대면 프로그램을 고집할 필요는 없을 거예요.”(노인11)

5.5.3 비대면 업무 과중 vs 디지털 기기 교육 절실

코로나19 초기부터 노인복지관은 운영 중단 조치를 취했지만 사회복지사들의 업무는 줄지 않았다. 비대면 교육을 제공하기 위해서 새로운 기술을 습득해야 했고, 이로 인해 야근과 주말 근무를 하기도 하였다. 특히 기존의 업무는 담당할 채로 추가로 비대면 업무가 발생하였다. 사회복지사는 이로 인해 직무 스트레스와 소진 등을 경험하였다.

“촬영과 영상 편집 등 관련 기술을 익혀야 했어요. 여태 해보질 않았던 거라 시간도 오래 걸렸어요. 또 기존에 하던 업무가 줄지 않은 상태에서 비대면 관련 업무를 하려고 하니 일이 더 많아졌죠”(사복5)

노인은 비대면 교육을 시청하기 위해서는 스마트폰이나 PC와 같은 디지털 기기 관련 교육이 선행되어야 한다고 밝혔다. 아무런 교육없이 해당 교육영상의 링크를 보내주고 시청하라고 하는 것은 책임을 다하지 않는 것이라고 하였다.

“매일 교육 영상 링크가 문자로 와요. 그걸 누르라는 건 알겠어요. 근데 그 다음이 문제예요. 누르면 화면에 이상한 인터넷 창이 여러 개가 뜨는데 그게 뭔지 모르겠어요. 해킹 당하거나 보이스피싱은 아닐지도 의심이 되고요. 그러니 비대면 교육을 잘 들을 수 있도록 이전에 교육을 해주면 좋겠어요”(노인2)

5.5.4 직업정체성 혼란 vs 복지관은 하루 일상

비대면 서비스 확대에 따른 온라인 영상 촬영 및 편집 과정에서 사회복지사들은 많은 시간과 비용을 투자해야 했다. 처음에는 익숙하지 않다보니 완성된 영상의 질이 좋지 않았지만, 계속 진행하면서 실력이 늘었고 이 과정에서 관리자들도 질 높은 영상을 요구하면서 담당 사회복지사들은 계속해서 더 많은 에너지를 투입해야 했다. 결국 영상 촬영 및 편집, 기획 등에 많은 시간을 할애하면서 스스로를 영상 편집자라고 느낄 만큼 정체성의 혼란을 경험하였다.

“동영상 편집이나 촬영이나 기획 같은 부분인데요. 그러한 진행 부분을 보통 평생교육 담당자가 진행을 했어야 했는데, 모든 사회복지사가 하게 됐어요. 그러한 부분에서 사회복지 고유업무를 하는 게 아니라 영상 제작에만 매달려 있다보니 이게 뭐하는 짓인가 싶었죠”(사복5)

“동영상 편집 같은 업무 자체만 본다면 사회복지사 업무가 당연히 아니죠. 그거는 IT쪽이라든지 아니면 프로그래머, 프리랜서 등에서 많이 해야 하는 업무인데 그거를 제가 관리자임에도 일선 직원을 시키는데 미안하더라고요”(사복 2)

반면 노인들의 활동 영역에서 큰 부분을 차지하였던 노인복지관 운영이 코로나19로 중단되면서 다양한 취미생활과 사회적 활동을 경험하던 모임의 장소가 사라져 노인들은 갈 곳을 잃고 이를 보완할 대체재를 잃어버리게 되었다. 특히 모임이나 생활의 장소로 인식하는 부분과 교육적인 부분에서 많은 아쉬움을 표현하였으며 이를 계기로 노인복지관에 대한 고마움과 중요성을 깨닫게 되었다.

“복지관 운영이 중단되어서 수면을 비대면으로 했어요. 줌으로 했는데 너무 고맙더라고요. 집에서 나가지도 못하고 꼼짝 못하고 했는데 그걸 해주니까 너무 고맙더라고. 그래서 주변 사람들은 어떻게 생각하는지 궁금해서 물어봤더니 다 비슷하더라고요”(노인3)

“나는 복지관이 문 여는 시간에 맞춰서 가요. 거기서 하루 종일 머물면서 밥도 먹고 프로그램도 듣고 해요. 그래서 저같은 사람한테는 복지관이 문 닫으면 힘들죠”(노인7)

“복지관이 집 외에 생활 터전이나 다름없었는데 그걸 못하니까 우울증 걸린 사람이 많아요. 실제 거기 가면 프로그램을 하는 것 말고도 서로 아는 사람끼리 만나서 대화하고 웃고 떠들면서 했는데 그걸 못하니까 힘들지”(노인8)

6. 결론 및 제언

사회복지사와 노인 간의 비대면 교육에 대한 인식 차이는 어디서부터 오는가를 알아보고자 본 연구는 심층 인터뷰를 진행하였다. 사회복지사는 코로나19라는 사회적 재난 속에서 서비스 제공을 위해 고군분투하는 모습을 보였다. 노인복지관 운영 중단이라는 초유의 사태에서도 비대면 교육 방식을 도입하면서 새로운 기술을 습득하였다. 이 과정에서 업무 과중이 발생하였으며 비대면 교육이 효과적인지 의문을 품기도 하였다. 비대면 교육의 효과성에 대한 의문은 노인복지관, 즉 기관 차원에서의 지원이 부족하기 때문으로 나타났다. 촬영 장비나 동영상 프로그램 등을 개인 사비로 구입하여 사업을 진행하였고, 야근과 주말 근무 등을 하며 양질의 비대면 교육 영상을 제작하였지만, 생각만큼 이를 시청하는 노인이 적었다. 조회수가 현저히 적게 나오며 시청한 노인의 피드백도 드물었기 때문에 실제로 효과가 있는지 의구심을 품을 수밖에 없었다.

반면 노인은 노인복지관을 가지 못하는 상황에서 비대면 교육 영상을 보며 하루를 보낸 것으로 나타났다. 사회복지사가 인식하는 것과는 차이가 있었다. 시간과 장소에 구애받지 않고 언제든지 비대면 교육을 볼 수 있는 장점이 있고, 원하는 과목을 선택하여 볼 수 있어 자기 계발에도 도움이 되었다. 다만, 디지털 기기를 능숙하게 활용하지 못하는 점이 있어 노인복지관 차원에서 디지털 교육이 선행되는 것이 필요하다고 하였다. 또한 디지털 기기를 다루지 못하는 노인이 많으니 이들을 위해 중점적인 교육 시스템이 개발되고 실행할 필요가 있다고 하였다. 이러한 개선점이 반영된다면 노인은 대면 방식을 고수하는 것이 아닌 비대면 방식도 함께 병행하여 하는 것도 필요함을 역설하였다. 관련하여 실천적 및 정책적 제언을 하고자 한다. 실천적 제언으로 첫째, 코로나19 시기는 혼란의 현상이었다. 다른 선행연구에서도 나타나듯이 사회복지사가 비대면 서비스를 제공할 때 제반 시설이나 장비 부족을 경험하였는데[20], 본 연구와 일맥상통한다. 또한 비대면 서비스 제공으로 인한 업무 과중을 경험하였으므로 영상 편집과 관련한 전문가를 일시적으로 별도 채용하거나 노인복지관 차원에서 TF팀을 꾸려 업무 분담을 할 필요가 있다. 두 번째로 노인에게 비대면 교육은 효과적이며 꼭 필요한 시스템이다. 노인복지관 차원에서는 불가피한 선택으로 비대면 방식의 서비스를 제공하는 것이었지만, 막상 경험해보니 노인으로 하여금 효과가 있는 것으로 나타났다. 2022년 4월 사회적 거리두기가 전면 해제된 이후 비대면 교육이 축소되었지만, 코로나19가 아직도 맹위를 떨치고 있다. 그러므로 일부 노인은 감염의 위험에 대해 두려움과 공포심을 갖고 있으므로 대면과 비대면을 병행하는 하이브리드 방식을 고려해볼 만하다. 이를 위해 노인을 위한 디지털 기기 교육을 중점적으로 진행하여 최소한 노인복지관에서 제공하는 비대면 교육은 원활하게 시청할 수 있도록 하는 것이 중요하다.

정책적 제언은 먼저 노인을 위한 정보화교육을 각 지자체 차원에서 조례로 제정하여 여러 기관이 시행하는 근거를 마련해야 한다. 코로나19로 비대면 생활이 일상화됨에

따라 중요성이 커졌지만 이를 잘 활용하는 노인이 있는 반면 그렇지 않은 노인도 나타나며 격차가 발생하고 있다. 현재 다른 지자체와 차이점을 보이는 곳은 경기도인데, 경기도는 <2021년 경기도 노인 스마트 기기 활용 교육지원 조례>를 발표하여 시행하고 있다. 이를 통해 디지털 기기에 어려움을 느끼는 노인들에게 실질적이고 직접적인 스마트 기기 활용을 위한 방안을 마련하는 데 도움이 되고 있다. 조례를 근거로 다양한 기관들이 지자체의 예산으로 디지털 교육을 진행하고 있음을 알 수 있다. 초고령화 사회가 곧 도래하는 만큼 지역사회가 먼저 앞장서 이러한 문제를 해결하는 것이 필요하다.

또한 사회복지사의 심리 정서적 지원 강화가 필요하다. 코로나19라는 사회적 재난 속에서 사회복지사는 과중한 업무에 시달렸고 이는 소진을 경험하게 하였다. 노인복지관은 운영 중단이 되었지만, 사회복지사는 최일선에서 고군분투하면서도 심리 정서적 지원을 받지 못하는 상황이 계속되었다. 소진은 사회복지사들의 이직률을 높이는 등 부정적인 영향을 끼치므로 지속적인 관리가 필요하다. 그러므로 코로나19를 지나오는 시점인 현재 한국사회복지사협회나 한국사회복지협의회 등 사회복지 유관 단체 차원에서 사회복지사의 심리 정서적 문제를 해결할 수 있는 사업을 기획하고 이를 실행하여 소진을 방지하고 사회 필수인력으로서의 자긍심을 고취하는 것이 필요하다.

연구의 한계와 후속 연구로 본 연구는 코로나19 상황 속에서 사회복지사와 노인의 비대면 교육 인식 차이에 관한 질적 연구로 표본이 적고 기술적 조사를 하지 않은 한계가 있어 이를 일반화하기에는 무리가 있다. 그러므로 앞으로 비대면 서비스가 확대될 것으로 예상됨에 따라 전국 단위 또는 인접 지역을 묶어 표본을 확충하여 알아보는 것이 필요하다. 또한 전반적으로 사회복지분야에서 제공하고 있는 비대면 서비스의 효과성을 검증하는 연구가 필요하다. 제공자인 사회복지사와 이용자인 노인 간의 인식 차이가 발생한다는 것은 서비스에 대한 효과가 있는지, 정상적으로 제공되고 있는 것이 맞는지 검토할 필요가 있음을 뜻한다. 그러므로 위드코로나(With-corona) 정책이 시행되고 현재 사회복지 현장도 안정을 찾아가는 만큼 비대면이 얼마나 성과가 있었는지를 알아보고 결과를 토대로 서비스 방향을 설정하는 것이 바람직하다.

References

- [1] S. Y. Jeon, "Toward One Health & Welfare": Health and welfare in the Covid-19 Pandemic, *Health and Social Studies*, (2020), Vol.40, No.1, pp.5-10.
DOI: <https://doi.org/10.15709/hswr.2020.40.1.5>
- [2] J. H. Jung, Current status of COVID-19 infection in the elderly and implications for life changes, *The National Assembly Research Service*, No.1761, (2020)
- [3] The Korea Centers for Disease Control and Prevention, Major characteristics of COVID-19 confirmed cases in Korea in 2021, (2022)
- [4] E. H. Namgung, Social and Economic Experiences and Health Changes in Older Persons during the COVID-19 Pandemic, *Health and Welfare Forum*, (2021), Vol.300, pp.72-85.
DOI: <https://doi.org/10.23062/2021.10.7>
- [5] B. G. Choi, Future Challenges of Social Welfare Facilities Due to the Long-term COVID-19, *The National Assembly Research Service*, (2021)
Available from: <https://www.nars.go.kr/report/view.do?cmsCode=CM0043&brdSeq=34287>
- [6] B. S. You, K. W. Lee, Change in Ways of Providing Services at the Senior Welfare Center Based on COVID-19

Coping Strategies, *Korean Gerontology Research*, (2021), Vol.30, No.1, pp.21-36.

- [7] M. H. Yun, Experience of Social Work Practice in the Context of COVID-19: focusing on the experiences of social workers at the community welfare centers in Daegu, South Korea, *Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare*, (2021), Vol.15, No.1, pp.41-68.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22867/kaqsw.2021.15.1.41>
- [8] K. M. Kim, S. K. Hwang, The Challenges Faced by Korean Social Workers at the Community Welfare Centres for People with Disabilities during COVID-19 Pandemic, *The British Journal of Social Work*, (2021), Vol.52, No.7, pp.1-19.
DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac012>
- [9] D. Y. Lee, J. Y. Ko, An Exploratory Study on Non-face-to-face Socialization Education for the Elderly at Senior Welfare Centers, *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, (2022), Vol.8, No.3, pp.227-245.
DOI: <http://dx.doi.org/10.47116/apjcri.2022.03.20>
- [10] N. Y. Lee, J. H. Kang, A Phenomenological Study on the Emotional Change of the Elderly Aged 65 and older who Experienced COVID-19 Social Situation, *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, (2020), Vol.14, No.6, pp.171-179.
DOI: <http://dx.doi.org/10.21184/jkeia.2020.8.14.6.171>
- [11] Korea Information Society Agency, 2020 Digital Information Gap, (2021)
Available from: https://www.nia.or.kr/site/nia_kor/ex/bbs/View.do?jsessionid=085B78391144BBB30029D4664365FD21.51cebf6716ba06361197?cbIdx=81623&bcIdx=23112&parentSeq=23112
- [12] Y. J. Jang, Y. W. Lee, A Qualitative Study on Social Worker's roles in the New Normal Era, *Journal of Korean social welfare administration*, (2022), Vol.24, No.2, pp.61-88.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22944/kswa.2022.24.2.003>
- [13] M. W. Bailk, S. O. Ryu, S. H. Kwon, In Face-to-Face and Non-Face-to-Face Classes Analysis of Differences in Perception of Presentation Anxiety and Causes of High School Students, *The Journal of Korean Language and Literature Education*, (2022), No.80, pp.1-44.
- [14] J. W. Yang, O. J. Choi, Comparison of Middle School Students Perception on Offline and Online Physical Education Classes, *The Korean Society of Sports Science*, (2022), Vol.31, No.5, pp.1045-1055.
DOI: <http://dx.doi.org/10.35159/kjss.2022.10.31.5.1045>
- [15] Y. J. Kim, S. M. Park, Care for older adults in the era of Corona-With, what and how should be done?: Based on the experiences of senior care service providers, *Korean Journal of Social Welfare Research*, (2020), Vol.67, pp.89-121.
DOI: <http://dx.doi.org/10.17997/SWRY.67.1.4>
- [16] G. E. Kim, J. I. Kim, Experience of Supporting Services for the Developmentally Disabled by Workers at Welfare Centers during the COVID-19 Pandemic, *Journal of Future Social Work Research*, (2021), Vol.12, No.1, pp.161-195.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22836/kaswpr.2021.12.1.161>
- [17] V. Braun, V. Clarke, Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, (2006), Vol.3, No.2, pp.77-101.
Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>
- [18] A. Strauss, J. Corbin, *Basic of Qualitative Research: Grounded theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, CA: SAGE, (1990)
Available from: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/basics-of-qualitative-research/book235578>
- [19] M. B. Miles, A. M. Huberman, J. Saldanã, *Qualitative Data Analysis - a Methods Sourcebook* (4th ed), London: Sage Publications (2020)
Available from: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- [20] I. J. Lee, Y. S. Rhee, S. M. Jang, J. W. Lim, G. A. Choi, Changes in Roles and Responses of Medical Social Workers during the COVID-19 Pandemic, *Korean Journal of Social Welfare*, (2021), Vol.73, No.4, pp.57-85.