

# 코로나시대 능동적 사회복지시설 대응전략과 사례

설악산배움터 지역아동센터 시설장  
비영리컨설팅 Welfirm 연구원 이주상

## 코로나 시대, 사회복지시설의 무력감을 느끼다

코로나19가 등장하자 방역이란 기준에 ‘사회복지시설’은 무력해졌다. 얼굴을 마주보고 하는 서비스가 주를 이루는 우리들 일은 ‘서로 만나고, 가까이 있는 것’ 자체가 위협이 되자 할 수 있는 것이 확 줄었다. 자원 봉사자, 강사 등 외부 사람도 방문하는 즉시 위험요소가 되버렸다. ‘코로나’란 변수를 반영하지 못한 우리 사업계획은 상당수 무력해졌다.

3,4월 그리고 9월 확진자 급증이 지나가자 그 때 그 때 변하는 상황에 맞춰 발표하는 정부지침만 쳐다보며 있을 수 없었다. 방역 지침에 맞추기만 하니 우리가 왜 있어야 하는지조차 자꾸만 놓아버리는 기분이었다.

## 정말 아무 것도 못하나?

코로나 19 유행대비 아동복지시설 대응지침을 다시 들여다봤다. 기본방향은 ‘지방자치단체의 책임 하에 자율적인 서비스 범위, 대상 조정’이라 나와 있다. 즉, 지자체와 협의해 각 시설 방역에 문제가 안 된다면 자율적인 서비스 범위, 대상 조정이 가능하단 뜻이다.

## 우리가 했던 일 중 진짜 필요한 것은 무엇이었을까?

얼핏 보기 전국적으로 비슷해 보이는 코로나 위기도 지역 맥락이 있다. 그것이 우리 일의 범위와 대상을 조정하는 근거라고 생각했다. 내가 있는 인제군 북면 원통리는 군사지역으로, 소상공인과 그 사업장에 일하는 종업원이 보호자의 다수다.

코로나가 닥치자 생계 때문에 아이들을 방임하는 가정이 가장 우려됐다. 하지만 예상과 달리 그 가정 보호자는 평소보다 더 장을 보고, 세끼를 차려놓고 가는 등 자녀를 챙겼다.

그렇다면 ‘우리 일 중 위기상황에도 불구하고 정말 필요했던 것은 무엇일까?’ 코로나가 심각할 동안 아이들 모습을 돌이켜보니 가장 기억에 남는 것은 아이들이 온라인 수업을 따라가기 어려워하고, 과제를 힘들어하는 현상이었다. 과제 제출도 온라인이니 친구 것을 베껴 내는 경우도 있었다.

‘실제로 학습 수준 차이가 생기고 있다면 심각할까?’ 이용 청소년 모두에게 언어능력을 검증할 수 있는 테스트를 했다. 거의 모두가 자기 또래 표준점수에 비해 현저히 낮았다. 아이들 스스로도 충격받는 눈치였다.

결국, 코로나 상황이 심각해지면 최상위층을 제외한 다수 아이들은 학습격차가 생긴다는 기사는 우리 센터에 나오고 있는 아이들에게 해당되는 얘기였다.

## 그렇다면 어떻게 시도했나?

코로나가 심각해서 아이들이 소수만 오거나 오지 않아도 우리가 기존에 가지고 있는 사람, 돈, 주어진 시간과 같은 자원은 달라지지 않는다.

위기 시 드러난 문제인 ‘학습격차 심화’를 위해 우리의 자원을 ‘신속하게’, ‘선택과 집중’해야 한다. 이야기는 이렇다.

지역 내 확진자가 급증하며 불안감이 심해지자 임시휴원이 다시 시작됐다. 긴급돌봄 나오던 아이들도 발길을 끊었다. 이것은 이전과 똑같다.

우리는 달라지기로 했다. 이전에 했듯 식료품 알아보고 주문하고 포장하는 식료품, 방역물품 전달 서비스를 대폭 줄이고, 학습격차 심화를 줄일 수 있는 비대면 지도준비에 집중하기로 했다. 지자체, 운영위원회에도 1장짜리 계획을 세워 공유하고 협의해 안을 잡았다.

비대면 지도방식의 신속한 도입은 스마트워크 강사까지 했던 시설장인 나와 달리 4,50대 여성 생활복지사 선생님들에게 버거웠다. 초등 아동 담당자는 초등 아동에 맞게, 청소년 지도중인 나는 청소년에 맞는 비대면 지도방법을 택했다. 줌(Zoom)이나, 페이스톡이나 등 기술적 문제는 담당자 기기 활용수준에 맞췄다.

중요한 것은 ‘신속하게, 아이에게 맞게 쓸 수 있냐’다. 아이들에게 맞게, 할 수 있는 만큼 꼭 필요한 것에 기민하게 대응하는 것이 우리 센터의 전문성 아니던가.

선생님들은 교재를 만들어 집집마다 배부하고, 페이스톡으로 아이들을 만났다. 학습격차가 특히 심하게 우려되는 아이들은 보호자도 따로 카카오톡 채팅방을 개설해 협조를 요청했고, 아이들 자존심이 다치지 않게 개별적으로 연락을 취했다. 나 또한 지도시간을 정해 공지하고 수준에 맞는 그룹을 나누어 줌으로 비대면 독서지도 프로그램을 실행했다.

그렇게 2주가 훌쩍 지나갔다. 지역 내 확진자 급증이 멈추고 소강상태가 되자 등교가 재개되며 아이들은 다시 긴급돌봄으로 센터를 나오기 시작했다.

하지만 코로나 확진자가 또 늘지 말란 법이 있는가? 그 땐 어떻게 할 것인가? 지난 2주는 앞으로를 위한 비대면지도 테스트이자 대응방법을 정리한 기간이었다.

아래에 우리 센터가 정리한 대응방침을 공유한다. 각자 지역 실정과 이용자에 맞게 서비스 범위, 대상을 잡는데 조금이나마 도움이 되셨으면 한다.

# 코로나19 사회적 거리두기 5단계 개편에 따른 설악산배움터 지역아동센터 운영방안

구분	운영 내용
1단계 정상 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 코로나19 사회적 거리두기 1단계 대응서비스 체제운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아동 주간 프로그램 : 정상운영</li> <li>○ 청소년 주·야간 프로그램 : 정상운영</li> <li>○ 외부강사, 자원봉사자 프로그램 : 정상운영 및 비대면 병행</li> <li>○ 외부기관 연계 프로그램 : 정상운영 및 비대면 병행</li> <li>※ 공통 : 실내 25인 이하, 실외 40인 이하 (실내 1.5m 간격유지)</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> 행사(실내 40명 미만, 실외 80명 미만)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아동, 청소년 숙박형 문화체험 프로그램</li> <li>⇒ 비대면, 간접체험 방식과 시설 공간만 운영병행</li> <li>※ <del>관내·외 숙박형 체험 프로그램</del> : 운영중단</li> <li>○ 후원의밤 등 관계자·지역연계 프로그램 : 비대면·간접체험 병행</li> </ul> </li> </ul>
1.5단계 이상 (혹은 관내 확진자 급증시) 임시 휴원 + 긴급 돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 코로나19 사회적 거리두기 1.5단계 대응서비스 체제운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아동 : 비대면 교재전달 및 카카오톡 페이스톡 학습지도</li> <li>○ 청소년 : 비대면 도서전달 및 ZOOM 독서논술지도</li> <li>※ 공통 : 식료품 및 방역물품 비대면 전달, ZOOM 아동자치회 이용 아동·청소년 등교 시 긴급돌봄 서비스 운영 (보호자 이용의사에 따라) 실내 공간별 적정인원 이하</li> </ul> </li> <li>○ 외부강사, 자원봉사자 프로그램 : ZOOM 비대면 지도 혹은 운영중단</li> <li>○ 외부기관 연계 프로그램 : 운영중단</li> <li><input type="checkbox"/> 행사(실내 40명 미만, 실외 80명 미만)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아동, 청소년 숙박형 체험 프로그램 : 전면 운영중단</li> <li>○ 후원의밤 등 관계자·지역연계 프로그램 : 비대면·간접체험 병행</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> 종사자 근무               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유연근무제가 필요한 경우 당번제, 고위험군 직원 재택근무 병행</li> </ul> </li> </ul>