

저연차 상담원의 아동학대 사례관리 전문성 강화 및 사례관리 참여 부모의 동기 증진을 위한 모바일 애플리케이션 콘텐츠 제안

박 영¹ · 이 지 하^{2*}

¹제주관광대학교 사회복지과 조교수

²송실대학교 사회복지학부 교수

Proposed Mobile Application Content for Enhancing Novice Counselors' Competence and Parental Motivation in Child Abuse Case Management

Young Park¹ · Jieha Lee^{2*}

¹Assistant Professor, Department of Social Welfare, Jeju Tourism University, Jeju 63063, Korea

²Professor, Department of Social Welfare, Soongsil University, Seoul 06978, Korea

[요 약]

본 연구는 아동학대 사례관리 과정에서 저연차 상담원의 전문성을 강화하고, 사례관리 참여 부모의 동기를 증진하기 위한 부모교육에 초점을 둔 모바일 애플리케이션 콘텐츠 제안을 목적으로 한다. 이를 위해 문헌조사와 전문가 자문을 실시하고, 가상의 앱 사용자를 구체화한 페르소나를 설정하였다. 연구를 통해 제안된 앱 콘텐츠는 시작 콘텐츠(부모 역량 인식, 부모 목표 설정), 공통 콘텐츠(자녀 이해, 칭찬, 규칙 설정, 정서 조절), 심화 콘텐츠(아동 문제행동 개선, 가족관계 증진, 긍정적 의사소통, 부모 문제해결) 영역으로 구성되었다. 제안한 모바일 애플리케이션 콘텐츠는 저연차 상담원에게 일관된 개입을 가능하게 하고, 사례관리 참여 부모의 동기를 지속하며, 아동학대 예방에 기여할 수 있는 의의가 있다.

[Abstract]

This study proposes mobile application content focused on parenting education to strengthen novice counselors' professional competence in child abuse case management and to enhance parents' motivation. A literature review and expert consultations were conducted, and personas representing potential app users were developed. The proposed app content consists of three components: introductory content (recognition of parental competence, goal setting), common content (understanding the child, praise, rule setting, managing emotions), and advanced content (addressing children's problem behaviors, fostering positive parent-child relationships, positive communication, and problem-solving). In this context, the proposed mobile application has the potential to support novice counselors deliver consistent interventions, sustain parental motivation, and ultimately contribute to child abuse prevention.

색인어 : 아동학대 예방, 모바일 애플리케이션, 부모 교육, 페르소나 기반 설계, 비대면 개입

Keyword : Child Abuse Prevention, Mobile Application, Parent Education, Persona-Based Design, Remote Intervention

<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2025.26.11.3153>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 24 September 2025; **Revised** 29 October 2025

Accepted 05 November 2025

***Corresponding Author; Jieha Lee**

Tel: +82-2-828-7295

E-mail: jieha.lee@ssu.ac.kr

1. 서론

잇따른 아동학대 사망 사건을 계기로 2014년 제정된 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」은 아동학대를 범죄로 규정하고, 아동학대 발생 초기에 사법경찰의 현장 출동과 법원의 적극적 개입으로, 아동학대에 관한 제도적 대응 기반이 마련되었다. 그러나 학대가 아동 발달에 미치는 부정적 영향을 고려할 때, 이러한 방식은 학대 발생 이후의 대응에 불과하다는 한계가 있다[1]. 따라서 처벌 중심의 접근을 넘어 아동학대 위험 신호가 있는 가정에 조기 개입하는 등 예방적 접근을 강화할 필요가 있다[1],[2]. 이에 따라 2020년 「아동복지법」과 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 개정을 통해 아동학대 대응체계가 전면적으로 개편되었다. 개편된 체계에서 아동보호전문기관은 아동 및 학대행위자를 대상으로 심층 사례관리에 집중하도록 역할이 조정되었다[3]. 이는 아동보호전문기관이 아동학대 예방을 담당하는 핵심 기관으로 자리매김하였음을 시사한다[4]. 이와 관련하여 아동보호전문기관은 학대행위자의 다수가 부모라는 점을 고려하여 아동학대 예방을 도모해야 한다. 이를 위해 부모를 처벌하거나 부모와 아동을 일시적으로 분리하는 방식을 넘어, 학대행위자의 양육 기술 및 태도를 개선할 부모교육을 사례관리에 필수적으로 적용해야 한다[1],[5].

그러나 부모교육에 초점을 둔 사례관리(이하 ‘사례관리’)를 실천하는 과정에서 다음의 문제점이 지적된다. 첫째, 저연차 상담원의 전문성 부족이다. 사례관리 참여 부모(이하 ‘참여 부모’)의 양육행동을 개선하기 위해서는 아동발달에 관한 지식, 양육 기술에 관한 지식, 심리 치료에 관한 지식 등 복합적인 전문성이 요구된다[4],[6]. 그러나 높은 이직률로 2년 미만의 저연차 상담원의 인력 비중이 높은 아동보호전문기관의 특성상[7],[8] 저연차 상담원의 낮은 전문성이 아동학대 사례관리의 문제점으로 지적된다[9]. 이런 문제점에도 참여 부모의 복합적 욕구에 대응할 다양한 영역의 전문 교육이 부족한 실정이다. 상담원은 사례관리 외 행정업무를 병행해야 하므로 전문성 향상을 위한 훈련 시간 확보에도 어려움을 느낀다. 이로 인해 저연차 상담원의 전문성을 높이는 것이 아동학대 사례관리의 효과를 높일 과제로 제시되고 있다[4],[6].

둘째, 참여 부모의 낮은 동기이다. 아동학대 사례관리 대부분이 신고와 학대 판정을 거쳐 진행되기 때문에, 참여 부모는 개입을 거부하고 비협조적인 태도를 보이는 경우가 많다. 이에 따라 상담원은 참여 부모와 신뢰 관계 형성에 어려움을 겪으며, 참여 부모가 변화 필요성을 인식하지 못하면 개입이 정체되는 상황에 직면한다. 저연차 상담원의 경우 참여 부모는 상담원이 젊거나 미혼이라는 이유로 전문성을 폄하하며, 불신을 드러내는 경우가 있어 개입 과정을 더 어렵게 만든다[4],[6].

이런 문제는 특히 저연차 상담원에게 누적되어 직무 소진을 높이고, 사례관리 질을 저하시킨다[6],[9]. 이를 예방하기 위해 적정 사례 수 조정, 행정업무 비중 감소, 체계적인 직무

교육 제공, 슈퍼비전 체계 확립 등의 필요성이 제시된다[3],[10]. 그러나 구조적 개선이 매우 중요함에도 지역과 기관의 상황에 따라 실행 여건이 다르며, 상담원의 학습 역량에도 차이가 있어 구조적 개선만으로 저연차 상담원의 전문성을 효율적으로 높이는 데 한계가 있다[10].

이와 같은 상황에서 상담원이 무엇을 어떻게 개입해야 하는지에 대해 체계적 지침을 제시할 수 있는 구조화된 개입 모듈 마련이 요구된다. 구조화된 개입 모듈은 참여 부모의 복합적 욕구를 반영하여 양육 기술, 정서 조절, 가족 관계 개선 등의 콘텐츠를 세분화하여 구성한 것으로, 상담원이 일관된 체계와 근거를 가지고 실천할 수 있게 한다. 이를 통해 상담원은 개인적 경험에만 의존하지 않고 검증된 콘텐츠를 활용하여 구체적인 개입을 진행할 수 있으며, 저연차 상담원에게도 유용한 실천 지침으로 기능할 수 있다. 아울러 모듈을 부모의 상황과 욕구에 맞추어 유연하게 적용할 수 있고, 콘텐츠 전반에 참여 부모의 강점과 문제해결에 주목함으로써 참여 부모의 저항을 완화하고, 사례관리 참여 동기를 높일 수 있다. 따라서 구조화된 개입 모듈은 상담원의 전문성을 제고할 뿐 아니라, 참여 부모의 동기를 높임으로써 상담원과 참여 부모 간의 신뢰 관계 형성에 기여할 수 있다[11],[12].

본 연구는 이러한 필요성에 따라 저연차 상담원의 전문성과 참여 부모의 동기를 높일 수 있는 아동학대 사례관리 콘텐츠를 제안하는 것을 목적으로 한다. 이후 제안한 콘텐츠의 활용 가능성과 한계를 검토하고자 한다. 구체적인 콘텐츠 기획은 선행연구의 한계를 고려하여 다음의 내용을 적용하고자 하였다. 첫째, 선행연구[12],[13]는 이론에 근거하여 참여 부모를 대상으로 구조화된 개입 모듈을 제시하였지만, 특정 이론이나 서비스에 기초하여 참여 부모의 양육 행동을 개선하기 위한 포괄적인 콘텐츠를 아우르지 못하는 한계가 있다. 동시에 참여 동기가 낮은 부모의 특성을 고려하여 긴 회기의 프로그램을 제공하는 것보다 아동학대 예방에 핵심적인 콘텐츠를 선별하여 집중적으로 제공하는 것도 필요하다. 본 연구는 이러한 한계를 보완하고자 문헌조사를 실시하여 참여 부모의 실질적인 양육 행동을 개선하기 위한 핵심적인 콘텐츠를 규명하고, 이를 바탕으로 사례관리 콘텐츠를 구성하였다.

둘째, 선행연구[12],[13]는 효과적인 콘텐츠를 제시하는데 초점을 맞추었으나 참여 부모의 동기를 높일 방안을 심도 있게 고려하지 못한 한계가 있다. 본 연구는 이러한 한계를 고려하여 참여 부모의 동기를 높일 모바일 애플리케이션(이하 ‘앱’) 콘텐츠를 제안하고자 한다. 앱 기반 개입은 참여 부모의 상황에 맞는 정보를 전달하는 데 효과적이며, 실시간 피드백 제공과 같은 쌍방향 소통을 촉진할 수 있다. 시청각 자료를 활용하여 학습 효과를 높일 수도 있으며, 알림 기능과 개별 과제 제공을 통해 사례관리 참여를 지속할 수 있도록 한다. 시·공간 제약의 해소와 비용 효율성, 참여 부모의 상황에 맞춘 개인화된 과제 활용과 즉각적 피드백도 참여 부모의 동기를 효과적으로 높일 수 있는 요소가 된다[14],[15]. 본 연구는 이와 같은 이점을 콘텐츠에 적용하기 위해 관련 전문가

의 자문을 진행하여 참여 부모의 동기를 높일 방안을 구체화 하였다.

셋째, 콘텐츠 기획 과정에서 페르소나를 설정하고자 한다. 페르소나 설정은 서비스 디자인 관련 대표성을 가지는 가상 사용자를 설정하는 것을 의미하는데, 이를 통해 간접적으로 사용자와 소통하며 사용자 중심 디자인을 가능하게 한다 [16]. 본 연구는 문헌조사와 전문가 자문을 반영하여, 저연차 상담원·참여 부모·참여 부모의 자녀로 구분한 잠재적 사용자인 페르소나를 설정하였다. 이를 통해 저연차 상담원이 마주하는 실무적 어려움, 참여 부모의 방어적 태도, 아동의 욕구를 구체적으로 이해하고자 하였다. 이를 바탕으로 콘텐츠 기획 과정에서 실제 사용자가 경험할 상황을 예측하여 콘텐츠를 수정하고, 사용자 맥락에서 더 효과적인 콘텐츠를 구상하고자 하였다[17],[18].

II. 연구방법

본 연구는 문헌조사, 전문가 자문, 페르소나 설정 순서로 앱 콘텐츠 기획을 진행하였다. 먼저 아동학대 예방에 효과적인 부모교육 프로그램의 구성요소를 전반적으로 알아보기 위해 Arksey와 O'Malley[19]가 제시한 주제범위 문헌 고찰 방법에 따라 문헌조사를 수행하였다. 구체적으로 ‘아동학대 예방을 위한 부모 교육 프로그램의 효과적 구성요소는 문헌에서 어떻게 논의되는가?’를 문헌조사 질문으로 설정하였다. 이후 2023년 7월 5일 문헌조사 질문과 관련한 “parenting program”, “child maltreatment”, “child abuse”, “contents”, “components”를 키워드로 영문 학술지 게재 논문 418개를 검색하였다. 이 중 문헌 선정 과정을 거쳐 총 10개의 논문을 분석하였다. 분석 내용은 효과적인 콘텐츠와 전달방식을 중심으로 하였다.

전문가 자문은 2024년 5월, 7월 두 차례에 걸쳐 아동복지 전공 교수, 아동보호전문기관 대표, 부모 교육 프로그램 전문가 각 1인을 초청하여 진행되었다. 자문 내용은 참여 부모의 동기를 높일 수 있는 앱 콘텐츠 방향을 중심으로 하였다.

페르소나 설정은 문헌조사와 전문가 자문을 통해 상담원, 참여 부모, 참여 부모의 자녀에 관한 주요 특성과 요구를 도출하였다. 이후 아동보호전문기관 사례관리 자료[4],[6],[20]를 참고하여 각 페르소나별 스토리를 도출하였다.

III. 앱 콘텐츠 기획

3-1 문헌조사

아동학대 예방에 효과적인 부모 교육 프로그램의 핵심 콘텐츠가 무엇인지 알아보기 위해 아동학대 예방 효과가 검증된 프로그램의 콘텐츠를 분석하는 연구가 진행되었다. 이들 연구를 종합하면 표 1과 같이 제시할 수 있다[21]-[25].

이러한 콘텐츠가 아동학대 예방에 효과적인 원리는 다음과

같다. 첫째, 아동 발달에 관한 이해를 통해 아동 발달 단계마다 필요한 양육 지침, 과제, 대응 방법을 알 수 있도록 한다. 이는 아동 발달을 저해하는 문제로 아동학대를 인식하도록 하여, 아동 발달 증진을 위해 필요한 양육 행동을 증진하도록 한다. 또한 성인의 시각에서 아동에게 너무 높거나 낮은 기준으로 아동의 행동을 판단하는 것이 부적절함을 알 수 있도록 하여, 아동 발달 단계에 맞게 아동의 행동을 이해할 수 있도록 한다. 둘째, 일관적이고 논리적인 규칙 설정과 칭찬·보상 등 정적 강화를 활용한 긍정적 양육 방식을 습득할 수 있도록 한다. 이는 아동의 문제행동에 초점을 두고, 부정적 감정을 동반하는 정적 처벌과 비교하여, 아동의 긍정적 행동을 유지하는데 효과적이며, 아동의 자기 효능감을 높이고, 부모와 아동의 관계를 개선하는 효과가 있다. 셋째, 부모와 아동의 문제를 해결하는 데 초점을 둔다. 부모는 아동의 문제행동, 스트레스·우울 등 정서 문제, 부족한 양육 자원 등으로 인해 많은 어려움을 겪을 수 있다. 하지만 이러한 문제를 개선하는 구체적인 활동을 모색하도록 하는 것은 자신의 문제가 개선될 수 있음을 인식하게 하여, 부모의 문제해결 능력과 양육 효능감을 증진할 수 있도록 한다[26].

이와 같이 표 1의 핵심 콘텐츠를 모두 효과적으로 활용할 수 있으나, 효율적인 콘텐츠 개발을 위해 아동학대 고위험 부모(청소년 부모, 약물 남용·정신질환 부모·기존 학대행위자 등)의 맥락을 고려하여 더 효과적인 콘텐츠를 논의할 필요가 있다. 이와 관련된 연구에 따르면, 아동학대 고위험 부모 대상에 핵심적인 콘텐츠는 긍정적 양육 방식, 부모의 정서 조절

표 1. 아동학대 예방 부모 교육 프로그램의 핵심 콘텐츠
Table 1. Core contents of the parenting education program for child abuse prevention

| Content | Detailed contents |
|-------------------------------------|---|
| Knowledge of child development | Understanding children's behavior at each developmental stage |
| | Parenting tasks and responses according to developmental stages |
| Positive parenting practices | Positive reinforcement (rewards, praise) |
| | Rule setting (clarity, specificity, consistency, logical explanation) |
| | Use of time-out |
| Enhancing parent-child relationship | Positive communication (listening, understanding emotions, emotional communication) |
| | Play participation (child-led play, family relationship-enhancing activities) |
| Parental emotion regulation | Stress management |
| | Anger management |
| Child problem-solving | Promotion of social skills and autonomy |
| | Resolution of specific problematic behaviors by child |
| Parental problem-solving | Problem-solving awareness (interpretation of problems and considering alternatives) |
| | Support for addressing parenting barriers |

콘텐츠인 것으로 나타났다[27]–[29]. 긍정적 양육 방식 콘텐츠는 잘못된 훈육 방식을 긍정적 양육으로 대체할 수 있도록 하며, 부모의 정서 조절 콘텐츠는 부모의 분노·우울과 같은 정서적 문제가 아동학대로 이어지지 않도록 하기 때문이다. 이와 함께 방임 부모의 경우 아동 발달에 관한 지식·부모와 아동의 관계 증진 콘텐츠가 효과적이며, 사회·문화적 이유로 아동 양육에 어려움이 있는 부모의 경우 이러한 문제를 지원할 콘텐츠가 효과적인 것으로 나타났다[27].

효과적인 콘텐츠와 더불어 콘텐츠를 효과적으로 전달할 방식에 관한 연구도 살펴볼 필요가 있다. 아동학대 예방 효과가 검증된 프로그램을 토대로 효과적인 전달 방식을 논한 연구에 따르면, 시청각 자료 활용, 교육 자료 제공, 양육 방식 시연, 숙제 부여, 피드백 제공, 목표 설정이 효과적인 것으로 나타났다[22]–[24]. 이 중 학대행위자 부모의 낮은 참여 동기를 높일 방안을 다음과 같이 제시할 수 있다. 시청각 자료를 활용하여 교육하고, 그 자료를 제공하는 것은 최근 부모 세대에 효과적으로 정보를 전달할 수 있는 방법이며, 생생한 사례를 담을 수 있는 장점이 있다. 숙제를 부여하는 것은 자신의 자녀에게 배운 양육 방식을 시연할 수 있도록 하며, 숙제 한 것을 통해 긍정적 피드백을 제공하기에 유리하다. 목표를 설정하는 것은 프로그램 참여 효과에 초점을 두게 하여, 참여 동기를 증진하는 데 활용할 수 있다[30].

3-2 전문가 자문

전문가 자문 결과 참여 부모의 동기를 높일 방안으로 문제 해결 중심 접근, 앱 서비스 활용이라는 방안이 제시되었다. 문제해결 중심 접근은 아동학대가 아동에게 미치는 문제, 아동학대 행위 사례, 아동학대 처벌 조항 등 아동학대 문제에 초점을 두기보다 아동학대 예방 행동과 같은 문제해결에 초점을 둔 접근 방식이다. 구체적으로 참여 부모의 상황에 공감하며, 양육에서의 개별적 어려움을 어떻게 해결할 수 있는지에 초점을 두는 것이다. 이는 참여 부모가 겪고 있는 구체적인 문제에 공감함으로써 참여 부모의 동기를 높일 수 있으며, 참여 부모 스스로 문제를 어떻게 해결할 수 있는지에 관심을 두게 한다. 예를 들어 현재 아동의 나이에서의 발달 과제, 갈등을 유발하는 아동의 문제행동, 자신의 정서적 문제 등 참여 부모가 해결하고 싶은 문제를 확인한 후 문제해결 활동에 초점을 두는 방식을 들 수 있다.

앱 서비스 활용을 위해 정보 접근성을 높이고, 활동 중심 서비스를 기획해야 한다. 참여 부모의 동기부여가 낮은 상황에서 많은 정보를 접하면 정보 습득이 떨어질 수 있으므로, 핵심적인 정보를 시청각 자료를 통해 제공할 필요가 있다. 시청각 자료는 인쇄자료와 비교하여 교육에 더 흥미를 느끼게 하고, 집중도를 높일 수 있다. 대중적으로 알려진 전문가의 교육 영상을 활용하는 것도 콘텐츠의 신뢰도를 향상할 수 있게 한다. 앱은 정보 제공식 교육을 넘어 활동을 제안하는 데도 유리하다. 참여 부모 특성상 정보 제공을 통해 양육 행동을

개선하는 것보다 대안 양육 활동을 직접 수행하도록 제안하는 것이 효과적이다. 이와 관련된 활동이 숙제를 부여하는 것인데, 앱을 활용하면 숙제 확인·숙제 점검 등 숙제를 흥미롭게 하는 요소를 접목할 수 있다. 상담원과의 교육 과정에서도 체크리스트나 텍스트 입력 등의 활동을 접목하면 교육 집중도와 흥미도를 높일 수 있다.

표 2. 상담원 및 참여 부모의 페르소나

Table 2. Counselor and parent participant persona

| Persona story |
|--|
| <p>Kim Bo-kyung is a 26-year-old social worker in her third year as a counselor (case manager) at a specialized child protection agency. Because of her limited field experience and the fact that she has never raised a child herself, she often feels unable to provide sufficient parenting support to parent participants in case management. To compensate, she studies parenting books and learns on her own.</p> <p>However, the challenges she encounters in practice raise doubts about whether her personal efforts alone are enough. Although the role of case managers has been redefined following the shift to a public-centered child-abuse investigation system in Korea, she frequently faces uncertainty in actual practice about what specific tasks she should carry out. She sometimes feels powerless when confronting complex problems that resist a single solution. In addition, refusals of case management by some parent participants, excessive workload, and occasional verbal abuse leave her exhausted. In such circumstances, she struggles with burnout, wondering, “Is this work truly right for me?” and “Are my efforts just pouring water into a bottomless pot?”</p> <p>Nevertheless, Kim Bo-kyung feels a strong sense of fulfillment whenever she witnesses even small changes and growth among the parent participants and their children. For this reason, she remains committed to strengthening her professional competence. She believes that structured, guidance-oriented content for case management would allow her to support clients with greater confidence. She expects such content to reduce the time spent wandering alone in exhaustion and to become a driving force for her professional growth as a counselor.</p> |
| <p>Lee An-na is a full-time homemaker in her early thirties raising two children. Although she strongly wishes to parent well, she feels constrained by limited resources and knowledge. About five years ago, marital conflict escalated due to her husband’s alcoholism, during which she displayed verbal aggression and coercive behavior toward her children under stress. Consequently, the court ordered six months of court-ordered counseling (as a protective disposition). Even afterward, her coercive parenting recurred in the course of responding to her younger child’s behavioral problems. When a neighbor witnessed this and reported it to the police emergency line (112), child-abuse case-management intervention was initiated.</p> <p>Lee An-na’s parenting reflects both past experiences and present difficulties. Growing up amid family conflict, she had few opportunities to learn alternative parenting approaches and continues to struggle with emotion regulation. Estrangement from her family of origin has left her with limited support, leading to exhaustion in daily caregiving and occasional impulsive expressions of anger toward her children.</p> <p>During case management, Lee An-na at times reacted with irritation to agency involvement. Feeling that her efforts were unrecognized, she sometimes perceived the intervention as punitive and showed resistance. She also reported that participation, requiring considerable time and effort, strained her family’s livelihood.</p> <p>Nevertheless, Lee An-na retains clear potential for change; despite ongoing challenges, she remains a parent with capacity to move toward growth and positive transformation.</p> |

표 3. 아동의 페르소나
Table 3. Child persona

| Persona story |
|--|
| Go Do-yoon is a 5-year-old kindergarten student who is easily distracted and often throws tantrums or shows aggressive behavior when his expectations are not met. At times, he becomes excessively absorbed in computer games or acts impulsively, such as hitting his older brother. Yet deep down, Do-yoon wishes that his parents would stop fighting and refrain from drinking alcohol, desiring warm affection and attention. In the aftermath of abuse, he is emotionally unstable and feels misunderstood whenever he is subjected to corporal punishment. Nevertheless, Do-yoon responds positively to the changes shown by his parents who are participating in child welfare case management services and shows hope for building new, healthier relationships. |

3-3 페르소나 설정

실제 사례관리 참여자의 상황과 요구를 구체적으로 드러내기 위해 아동학대 사례관리 자료를 참고하여 페르소나를 설정하였다[4],[6],[20]. 각 페르소나는 아동학대 사례관리 현장에서 대표적으로 마주치는 상황을 중심으로 하였으며, 구체적인 스토리는 표 2, 표 3과 같다.

IV. 앱 콘텐츠 제안

4-1 앱 콘텐츠 구성

상기 설정한 페르소나에 따라 본 연구의 앱 콘텐츠는 그림 1과 같은 상호작용 촉진을 목표로 한다. 상담원과 참여 부모와의 상호작용을 촉진하기 위해 본 연구에서 제안하는 앱은 저연차 상담원의 전문성과 참여 부모의 동기를 높이는 방안으로 고안되었다. 상담원과 참여 부모의 전문적 상호작용을 촉진함으로써 본 앱은 궁극적으로 참여 부모의 양육 행동을 개선하고, 나아가 아동 발달에 긍정적 영향을 미치는 것을 목적으로 한다.



그림 1. 앱의 상호작용 촉진 구성도
Fig. 1. Diagram of interaction facilitation in the app

이와 같은 목적에서 표 4와 같이 앱 콘텐츠를 구성하였다. 문헌조사 결과 제시된 핵심 콘텐츠를 표 4와 같이 공통 콘텐츠와 심화 콘텐츠에 반영하였다. 전체 이용 과정은 시작 콘텐츠, 공통 콘텐츠, 심화 콘텐츠 순서로 진행된다. 공통 콘텐츠는 문헌조사 결과 아동학대 고위험군에 가장 효과적인 콘텐츠를 배치한 것으로 필수로 진행된다. 심화 콘텐츠는 참여 부모의 욕구에 따라 선택적으로 진행할 수 있는 콘텐츠로 개발되었다. 문헌조사 및 전문가 자문 결과를 바탕으로 참여 부모의 동기를 증진하기 위해 문제 해결 중심 접근을 시작 콘텐츠

에 적용하였다. 공통 콘텐츠와 심화 콘텐츠에서 참여 부모의 동기를 증진하기 위해 시청각 자료 활용, 체크리스트·텍스트 입력 등의 활동형 상담 제시, 숙제 부여 방식을 적용하였다.

표 4. 앱 콘텐츠 목록
Table 4. List of app contents

| Content category | Detailed contents | Core content areas |
|------------------|---|--|
| Introduction | Recognition of parental competence | - |
| | Goal setting | |
| Common content | Understanding the child | Knowledge of child development |
| | Praise | Positive parenting practices (positive reinforcement) |
| | Rule setting | Positive parenting Practices (rule setting) |
| Advanced content | Managing emotions | Parental emotion regulation |
| | Addressing children's problem behaviors | Child problem-solving |
| | Promoting positive parent-child relationships | Enhancing parent-child relationship (play participation) |
| | Positive communication | Enhancing parent-child relationship (positive communication) |
| | Problem-solving | Parental problem-solving |

4-2 시작 콘텐츠

시작 콘텐츠는 사례관리 상담에서 가장 먼저 진행하는 콘텐츠로, 참여 부모의 저항을 줄이고 문제해결에 집중할 수 있도록 설계하였다. 먼저 부모 역량 인식 콘텐츠는 “아이 키우기 어려우시죠? 어떤 점에서 어려움이 있을지 확인해 볼까요?”라는 안내 문구로 시작하며, 부모가 스스로 현재의 양육 역량을 점검할 수 있도록 구성하였다. 부모 역량은 자녀 발달 이해, 상호작용 및 훈육, 부모의 심리적 특성 세 영역으로 구분되며, 총 27문항으로 이루어진 5점 리커트 척도[31]를 활용하였다. 문항에 응답하면 결과 창에서 3점 이상을 받은 모든 항목이 제시되며, 동시에 “그럼에도 아이를 잘 키우기 위해 노력하고 있어요.”라는 긍정적 메시지가 안내되도록 하였다. 또한 영역별 점수와 함께 “다음 영역에서 아이를 키우는데 어려움을 느낄 수 있어요”라는 안내 문구가 제공되도록 설계하였다. 이러한 과정은 참여 부모가 체크리스트 활동을 통해 양육과 관련된 문제를 객관적으로 인식하도록 한다. 상담원에게도 부모의 강점과 개선이 필요한 부분에 주의를 기울이도록 유도하여, 사례관리를 효과적으로 시작할 수 있는 기틀을 마련할 수 있도록 하였다(그림 2(a) 참고).

둘째, 목표 설정 콘텐츠는 척도형 질문, 자녀의 장기적 미래 구상, 부모 목표 설정 세 부분으로 구성된다. 이 중 척도형 질문은 동기가 낮은 참여자에게 효과적으로 활용할 수 있는 질문기법으로, “현재 아이를 매우 잘 키우고 있다고 생각하면 10점, 아이 양육에 걸림돌이 많다고 생각하면 1점이라고 할



(a) (b)

"The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content. **그림 2.** 부모 역량 인식(a), 부모 목표 설정(b)

Fig. 2. Recognizing parental competence (a), setting parenting goals (b)

때, 지금은 몇 점이라고 생각하시나요? 그 점수를 유지하거나 악화되지 않도록 노력한 점, 또는 도움이 되었던 요인은 무엇인가요?"와 같은 안내 문구를 통해 구조화된 상담이 이루어 지도록 설계되었다. 이러한 질문은 참여 부모가 자신의 강점을 인식하고, 상담원도 긍정적으로 피드백을 할 수 있도록 하여 신뢰 관계 형성에 기여한다. 나아가 강점에 기반하여 참여 부모 스스로 해결해야 할 구체적 과제를 인식하는 데 도움을 준다.

아이의 장기적 미래 구상에서는 "아이의 서른 살이 되었습니다. 나도 시간이 흘러 ()살이 되었네요. 서른 살이 된 아이의 모습을 상상해 보세요. 어떤 모습의 어른이 되어 있길 바라시나요?"라는 안내 문구를 통해 자녀가 완전히 성인이 된 모습을 상상할 수 있도록 하였다. 이는 자녀 발달의 궁극적 목적을 구체화하여 아이의 미래에서 현재의 양육이 어떤 의미인지를 깨닫게 하는 의도를 가진 것이다. 최종적으로 자녀의 미래를 생각하면서 더 좋은 부모가 되기 위한 목표를 설정하도록 하는 부모 목표 설정을 통해 자신의 부모 목표를 입력하도록 하였다. 부모 목표를 명확히 기록함으로써 이후의 모든 과정은 이러한 목표를 향해 가는 여정임을 인식하도록 하였다(그림 2(b) 참고).

4-3 공통 콘텐츠

공통 콘텐츠는 자녀 이해하기, 칭찬, 규칙설정, 감정 다루기로 구성된다. 자녀 이해하기 콘텐츠는 아동 발달에 관한 내용 일부를 반영하되, 이론 중심 교육보다는 자녀의 기질적 특성을 이해하도록 설계하였다. 칭찬, 규칙 설정은 긍정적 양육 방식을 학습할 수 있는 콘텐츠이며, 감정 다루기는 부모의 정서를 조절할 수 있도록 하는 콘텐츠이다. 공통 콘텐츠는 문헌 조사에서 밝힌 아동학대 고위험 부모에게 효과적인 핵심 콘텐츠로 구성되었다.



(a) (b)

"The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content. **그림 3.** 자녀 이해하기 영상 학습(a), 자녀와 부모의 기질 체크(b)

Fig. 3. Understanding the child video learning (a), checking the temperament of child and parent (b)

이 중 자녀 이해하기 콘텐츠는 영상 학습, 자녀와 부모의 기질을 체크하는 활동, 자녀와 부모의 기질에 관한 상담 순서로 진행된다. 우선 전문가 자문을 반영하여 공신력 있는 전문가의 교육 영상을 활용함으로써 참여 부모의 전문성에 관한 불신을 해소하고 학습의 집중도를 높이도록 하였다[32]. 이어서 단순한 정보 제공에 그치지 않고, 자녀와 부모의 기질을 점검하는 활동을 포함하여 상담에서의 몰입도를 높이고자 하였다. 이러한 활동 결과를 토대로 "아이의 기질을 고려했을 때 어떤 장점이 있을까요?", "부모로서 나의 기질적 강점은 무엇인가요?", "아이와 나의 기질적 차이는 무엇이며, 이러한 차이가 갈등으로 이어질 수 있는 상황은 언제일까요?"와 같은 안내 문구를 제시하여 구조화된 상담이 가능하도록 설계하였다. 이를 통해 부모는 자녀의 행동을 발달 단계에서 나타나는 자연스러운 현상이거나 기질적 특성으로 이해할 수 있으며, 자녀를 보다 수용적으로 바라볼 수 있도록 기획하였다(그림 3(a), 그림 3(b) 참고).

칭찬 콘텐츠는 칭찬 학습과 칭찬 활동으로 구성되며, 긍정 양육의 핵심인 긍정적(정적) 강화를 부모가 직접 실습하도록 설계되었다. 칭찬 학습은 교육 영상을 활용하여 칭찬이 아동의 행동 교정에 효과적임을 이해할 수 있도록 하고, 상담원과 함께 구체적인 칭찬 표현을 연습함으로써 효과적인 칭찬 방법을 익히도록 하였다. 칭찬 활동은 '긍정 주간 활동', '꼭 참고 공 넣기', '일주일 감사 일기'의 세 가지 과제로 이루어진다. 긍정 주간 활동은 한 주 동안 자녀의 긍정적 행동을 초점을 두고 매일 한 차례 이상 칭찬을 실천하며, 그때마다 앱 화면에서 해당 요일을 터치하는 방식으로 진행된다. 꼭 참고 공 넣기는 자녀의 부정적 행동이 나타나더라도 지적하지 않고 긍정적 행동에 주목하며 참을 과제로, 참을 때마다 통을 터치하면 공이 쌓여 자신의 노력을 시각적으로 확인할 수 있도록 하였다. 또한 일주일 감사 일기는 하루를 돌아보며 긍정적인

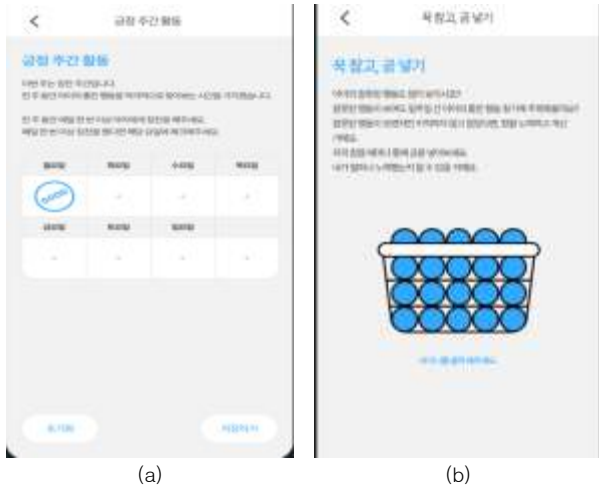


Figure 4. Positive weekly activity (a), holding back and putting the ball in (b)

경험을 기록하게 함으로써 자기 강화 효과를 높이도록 하였다(그림 4(a), 그림 4(b) 참고).

이러한 과제형 칭찬 활동은 부모가 긍정적 양육을 실제로 실천할 수 있도록 하며, 궁극적으로 재학대를 예방하게 한다. 아울러 앱의 이점을 활용하여 상담원은 부모의 과제 수행 결과를 확인하고 즉각적으로 긍정적 피드백을 제공할 수 있으며, 참여 부모는 게임적 요소를 통해 흥미롭게 활동에 참여하면서 효능감을 높일 수 있도록 하였다.

규칙설정 콘텐츠는 긍정적 양육 세부 영역 중 하나로, 부모가 부정적 감정을 동원하지 않고 일관적이고 논리적인 규칙들 속에서 자녀가 스스로 대응할 수 있도록 돕는다. 이 콘텐츠는 칭찬 콘텐츠와 마찬가지로 규칙설정 학습과 규칙설정 활동으로 구성된다. 규칙설정 학습에서는 규칙의 기본 원칙과 규칙 작성 방법을 상담원과 함께 학습하도록 하였다.

규칙설정 활동은 ‘우리 가족 규칙 정하기’, ‘보상 목록 정하기’, ‘아이의 규칙 준수 점검’, ‘보상 제공하기’의 네 가지 단계로 이루어진다. 첫째, 우리 가족 규칙 정하기는 학습한 내용을 토대로 가족 규칙과 자녀 규칙을 작성하고, 규칙을 지키지 않았을 때의 결과를 함께 명시하는 활동이다. 이를 통해 부모는 가족 규칙의 필요성을 이해하고 자녀에게도 이를 명확히 설명하여 준수할 수 있도록 한다. 둘째, 보상 목록 정하기는 자녀가 규칙을 지켰을 때 제공할 보상을 미리 정하는 과정이다. 보상은 ‘특급 칭찬과 놀이’, 유튜브 시청이나 게임 시간과 같은 ‘특별한 시간’, 그리고 현실적으로 제공 가능한 ‘물질적 보상’으로 구분된다. 이 활동을 통해 참여 부모는 자녀가 선호하는 다양한 보상을 강화물로 활용할 수 있도록 한다. 셋째, 아이의 규칙 준수 점검은 한 주간 자녀가 지켜야 할 규칙 세 가지를 정한 후, 매일 자녀와 함께 준수 정도를 평가하는 활동이다. 평가는 별 0개에서 2개까지 부여하며, 일주일 동안 총

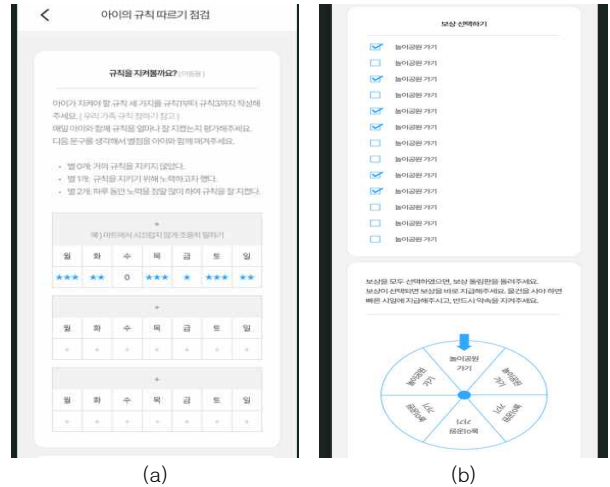
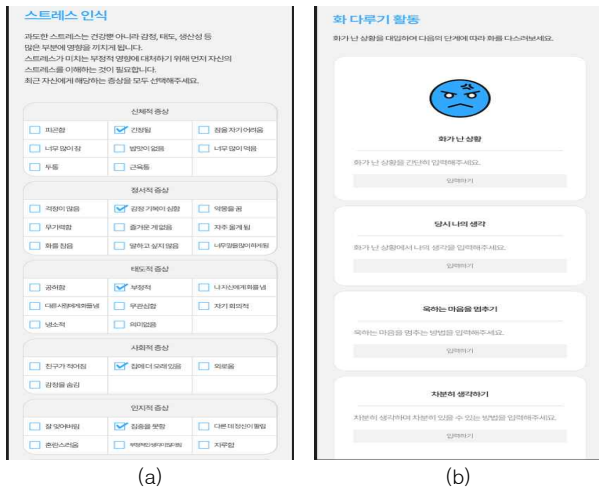


Figure 5. Checking child's rule-following (a), providing rewards (b)

15개 이상의 별을 모으면 ‘보상 제공’ 팝업이 뜨도록 설계되었다. 넷째, 보상 제공은 앞서 정한 보상 목록 중 부모가 3개, 자녀가 3개를 선택한 뒤, 앱의 랜덤 롤렛 기능을 통해 최종 보상이 결정되도록 하였다. 이러한 게임적 요소는 자녀가 규칙 준수에 흥미를 느끼도록 하며, 부모 역시 규칙을 중심으로 자녀의 행동을 관리할 수 있도록 한다. 궁극적으로 이는 부정적 양육 행동을 줄이고 긍정적 양육 방식을 강화하도록 한다(그림 5(a), 그림 5(b) 참고).

감정 다루기 콘텐츠는 부모의 감정 조절 문제로 인해 아동학대가 발생할 수 있는 위험을 예방하기 위한 목적으로, 스트레스 인식, 스트레스 관리 학습, 화 다스리기 학습, 화 다스리기 활동으로 구성된다. 먼저 스트레스 인식에서는 신체적·정서적·태도적·사회적·인지적 영역에서 나타나는 다양한 스트레스 증상을 확인하도록 하여 부모가 자신의 스트레스 수준을 점검하고, 일상에서 드러나는 스트레스 신호를 객관적으로 인식할 수 있도록 하였다. 이후 스트레스 관리 학습 단계에서 부모가 인식한 증상을 토대로 스트레스 대처 방안을 상담원과 함께 탐색하도록 하였다. 이를 위해 상담원이 “최근 스트레스가 되었던 요인을 이야기해 보세요.”, “스트레스를 해소하는 데 도움이 되었던 나만의 방법을 떠올려 보세요.”, “말씀해 주신 요인 중에서 실천하기 쉬운 하나의 감소 방법을 선택해 보세요.”와 같은 구조화된 질문을 활용할 수 있도록 하였다. 이러한 질문을 통해 참여 부모는 스트레스 요인을 선택하고, 감소 방법을 구체화하며, “나는 (선택한 방법)을 통해 (선택한 요인)으로 인한 스트레스를 해소할 것이다.”라는 선언문을 작성하는 방식으로 스트레스 감소 계획을 실행하도록 하였다. 이와 같은 과정을 통해 참여 부모는 자신의 스트레스 증상을 체계적으로 점검하고, 실천 가능한 관리 전략을 설정하며, 이를 일상에서 반복 실습함으로써 스트레스 대처 능력



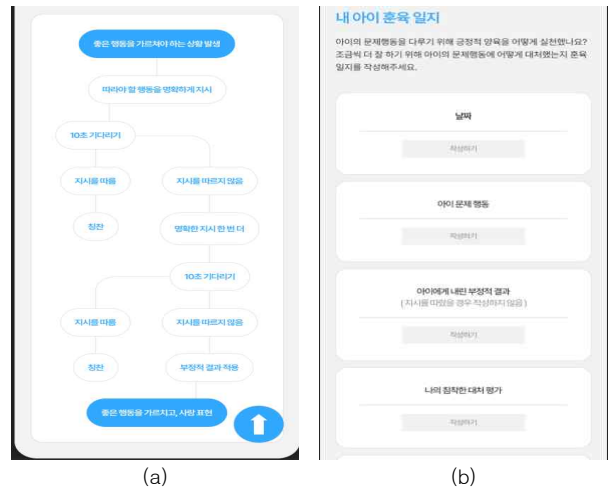
*The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content.
그림 6. 스트레스 인식(a), 화 다루기 활동(b)
Fig. 6. Recognizing stress (a), managing anger activity (b)

을 점차 강화할 수 있도록 하였다(그림 6(a) 참고).

화 다스리기 콘텐츠는 화 다스리기 학습과 화 다스리기 활동으로 구성된다. 학습 단계에서는 먼저 분노의 긍정적·부정적 의미를 구분하도록 하였다. 긍정적 의미의 분노는 범 죄나 불의에 저항하여 사회 발전에 기여하는 힘으로 작용할 수 있다면, 부정적 의미의 분노는 타인과의 관계를 훼손하고 폭력으로 이어질 수 있음을 학습하도록 설계하였다. 이를 통해 참여 부모가 분노를 자연스럽게 관리가 필요한 감정으로 인식하도록 하였다. 이어 ‘욕하는 마음을 멈추기’ 전략을 중심으로 분노 조절 방법을 탐색하도록 구성하였다. 구체적으로 참여 부모가 분노를 경험했을 때 이를 멈출 수 있었던 사례를 회상한 뒤, 상담원과 함께 “내가 무엇 때문에 화가 났지?”, “어떻게 더 차분하게 해결할 수 있을까?”와 같은 질문을 활용하는 방법을 적용하였다. 활동 단계에서는 실제 분노 상황에 적용하여 참여 부모가 화가 난 상황, 당시 나의 생각, 욕하는 마음을 멈추는 방법, 차분히 있을 수 있게 하는 방법을 단계별로 기록하도록 하였다. 과제 부여를 통해 일상에서 반복 실천하도록 장려함으로써, 분노를 유발하는 자동적 사고를 인식하고, 이에 즉각적으로 반응하지 않으며, 일단 멈추는 과정을 꾸준히 연습하도록 하였다. 이러한 반복 활동을 통해 분노를 조절할 수 있다는 효능감을 강화하도록 기획하였다(그림 6(b) 참고).

4-4 심화 콘텐츠

공동 콘텐츠에서 아동학대 예방에 필수적인 내용을 다루었다면, 심화 콘텐츠는 참여 부모의 상황과 욕구에 따라 선택하여 개입할 수 있는 모듈형으로 고안되었다. 먼저 아동 문제행동 다루기 콘텐츠는 아동이 소리 지르기, 때리기, 때스기 등 본인과 타인의 안전을 위협하거나 발달에 부정적 영향을 미칠 수 있는 행동이 있을 경우 적용할 수 있다. 문제행동의 유

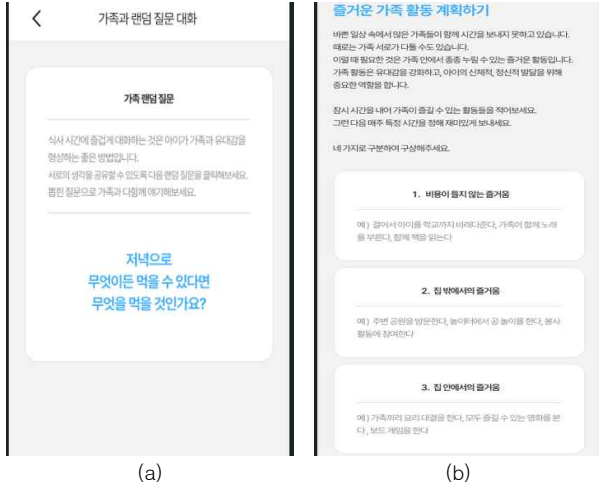


*The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content.
그림 7. 문제행동 개선 5단계(a), 훈육 일지(b)
Fig. 7. Five steps to improve problem behavior (a), discipline journal (b)

형과 빈도에 따라 대처 방식이 달라질 수 있음을 전제로, 이 콘텐츠에서는 보편적으로 적용 가능한 방법으로 구성되었다. 먼저 아동 문제행동을 다루기 위한 체벌이 부모에 대한 신뢰를 약화하고, 바람직한 행동을 지속하는 데 효과적이지 않으며, 아동의 심리 발달에 부정적 영향을 미친다는 점을 학습할 수 있도록 하였다.

이후 긍정적 양육으로 아동의 문제행동을 개선할 수 있는 다섯 가지 단계를 제시하였다. 이 다섯 가지 단계의 첫 번째는 자녀의 감정에 공감하면서도 잘못된 행동임을 명확히 설명하고, 바람직한 행동을 구체적으로 알려주는 단계이다. 두 번째는 자녀가 잘못된 행동을 계속할 경우, 미리 자녀와 함께 정한 ‘부정적 결과’를 일관되게 적용하는 단계이다. 이 단계에서 적용할 ‘부정적 결과’는 아동에게 신체적, 정서적으로 해를 끼치지 않아야 하며, 타임아웃이나 휴대폰 사용 제한과 같은 부적 처벌을 활용하여 문제행동을 줄이도록 해야 함을 함께 학습할 수 있도록 하였다. 세 번째는 단호하고 정중한 어조로 간결한 형태의 명확한 지시를 내리는 단계이다. 네 번째는 “화를 내지 않을 수 있고, 화를 내지 않을 것”이라고 상기하며, 진행 중인 과정이 자녀에게 좋은 행동을 가르치기 위한 것임을 인식하는 침착함 유지 단계이다. 마지막은 자녀가 사랑 받고 있다는 것을 느낄 수 있도록 억울한 점이 있는지 물어보고, 부모의 말을 끝까지 들어준 것에 대해 고맙다는 등의 표현을 하는 단계이다. 이와 같은 단계를 참여 부모가 도식화하여 이해할 수 있도록 그림으로 제시하였다(그림 7(a) 참고).

이와 관련한 활동형 콘텐츠인 ‘내 아이 훈육 일지’는 아동 문제행동 다루기 단계를 실제 양육 상황에 적용하고 그 과정을 기록하도록 설계하였다. 참여 부모는 사례마다 아동의 문제행동, 적용한 부정적 결과, 본인의 침착함 유지 정도, 행동 개선 정도, 향후 개선 방안을 작성할 수 있도록 하였다. 이러

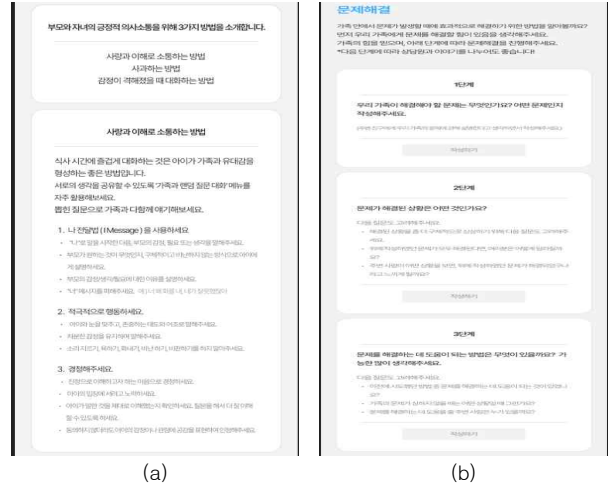


*The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content.
그림 8. 가족 랜덤 질문 대화(a), 즐거운 가족 활동 계획(b)
Fig. 8. Family random question conversation (a), planning enjoyable family activities (b)

한 반복 기록과 성찰을 통해 참여 부모는 긍정적 양육을 일반적으로 적용할 수 있게 한다. 아울러 향후 사례관리에서 개입 효과를 검토하고 추가 지원을 수립하는 데 이러한 기록을 활용할 수 있다(그림 7(b) 참고).

자녀와 긍정적 관계 증진은 부모와 자녀 간 상호작용을 강화하기 위한 콘텐츠이다. 이 콘텐츠는 가족 간의 대화를 촉진하는 가족 랜덤 질문 대화하기와 가족의 활동을 제안하는 즐거운 가족 활동 계획하기로 구성된다. 가족 랜덤 질문 대화하기는 식사 시간과 같이 가족이 함께할 수 있는 시간에 의도적으로 대화를 나누도록 돕는 활동이다. 랜덤 질문 버튼을 클릭하면 가족이 함께 나눌 수 있는 대화 주제가 표시되는 방식으로 구성되었다. 이를 통해 가족 간 자연스러운 소통을 촉진하고 아동이 가족과 유대감을 경험할 수 있도록 하였다. 즐거운 가족 활동 계획하기는 가족이 함께할 수 있는 즐거운 활동을 네 가지 범주로 나누어 작성하는 활동이다. 이 범주는 비용이 들지 않는 활동, 비용이 드는 활동, 외출 활동, 집에서의 활동으로 구분되며, 범주별 다양한 활동을 구상하도록 구성되었다. 이 콘텐츠를 통해 가족 관계 개선이 필요한 참여 부모에게 정해진 시간에 가족 활동을 시도하도록 구체적으로 제안할 수 있다(그림 8(a), 그림 8(b) 참고).

긍정 의사소통은 부모와 자녀 간의 신뢰를 증진하기 위한 의사소통 교육이 필요한 참여 부모에게 적용할 수 있는 콘텐츠이다. 긍정 의사소통 학습을 위해 참여 부모의 선호도에 맞는 시청각 자료를 활용하여 긍정 의사소통의 필요성과 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 하였다. 이후 상담원과 함께 긍정 의사소통과 관련된 세 가지 구체적 방법과 사례를 학습하도록 구성했다. 첫째는 '사랑과 이해로 소통하는 방법'으로, 나-전달법, 존중의 표현과 적극적 경청 방법을 다룬다. 둘째는 '사과하는 방법'으로, 부모가 실수를 인정하고 자녀의 상처를



*The proposed app content was developed in Korean for practical use, and this figure shows the implementation result of the content.
그림 9. 긍정 의사소통 학습(a), 문제해결(b)
Fig. 9. Learning positive communication (a), problem solving (b)

치유하는 진심 어린 사과 방법을 배운다. 셋째는 '감정이 격해졌을 때 대화하는 방법'으로, 상기해야 할 태도, 활용할 수 있는 기술과 문구를 학습한다. 이 과정을 통해 부모는 효과적인 의사소통 방식을 학습하여 자녀에게 바로 적용할 수 있도록 하였다(그림 9(a) 참고).

문제해결은 아동 양육에 영향을 미치는 가족의 문제를 문제해결에 중점을 두고 실천할 수 있도록 고안된 콘텐츠이다. 이 콘텐츠에서 가족이 스스로 문제를 해결할 힘을 가지고 있다는 전제에서 출발해, 여섯 단계의 문제해결 과정 틀을 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 가족이 직면한 문제를 명확히 기술한다. 둘째, 문제가 해결된 상황을 구체적으로 상상하며 목표를 설정한다. 셋째, 문제해결에 도움이 될 다양한 방법을 탐색하고, 이전에 효과적이었던 시도나 주변의 지원 방안을 고려한다. 넷째, 제시된 방법을 현실성, 필요한 노력의 정도, 기대되는 효과 측면에서 평가한다. 다섯째, 즉시 실천 가능하고 효과적인 방법을 선택해 실행 계획을 수립한다. 마지막으로, 선택한 방법을 실제로 적용하고 그 효과를 평가하며, 효과적인 방법을 지속적으로 활용할 방안을 모색한다. 이러한 체계적 단계를 통해 부모는 상담원과 함께 문제해결 과정을 구조화하고, 가족의 자원을 활용하여 실질적인 변화를 이끌어낼 수 있도록 하였다(그림 9(b) 참고).

V. 결 론

아동학대 대응체계 개편으로 아동보호전문기관이 아동학대 예방을 위한 사례관리 중심으로 역할을 수행해야 하는 상황에서, 본 연구는 저연차 상담원의 전문성을 강화하고, 참여 부모의 동기를 증진하는 구조화된 모바일 앱 콘텐츠를 제안하고자 하였다. 이를 위해 문헌조사와 전문가 자문을 통해 아

동학대 예방에 효과적인 콘텐츠 개발 방향을 설정하였다. 이후 사례관리 개입에 어려움을 느끼는 저연차 상담원, 양육에 열의는 있으나 부적절한 양육 태도를 보이는 참여 부모, 문제 행동을 보이지만 부모와의 관계 개선을 원하는 아동의 상황을 페르소나로 구체화하였다.

이러한 페르소나에 근거하여 개발한 본 앱은 사례관리 순서에 따라 시작, 공통, 심화 콘텐츠로 구분된다. 시작 콘텐츠와 공통 콘텐츠는 필수적으로 진행하며, 심화 콘텐츠는 선택적으로 활용할 수 있게 구성하였다. 시작 콘텐츠를 통해 참여 부모가 자신의 양육 역량을 점검하고 자녀의 미래를 상상하면서 장기적 목표를 설정할 수 있도록 하여 변화에 대한 동기를 높이도록 하였다. 공통 콘텐츠는 아동학대 예방에 가장 핵심적인 자녀 이해, 칭찬, 규칙 설정, 감정 다루기로 구성되었다. 이 콘텐츠를 통해 참여 부모가 긍정적 양육 방식을 일상 생활에서 실질적으로 실천할 수 있도록 하였다. 심화 콘텐츠는 선택형으로 아동 문제행동 다루기, 긍정적 가족 관계 증진, 긍정적 의사소통, 가족 문제해결과 관련된 내용에 대응하도록 구성되었다.

본 연구의 함의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 저연차 상담원을 주요 대상으로 하여 아동학대 사례관리에 활용 가능한 구조화된 개입 모듈을 제안하였다. 저연차 상담원은 전문성 향상에 필요한 시간 부족, 참여 부모의 비협조, 양육 경험 부재 등으로 개입 과정에서 어려움을 겪는다[4],[6]. 이러한 상황에서 문헌조사, 전문가 자문을 통해 체계적으로 개발한 본 앱 콘텐츠를 통해 구조화된 형태로 저연차 상담원의 사례관리 전문성을 높일 수 있다. 이는 상담원 개인의 역량 차이를 보완하여 사례관리의 질을 확보하고, 개입 과정의 일관성을 높이며, 장기적으로 안정적·체계적인 사례관리 운영 기반을 마련하는 데 기여할 수 있다.

둘째, 본 연구의 앱 콘텐츠는 아동학대 사례관리 참여 부모의 낮은 동기를 개선하여, 아동학대 예방을 위한 행동 변화를 촉진하는 방향으로 기획되었다. 구체적으로 시청각 자료, 게임화된 과제, 즉각적인 피드백 등 앱의 특성을 활용하여 부모의 참여 동기를 높이도록 하였다. 그리고 양육 역량 점검, 목표 설정, 구체적 행동 제안을 통해 긍정적 양육 행동을 실천할 수 있도록 구성하였다. 이러한 기획은 참여 부모의 실질적 변화를 이끌어내는 데 기여할 수 있다는 의의가 있다.

셋째, 본 연구는 앱을 활용한 비대면 아동학대 예방 개입의 가능성을 제시했다. 비대면 사례관리는 상담원의 업무 효율성을 높이는 동시에, 참여 부모가 시간적 제약 없이 사례관리에 참여할 수 있게 한다. 또한 상담원이 부모의 활동 결과를 실시간으로 확인하고 피드백을 제공함으로써 아동학대 예방을 위한 관리를 강화할 수 있으며, 사례관리 성과를 체계적으로 축적하는 데도 효과적이다.

이와 같은 함의에도 본 연구의 한계를 다음과 같이 제시할 수 있다. 첫째, 본 연구는 기획 단계에 머물러 있어 실제 효과성 검증이 이루어지지 못하였다는 한계가 있다. 둘째, 중독이나 심리적 문제로 인한 방임 부모의 특수성을 반영하지 못했

으며, 주요 대상이 상담원과 참여 부모이므로 아동의 개별적 특성도 고려하지 못했다는 한계가 있다. 이런 한계를 고려하여 향후 연구에서는 현장 적용을 통한 효과성 검증이 필요하며, 다양한 부모와 아동의 특수성을 포괄할 수 있는 모듈형 콘텐츠로 개발을 확장할 필요가 있다. 셋째, 앱을 활용한 구조화된 실천은 유용할 수 있으나 참여 부모와 아동의 개별적 상황에 따라 유연하게 개입 방향을 조정하는 본래 사례관리의 강점을 제한할 수 있는 한계가 있다. 넷째, 본 연구에서 활용한 페르소나 기법은 사용자 중심 설계에 유용하다는 장점이 있으나, 그 신뢰성을 확보하기 위해 연구자의 주관을 배제하고, 사용자 데이터 수집·데이터 검토·선별 과정을 충분히 거칠 필요가 있다[33].

감사의 글

본 연구는 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구로, 관계부처에 감사드립니다(NRF-2022S1A5A2A03052481).

참고문헌

- [1] Y. I. Jang, "Study on the Social Welfare Intervention in Child Abuses in California, USA," *Social Welfare and Law Journal*, Vol. 10, No. 1, pp. 155-182, May 2019. <https://doi.org/10.35589/SWLJ.2019.10.1.155>
- [2] C. U. Je and Y. I. Jang, "Promoting the Effectiveness of Preventing Child and Elderly Abuse Reoccurrence by the Social Work Intervention," *Journal of Law and Politics Research*, Vol. 20, No. 4, pp. 481-514, 2020. <https://doi.org/10.17926/kaolp.2020.20.4.481>
- [3] D. I. Kim, S. H. Oh, and S. H. Park, "A Phenomenological Study on Counselors' Work Experiences at Local Child Protection Agencies after Publicization of the Child Abuse Investigation Policy," *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 74, No. 4, pp. 153-187, November 2022. <https://doi.org/10.20970/kasw.2022.74.4.006>
- [4] S. Y. Park, J. P. Yoo, B. J. Lee, J. Y. Lee, Y. Cho, S. G. Lee, ... and H. S. Kim, "The Work Experience of Counselors at Local Child Protection Agencies After Publicizing Child Abuse Investigation Policy," *Research of Case Management*, Vol. 13, No. 1, pp. 35-72, April 2022. <https://doi.org/10.38019/kacm.13.1.35>
- [5] E. Y. Lee, "A Study on the Attributes and Intervention Measures of Child Abuse Case Management Subjects," *Journal of Human Rights & Law-related Education*, Vol. 17, No. 2, pp. 29-45, August 2024. <https://doi.org/10.35881/HLER.2024.17.2.2>

- [6] S. O. Son, H. S. Kim, S. W. Kim, J. P. Yoo, B. J. Lee, S. G. Lee, and H. J. Jang, "The Qualitative Exploration of Difficulties Experienced by Child Protection Services (CPS) Workers in the Process of Case Managing," *Korean Journal of Child Psychotherapy*, Vol. 15, No. 3, pp. 1-29, 2020. <https://doi.org/10.23931/kacp.2020.15.3.1>
- [7] H. H. Kim, "Institutional Ethnography on Child Abuse Case Management of Child Protection Agency," *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, Vol. 73, No. 3, pp. 31-69, September 2024. <https://doi.org/10.24300/jkscw.2024.9.73.3.31>
- [8] M. R. Cho, W. S. Shim, and H. J. Jang, "Improvement Plans on Working Conditions of Child Protection Agency Workers Based on an Analysis on Their Labor Hours," *Korean Journal of Child Care and Education Policy*, Vol. 13, No. 3, pp. 53-77, January 2019. <https://doi.org/10.5718/kcep.2019.13.3.53>
- [9] S. W. Kim and S. W. Lee, "An Exploratory Study on the Case Management Experience of Counselors of Child Protective Service Agencies in Small and Mid-sized Cities," *Korean Journal of Family Social Work*, Vol. 69, No. 3, pp. 37-67, September 2022. <https://doi.org/10.16975/kjfs.69.3.2>
- [10] K. Kim, "An Exploratory Study on Strategies to Strengthen Child Abuse Case Management," *Research of Case Management*, Vol. 14, No. 2, pp. 141-165, August 2023. <https://doi.org/10.38019/Kacm.14.2.141>
- [11] K. H. Kim, M. H. Yun, and H. R. Jeong, "Experience of Integrated Case Management Practice for Child Protection Social Workers," *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, No. 68, pp. 115-147, December 2019. <https://doi.org/10.24300/jkscw.2019.12.68.115>
- [12] H. J. Jeong, Y. M. Jung, J. Y. Jeong, and Y. J. Hwang, *Evaluating the Effectiveness of Parenting Programs for Vulnerable Families and Strengthening Practitioner Competence, Save the Children Korea*, Seoul, ISBN 978-89-6724-110-0, 2023.
- [13] B. J. Lee, S. Y. Min, K. H. Kim, J. J. Ahn, S. J. Kim, E. Rhee, and S. K. Yoo, *Development of a Professional Integrated Support Model for Child Protection by Goodneighbors, Goodneighbors*, Seoul, ISBN 978-89-965352-9-4, 2017.
- [14] Y. Park and J. Lee, "Mobile Application Contents Development for the Information Accessibility and Mental Health Promotion to Recover from Sexual Violence," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 23, No. 2, pp. 191-202, February 2022. <https://doi.org/10.9728/dcs.2022.23.2.191>
- [15] Y. Park and J. Lee, "A Scoping Review on the Effective Components of Parenting Programs for the Prevention of Child Maltreatment," *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 24, No. 11, pp. 713-729, November 2024. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2024.24.11.713>
- [16] S. W. Shin, J. W. Huh, T. S. Choi, and E. K. Yang, "Persona Concept for Fashion-based Integrated Design," *Journal of the Korean Society of Fashion Design*, Vol. 23, No. 2, pp. 69-88, June 2023. <https://doi.org/10.18652/2023.23.2.5>
- [17] X. Sun and Y. H. Pan, "Study on Diachronic Persona for Minority Studies-Centered on Naxi Nationality," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 20, No. 7, pp. 1343-1351, July 2019. <https://doi.org/10.9728/dcs.2019.20.7.1343>
- [18] D. Park and Y. Pan, "The Proposal of the Personality and Behavioral Design of the Robot Persona according to the Role and Use Context of the Robot," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 22, No. 11, pp. 1843-1853, November 2021. <https://doi.org/10.9728/dcs.2021.22.11.1843>
- [19] H. Arksey and L. O'Malley, "Scoping Studies: Towards a Methodological Framework," *International Journal of Social Research Methodology*, Vol. 8, No. 1, pp. 19-32, February 2005. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- [20] Korean Association of Child Protection Agencies, *2023 Best Practices in Case Management of Child Protection Agencies*, Korean Association of Child Protection Agencies, Seoul, 2023.
- [21] C. E. Temcheff, M.-J. Letarte, S. Boutin, and K. Marcil, "Common Components of Evidence-Based Parenting Programs for Preventing Maltreatment of School-Age Children," *Child Abuse & Neglect*, Vol. 80, pp. 226-237, June 2018. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.02.004>
- [22] T. Francis and H. Baker-Henningham, "Design and Implementation of the Irie Homes Toolbox: A Violence Prevention, Early Childhood, Parenting Program," *Frontiers in Public Health*, Vol. 8, 582961, November 2020. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.582961>
- [23] J. Cuartas, H. Baker-Henningham, A. Cepeda and C. Rey-Guerra, "The Apapacho Violence Prevention Parenting Program: Conceptual Foundations and Pathways to Scale," *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 19, No. 14, 8582, July 2022. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148582>
- [24] J. M. Lachman, L. T. Sherr, L. Cluver, C. L. Ward, J. Hutchings, and F. Gardner, "Integrating Evidence and Context to Develop a Parenting Program for Low-Income Families in South Africa," *Journal of Child & Family Studies*, Vol. 25, No. 7, pp. 2337-2352, February 2016.

<https://doi.org/10.1007/s10826-016-0389-6>

- [25] A. F. Garland, K. M. Hawley, and L. Brookman-Frazee, "Identifying Common Elements of Evidence-Based Psychosocial Treatments for Children's Disruptive Behavior Problems," *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, Vol. 47, No. 5, pp. 505-514, May 2008. <https://doi.org/10.1097/CHI.0b013e31816765c2>
- [26] N. S. Bauer and C. Webster-Stratton, "Prevention of Behavioral Disorders in Primary Care," *Current Opinion in Pediatrics*, Vol. 18, No. 6, pp. 654-660, December 2006. <https://doi.org/10.1097/MOP.0b013e3280106239>
- [27] M. A. Johnson, S. Stone, C. Lou, J. Ling, J. Claassen, and M. J. Austin, "Assessing Parent Education Programs for Families Involved with Child Welfare Services," *Journal of Evidence-Based Work*, Vol. 5, No. 1-2, pp. 191-236, 2008. https://doi.org/10.1300/J394v05n01_08
- [28] M. Heinen, M. N. Penna, and D. Falcke, "Parenting Programs for the Prevention of Child Maltreatment: Analysis of Systematic Reviews," *Psicologia: Teoria e Prática*, Vol. 25, No. 1, pp. 1-21, August 2023. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPCP14238.en>
- [29] G. J. Melendez-Torres, P. Leijten, and F. Gardner, "What Are the Optimal Combinations of Parenting Intervention Components to Reduce Physical Child Abuse Recurrence? Reanalysis of a Systematic Review Using Qualitative Comparative Analysis," *Child Abuse Review*, Vol. 28, No. 3, pp. 181-197, May 2019. <https://doi.org/10.1002/car.2561>
- [30] A. L. Landers, A. Meluckie, R. Cann, V. Shapiro, S. Visintini, B. Maclaurin, ... and N. J. Carrey, "A Scoping Review of Evidence-Based Interventions Available to Parents of Maltreated Children Ages 0-5 Involved with Child Welfare Services," *Child Abuse & Neglect*, Vol. 76, pp. 546-560, February 2018. <https://doi.org/10.1016/j.chia.2017.09.012>
- [31] K. Kim and Y. Hwang, "Development and Validation of Parenting Competency Scale for Parents of Young Child," *Journal of Parent Education*, Vol. 12, No. 4, pp. 133-152, 2020. <https://doi.org/10.36431/JPE.12.4.7>
- [32] Ministry of Health and Welfare TV. 129 Principles of Positive Parenting for the Happiness of Both Parents and Children [Internet]. Available: <https://www.youtube.com/watch?v=2Z1XaYDW7ek>.
- [33] H. K. Chung and S. M. Lee, "Web-based V-Commerce Development Using Persona Model - For Vietnamese Consumer," *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 19, No. 6, pp. 1169-1176, June 2018. <https://doi.org/10.9728/dcs.2018.19.6.1169>



박영(Young Park)

2017년 : 가톨릭대학교 일반대학원
(문학 석사-사회복지학)
2024년 : 숭실대학교 대학원
(사회복지학 박사)

2024년~현 재: 제주관광대학교 사회복지과 조교수

※ 관심분야 : 젠더(Gender), 섹슈얼리티(Sexuality), 장애(Disability), 교차성(Intersectionality) 등



이지하(Jieha Lee)

2004년 : University of Southern California 대학원
(사회복지학 석사)

2008년 : Boston University 대학원
(문학 박사-사회학, 사회복지학)

2008년~2011년: California State University Northridge 조교수

2011년~현 재: 숭실대학교 사회복지학부 교수

※ 관심분야 : 여성(Women), 소수자 인권(Minority Rights), 사회 서비스(Social Services) 등