돌봄 위기 시대, 사회적 돌봄 자원으로서 자원봉사

김진희 / 광주자원봉사연구소 연구위원

Ⅰ. 문제 제기: 돌봄 위기와 자원봉사의 재등장

1. 돌봄위기의 구조적 심화

○ 한국 사회는 이미 돌봄 위기(care crisis)의 구조적 국면에 진입하였음. 돌봄 위기는 특정 계층이나 일시적 현상이 아니라 인구구조, 가족구조, 노동시장, 지역사회 환경 변화가 복합적으로 작용한 결과로서 사회 전반에 걸쳐 확산되고 있음. 특히 고령화의 가속, 1인가구 및 노인가구 증가, 가족 형태의 다양화, 여성의 경제활동 참여 확대, 지역 공동체의 약화는 전통적으로 가족 내부에서 수행되어 왔던 돌봄 기능을 급속히 약화시키고 있음.

○ 한국은 세계적으로 유례없는 속도로 초고령사회에 진입하고 있으며, 이에 따라 노인 돌봄 수요는 양적·질적으로 동시에 증가하고 있음. 독거노인, 노노(老老) 가구, 경계선 취약노인과 같이 공적 돌봄 서비스만으로는 충분히 대응하기 어려운 집단이 확대되고 있으며, 아동·청소년 영역에서도 맞벌이 가구 증가, 한부모·조손가정 확대 등으로 인해 돌봄 공백이 구조적으로 발생하고 있음. 이러한 변화는 돌봄을 더 이상 가족 내부의 사적 문제로만 다룰 수 없음을 명확히 보여주고 있음.

○ 이에 대응하여 정부와 지방자치단체는 공공 돌봄 서비스의 확대, 사회서비스 전문화, 돌봄 인력 확충 등을 지속적으로 추진해 왔음. 노인돌봄, 장애인활동지원, 아동 돌봄, 지역사회 통합돌봄 등 다양한 정책이 도입되었으며, 돌봄은 점차 제도화·전문화된 영역으로 자리 잡고 있음. 그러나 이러한 제도적 노력에도 불구하고 돌봄 수요 전반을 충분히 포괄하기에는 여전히 구조적 한계가 존재하고 있음.

- 재정과 인력의 제약이 존재함. 돌봄은 본질적으로 노동집약적 서비스이며 장기적·지속적 개입이 요구됨. 고령화와 복지 수요 증가 속에서 공공 재정은 한정되어 있으며, 돌봄 노동에 대한 낮은 사회적 평가와 열악한 노동 조건은 인력 확보와 유지에 지속적인 어려움을 초래하고 있음.
- 제도화된 서비스의 경직성이 문제로 작용함. 공공 돌봄 서비스는 일정 기준과 절차에 따라 제공되기 때문에 개인의 미세한 욕구 변화나 일상적·관계적 필요를 세밀하게 반영하는 데 한계가 있음
- 돌봄 문제의 성격 자체가 변화하고 있음. 오늘날 돌봄 문제는 단순한 신체적·기능적 지원 부족을 넘어 사회적 고립, 외로움, 정서적 단절과 같은 관계적 차원의 결핍으로 확장되고 있음.

○ 특히 최근 돌봄 문제의 핵심은 ‘누가 식사를 챙겨주는가’, ‘누가 이동을 돕는가’의 문제가 아니라 ‘누가 안부를 묻는가’, ‘누가 관계를 유지해주는가’, ‘누가 사회적 연결을 제공하는가’의 문제에 문제로 이동하고 있는 양상을 보이고 있음. 고립과 외로움은 단순한 정서적 문제가 아니라 건강 악화, 우울 및 자살 위험 증가, 돌봄 서비스 이탈 등 다양한 사회적 위험으로 연결되고 있음. 그러나 이러한 관계적 돌봄 수요는 제도화된 서비스만으로는 충분히 포착하거나 대응하기 어려운 특성을 지니고 있음.

○ 이로 인해 돌봄의 해법은 다시 지역사회로 향하고 있음. 공식 제도와 비공식 자원의 결합, 전문 인력과 시민 참여의 협력이 중요한 과제로 부상하고 있으며, 바로 이 지점에서 자원봉사는 다시 한 번 돌봄 체계의 중요한 요소로 주목받고 있음.

2. 돌봄영역에서 자원봉사의 위치

○ 돌봄 위기가 심화되는 과정에서 자원봉사는 돌봄 공백을 보완할 수 있는 중요한 자원으로 기대를 받고 있음. 지역사회 안에서 자원봉사는 이미 다양한 형태로 돌봄과 연결되어 왔음. 독거노인 안부 확인, 아동 학습 지원, 정서적 교류 활동, 위기가정 지원, 지역 기반 돌봄 활동 등은 오랫동안 자원봉사의 주요 영역으로 기능해 왔음. 이러한 활동은 제도 서비스가 미치기 어려운 일상과 관계의 영역을 보완해 왔다는 점에서 분명한 사회적 가치를 지니고 있음.

○ 그러나 돌봄 영역에서 자원봉사가 차지하는 위치는 여전히 모순적임. 한편으로는 돌봄 위기 해결의 대안으로 자원봉사의 역할이 강조되고 있으나, 다른 한편으로는 자원봉사를 제한적인 인식 틀 속에 가두고 있음.

- 자원봉사를 공적 돌봄의 보조 인력으로 인식하는 관점이 존재함. 이 관점에서는 자원봉사가 전문 돌봄 인력을 지원하는 부차적 역할에 머물며, 돌봄의 핵심 기능은 공공 서비스가 담당한다고 전제하고 있음.
- 자원봉사를 예산 절감을 위한 대체 노동으로 바라보는 시각이 존재함. 이는 자원봉사를 비용 절감 수단으로 활용하려는 위험한 접근으로, 돌봄의 질 저하와 자원봉사자에 대한 부담 전가로 이어질 가능성이 큼.
- 자원봉사를 전문성이 부족한 임시적 참여로 인식하는 관점이 존재함. 이 경우 자원봉사는 단기적·일회적 활동에 한정되며, 돌봄 체계 안에서 지속적인 역할을 부여받기 어려움.

○ 이러한 인식은 자원봉사의 가능성을 구조적으로 제한하고 있음. 자원봉사가 돌봄의 ‘핵심 자원’이 아닌 ‘보조 수단’으로만 이해될 경우, 제도 설계 단계에서부터 역할과 책임이 명확히 규정되지 않으며 교육·지원·보호 체계 또한 충분히 마련되지 않음. 그 결과 자원봉사자는 모호한 역할 속에서 과도한 책임을 떠안게 되며, 돌봄 대상자와의 관계에서도 혼란과 갈등이 발생할 가능성이 높아짐.

○ 특히 돌봄 영역에서 이러한 모순은 더욱 심각하게 나타남. 돌봄은 단순한 활동이 아니라 개인의 삶과 안전, 감정에 직접적으로 연결되는 영역이기 때문임. 자원봉사자가 수행하는 작은 행동 하나가 돌봄 대상자의 일상과 심리에 중대한 영향을 미칠 수 있으며, 응급 상황이나 위기 상황에서는 책임 소재 문제가 발생할 가능성도 존재함. 그럼에도 불구하고 자원봉사는 종종 ‘선의에 기반한

참여'라는 이유로 충분한 보호와 지원 없이 현장에 투입되어 왔음.

○ 이 과정에서 자원봉사자에게 감정노동이 과도하게 전가되는 구조 또한 형성되고 있음. 돌봄 대상자와의 지속적인 관계 속에서 자원봉사자는 공감, 위로, 인내를 지속적으로 요구받으며, 경우에 따라서는 전문 인력조차 감당하기 어려운 정서적 부담을 떠안게 됨. 그러나 이러한 감정노동은 공식적으로 인정되거나 체계적으로 관리되지 않는 경우가 많아 자원봉사자의 소진과 이탈로 이어지기 쉬움.

○ 결국 돌봄 영역에서 자원봉사는 '중요하다'는 담론과 '제대로 설계되지 않은 현실' 사이에서 구조적 긴장을 안고 있음. 따라서, 이 모순을 해소하지 않는 한 자원봉사는 돌봄 위기의 해법이 되기보다 또 다른 문제를 낳을 가능성 또한 배제하기 어려움.

3. 돌봄위기시대, 자원봉사와 돌봄의 재구성에 대한 문제의식

○ 이러한 문제의식 속에서 본 글은 자원봉사를 돌봄 체계의 보조 수단으로만 바라보는 기존 관점을 근본적으로 재검토할 필요성을 제기함. 자원봉사는 단순히 공공 돌봄의 빈자리를 임시로 메우는 수단이 아니라, 돌봄의 성격과 범위를 확장하는 사회적 돌봄 자원으로 재정의될 필요가 있음.

○ 본 글이 제기하는 핵심 문제의식은 다음과 같음. 첫째, 돌봄 위기의 본질은 서비스 공급의 부족 문제가 아니라 관계와 연결의 결핍이라는 점임. 둘째, 자원봉사는 이러한 관계적 돌봄 영역에서 고유한 역할을 수행할 수 있는 잠재력을 지니고 있음. 셋째, 그럼에도 불구하고 현재의 자원봉사 제도와 사회적 인식은 이러한 잠재력을 충분히 실현하지 못하고 있음.

○ 이에 따라 본 글은 자원봉사를 '사회적 돌봄을 구성하는 핵심 자원'으로 재정의하고, 돌봄 체계 안에서 자원봉사가 어떠한 위치와 역할을 가져야 하는지에 대한 구조적 논의를 시도하고자 함. 이는 자원봉사의 가치를 과도하게 이상화하거나 돌봄의 책임을 시민에게 전가하려는 시도가 아님. 오히려 자원봉사가 수행할 수 있는 역할과 한계를 명확히 설정함으로써 돌봄 체계 전체의 지속가능성을 제고하기 위한 접근임.

○ 이를 위해 본 브리프는 다음의 질문에 체계적으로 답하고자 함.

- 자원봉사와 돌봄은 어떤 관계를 맺고 있는가에 대한 검토가 필요함. 자원봉사는 돌봄을 대체하는지, 보완하는지, 혹은 돌봄의 새로운 차원을 형성하는지에 대한 이론적·실증적 분석이 요구됨.
- 돌봄 영역에서 자원봉사가 갖는 고유한 역할은 무엇인가에 대한 분석이 필요함. 전문 인력과 공공서비스가 담당하기 어려운 영역에서 자원봉사가 수행할 수 있는 기능과 강점을 규명함.
- 시민들은 돌봄 자원봉사를 어떻게 인식하고 있으며 어떤 조건에서 참여를 망설이는가에 대한 검토가 필요함. 이는 참여 의지 부족이 아닌 구조적 장벽의 문제를 중심으로 분석되어야 함.
- 돌봄 위기 시대에 지속가능한 자원봉사–돌봄 모델은 어떻게 설계되어야 하는가에 대한 정책적 논의가 필요함. 자원봉사자의 보호, 역할 구분, 교육과 지원, 참여 구조 설계를 포함한 종합적 방향 설정이 요구됨.

○ 본 글은 이러한 질문에 대한 답을 통해 자원봉사와 돌봄의 관계를 보다 현실적이고 책임 있는 방

식으로 재구성하고자 함. 궁극적으로는 자원봉사를 동원의 대상이 아니라, 설계와 보호가 필요한 사회적 자원으로 위치 짓는 것이 본 브리프의 핵심 목적임.

Ⅱ. 자원봉사와 돌봄의 관계에 대한 이론적·현실적 이해

1. 돌봄의 다층적 성격과 자원봉사의 위치

○ 돌봄은 단순히 특정 서비스를 제공하는 행위로 환원될 수 없는 복합적 개념임. 전통적으로 돌봄은 가족 내부에서 수행되는 사적 영역의 활동으로 인식되어 왔으나, 사회 구조의 변화와 함께 돌봄은 점차 공적·사회적 영역으로 확장되고 있음. 이러한 변화 속에서 돌봄은 단일한 기능이나 행위가 아니라, 서로 다른 차원과 수준이 중첩된 다층적 구조를 지니고 있음.

- 돌봄의 가장 기본적인 층위는 기능적 돌봄임. 기능적 돌봄은 일상생활을 유지하기 위해 필요한 신체적·물리적 지원을 의미하며, 신체 활동 보조, 가사 지원, 이동 지원, 식사 보조 등이 이에 해당함. 이러한 기능적 돌봄은 비교적 명확한 서비스 내용과 절차를 통해 제공될 수 있으며, 전문 인력과 제도적 시스템을 통해 관리·운영되는 특성을 지님.
- 정서적 돌봄은 돌봄의 또 다른 중요한 층위임. 정서적 돌봄은 공감, 경청, 위로, 정서적 지지, 안부 확인과 같이 관계 속에서 이루어지는 감정적 교류를 포함함. 이는 돌봄 대상자의 심리적 안정과 삶의 질에 직접적인 영향을 미치며, 단순한 서비스 제공만으로는 대체하기 어려운 특성을 가짐. 정서적 돌봄은 반복적 관계 형성과 상호작용을 전제로 하며, 일회적 개입보다는 지속적 관심과 연결을 요구함.
- 사회적 돌봄은 개인을 둘러싼 사회적 관계망과 공동체 차원에서 이루어지는 돌봄을 의미함. 이는 고립 예방, 사회적 관계 유지, 공동체 참여 촉진, 사회적 연결 회복 등을 포함함. 사회적 돌봄은 개인이 사회로부터 단절되지 않고 일상적 관계 속에 머물 수 있도록 돕는 역할을 수행하며, 장기적으로는 지역사회의 회복력과 연대 수준을 결정하는 핵심 요소로 작용함.

○ 이와 같이 돌봄은 기능적 돌봄, 정서적 돌봄, 사회적 돌봄이라는 상이하지만 상호 연관된 층위로 구성되어 있음. 그러나 현실의 돌봄 정책과 제도는 이러한 다층적 성격을 충분히 반영하지 못한 채, 주로 기능적 돌봄을 중심으로 설계·운영되어 왔음. 공공 돌봄 서비스는 일정한 기준과 자격 요건, 제공 시간과 내용이 명확히 규정되어 있으며, 이는 행정적 관리와 책임성 측면에서는 장점을 가지지만, 개인의 관계적·정서적 욕구를 세밀하게 반영하는 데에는 구조적 한계를 지님.

○ 정서적 돌봄과 사회적 돌봄은 제도화가 상대적으로 어려운 영역임. 이들 영역은 관계의 질과 지속성, 상호 신뢰를 전제로 하며, 표준화된 매뉴얼이나 시간 단위로 쉽게 환산되기 어려운 특성을 지님. 그 결과 제도권 돌봄은 기능적 돌봄에 집중되고, 정서적·사회적 돌봄은 상대적으로 비가시화되거나 개인의 책임 영역으로 남겨지는 경향이 지속되어 왔음.

○ 바로 이 지점에서 자원봉사는 돌봄 체계 안에서 독특한 위치를 차지함. 자원봉사는 제도화된 서비스와 달리 관계 기반 접근이 가능하며, 정서적·사회적 돌봄 영역에서 고유한 강점을 발휘할 수 있

는 잠재력을 지님. 자원봉사는 돌봄의 기능을 직접적으로 수행하기보다는, 돌봄 관계를 형성하고 유지하는 매개자로서 역할을 수행할 수 있음.

2. 자원봉사의 고유한 위치와 역할

- ○ 자원봉사는 전통적으로 '무급의 선의적 활동' 혹은 '사회 기여 활동'으로 인식되어 왔으나, 돌봄의 다층적 구조 속에서 자원봉사는 보다 분명한 기능적 위치를 가짐. 특히 정서적 돌봄과 사회적 돌봄 영역에서 자원봉사는 공공 서비스나 전문 인력이 수행하기 어려운 역할을 담당할 수 있음.
- ○ 2025년 광주광역시 자원봉사 시민의식조사 결과에 따르면, 시민들이 인식하는 자원봉사의 의미는 단순한 도움 제공을 넘어서는 특성을 보이고 있음. 시민들은 자원봉사를 통해 '도움을 줄 수 있다는 자신감'을 느끼고, '자기 존재감의 회복'을 경험하며, '인간애를 학습'하고, '타인에 대한 편견이 감소'하며, '서로의 차이를 이해'하게 된다고 응답함. 이러한 인식은 자원봉사가 단순한 노동 제공이나 일회적 봉사가 아니라, 관계 형성과 사회적 연결을 매개하는 활동으로 이해되고 있음을 보여줌.
- ○ 이는 자원봉사가 수행하는 역할의 성격을 명확히 시사함. 자원봉사는 돌봄의 기능을 '대신' 수행하는 주체라기보다는, 돌봄의 질과 범위를 확장하는 주체로 이해될 필요가 있음. 즉, 자원봉사는 기능적 돌봄을 제공하는 전문 서비스의 대체재가 아니라, 정서적·사회적 돌봄을 통해 돌봄 체계를 보완하고 확장하는 역할을 수행함.
- ○ 공적 돌봄 서비스가 주로 기능적 돌봄에 집중하는 반면, 자원봉사는 정서적 교류와 사회적 연결을 중심으로 활동할 수 있음. 자원봉사자는 돌봄 대상자의 일상에 동반자로 참여하며, 지속적인 관계 속에서 안부를 확인하고 정서적 지지를 제공할 수 있음. 이러한 역할은 서비스 제공자와 이용자라는 일방적 관계보다 수평적 관계 형성을 가능하게 하며, 돌봄 대상자가 '관리 대상'이 아닌 '관계의 주체'로 인식되도록 돕는 효과를 가짐.
- ○ 이러한 맥락에서 자원봉사는 돌봄 체계에서 대체재가 아니라 보완재이자 확장재로서 의미를 가짐. 자원봉사는 공적 돌봄이 제공하지 못하는 관계적 요소를 보완하며, 돌봄의 영역을 제도 밖 일상과 공동체로 확장시키는 기능을 수행함. 이는 돌봄을 단순한 서비스 전달이 아닌 사회적 관계의 문제로 재인식하게 만드는 중요한 전환점이 됨.

3. 돌봄 영역에서 자원봉사의 현실적 한계

- ○ 그러나 이러한 이론적 가능성과 달리, 돌봄 현장에서 자원봉사가 실제로 작동하는 방식에는 여러 한계와 문제가 반복적으로 나타나고 있음. 이는 자원봉사를 돌봄 체계 안에 전략적으로 설계하지 못한 결과로 해석될 수 있음.
  - 돌봄 자원봉사의 역할 경계가 불명확한 문제가 존재함. 자원봉사자와 전문 돌봄 인력 간의 역할 구분이 명확하지 않은 경우, 자원봉사자는 자신의 역할 범위를 넘는 돌봄 요구에 직면하게 됨. 이는 자

원봉사자에게 과도한 책임 부담을 지우는 동시에, 돌봄의 질과 안전성에도 부정적 영향을 미칠 수 있음.

- 전문 인력과 자원봉사자 간 역할 혼선과 갈등이 발생함. 돌봄 현장에서 자원봉사자의 역할이 명확히 규정되지 않을 경우, 전문 인력은 자원봉사자를 보조 인력으로만 인식하거나, 반대로 자원봉사자에게 전문적 판단을 요구하는 상황이 발생할 수 있음. 이러한 혼선은 협력보다는 갈등을 초래하며, 돌봄 현장의 효율성과 안정성을 저해함.
- '의무봉사' 중심 운영으로 인한 형식적 참여 문제가 지속되고 있음. 특히 청소년이나 특정 집단을 대상으로 한 의무적 돌봄 봉사는 자발성과 관계 형성을 전제로 하는 돌봄의 본질과 충돌함. 형식적 참여는 돌봄 대상자에게도 긍정적 경험을 제공하기 어렵고, 자원봉사자 역시 돌봄의 의미를 내면화하기 어려움.
- 돌봄의 감정노동과 책임 부담이 자원봉사자에게 과도하게 전가되는 구조가 형성되고 있음. 돌봄 자원봉사는 정서적 교류와 관계 유지를 전제로 하기 때문에 감정노동의 강도가 높음. 그러나 자원봉사자의 감정노동은 공식적으로 인정되거나 관리되지 않는 경우가 많아, 소진과 이탈로 이어질 가능성이 큼. 또한 응급 상황이나 위기 상황에서 자원봉사자가 감당하기 어려운 책임에 노출되는 경우도 발생함.

○ 이러한 문제들은 자원봉사자의 개인적 역량 부족에서 비롯된 것이 아니라, 자원봉사를 돌봄 체계 안에 구조적으로 통합하지 못한 제도 설계의 한계에서 기인함. 자원봉사를 돌봄의 '보조 수단'으로만 인식할 경우, 역할 정의와 보호 장치, 교육과 지원 체계는 부차적인 요소로 취급되기 쉬움. 그 결과 자원봉사는 돌봄 체계에서 지속 가능하게 기능하지 못하고, 단기적·임시적 대응에 머무르게 됨.

4. 자원봉사와 돌봄의 개념적 재정의 필요성

○ 이상의 논의를 종합할 때, 자원봉사와 돌봄의 관계는 기존의 보조적·대체적 관점에서 벗어나 재정의될 필요가 있음. 돌봄은 기능적 서비스만으로 완결될 수 없으며, 정서적·사회적 돌봄이 결합될 때 비로소 개인의 삶의 질과 사회적 안전망이 강화됨. 자원봉사는 바로 이 영역에서 핵심적 역할을 수행할 수 있는 사회적 자원임.

○ 따라서 자원봉사는 돌봄을 대신하는 인력이 아니라, 돌봄 관계를 매개하고 확장하는 주체로 이해되어야 함. 이를 위해서는 자원봉사의 역할과 한계를 명확히 설정하고, 전문 인력과의 협력 구조 속에서 자원봉사가 수행할 수 있는 고유한 기능을 제도적으로 인정할 필요가 있음. 자원봉사를 전략적으로 설계하지 않는 한, 돌봄 위기 속에서 자원봉사는 해법이 아니라 또 다른 부담 요인으로 작동할 가능성도 존재함.

○ 결국 자원봉사와 돌봄의 관계에 대한 이론적·현실적 이해는 돌봄 정책의 방향성과 직결됨. 자원봉사를 대체재로 활용하려는 접근은 돌봄의 질을 저하시킬 위험이 있으며, 반대로 자원봉사를 보완재이자 확장재로 위치 지울 때 돌봄 체계는 보다 유연하고 지속 가능한 구조로 전환될 수 있음. 이러한 인식 전환이 향후 돌봄 정책과 자원봉사 제도 설계의 출발점이 되어야 함.

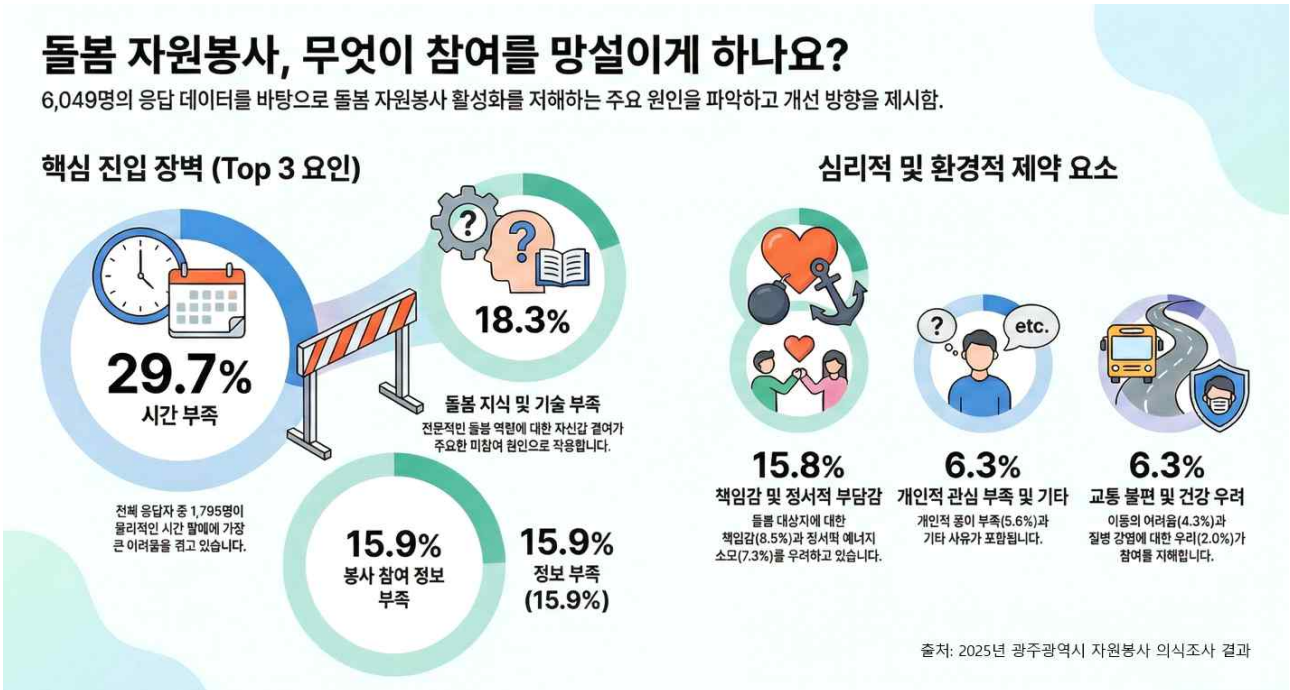
Ⅲ. 실증 분석: 시민의 돌봄 자원봉사 인식과 참여 조건

1. 돌봄 자원봉사 미참여 이유에 대한 실증 분석

○ 돌봄 자원봉사에 대한 시민의 인식과 참여 조건을 이해하기 위해서는, 무엇보다 왜 시민들이 돌봄 자원봉사에 참여하지 않는지에 대한 실증적 분석이 선행되어야 함. 「2025년 광주광역시 자원봉사 시민의식조사」에서는 돌봄 자원봉사 미참여 이유를 별도 문항으로 구성하여 조사하였으며, 그 결과는 시민들이 돌봄 자원봉사를 일반적인 자원봉사와는 다른 성격의 활동으로 인식하고 있음을 명확히 보여주고 있음.

1) 돌봄 자원봉사 미참여 이유

○ 조사 결과, 돌봄 자원봉사 미참여 이유는 시간적 제약, 전문성 부족, 정보 부족, 책임 및 위험 부담 등으로 다층적으로 나타났음.



○ 돌봄 자원봉사 미참여 이유 중 가장 높은 비중을 차지한 항목은 ‘시간 부족’(29.7%)으로 나타났음. 이는 기존 자원봉사 미참여 이유와 유사한 경향이지만, 돌봄 자원봉사의 경우 시간 부족이 단순한 물리적 제약을 넘어 정기성·지속성에 대한 부담으로 해석될 필요가 있음. 돌봄 자원봉사는 일회성 참여보다 지속적 관계 형성을 전제로 하는 경우가 많아, 시민들은 참여 시 장기적 책임을 떠안게 될 가능성을 우려하는 경향을 보이고 있음.

○ 두 번째로 높은 비중을 차지한 이유는 ‘돌봄 관련 지식·기술 부족’(18.3%)으로 나타났음. 이는 돌봄 자원봉사가 단순한 봉사활동이 아니라, 일정 수준의 전문성과 이해를 요구하는 영역으로 인식되고 있음을 시사함. 시민들은 돌봄 대상자의 신체적·정서적 상태를 고려하지 않은 채 참여하는 것에 대해 불안과 부담을 느끼고 있으며, 준비되지 않은 참여가 오히려 대상자에게 해가 될 수 있다는 인식을 공유하고 있음.

○ 다음으로 ‘활동 참여 정보 부족’(15.9%)이 주요 미참여 이유로 나타났음. 이는 돌봄 자원봉사 활동이 존재함에도 불구하고, 시민들이 이를 인지하거나 접근하기 어려운 구조적 문제가 존재함을 의미함. 돌봄 자원봉사는 일반 자원봉사보다 정보 접근 경로가 제한적이며, 활동 내용과 요구 역할이 명확히 안내되지 않는 경우가 많아 참여 장벽을 높이고 있음.

○ 이외에도 ‘책임감에 대한 부담’(8.5%), ‘신체적 부담감’(7.8%), ‘정서적 부담감’(7.3%), ‘교통·이동의 어려움’(4.2%) 등이 돌봄 자원봉사 미참여 이유로 제시되었음. 이러한 결과는 돌봄 자원봉사가 단순히 시간만 있으면 참여할 수 있는 활동이 아니라, 신체적·정서적 에너지와 책임을 동시에 요구하는 활동으로 인식되고 있음을 보여줌.

2) 돌봄 자원봉사 미참여 이유가 갖는 구조적 의미

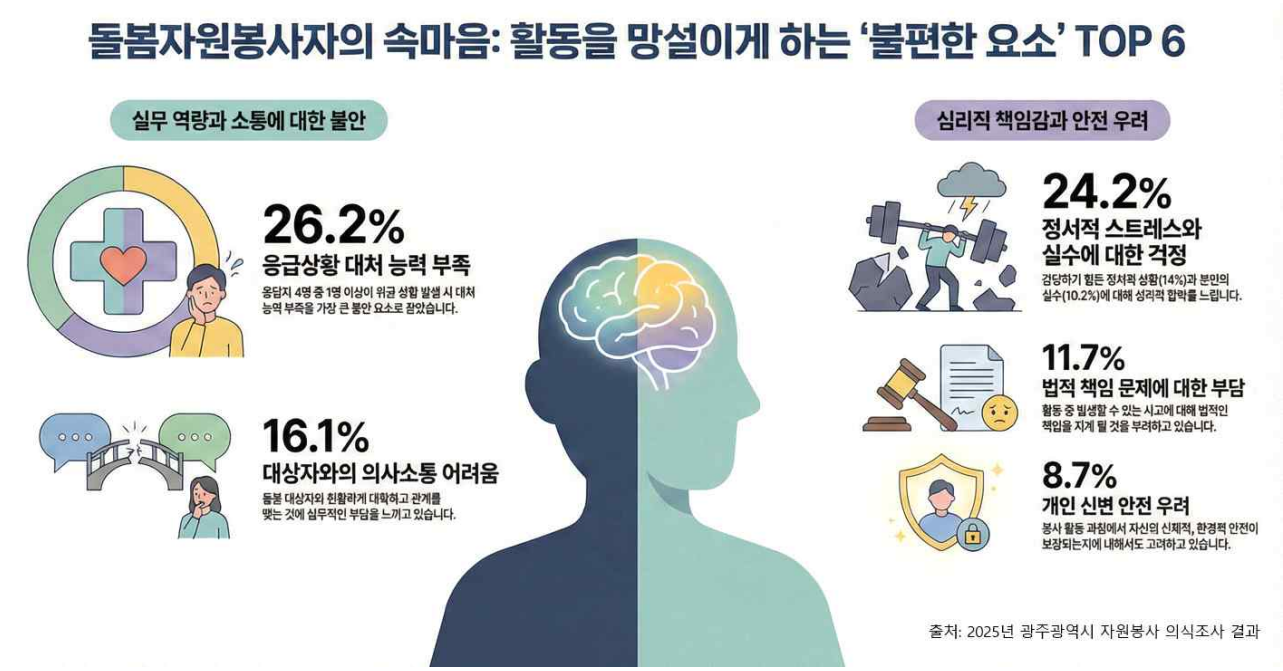
○ 이상의 결과는 중요한 시사점을 제공함. 첫째, 시민들은 돌봄 자원봉사를 ‘쉽고 가벼운 봉사활동’으로 인식하지 않고 있음. 오히려 돌봄 자원봉사는 위험과 책임이 수반되는 활동으로 인식되고 있으며, 준비되지 않은 참여를 경계하는 태도를 보이고 있음. 이는 시민의 이기심이나 참여 의지 부족의 문제가 아니라, 돌봄 자원봉사의 특수성을 시민 스스로 인식하고 있다는 점에서 주목할 필요가 있음.

○ 둘째, 돌봄 자원봉사 미참여 이유는 개인적 태도의 문제가 아니라 구조적 조건의 문제로 해석되어야 함. 시간 부족, 지식·기술 부족, 정보 부족은 모두 제도와 설계의 문제와 직결됨. 즉, 현재의 돌봄 자원봉사 체계는 시민이 안전하고 부담 없이 참여할 수 있도록 충분히 설계되지 않았다는 점을 실증적으로 보여주고 있음.

○ 셋째, 돌봄 자원봉사 미참여 이유에는 위험 회피와 책임 회피가 혼재되어 있음. 이는 시민들이 돌봄 대상자와의 관계 속에서 발생할 수 있는 예측 불가능한 상황을 우려하고 있음을 의미하며, 돌봄 자원봉사에 대한 명확한 역할 규정과 보호 체계가 부재함을 반영함.

2. 돌봄 자원봉사 참여 시 인식되는 불편 요소와 위험 요인

○ 돌봄 자원봉사에 대한 시민의 인식을 보다 심층적으로 이해하기 위해서는, 실제 참여를 가정했을 때 시민들이 느끼는 불편 요소와 위험 요인을 함께 분석할 필요가 있음.



1) 참여 시 불편 요소의 주요 내용

○ 돌봄 자원봉사 참여 시 가장 큰 불편 요소로 인식된 항목은 '응급상황 대처 능력 부족'(26.2%)으로 나타났음. 이는 돌봄 대상자의 건강 상태나 안전과 관련된 돌발 상황에 대한 두려움이 시민들 사이에 매우 크다는 점을 보여줌. 특히 고령자, 장애인, 아동 등을 대상으로 한 돌봄 활동에서는 작은 상황 변화가 응급 상황으로 이어질 수 있다는 인식이 강하게 작용하고 있음.

○ 다음으로 높은 비중을 차지한 항목은 '대상자와의 의사소통 어려움'(16.1%)과 '정서적으로 힘든 상황을 마주할 가능성'(14.0%)으로 나타났음. 이는 돌봄 자원봉사가 단순한 물리적 지원을 넘어 정서적 관계 형성을 수반한다는 점에서, 시민들이 감정노동에 대한 부담을 크게 인식하고 있음을 의미함.

○ 또한 '법적 책임 문제'(11.7%), '봉사활동 중 실수에 대한 걱정'(10.2%), '개인 안전에 대한 우려'(8.7%) 등이 주요 불편 요소로 제시되었음. 이러한 결과는 돌봄 자원봉사가 시민들에게 심리적·법적 위험이 동반되는 활동으로 인식되고 있음을 분명히 보여줌.

2) 불편 요소가 시사하는 정책적 함의

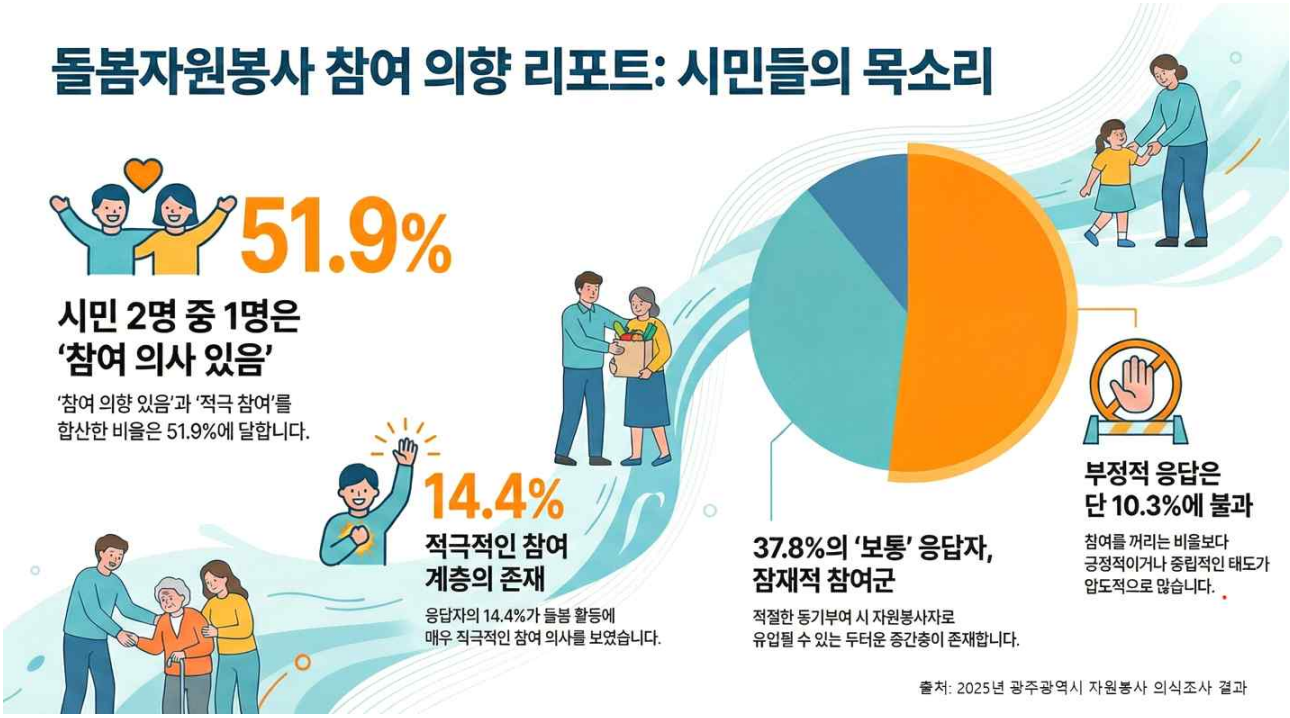
○ 돌봄 자원봉사 참여 시 인식되는 불편 요소는 단순한 개인적 불안이 아니라, 돌봄 자원봉사 체계 전반의 안전·보호 장치 미흡을 반영함. 시민들은 돌봄 자원봉사에 참여할 의지가 없어서가 아니라, 위험을 감수할 준비가 되어 있지 않기 때문에 참여를 주저하고 있음.

○ 특히 응급상황 대처 능력 부족에 대한 우려는, 돌봄 자원봉사가 일정 수준의 교육과 훈련 없이 이

루어질 경우 오히려 위험해질 수 있음을 시민들이 인식하고 있다는 점에서 중요함. 이는 돌봄 자원봉사를 단순히 참여 독려의 대상으로 볼 것이 아니라, 교육·역할 구분·책임 범위 설정을 포함한 전문적 설계 대상으로 인식해야 함을 시사함.

3. 돌봄 자원봉사 참여 의향과 '중간지대'의 존재

○ 돌봄 자원봉사에 대한 시민의 태도를 보다 종합적으로 이해하기 위해, 참여 의향에 대한 분석이 필요함



1) 돌봄자원봉사 참여 의향

○ 돌봄 자원봉사 참여 의향에 대해 '보통이다'(37.8%), '그렇다'(37.5%), '매우 그렇다'(14.4%) 응답이 다수를 차지하고 있음. 반면 '아니다'(8.1%)와 '전혀 아니다'(2.2%) 응답은 상대적으로 낮은 비중을 보이고 있음.

○ 이러한 분포는 돌봄 자원봉사에 대해 시민 다수가 명확한 거부 의사를 갖고 있지 않으며, 일정 조건이 충족될 경우 참여 가능성이 존재함을 의미함. 특히 '보통이다'로 응답한 집단은 돌봄 자원봉사 참여에 대한 잠재적 참여 집단, 즉 '중간지대'로 해석될 수 있음.

2) 참여 의향의 '중간지대'가 갖는 의미

○ 돌봄 자원봉사 참여 의향의 중간지대는 매우 중요한 정책적 함의를 지님. 이는 돌봄 자원봉사 참여 여부가 시민의 가치관이나 도덕성의 문제가 아니라, 참여 조건과 구조의 문제임을 실증적으로 보여줌. 참여 의지가 없기 때문에 참여하지 않는 것이 아니라, 현재의 구조에서는 참여하기 어렵기 때문에 머뭇거리고 있는 상태로 해석됨.

○ 즉, 돌봄 자원봉사 활성화의 핵심 과제는 새로운 참여자를 설득하는 데 있지 않으며, 이미 존재하는 중간지대 시민이 안전하고 부담 없이 참여할 수 있도록 구조를 재설계하는 데 있음.

4. 논의: 참여 의지보다 중요한 것은 구조임

○ 이상의 실증 분석 결과를 종합하면, 시민의 돌봄 자원봉사 참여를 가로막는 핵심 요인은 의지의 부족이 아니라 구조의 부재임이 명확히 드러남. 시민들은 돌봄 자원봉사를 사회적으로 의미 있는 활동으로 인식하고 있으나, 시간·전문성·안전·책임에 대한 부담으로 인해 참여를 주저하고 있음.

○ 특히 돌봄 자원봉사는 일반 자원봉사와 달리, 관계 형성과 감정노동, 위험 관리가 수반되는 활동이라는 점에서 보다 정교한 설계가 요구됨. 시민의식조사 결과는 돌봄 자원봉사를 단순히 '참여 확대 대상'으로 접근하는 방식이 한계에 도달했음을 보여주고 있으며, 향후에는 참여를 가능하게 하는 조건과 구조를 중심으로 정책 방향을 전환할 필요성을 강하게 시사하고 있음.

○ 결국 돌봄 자원봉사 활성화의 핵심 질문은 "왜 시민들이 참여하지 않는가"가 아니라, "어떤 구조라면 시민들이 안전하게 참여할 수 있는가"로 전환되어야 함. 이러한 문제의식은 다음 장에서 제시할 돌봄 자원봉사 모델 설계와 정책적 시사점의 출발점이 됨.

Ⅵ. 핵심 전략: '마이크로 돌봄 자원봉사' 모델

1. 왜 '마이크로 돌봄 자원봉사'인가

○ 앞선 실증 분석 결과는 돌봄 자원봉사 활성화의 핵심 과제가 단순한 참여 독려나 인식 개선에 있지 않음을 분명히 보여주었음. 시민들은 돌봄 자원봉사의 사회적 필요성과 의미를 인식하고 있음에도 불구하고, 시간 부담, 책임과 위험에 대한 우려, 전문성 부족, 정보 접근성의 한계 등으로 인해 실제 참여로 이어지지 못하고 있음. 이는 시민의 의지 부족 문제가 아니라, 기존 돌봄 자원봉사 구조가 시민의 삶의 조건과 맞지 않게 설계되어 있음을 의미함.

○ 시민의식조사 결과를 종합하면, 시민들이 선호하는 참여 방식에는 몇 가지 공통된 특징이 확인됨.

- 짧은 시간 단위의 참여에 대한 요구가 매우 강함. 장시간·정기적 참여보다는 30분에서 1시간 내외의 단시간 참여를 선호하는 경향이 뚜렷하게 나타남. 이는 직장, 학업, 돌봄 등으로 일상이 이미 과밀한 시민들에게 장시간 봉사가 현실적으로 어렵기 때문임.

- 생활권 기반 참여에 대한 선호가 확인됨. 시민들은 이동 부담이 크거나 낯선 공간에서 이루어지는 활동보다, 거주지 인근이나 일상 동선 안에서 이루어지는 활동을 선호함. 이는 이동 시간과 비용, 심리적 부담을 동시에 줄일 수 있는 조건이 참여 가능성을 높인다는 점을 시사함.
- 비정기적·유연한 참여 구조에 대한 요구가 강함. 정해진 요일과 시간에 반복적으로 참여해야 하는 구조는 참여 장벽으로 작용하는 반면, 가능한 시간대에 선택적으로 참여할 수 있는 구조는 시민의 참여 의지를 유지·확대하는 데 유리함.
- 부담 없는 역할 설정이 중요하게 인식되고 있음. 시민들은 돌봄 자원봉사를 전면적 돌봄 수행이나 전문적 판단을 요구하는 활동으로 인식할수록 참여를 주저함. 반대로 자신의 역량 범위 안에서 수행할 수 있고, 책임 한계가 명확한 역할에 대해서는 참여 가능성을 긍정적으로 평가함.

○ 이러한 시민 선호와 조건을 종합적으로 반영할 때, 기존의 장시간·정기형 돌봄 자원봉사 모델은 구조적 한계에 도달했음을 확인할 수 있음. 이에 대한 대안으로 제시될 수 있는 전략적 모델이 바로 '마이크로 돌봄 자원봉사' 모델임.

○ 마이크로 돌봄 자원봉사는 돌봄 자원봉사를 작은 단위, 짧은 시간, 명확한 역할, 낮은 위험도로 재구성함으로써, 시민의 일상과 돌봄 자원봉사 간의 간극을 최소화하고자 하는 전략적 모델임. 이는 돌봄 자원봉사의 가치를 축소하는 접근이 아니라, 오히려 지속가능한 참여를 가능하게 하는 현실적 설계 전략으로 이해되어야 함.

2. 마이크로 돌봄 자원봉사의 핵심 요소와 설계 원리

○ 마이크로 돌봄 자원봉사는 단순히 활동 시간을 줄이는 방식이 아님. 이는 돌봄 자원봉사의 개념, 구조, 운영 방식 전반을 재설계하는 접근임. 마이크로 돌봄 자원봉사의 핵심은 돌봄 활동을 더 작게 나누고, 더 명확하게 정의하며, 더 안전하게 연결하는 데 있음.

1) 활동의 단위화: '작은 돌봄'의 구조화

○ 마이크로 돌봄 자원봉사의 첫 번째 핵심 요소는 활동의 단위화임. 기존 돌봄 자원봉사는 포괄적 역할 수행을 전제로 하는 경우가 많아, 참여자가 활동 범위를 예측하기 어렵고 책임 부담을 크게 느끼게 됨. 이에 비해 마이크로 돌봄 자원봉사는 돌봄 활동을 구체적이고 제한된 과업 단위로 세분화함.

○ 예를 들어, 다음과 같은 활동들이 마이크로 돌봄 활동으로 설계될 수 있음.

- 정서적 안부 전화(5~10분)
- 병원·약국 동행 지원(30~60분)
- 돌봄 키트·생활 물품 전달
- 간단한 말벗·동행 산책
- 생활 안전 확인 및 안부 방문

○ 이와 같이 활동을 단위화할 경우, 참여자는 활동의 내용과 범위를 사전에 명확히 인지할 수 있으며, 활동 종료 시점 역시 분명해짐. 이는 돌봄 자원봉사에 대한 불확실성과 과도한 책임 인식을 완화하는 데 중요한 역할을 함.

○ 또한 활동 단위화는 돌봄 기관과의 협력 측면에서도 중요한 의미를 가짐. 돌봄 기관은 자원봉사자의 활동 범위를 명확히 관리할 수 있으며, 전문 인력이 수행해야 할 영역과 자원봉사가 담당할 영역을 구분하기 용이해짐.

2) 시간 중심이 아닌 '활동 중심' 참여 인정

○ 마이크로 돌봄 자원봉사의 두 번째 핵심 요소는 시간 중심이 아닌 활동 중심의 참여 인정 방식임. 기존 자원봉사 인증 체계는 누적 시간 중심으로 설계되어 있어, 장시간 참여가 가능한 시민에게 유리한 구조를 형성해 왔음. 반면 단시간·비정기 참여는 공식적으로 인정받기 어렵거나 가치가 축소되는 경향이 있었음.

○ 마이크로 돌봄 자원봉사 모델에서는 활동의 시간 길이보다 활동의 성격과 의미를 중심으로 참여를 인정함. 예를 들어, 10분 안부 전화 한 통이 돌봄 대상자의 고립을 예방하는 데 중요한 역할을 했다면, 이는 장시간 활동과 동등한 의미를 가질 수 있음.

○ 이를 위해서는 활동 단위별로 표준화된 활동 코드와 인증 방식을 마련할 필요가 있음. '안부 확인 1회', '동행 지원 1회', '물품 전달 1회'와 같이 활동 단위를 명확히 정의하고, 이를 공식적으로 인정하는 체계가 구축될 경우, 단시간 참여 역시 제도 안에서 정당한 가치로 평가받을 수 있음.

○ 이러한 활동 중심 인정 방식은 특히 직장인, 청년층, 돌봄 부담을 지닌 시민들의 참여를 확대하는 데 중요한 전략적 의미를 가짐. 참여자는 짧은 활동이라도 자신의 참여가 의미 있게 기록되고 인정된다는 경험을 통해, 반복적 참여로 이어질 가능성이 높아짐.

3) 표준화된 안전·절차 가이드 구축

○ 마이크로 돌봄 자원봉사의 세 번째 핵심 요소는 표준화된 안전 및 절차 가이드의 구축임. 앞선 실증 분석에서 확인된 바와 같이, 시민들은 돌봄 자원봉사 참여 시 응급상황 대처 능력 부족, 법적 책임 문제, 개인 안전에 대한 우려를 크게 인식하고 있음. 이는 돌봄 자원봉사 참여를 가로막는 핵심 장애요인 중 하나임.

○ 마이크로 돌봄 자원봉사 모델에서는 활동별로 위험 수준을 사전에 평가하고, 이에 따라 표준화된 안전 가이드를 제공함. 예를 들어, 안부 전화와 같은 저위험 활동, 동행 지원과 같은 중위험 활동, 위기 가정 방문과 같은 고위험 활동을 구분하고, 각 활동에 필요한 최소한의 안전 지침과 대응 절차를 명시함.

○ 또한 활동 중 발생 가능한 문제 상황에 대해 즉각적인 연계·보고 체계를 마련함으로써, 자원봉사자가 혼자 책임을 떠안지 않도록 구조를 설계해야 함. 이는 자원봉사자의 심리적 부담을 완화하는

동시에, 돌봄 대상자의 안전을 확보하는 데 필수적임.

4) 교육-매칭-활동의 연계 구조

○ 마이크로 돌봄 자원봉사의 네 번째 핵심 요소는 교육-매칭-활동의 연계 구조임. 돌봄 자원봉사를 단순 참여 중심으로 운영할 경우, 참여자의 역량과 활동 요구 간의 불일치가 발생할 가능성이 큼. 이는 참여자의 불안과 소진을 초래할 수 있음.

○ 이에 따라 마이크로 돌봄 자원봉사 모델에서는 교육 이수 수준에 따라 참여 가능한 활동을 단계적으로 구분함. 예를 들어, 기본 교육 이수자는 안부 전화나 물품 전달과 같은 저위험 활동에 참여하고, 심화 교육 이수자는 동행 지원이나 정서적 교류 활동에 참여하는 방식으로 설계할 수 있음.

○ 이러한 구조는 참여자의 안전을 확보하는 동시에, 단계적 역량 축적을 가능하게 함. 참여자는 자신의 준비 수준에 맞는 활동에 참여함으로써 부담을 줄이고, 향후 더 다양한 활동으로 확장할 수 있는 경로를 갖게 됨.

3. 마이크로 돌봄 자원봉사의 기대 효과

○ 마이크로 돌봄 자원봉사 모델이 정착될 경우, 돌봄 자원봉사 체계 전반에 걸쳐 다음과 같은 효과를 기대할 수 있음.

- 참여 장벽의 실질적 완화임. 시간, 이동, 책임 부담을 낮춘 구조는 기존에 돌봄 자원봉사 참여를 망설이던 시민들에게 참여 가능성을 제공함. 이는 잠재적 참여 집단을 실제 참여 집단으로 전환하는 데 중요한 역할을 함.
- 직장인·청년층 참여 확대임. 짧은 시간, 유연한 참여 구조는 직장인과 청년층의 참여를 확대하는 데 특히 효과적임. 이는 자원봉사 참여 연령층의 편중 문제를 완화하고, 돌봄 자원봉사의 세대적 지속성을 확보하는 데 기여함.
- 돌봄 공백의 미세한 채움임. 마이크로 돌봄 자원봉사는 거대한 돌봄 공백을 한 번에 해결하기보다는, 일상의 작은 공백을 반복적으로 메우는 방식임. 이러한 미세한 개입은 고립 예방, 위기 조기 발견, 돌봄 서비스 연계 강화 등에서 중요한 효과를 발휘함.
- 지속가능한 참여 구조 형성임. 마이크로 돌봄 자원봉사는 참여자의 소진을 최소화하면서 반복 참여를 가능하게 하는 구조를 지향함. 이는 돌봄 자원봉사를 일회적 이벤트가 아닌, 일상적 사회 실천으로 정착시키는 데 핵심적인 역할을 함.

Ⅶ. 정책 및 실천적 시사점

○ 돌봄 위기의 구조적 성격, 자원봉사와 돌봄의 관계 재정의 필요성, 시민 인식과 참여 조건의 실증적 특징, 그리고 이를 반영한 '마이크로 돌봄 자원봉사' 모델의 전략적 가능성을 확인하였음. 본

장에서는 이러한 논의를 바탕으로, 향후 돌봄 자원봉사 정책과 실천이 지향해야 할 핵심 시사점을 정책·제도·운영 차원에서 종합적으로 제시하고자 함. 이는 단순한 운영 개선 차원이 아니라, 돌봄 체계 전반의 패러다임 전환을 전제로 한 시사점임.

1. 자원봉사를 돌봄 전달체계의 한 축으로 재정립할 필요

○ 돌봄 자원봉사에 대한 가장 근본적인 정책적 시사점은, 자원봉사를 돌봄 체계 외부의 부수적 자원이나 임시적 보조 수단으로 인식하는 관점에서 벗어나야 한다는 점임. 자원봉사는 공공 돌봄 서비스의 공백을 임시로 메우는 대체재가 아니라, 정서·관계 돌봄을 담당하는 구조적 구성요소로서 돌봄 전달체계 안에 명확히 위치 지워져야 함.

○ 기존 돌봄 정책에서는 돌봄 전달체계를 주로 공공기관과 전문 인력 중심으로 설계해 왔음. 이러한 구조는 기능적 돌봄 제공에는 효과적이었으나, 고립 예방, 정서적 지지, 관계 형성 등 돌봄의 비가시적 영역을 충분히 포괄하지 못하는 한계를 지니고 있음. 그 결과, 돌봄의 질은 서비스 제공 여부로 평가되는 경향이 강해졌으며, 관계적 돌봄은 개인의 몫으로 남겨지는 문제가 지속되어 왔음.

○ 이에 따라 향후 돌봄 정책에서는 자원봉사를 돌봄 전달체계의 보조 수단이 아니라, 기능적 돌봄–정서적 돌봄–사회적 돌봄이 유기적으로 연결되는 체계의 한 축으로 재정립할 필요가 있음. 이는 자원봉사자의 역할을 확대하거나 책임을 전가하자는 의미가 아님. 오히려 자원봉사가 담당할 수 있는 영역과 한계를 명확히 규정함으로써, 돌봄 체계 전체의 역할 분담을 정교화하자는 접근임.

○ 정책적으로는 돌봄 기본계획, 지역사회 통합돌봄 계획, 자원봉사 중장기 계획 등 주요 정책 문서에 자원봉사의 위치와 역할을 명시적으로 반영할 필요가 있음. 자원봉사가 돌봄 체계의 '외부 협력 자원'이 아니라, 정서·관계 돌봄의 핵심 주체 중 하나로 공식화될 때, 제도 설계와 예산, 인력 배치 역시 이에 부합하는 방향으로 전환될 수 있음.

2. 돌봄 자원봉사 역할 기준과 보호체계 구축의 제도화

○ 돌봄 자원봉사 활성화를 가로막는 가장 큰 장애요인 중 하나는 역할의 불명확성과 보호체계의 부재임. 실증 분석 결과에서도 확인되었듯이, 시민들은 돌봄 자원봉사 참여 시 책임 부담, 응급 상황, 법적 문제, 개인 안전에 대한 우려를 크게 인식하고 있음. 이는 돌봄 자원봉사가 시민에게 위험한 활동으로 인식되는 핵심 원인임.

○ 이에 따라 돌봄 자원봉사 정책의 핵심 과제는 참여를 독려하기 이전에, 역할 기준과 보호체계를 제도적으로 구축하는 것임.

- 돌봄 자원봉사의 역할 범위를 명확히 규정해야 함. 자원봉사가 수행 가능한 활동과 수행해서는 안 되는 활동을 구분하고, 전문 인력이 담당해야 할 영역과의 경계를 명확히 설정할 필요가 있음. 이는 자원봉사자 보호뿐 아니라 돌봄 대상자의 안전 확보를 위해서도 필수적임.
- 자원봉사자의 책임 한계를 명확히 설정해야 함. 돌봄 활동 중 발생할 수 있는 사고나 문제 상황에

대해 자원봉사자 개인에게 책임이 전가되지 않도록, 제도적 보호 장치를 마련해야 함. 이는 법적 책임 범위의 명문화, 기관 차원의 대응 책임 규정, 사고 발생 시 즉각적인 연계·보고 체계 구축 등을 포함함.

- 안전·보험·법적 보호 체계를 강화해야 함. 돌봄 자원봉사자는 활동 특성상 신체적·정서적 위험에 노출될 가능성이 높음. 따라서 상해 보험, 배상 책임 보험, 심리적 소진 예방을 위한 지원 체계 등 다층적 보호 장치가 필요함. 이러한 보호 체계가 제도적으로 명시될 때, 시민들은 돌봄 자원봉사를 보다 안전한 사회적 활동으로 인식할 수 있음.
- 중단권 보장이 명확히 제도화되어야 함. 돌봄 자원봉사는 관계 형성을 전제로 하는 활동이기 때문에, 중단에 대한 부담이 특히 크게 작용함. 자원봉사자가 개인적 사정이나 심리적 부담으로 활동을 중단하더라도 비난이나 책임 추궁을 받지 않도록, 중단권을 명확히 보장하는 제도적 장치가 필요함. 이는 돌봄 자원봉사를 지속가능하게 만드는 핵심 조건임.

3. 의무·동원이 아닌 선택 기반 참여 구조로의 전환

○ 돌봄 자원봉사와 관련하여 가장 경계해야 할 접근은 의무화와 동원 중심의 참여 구조임. 돌봄 자원봉사는 그 특성상 강제될수록 위험해지며, 참여자의 부담과 돌봄 대상자의 위험을 동시에 증폭시킬 가능성이 큼. 특히 청소년 의무봉사, 단체 동원형 돌봄 봉사는 돌봄의 본질과 충돌할 위험이 큼.

○ 실증 분석 결과에서도 확인되었듯이, 시민들의 돌봄 자원봉사 미참여 이유는 참여 의지 부족이 아니라 구조적 부담에 있음. 이러한 상황에서 참여를 강제하거나 의무화할 경우, 형식적 참여와 책임 회피가 동시에 발생할 가능성이 높음. 이는 돌봄의 질 저하로 직결될 수 있음.

○ 따라서 돌봄 자원봉사 정책은 선택성과 의미 기반 참여 구조를 전제로 설계되어야 함. 시민이 자신의 시간, 역량, 관심에 따라 참여 여부와 방식, 범위를 선택할 수 있어야 하며, 참여 자체가 개인에게 의미 있는 경험으로 인식될 수 있도록 설계되어야 함.

○ 이를 위해서는 돌봄 자원봉사를 도덕적 의무나 사회적 강제로 접근하기보다, 시민의 삶 속에서 가능한 사회적 실천으로 재구성할 필요가 있음. 참여를 요구하는 정책이 아니라, 참여가 가능하도록 조건을 만드는 정책으로의 전환이 요구됨.

4. 교육과 매칭의 체계화: 준비된 참여 구조 구축

○ 돌봄 자원봉사 활성화를 위해서는 교육과 매칭의 체계화가 필수적임. 시민들이 돌봄 자원봉사를 위험하게 인식하는 주요 원인 중 하나는, 자신이 충분히 준비되지 않았다는 불안감임. 이는 교육 부재의 문제가 아니라, 교육–활동–책임의 연계 구조가 부재한 문제로 해석되어야 함.

- 단계별 교육 체계가 필요함. 돌봄 자원봉사를 처음 접하는 시민을 위한 기초 교육, 특정 대상군(아동, 노인, 위기가정 등)에 대한 심화 교육, 응급 상황 대응이나 위기 발견을 위한 전문 교육 등 단계별 교

육 구조를 마련할 필요가 있음. 이는 자원봉사자의 역량 수준에 따라 참여 가능한 활동을 구분하는 기준으로 활용될 수 있음.

- 활동 난이도 분류가 필요함. 모든 돌봄 자원봉사를 동일한 수준의 활동으로 취급할 경우, 참여자의 부담이 불필요하게 증가할 수 있음. 활동의 위험도와 난이도를 사전에 분류하고, 이에 맞는 교육 이수 여부를 참여 조건으로 설정함으로써, 안전하고 적합한 매칭이 가능해짐.
- 교육 이수 기반 매칭 체계가 구축되어야 함. 교육은 교육으로 끝나는 것이 아니라, 실제 활동 매칭과 연계되어야 의미를 가짐. 특정 교육을 이수하면 참여 가능한 활동이 확대되는 구조를 마련함으로써, 교육 참여 자체가 참여 동기로 작동하도록 설계할 필요가 있음.

5. 자원봉사센터의 역할 전환: 관리 기관에서 참여 플랫폼으로

○ 마지막으로, 돌봄 자원봉사 정책의 실천적 성패는 자원봉사센터의 역할 전환에 달려 있음. 기존 자원봉사센터는 행정 관리와 실적 관리 중심의 기능을 수행해 왔으나, 돌봄 자원봉사 시대에는 이러한 역할만으로는 충분하지 않음.

○ 향후 자원봉사센터는 단순한 관리 기관이 아니라, 참여 설계자이자 연결 플랫폼으로 기능해야 함. 이는 다음과 같은 역할 전환을 포함함.

- 시민의 참여 여정을 설계하는 기능임. 시민이 언제, 어떻게, 어떤 방식으로 돌봄 자원봉사에 참여할 수 있는지에 대한 경로를 설계하고 안내하는 역할이 강화되어야 함.
- 자원봉사센터는 돌봄 기관, 공공 서비스, 시민을 연결하는 허브로서 기능해야 함. 이는 단순 매칭을 넘어, 역할 조정과 안전 관리, 피드백 제공까지 포함하는 종합적 연결 기능임.
- 자원봉사센터는 참여 데이터를 기반으로 정책 설계를 지원하는 역할을 수행해야 함. 어떤 활동에 참여가 집중되는지, 어떤 조건에서 참여 이탈이 발생하는지에 대한 데이터 분석을 통해, 돌봄 자원봉사 정책의 지속적 개선을 가능하게 해야 함.

Ⅷ. 결론: 돌봄 위기 시대, 자원봉사를 다시 묻다

○ 돌봄 위기의 시대에 필요한 질문은 “자원봉사를 얼마나 더 동원할 것인가”가 아님. 이는 돌봄을 수량의 문제로 환원하는 접근이며, 이미 한계에 도달한 질문임. 대신 우리는 다음과 같은 질문을 던져야 함.

- 어떤 돌봄을 제공할 것인가,
- 어떤 관계를 통해 돌봄을 실현할 것인가,
- 어떤 구조 안에서 돌봄을 지속 가능하게 만들 것인가,
- 그리고 누구와 함께 돌봄을 만들어 갈 것인가를 물어야 함.

○ 자원봉사는 돌봄의 공백을 임시로 메우는 수단이 아니라, 사회적 돌봄의 질을 높이고 공동체 회복을 가능하게 하는 핵심 자원임. 자원봉사를 제대로 활용하지 못한다는 것은, 시민의 역량과 공동체의 잠재력을 활용하지 못하고 있다는 의미와 다르지 않음.

○ 이제 필요한 것은 참여를 요구하는 정책이 아니라, 참여가 가능하도록 설계된 구조임. 자원봉사를 더 하라고 말하는 것이 아니라, 자원봉사를 할 수 있는 조건을 만드는 것이 정책의 역할임. 돌봄 위기 시대의 자원봉사 정책은 이 지점에서 다시 출발해야 함.