

태권도장 상담매뉴얼 개발 및 적용 효과

김윤희(순천향대학교 교수) · 이유나*(인하대학교 박사과정) ·
천성민(인하대학교 강사) · 김병준(인하대학교 교수)

요 약

본 연구의 목적은 태권도장에서 요구되는 상담 상황을 탐색하여 태권도장 상담매뉴얼을 개발하고 그 효과를 검증하는 것이었다. 이를 위해 첫째, 태권도 지도자 254명(사범 149명, 관장 74명, 기타·교범, 매니저 11명)을 대상으로 태권도장에서 빈번하게 발생하는 상담 요구와 상담상황을 탐색하고 분석하여 전문가 회의를 통해 7개 상담 영역(도장등록, 수련 프로그램, 수련효과, 심사 및 대회, 갈등과 부상, 차량운행, 휴관·퇴관)을 도출하였다. 상담기법은 문헌고찰을 참고하여 최종 14개의 상담기법(경청, 공감, 수용적 태도, 명료화, 안심시키기, 반영, 바꾸어 말하기, 칭찬하기, 자기 개방화, 진정성, 정보제공, 요약, 직면, 직접적 안내)을 선정하였다. 둘째, 상담 요구 영역과 상담기법을 토대로 도장 상담매뉴얼의 5가지 구성 항목(주제, 개요, 대처법, 상담 내용과 답변, 상담원칙)과 개념틀을 확정된 후 태권도장 원장 상담매뉴얼을 개발하였다. 개발된 상담매뉴얼은 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수에 참여한 태권도 지도자 32명을 대상으로 내용타당도 설문조사를 실시하였고, CVR 최소값 .33이상으로 내용타당도를 확보하였다. 셋째, 개발된 상담매뉴얼의 효과를 검증하기 위하여 전국의 태권도 지도자 231명을 대상으로 2019년 10월 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수를 1차와 2차로 나누어 총 2번 진행하였고, 연수 전과 후의 태권도장 상담 자기효능감 설문지를 사용하여 각 상담 상황에 대한 자기효능감을 측정하였다. 이때 사용된 상담 자기효능감 설문지의 신뢰도는 .754~.907이었다. 대응표본 *t*-test를 사용하여 분석한 결과 7개의 모든 상담 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었고, 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수를 받은 후 태권도장 상담매뉴얼로 인해 태권도 지도자의 상담 자기효능감이 긍정적으로 향상된 것으로 나타났다.

주제어: 태권도장 상담, 상담 요구, 상담매뉴얼, 상담 자기효능감

I. 서론

태권도 수련은 신체를 통한 교육이라는 전제하에 신체발달과 긍정적인 자아를 형성하여 올바른 인격 함양을 도모한다(임태희, 배준수, 윤미선, 김기태, 이유나, 2017). 이러한 특징으로 인해 국내 체육도장의 85% 이상을 태권도장이 차지하고 있는 만큼 태권도 수련은 대중화되어 있으며, 태권도장은 부모들의 교육적 욕구를 충족시키기 알맞은 공간으로 인식되어 왔다(임태희, 2009). 하지만 최근 경기침체, 출산율 저하 등으로 인한 수련인구 감소로 도장 간 경쟁이 심화되었고(허진, 2017), 안정적인 도장운영을 위해 체험학습, 학교체육진행과 같이 교육의 차별화 전략을 강화하는 노력을 기울이고 있다(남승우, 2008; 윤상화, 2015). 이러한 교육차별화 전략 외에도 차량운행과 같은 부가적인 서비스를 제공하여, 태권도장이 태권도 수련 외 다양한 교육서비스를 받을 수 있는 공간으로 인식되고 있다. 따라서 도장의 성공적인 경영 유지·확립을 위해서는 부모와 수련생의 다양한 서비스 요구를 충족할 수 있는 노력이 절실히 필요하다(이정학, 정승훈, 노태완, 2010).

부모와 수련생의 요구 파악과 욕구충족을 위한 가장 대표적인 방법으로는 상담이 사용된다. 상담이란 내담자의 이해촉진과 목표, 가치관을 확립하여 명료화하는 상호작용의 과정으로 정의되며(Shertzer & Stone, 1968), 도장에서 진행되는 부모와 수련생, 지도자간의 의사소통 과정임과 동시에 부모와 수련생의 문제해결 및 교육서비스 제공을 위한 전문성과 신뢰성을 갖춘 문제해결의 통로이다(진재성 등, 2019). 따라서 태권도장에서의 상담은 관원생 유치와 도장 홍보, 부모와 수련생의 요구·요청에 대한 피드백 제공, 특정 문제 상황 해결, 수련생의 올바른 수련과 성장 도모와 관련된 내용이 주를 이루고 있다. 이에 태권도 지도자는 부모나 수련생과의 의사소통을 통해 부모와 수련생이 요구하는 다양한 상황에 대한 적절하고 만족스러운 상담을 제공하는 것이 중요하다(윤정훈, 한관령, 유정석, 2013).

이와 관련하여 교육 서비스품질이 태권도장의 만족도, 운동지속과 추천의도에 미치는 영향(남행웅, 김세아, 조치훈, 2011; 이정학 등, 2010; 최상진 강태겸, 정승훈, 이정아, 2017)에 관한 연구, 상담이 운동지속 및 경영개선 방안에 미치는 영향(김미량, 이동현, 2009; 유체충, 송주완, 2011; 윤정훈 등, 2013)에 관한 연구, 태권도장 사범의 스트레스 대처 방안 연구 중 수련생·부모와의 마찰 발생 등의 문제를 다룬 연구(임태희, 양진방, 2004)등에서는 태권도장의 효과적인 경영을 위해서는 교육 서비스품질(지도자, 상담, 프로그램) 향상과 학부모와 수련생 모두가 만족할 수 있는 상담이 필요하다는 것을 검증하며, 태권도장의 상담서

비스 강화 필요성을 주장하였다.

태권도장의 상담서비스 강화와 성공적인 상담을 위한 가장 중요한 도구는 상담사의 상담 능력으로 태권도장에서 상담을 진행하는 태권도 지도자들은 상담자로서의 전문성을 갖추어야 한다(진재성 등, 2019; Corey & Corey, 2015). 상담 전문성을 갖추기 위해서는 전문적인 상담교육 이수나 참여가 중요하며(이아라, 조항, 김영근, 이주영, 2018), 효과적으로 상담을 진행할 수 있다는 믿음이 뒷받침되어야 한다(Larson & Daniels, 1998). 하지만 태권도 지도자를 대상으로 한 전문적인 상담 교육이나 정보의 부족으로 인해 현재 태권도장에서는 지도자의 경험을 바탕으로 한 상담이 주로 진행되고 있다(윤혜성, 양윤경, 배준수, 윤미선, 2019). 이러한 경험적 접근은 상담 전문성 부족과 부적절한 상담 대처로 이어져 등록 및 지속수련에 악영향을 미칠 수 있으며, 이로 인해 상담자는 자신감 저하, 상담 진행에 대한 어려움, 좌절을 경험하게 된다(지인구, 주영아, 2019). 따라서 상담자로 하여금 성공적인 상담을 이끌어 낼 수 있다는 자신감을 높여줄 필요가 있다.

자기효능감이란 자신의 능력으로 구체적인 특정 과제나 문제를 해결할 수 있다고 믿음의 신념이나 기대감으로(김병준, 2019), 상담 자기효능감은 상담 과정에서 내가 무엇을 해야 하는지를 미리 인식하고, 상담 상황을 효과적으로 대처하는 능력을 판단하는 것이다(Steward, Breland & Neil, 2001). 따라서 상담 자기효능감이 높은 상담자는 상담 대상으로부터 신뢰를 얻을 수 있으며 만족스러운 상담을 제공할 수 있고(지인구, 주영아, 2019), 상담 자기효능감이 낮은 경우 상담에 대한 자신감이 낮아 부담과 불안감이 높아져 상담에 집중하지 못하여 원활한 상담을 이끌어내지 못한다(김미지, 2009). 즉, 상담자의 상담 자기효능감은 상담자의 상담능력과 긍정적인 상담 결과에 직접적인 영향을 미친다(지인구, 주영아, 2019). 이러한 자기효능감은 특정한 연수나 교육 등을 통해 향상될 수 있다(Kim & Cheon, 2018). 따라서 지도자들의 상담 자기효능감 신장을 위한 전문적인 상담 교육이 진행될 필요가 있다.

한편, 상담 자기효능감과 관련된 선행연구들(김미지, 2009; 이아라 등, 2018; 지인구, 주영아, 2019)은 상담자들의 상담 관련 전문적인 교육 참여경험 유무, 상담 경력에 따라 상담 자기효능감의 차이를 나타내고 있음을 보고하였고, 상담자들의 상담 자신감이나 자기효능감을 높여줄 수 있는 상담매뉴얼 개발필요성을 주장하였다. 이에 다양한 분야에서 체계적인 상담 매뉴얼이 개발되고 보급되고 있다. 지금까지 개발된 상담매뉴얼 프로그램으로는 다문화 청소년 상담매뉴얼, 방문건강관리사업 상담매뉴얼, 건강진단 상담매뉴얼 등이 있고(김영식, 2008; 양미진, 고흥월, 이동훈, 김영화, 2012; 최경원, 임지원, 김은주, 2012), 태권도장의

상담 매뉴얼과 관련된 연구 또한 진행되었으나(윤혜성 등, 2019) 이는 태권도장 입관상담에서의 내용에 국한되어 있을 뿐 태권도장을 운영하며 발생하는 광범위한 상황에 대한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 태권도장에서 상담이 요구되는 다양한 상황들을 탐색한 후, 각 상황별 효과적인 상담을 위한 상담매뉴얼을 개발하여 효과를 검증하는데 목적이 있다. 구체적으로 첫째, 태권도장에서 요구되는 상담 요구를 탐색한다. 이후, 각 상담 역별로 태권도장 상담매뉴얼을 개발한다. 마지막으로 개발된 상담매뉴얼의 효과를 검증하는 것이다. 본 연구의 결과를 토대로 개발된 상담매뉴얼이 태권도 지도자들에게 전파된다면 태권도 지도자의 상담 자기효능감이 향상될 수 있으며, 태권도장 상담에 대한 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 판단된다.

II. 연구방법

1. 연구 참여자

1) 태권도장 상담매뉴얼 개발

도장에서 요구되는 상담 요구 영역을 파악하기 위해 개방형 설문조사와 심층면담을 실시하였다. 개방형 설문조사 참여자는 대한태권도협회에서 진행하는 미래인재양성 교육에 참여한 전국 소재 태권도장 지도자 254명이다. 성별로는 남자 지도자가 183명(72.0%)으로 여자 지도자 71명(28.0%)보다 월등히 많았다. 직책은 사범이 58.7%로 가장 많았으며, 관장 37.0%, 기타(교범, 매니저 등) 4.3% 순이었다. 지역별로는 서울·인천·경기(43.0%), 부산·경상도(22.0%), 광주·전라도(19.0%), 대전·충청도(14.0%), 강원·제주도(2.0%) 순으로 나타났다.

수집된 자료 분석 과정에서 생긴 의문을 해결하고 보다 심도 깊은 자료를 수집하기 위해 연구진은 지도자 4명을 대상으로 심층면담을 실시하였다. 연구진은 평상시에 친분이 있는 태권도 지도자에게 의뢰해 심층면담에 참여 의사가 있는 지도자 4명을 추천받았다. 이들 중 태권도 분야의 전문성을 갖추고 있으며 심층면담에 참여 의사를 밝힌 관장 2명, 사범

1명, 매니저 1명 총 4명을 최종 연구 대상으로 선정하였다. 남자 지도자는 3명이고 여자 지도자는 1명이다. 지도자의 나이는 28~37세였으며, 지도경력은 5년부터 15년까지 다양하였다.

개발된 도장 상담매뉴얼의 내용 타당도와 효과 검증을 위하여 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수에 참여한 태권도 지도자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 먼저 개발된 태권도장 상담매뉴얼의 내용 타당도를 검증하기 위해 연수에 참여한 태권도 지도자 중 32명을 선정한 후 설문조사를 의뢰하였다.

2) 태권도장 상담매뉴얼 효과 검증

개발된 태권도장 상담매뉴얼의 효과 검증에 참여한 연구 참여자는 연수 참여자 231명이다. 구체적으로 사범이 116명(51.8%)으로 가장 많았으며 관장 96명(41.5%), 매니저 19명(5.1%) 순이었다. 성별은 남자 참여자가 많은 태권도의 특성상 남자 지도자가 180명(78.0%)으로 여자 지도자 51명(22.0%)보다 월등히 많았다. 지역별로는 서울·인천·경기 111명(48.0%), 부산·경상도 48명(21.0%), 광주·전라도 38명(16.0%), 대전·충청도 32명(14.0%), 강원·제주도 1명(0.5%), 기타 1명(0.5%) 순으로 나타났다.

2. 연구도구

1) 설문지

본 연구에서 사용한 설문지는 도장 상담 요구와 대처법 조사 설문지, 태권도장 상담매뉴얼 내용 타당도 설문지, 상담 자기효능감 설문지이다. 첫 번째, 도장 상담 요구 조사 설문지는 태권도장에서 되는 상담 요구와 그에 대한 대처법을 알아보기 위한 것으로 개방형 질문 2개로 구성되었다. 태권도 지도자들은 먼저 도장에서 가장 빈번하게 이루어지는 상담 내용 3가지를 직접 기재하고 상담 내용에 대해 어떻게 대처하는지를 요구한 개방형 질문에 응답하였다. 질문지 작성에는 약 5-10분이 소요되었다. 이와 같은 개방형 설문은 국내외에서 수행된 여러 선행연구(이상우, 김병준, 2013; Luke & Sinclair, 1991; Scanlan, Stein & Ravizza, 1989)에서 사용된 바 있으며 도장에서 지도자들에게 요구되는 상담 내용과 대처법을 구체적으로 밝히는데 유용한 도구라고 판단되었다.

두 번째 설문지는 개발된 태권도장 상담매뉴얼의 내용 타당도를 검증하기 위한 상담매뉴얼 내용타당도(CVR) 설문지이다. 연구진들은 7개의 상담 영역별로 영역을 가장 잘 대변하는 질문과 답변을 각각 2개씩 선정한 후 연수 참여자 32명에게 질문과 답변 내용이 얼마나 적절한지를 5점 척도로 체크하도록 하였다.

마지막으로 태권도장 상담매뉴얼의 효과검증을 위하여 상담 자기효능감 설문지를 활용하였다. 상담 자기효능감 설문지는 7개 상담영역별로 2-3개의 내용을 선정하여 총 17개 문항으로 구성되었다. 자기효능감은 상황이나 과제에 따라 세부적인 측정이 필요하기 때문에 각 상황에 맞는 척도가 필요하며 수준, 강도 등을 측정할 필요가 있다(김병준, 2019). 이에 본 연구에서는 상담 상황에 대한 상담 자기효능감을 측정하기 위해 10점 척도를 사용하였다. 상담 자기효능감 설문지는 연수 전과 후 2번 사용되었는데, 이때 연구 참여자의 일치도를 알아보기 위해 개인정보인 핸드폰 뒷자리를 적도록 하였다. 사용된 상담 자기효능감 설문지의 신뢰도는 .754~.907이었다.

2) 심층면담

개방형 설문자료의 보완과 추가 자료를 수집하기 위해 실시한 심층면담은 반구조화 면담 방식으로 진행하였고, 자료 수집 및 면담내용 녹취에 대하여 동의를 구한 후 실시하였다. 면담내용은 개방형 질문 응답을 토대로 진행된 전문가 회의 결과에 따라 태권도장에서 가장 빈번하게 요구되는 상담 내용 및 대처방법, 태권도장에서 가장 응대하기 어려운 상담내용 및 대처방법으로 구성하였다. 상담은 관장, 사범, 매니저로 구성된 4명의 참가자를 대상으로 참가자별로 평균 40분씩 1회의 면담을 진행하였고, 필요한 경우 추가 면담을 진행하였다.

3) 관련문헌 수집

태권도장 상담매뉴얼 개발에 앞서 매뉴얼 기본 틀과 상담기법을 결정하기 위해 관련 문헌을 수집하였다. 구체적으로 상담기법(강진형, 이종연, 유형근, 손형동, 2009; Greenberg, 2002), 상담 프로그램 개발(박명심, 김성희, 2009; 송미경, 이은경, 신효정, 2009; 최경원 등, 2012), 태권도장 상담 프로그램(윤정훈 등, 2013; 윤혜성 등, 2019) 등 관련 자료를 수집하였다. 또한 상담과 관련된 상담 이론, 철학과 윤리, 상담 기술, 고객 상담과 유사 종목·업종의 상담매뉴얼 관련 문헌도 함께 수집하였다. 특히 고객 상담매뉴얼과 일반 상담의 관련 교육 책자들을 수집하여 문제해결과 감정접근에 대하여 집중 분석하였다.

4) 우수 상담 도장 현장조사

대한태권도협회로부터 우수 상담 도장으로 알려진 태권도장 4곳을 추천받아 현장 조사를 실시하였다. 추천받은 도장은 경기 1곳, 인천 2곳, 포항 1곳이었다. 이들 도장의 현장조사를 통해 우수 상담 도장 지도자의 도장 경영철학, 상담 응대 사례를 발굴하고, 필요한 경우 심층 면담을 통해 각 영역별 상담 사례를 발굴하였다. 이 과정에서 도장 상담에 도움이 될 상담 기록지, 태권도의 우수성 언론보도 자료 활용, 태권도장 홍보 책자 등 도장 상담에 활용할 수 있는 자료를 함께 수집하였다.

3. 자료분석

1) 상담 요구 분석

개방형 설문 내용과 면담 자료는 귀납적 내용 분석(inductive content analysis)을 사용하여 분석하였다(Guda, 1981). 이 과정에서 추가 자료로 수집한 문헌고찰과 우수 상담 도장 현장조사 자료도 함께 분석하였다. 다음과 같은 방법으로 분석을 진행하였다. 먼저 수집된 자료는 모두 컴퓨터에 입력하였으며, 이때 원자료는 총 692개였다. 지도자들이 응답 내용은 짧게는 한 단어(예, ‘차량운행’)에서 길게는 한 문장(‘수련생들이 싸워서 한 명이 다쳐 학부모에게 전화할 때’)으로 이루어졌다. 이후 원자료를 유사성에 따라 소영역으로 분류하였으며, 이때 개념이 명확하지 않거나 여러 개념이 함께 들어가 있는 응답, 빈도가 1-2개 밖에 나타나지 않은 응답(예, ‘쉬는 시간에 우리 애 간식 좀 먹여주세요’)은 제외시켰다. 그 결과 692개 원자료 중에서 117개가 제외되어 총 575개 요인이 35개의 소영역로 분류되었다. 전문가 회의를 통해 35개의 소영역들은 의미있는 주제별로 묶어서 중영역으로 분류하였고, 그 결과 17개의 중영역으로 도출되었다. 중영역의 내용은 유사한 방법을 거쳐 최종적으로 7개의 대영역으로 분류되었다.

수집된 자료의 진실성과 타당성의 확보는 전문가 집단(태권도 지도 경력 20년 이상의 4명으로 구성)의 검토를 통해 진행하였다. 검토진은 원자료에 대해 개별적으로 소영역, 중영역, 대영역으로 상담 요구 영역을 분류하였다. 이후, 연구진이 분류한 내용과 검토진이 분류한 내용을 비교하여 차이가 있는 부분은 연구진과 검토진의 토론을 거쳐 상담 요구영역을 최종적으로 합의하였다.

2) 태권도장 상담매뉴얼의 내용 타당도 및 효과검증

개발된 태권도장 상담매뉴얼의 내용 타당도와 효과를 검증하기 위하여 Excel과 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 먼저 태권도장 상담매뉴얼의 내용타당도를 알아보기 위하여 Lawshe(1975)가 제시한 내용타당도 비율(content validity ratio:cvr)을 바탕으로 CVR값을 확인(30명 기준 CVR 최소값 .33)하였다. 또한 연구대상자들의 연구 참여자의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 설문지의 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였으며, 태권도장 상담매뉴얼의 효과검증을 위하여 대응표본 t 검증과 Cohen's d값을 사용하여 효과크기를 산출하였다.

4. 개발 절차

1) 태권도장 상담매뉴얼 개발 과정

본 연구는 도장에서 실제로 사용 가능한 실용적인 태권도장 상담매뉴얼을 개발하는 것이다. 연구진은 빈번하게 요구되는 상담 요구 상황을 파악하기 위해 전문가 회의(연구진, 전문가 집단)를 진행하여 태권도장에서 요구되는 상담요구와 대처방법에 대한 개방형 설문지를 개발하였고, 태권도 지도자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구진은 대한태권도 협회의 승인을 받아 협회에서 진행하는 미래인재양성 연수 담당자에게 연구 목적과 설문지 내용에 대해서 설명하여 동의를 구한 뒤 연수 장소에 직접 방문하여 자료를 수집하였다. 이외에 추가적인 자료 수집을 위해 태권도 지도자와의 심층면담 실시, 상담 관련 문헌 수집 그리고 우수 상담 태권도장 4개를 현장 조사하였다. 수집된 자료를 분석한 결과를 토대로 연구진은 도장등록, 수련 프로그램, 수련 효과, 심사 및 대회, 갈등과 부상, 차량운행, 휴관·퇴관 등 7개 상담 요구 영역을 선정하였다.

연구진은 전문가 집단과의 협의를 통해 7개 도장 상담요구 영역별로 상담기법을 선정하였다. 구체적으로 상담과 관련된 문헌(예, 상담 기법, 상담 프로그램 개발, 태권도장 상담 프로그램 등)을 참고하여 실제 상담사례에서 사용이 권장되며, 주로 사용되고 있는 14개의 상담기법을 최종 선정하였다(표 1). 이후, 상담요구 영역과 상담기법을 토대로 태권도장 상담매뉴얼 개념틀을 확정한 후 태권도장 상담매뉴얼을 개발하였다. 개발된 도장 상담매뉴얼의 내용타당도 검증을 위해 연구진은 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수에 참여한

태권도 지도자들을 직책(관장, 사범, 매니저)과 지도경력 등을 고려하여 구분한 세 모둠 중 사범(16명), 관장(13명), 매니저(3명)의 세 직책이 모두 포함된 B모둠, 32명을 대상으로 설문 조사 실시하였다.

표 1. 태권도장 주요 상담 기법

상담 기법	정의	상담매뉴얼에서 사용된 표현	참고문헌
경청	상대의 의미나 감정까지 이해하여 적극적 반응 보이기	“그렇게 생각하실 만 하네요”	Rogers (1957)
공감	상대의 생각과 감정을 공유하는 것으로 감정이 반영되는 것	“그렇게 되서 많이 속상하고 서운하셨겠습니다.”	노안영, 송현중 (2006)
수용적 태도	상대의 반응을 그대로 받아들이고 존중하지만 감정이 반영되지 않은 것	“네, 그렇게하시지요.”	강진형 등 (2009)
명료화	질문에 대해 되물어 보는 것	“차량운행 말씀하신거지요?”	고영남, 박선영 (2013)
안심 시키기	긍정적 정보를 제공하여 불안과 걱정을 줄여주는 것	“힘든 내색하지 않고 의젓하게 잘 따라 합니다”	Wallerstein & Robbins(1956)
반영	감정과 생각을 듣고 다른 방법으로 표현하는 것	“버릇없는 아이로 보일까봐 걱정하고 계신 것 같습니다”	Greenberg (2002)
바꾸어 말하기	상대 말을 간단하게 정리하여 의도를 구체적으로 요약해서 전달하는 것	“지금 말씀하신 것이 ~맞지요?”	김정규 (1996)
칭찬 하기	상대방의 행동을 긍정적으로 인정해서 강화해 주는 것	“어린 수련생들을 잘 챙겨주고 잘 어울리며 지내고 있습니다”	윤채영, 강명숙, 김정섭(2009)
자기 개방화	자신의 개인적인 사항을 드러내 상대방에게 전달하는 것	“저도 부상이 있었을 때 포기할까 생각한 적이 있었습니다”	노안영, 송현중 (2006)
진정성	가식 없이 진심을 전달하는 것	“한 번 더 신경 쓰겠습니다”	Rogers (1957)
정보 제공	질문에 대한 답변을 제공하는 것	“수련 기간에 따라 다소 차이가 있습니다”	Hill & O'Grady (1985)
요약	상담의 여러 대화 내용을 하나로 정리하는 것	“간단히 요약을 하면, 어머니 말씀은 ~, ~ 이네요”	노안영, 송현중 (2006)
직면	모르거나 인정하기를 거부하는 것을 받아들이도록 하는 것	“안내문 확인은 해보셨나요?”	Hill & O' Brien (1999)
직접적 안내	안내문 전달 및 상대방에게 직접적으로 전달 · 권유 · 권장	“이렇게 해보시는 것은 어떠까요?”	노안영, 송현중(2006)

2) 태권도장 상담매뉴얼 연수 효과 검증

개발된 태권도장 상담매뉴얼의 효과를 검증하기 위해 연구진은 2019년 10월 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수를 1차와 2차로 나누어 총 2번 진행하였다. 연수는 도장 상담 영역별 소주제의 핵심 내용에 대한 강의와 실습으로 구성되었으며 총 7시간 동안 진행되었다. 연구진은 전문가 집단과 함께 개발된 7개 영역별로 가장 핵심이 되는 내용을 1-2개 선정하였다. 선정된 7개의 핵심 내용은 다시 상담준비 및 등록 상담법, 호소문제 및 요구사항 상담법, 불만제기 상담법 등 3개의 주제로 재분류되었다. 연구진은 연수 참여자를 직책(관장, 사범, 매니저)과 지도경력 등을 고려하여 세 모둠으로 구분하였다. 연수 참여자는 각 주제별로 1시간 30분 동안 교육을 받은 후 다음 주제로 이동하였다. 교육 연수가 끝난 후 연수 전에 비해 상담 자기효능감이 얼마나 향상되었는가를 조사하기 위해 상담 자기효능감 설문지를 사용하여 그 효과를 검증하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 태권도장 상담매뉴얼 개발

1) 도장 상담 요구 탐색 결과

도장에서 빈번하게 요구되는 상담 내용이라고 응답한 내용은 귀납적 내용 분석 과정을 거치면서 영역(35개), 중영역(17개), 대영역(7개)로 분류되었다(표 2). 도장에서 요구되는 상담 내용이 매우 다양하고 구체적이었다. 대영역의 반응 빈도를 살펴보면, ‘도장등록’이 전체 반응에서 26.96%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 ‘수련효과’(18.96%), ‘심사 및 대회’(14.43%), ‘수련프로그램’(11.48%), ‘휴관·퇴관’(10.61%), ‘차량운행’(8.87%), ‘갈등과 부상’(8.69%) 순으로 나타났다.

(1) 도장 등록

‘도장 등록’ 영역은 ‘성격, 부상 걱정’(14.26%), ‘수련비 할인’(7.31%), ‘상담 요구’(5.22%), ‘등록 보류’(1.04%) 등이 포함된다. 도장 등록 상담에서 부모가 가장 빈번하게 하는 질문은

표 2. 도장에서 요구되는 상담 내용 분석

소영역	중영역	대영역
태권도를 하면 위험하지 않나요(36개, 6.21%) 아이가 어린데 괜찮을까요(26개, 4.6%) 아이가 소심한데 적응할 수 있을까요(20개, 3.45%)	등록 전 성격, 부상 걱정 (77개, 13.39%)	도장 등록 (155개, 26.96%)
수련비 할인 되나요(28개, 4.9%) 서비스는 혹시 없나요(14개, 2.4%)	수련비 할인 요구 (42개, 7.31%)	
지금 상담 가능한가요(25개, 4.36%)	상담 요구(30개, 5.22%)	
조금 더 알아보고 다시 올게요(6개, 1.04%)	등록 보류(6개, 1.04%)	
아이가 말을 너무 안들어요, 혼내주세요(24개, 4.1%) 태권도장에서 나쁜 말(행동)을 배워왔어요(20개, 3.52%) 어른들에게 인사를 잘 안해요(6개, 1.08%)	인성교육 요청(50개, 8.7%)	수련 효과 (109개, 18.96%)
키나 체중 변화가 별로 없네요(19개, 3.23%) 왜 다른 아이보다 실력이 늘지 않죠(12개, 2.16%)	신체적인 효과 요구 (31개, 5.39%)	
아이가 너무 소심·산만해요(19개, 3.34%) 배운 태권도로 친구들을 때려요(9개, 1.53%)	성격·행동문제 (28개, 4.87%)	
왜 다른 데보다 심사비가 비싸요(36개, 6.22%) 비싼데 꼭 심사 봐야해요(14개, 2.37%)	심사비 불만 (50개, 8.5%)	심사 및 대회 (83개, 14.43%)
그냥 띠 바꿔주세요(11개, 1.98%) 왜 불합격 된 거예요(7개, 1.26%)	무리한 심사결과 변경요청 (18개, 3.24%)	
특별반(선수단, 시범단)에 넣어주세요(9개, 1.52%) 대회 나가는 걸 무서워하네요(6개, 1.08%)	대회 출전 요구 및 거부 (15개, 2.6%)	
어떤 것들을 가르치나요(20개, 3.41%) 학교체육도 해주는 거죠(15개, 2.65%) 줄넘기 수업도 있나요(12개, 2.12%)	프로그램 안내 (47개, 8.18%)	수련프로그램 (66개, 11.48%)
수련시간 변경해주세요(11개, 1.97%) 주5회인데 주3회 가능할까요(8개, 1.47%)	수련시간 변경 (19개, 3.3%)	
부상 때문에·방학 동안 쉬려고요(25개, 4.4%) 태권도만 하려고 해서 당분간 쉬려고요(14개, 2.38%)	부상 등으로 휴관 희망 (39개, 6.78%)	휴관·퇴관 (61개, 10.61%)
이사를 가게 되었어요(9개, 1.63%) 학업에 집중해야 해서요(7개, 1.22%) (특정 띠, 품·단 등)목표를 다 이루었어요(6개, 0.98%)	퇴관 (22개, 3.83%)	
시간 또는 장소 변경해주세요(20개, 3.53%) 가깝구나 차량운행 해주시면 안되요(19개, 3.08%)	차량운행 변경 (39개, 6.61%)	차량운행 (51개, 8.87%)
왜 차량운행을 못해준다는 거예요(6개, 1.08%) 아직도 아이가 도착을 하지 않았어요(4개, 0.75%) 운전을 난폭하게 하시네요(2개, 0.43%)	차량운행 불만 (12개, 2.26%)	
수련하다가 다쳤다고 하네요(16개, 2.7%) 아이가 다쳐서 왔네요(9개, 1.65%)	수련 중 부상 (27개, 4.3%)	갈등과 부상 (50개, 8.69%)
싸웠다는데 무슨 일 이에요(15개, 2.61%) 아이가 맞고 왔다는데 무슨 일이죠(10개, 1.73%)	수련생 간 다툼 (23개, 4.34%)	

성격과 부상에 대한 걱정으로 아래 면담에서 같이 지도자들은 수련비 할인 요청 등과 같은 내용보다는 수련생의 부상이나 도장 적응에 대한 상담을 가장 어려워했다. 성격, 부상에 대한 걱정은 나이가 어린 수련생의 부모일수록 많이 하는 것으로 밝혀졌다. 지도자들은 이러한 부모들의 걱정을 덜어주기 위해 나이별 수련반 운영과 지도자가 많은 관심을 갖고 지도하고 있다고 응답하였다.

“유치원생이나 저학년 어머니들은 애들이 어려서 다치지 않을까 걱정을 하세요. 저희가 최대한 신경 써서 지도하니까 걱정하지 말라고 말씀드려도 계속 걱정하시더라고요. 수련비 할인이나 서비스 요청은 관장님이 이야기 해주신대로 이야기 하면 되는데, 저 같이 경험이 부족한 사람은 대답하기 어려워요” - C 참여자

(2) 수련 효과

‘수련 효과’ 영역은 ‘인성교육 요청’이 8.7%로 빈도가 가장 많았으며, 그다음으로는 ‘신체적 수련 효과’ 5.39%, ‘성격·행동문제’ 4.87% 순이었다. 부모는 기대했던 수련효과가 확인되지 않거나 문제 행동으로 인해 개별 지도를 요구할 때 상담을 요청하는 것으로 확인되었다. 수련 효과 상담 시 부모 상담을 담당하는 매니저의 경우 상담에 큰 어려움을 느끼지 않지만 상담 경험이 부족한 사범의 경우 상담에 어려움을 겪는 것으로 밝혀졌다. 특히, 수련 효과에 대해 제대로 면담하지 못할 경우 수련생의 퇴관으로 이어질 수 있기 때문에 상담 부담감이 크다고 했다. 일부 지도자의 경우 부모가 수련과 상관없는 인성교육을 요청할 때 거절할 수 없는 입장으로 이에 대한 대처가 어렵다고 응답하였다.

“가정에서 대든다고 교육을 요청하신 부모가 있었어요. 그래서 요청에 따라서 제가 직접 따로 예절 교육을 진행했는데 얼마 안되서 아이가 힘들어한다고 관두었어요. 예절이나 인성 교육을 요청받았을 때 거절할 수 없는 입장이라 허무했어요.” -D 참여자

(3) 심사 및 대회

‘심사 및 대회’ 영역은 심사비 불만(8.5%), 무리한 심사 결과 변경 요청(3.24%), 대회출전(2.6%) 3개의 중영역이 확인되었다. 지도자는 부모가 심사비 불만, 타 수련생과의 심사 결과 비교, 심사 불합격 이유 등과 관련된 문제를 동시에 제기하는 경우가 많다고 응답했다. 특히, 승품·단 심사와 대회출전의 경우 별도로 요구되는 비용에 대한 부모의 불만이 많아 이에 대한 대처가 어려운 것으로 밝혀졌다. 이때 타 도장과의 비교를 하는 내용도 다수 확인되었다.

“심사에서 떨어졌을 때, ‘왜 우리 애만 떨어진거예요?’ 그러면 해당 수련생만 떨어진 게 아니라 다른 아이도 떨어졌다고 말씀드리거든요. 아니면 못한 부분이 있으면 이런 부분 못했다고 말씀드려요.” - A 참여자

“식사비, 간식비, 추가 수련비를 포함한 심사비를 안내하는데 다른 도장과 비교하면서 왜 저희 도장이 더 심사비가 더 많이 받는 거냐고 물어보세요.” - B 참여자

(4) 수련 프로그램

부모는 어떤 수련 프로그램을 진행하는지, 학교체육 등 기타 활동도 진행하고 있는지에 대해 관심이 많았다. 지도자들은 도장에서 준비한 수련 프로그램 관련 책자, 통신문 등을 상담자료로 활용하고 상담에 큰 어려움은 없었다. 그러나 수련생의 하교시간과 학원시간에 맞추어 수련시간 변경을 요청하는 경우 수련생에게 적합한 수련시간으로 변경을 유도하는데 어려움을 느끼고 있었다.

“학원시간이랑 맞지 않는다고 저녁 수련 시간으로 옮겨 달라고 전화하는 경우가 있어요. 그 시간은 주로 중고등부, 선수부로 운영하고 있어 초등학생이 오면 다칠 수 있고 그래서 부모님에게 원래 정해진 수련시간으로 보내달라고 말씀 드리는데, 자꾸 수련시간을 바꿔 달라고 하죠. 그럴땐 참 난감해요.” - A 참여자

(5) 휴관 · 퇴관

다수의 태권도 지도자들은 부상 등으로 휴관 희망(6.78%), 퇴관(3.83%) 빈도 순으로 휴관 · 퇴관 상담 요구에 대처를 어려워하고 있었다. 특히, 이사와 같이 퇴관 사유가 명확한 경우 상담이 어렵지 않지만 수련생과의 갈등, 차량운행 불만 등으로 인한 감정적인 퇴관 상담의 경우 어떻게 대처해야할지 몰라 어려워하는 것으로 나타났다. 이에 대한 내용은 면담 내용을 통해서도 확인할 수 있었다. 휴관의 경우 대체적으로 학업을 위해, 학년이 높아지면서 학업의 비중을 높이기 위해 혹은 수준이 맞지 않아서, 사춘기로 인한 휴관 등이 주를 이었고, 태권도 수련에 대한 싫증, 흥미 상실, 수련비 부담도 휴관 상담 요구의 이유로 나타났다.

“대부분 진학하면서 학원을 다니거나, 태권도가 나이에 맞지 않다고 생각하고 이야기 하는 경우가 있어요. 휴관은 설득을 잘못하면 퇴관이 될까봐 남은 기간을 미뤄드릴테니 후에 꼭 오라고 해요.” - D 참여자

(6) 차량운행

‘차량운행’영역은 차량운행 변경(6.61%), 차량운행 불만(2.26%)으로 주로 요구사항과 불만내용으로 이루어졌다. 차량운행 변경을 요청할 경우 대부분의 지도자들은 무리가 되더라도 차량운행을 변경해주거나 추가 차량을 운행해서라도 차량운행 변경 요청을 수용하는 것으로 밝혀졌다. 또한, 지도자의 잘못과 상관없이 날씨 등의 이유로 차량운행이 지연되었거나 수련생의 잘못으로 차량에 탑승하지 못하는 경우에도 부모의 불만을 수용하는 것으로 확인되었다. 특히 부모의 차량운행 변경 요청을 거절할 때 부모가 서운해하는 감정 표현에 대해 지도자는 대처하기 어려웠다.

“가끔 몇몇 분들은 무리하게 부탁하셔서 어쩔 수 없이 수용하는 경우가 많이 있어요. …(생략)… 늦어지는 경우 저희가 따로 부모님께도 문자로 연락을 드렸거든요. ‘죄송합니다. 다음에는 이런 일 없도록 신경 쓰도록 하겠습니다.’라고 했는데 그 다음 달에 퇴관하더라고요” - C 참여자

(7) 갈등과 부상

다수의 태권도 지도자들은 수련생간의 갈등과 부상을 부모에게 전달하는데 어려움을 겪는 것으로 확인되었다. 구체적으로 수련 중 부상은 4.3%, 수련생 간의 다툼은 3.43%를 차지하였다. 부상은 수련 시, 친구들과 놀다가, 친구와 싸우는 상황에서 발생하였다. 이때 부모는 부상 원인을 상대 수련생이나 지도자의 관리 소홀로 돌리는 경우가 많아 지도자들은 대처하는데 어려움을 겪는 것으로 확인되었다. 한편, 갈등과 부상에서 대부분의 지도자는 직접적인 잘못이 없더라도 관리 소홀에 대한 책임으로 부모의 불만이나 책망을 무조건 수용하는 것으로 나타났다.

“도장에서는 아무렇지 않다가 집에 가서 아프다고 하는 수련생도 있어요. 그러면 학부모님이 도장에서는 왜 애가 다친 걸 몰랐냐고, 알았으면 바로 전달을 해주거나 치치를 해주었어야 하는 거 아니냐고 불만을 말씀하세요. 그러면 먼저 죄송하다고 하고, 말을 안 해서 몰랐다고 해요.” - B 참여자

2) 태권도장 상담매뉴얼 예시

태권도장 상담매뉴얼의 현장 적용성을 높이기 위해 연구진은 상담 기법을 적용한 표준화된

태권도장의 상담매뉴얼을 개발한다는 기본 전제를 마련하였다. 이에 연구진은 7개 상담 요구 영역을 확정된 후 영역별로 적합한 상담기법을 선정하였다. 구체적으로 연구진은 개방형 설문지, 심층면담, 관련 문헌 수집, 우수 상담 태권도장 현장 조사 등을 통해 14개의 상담기법을 선정한 후 상담 요구 영역별로 적합한 상담 기법을 배정하였다. 상담 기법을 적용한 표준화된 도장 상담매뉴얼 콘텐츠는 5개 항목(주제, 개요, 대처법, 상담내용과 답변, 상담원칙)으로 구성되어 있다. 수련효과와 예로 도장 도장 상담매뉴얼의 구성과 내용을 제시하면 <표 3>과 같다.

본 연구에서 제시한 태권도장 상담매뉴얼은 개방형 설문, 우수 도장 사례 및 지도자들과의 심층면담을 통해 발굴되었다. 또한 태권도 전문지식과 상담이론에 근거한 각 상황별 상담 기법과 프로세스가 포함되어 있기 때문에 효과가 매우 우수할 것으로 기대된다. 이외에도 도장에서 실시하는 상담에 있어서 태권도 지도자들에게 필요한 ‘권장 상담’과 ‘비권장 상담’을 비교할 수 있도록 제시하였다. 상담이론에 근거한 권장상담과 달리 비권장 상담은 태권도 도장에서 지도자들의 자신들의 경험에만 입각하여 상담을 진행하거나, 질문자의 의도를 제대로 파악하지 못하여 부정적인 결과를 야기할 수 있는 상담들을 기반으로 하였다.

표 3. 태권도장 상담매뉴얼 콘텐츠 예시

항목	콘텐츠 예시	구체적인 내용
1. 주제	03. 수련 효과 1) 신체적 수련 효과	대영역과 중영역에 제시된 내용 제시
2. 개요	- '기가 크나요?'란 어떤 어역하죠?, '힘들지 않나요?', '다치지 않나요?'라고 하는 말들은 '말 수 있도록 도와주세요', '힘들거나 다치지 않았으면 좋겠어요'의 바람을 우회적으로 표현한 것일 수 있다.	상담 내용에 대한 전반적인 이해를 돕기 위한 내용으로 주제에 대한 의미와 상담의 의도 제시
3. 대처법	대처법 태권도 수련은 운동운동으로 전신에 고된 자극을 주어 신체발달이나 성장변화에 중요한 운동이다. 신체발달이나 변화를 반영한 운동 프로그램이 준비되어 있으며, 지도자가 수련생 개개인의 수련목표를 인식하고 있음을 알려주며 격정에 공감해야 한다. 신체와 관련한 운동효과는 개인차가 크고 단기간에 나타나기 어려우므로 장기간 꾸준한 노력이 필요하다. 부모와 수련생과 지도자가 공통의 목표를 갖도록 진정성 있게 접근하여 공조관계를 이끌어 내야 한다.	상담 내용에 적합한 상담 대처법을 소개, 이때 선정된 상담기법 중심으로 서술
4. 상담 내용과 답변	① 태권도 수련을 일 년 넘게 하는데도 살이 안 빠지네요. <권장> · 지도자가 태권도 수련을 장기적으로 병행해도 살이 빠지지 않아서 걱정하고 계시는 거죠? 저도 생각보다 체중이 빠지지 않아서 유심히 지켜보는 중이었는데 어떡하든 걱정하고 계시네요. (반응) <비권장> · 많이 빠졌는데요. (반박) · 우린가 운동을 아무리 많이 시켜도 많이 먹으니깐 안 빠지는 겁니다. (배년) · 저희가 운동을 더 많이 시켜서 배 드려주세요. (행복적인 태도)	상담 내용에 대한 권장 답변과 비권장 답변 제시. 이때 사용되는 상담 기법을 함께 제시. 핵심 단어는 진하게 표시해 상담 시 핵심 단어가 포함되도록 유도
5. 상담원칙	상담원칙 - 반응: 상담 초기 단계에서 많이 활용되는 기법으로 수련생 부모의 감정, 생각 또는 태도를 태권도 지도자가 다른 말로 부연해 전달하는 것이다.	권장 답변에서 핵심적으로 사용되었던 상담 기법을 상담에서 어떻게 사용되는지 정리해 소개

3) 내용 타당도(CVR) 검증

개발된 태권도장 상담매뉴얼의 내용타당도 검증을 위해 연구진은 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수에 참여한 태권도 지도자 32명을 대상으로 설문조사 실시하였다. 각 항목별 CVR 값은 도장등록 .61, 수련효과 .61, 심사 및 대회 .64, 수련 프로그램 .42, 휴관·퇴관 .70, 갈등과 부상 .60, 차량운행 .39로 모든 문항에 대해 전체 연구 참여자들은 ‘적절하다’ 이상으로 응답하였다. 이 결과는 30명 기준의 CVR 최소값 .33이상으로 내용타당도를 확보하였다. 내용 타당도의 검증결과는 <표 4>와 같다.

표 4. 태권도장 상담매뉴얼의 내용 타당도

	<i>M</i>	<i>SD</i>	CVR
도장등록	4.26	.80	.61
수련효과	4.29	.90	.61
심사 및 대회	4.36	.84	.64
수련 프로그램	4.14	.92	.42
휴관·퇴관	4.36	.73	.70
갈등과 부상	4.41	.95	.60
차량운행	3.91	1.35	.39

2. 태권도장 상담매뉴얼 연수 효과

개발된 도장 상담매뉴얼의 효과를 검증하기 위해 태권도장 상담매뉴얼 활용법 지도자 연수에 참여한 태권도 지도자를 대상으로 상담 자기효능감 설문조사를 실시하였다. 구체적으로 도장등록, 수련 프로그램, 수련 효과, 심사 및 대회, 갈등과 부상, 차량운행, 휴관·퇴관 상황에 대한 상담매뉴얼의 효과를 알아보기 위하여 대응표본 *t*검증과 Cohen's *d*값을 사용하여 효과크기를 알아보았고, 태권도장 상담매뉴얼이 도장상담에 미치는 영향의 차이를 분석한 결과는 <표 5>와 같다.

상담매뉴얼을 통해 도장 등록, 수련 프로그램, 수련 효과, 심사 및 대회, 갈등과 부상, 차량운행, 휴관·퇴관 상담 모두 통계적으로 유의하게 증가하는 것으로 나타났다(<표 5>). 구체적으로 도장등록은 사전($M=5.89$), 사후($M=7.46$)로 유의하게 증가하는 것으로 나타났

으며($t=-9.632$), 수련 프로그램은 사전($M=6.74$), 사후($M=7.81$)로 유의하게 증가하였다. 수련 효과는 사전($M=5.95$), 사후($M=7.41$)로 유의하게 증가하였고, 심사 및 대회는 사전($M=5.98$), 사후($M=7.52$)로 유의하게 증가하였으며, 갈등과 부상은 사전($M=5.60$), 사후($M=7.31$)로 유의하게 증가하였다. 또한 차량운행은 사전($M=6.11$), 사후($M=7.43$)으로 유의하게 증가하였으며, 휴관·퇴관은 사전($M=4.94$), 사후($M=6.97$)로 유의하게 증가하였다.

효과크기(ES)는 .3~.5이하는 작은 크기, .5~.7이하는 중간 크기, .7이상은 아주 큰 크기의 효과가 있다고 판단한다(윤경희, 2008). <표 5>에서 제시되고 있는 태권도 지도자들의 상담 자기효능감의 효과크기를 살펴보면 도장등록이 .70, 수련프로그램 .45, 수련효과 .63, 심사 및 대회 .69, 갈등과 부상 .77, 차량운행 .50, 휴관·퇴관이 .91로 나타나 태권도 상담매뉴얼 연수가 전반적으로 태권도 지도자들의 상담 자기효능감에 큰 효과를 주었음을 확인할 수 있었다.

표 5. 태권도장 상담 자기효능감 사전, 사후 차이분석

요인	사전 (pre-test)		사후 (post-test)		<i>t</i>	ES
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>		
도장등록	5.89	2.23	7.46	1.65	-9.632***	.70
수련 프로그램	6.74	2.38	7.81	1.59	-6.137***	.45
수련 효과	5.95	2.30	7.41	1.68	-7.932***	.63
심사 및 대회	5.98	2.24	7.52	1.60	-8.555***	.69
갈등과 부상	5.60	2.21	7.31	1.70	-9.609***	.77
차량운행	6.11	2.63	7.43	1.83	-6.516***	.50
휴관·퇴관	4.94	2.23	6.97	2.04	-11.204***	.91

$p^{***} < .001$

V. 논의 및 제언

1. 논의

태권도장에서의 상담은 부모와 수련생의 문제해결이나 교육 다양한 교육 서비스를 제공하기 위한 문제해결의 통로로 사용되고 있다(진재성 등, 2019). 따라서 태권도 현장에서 수련생을 지도하는 지도자에게는 수련생들의 수행향상에만 초점을 맞추는 교육자로서의 역할 뿐 아니라, 도장의 원활한 운영을 위한 좋은 상담사로서의 역할을 필요로 한다. 그 결과 최근 태권도 현장에서는 지도자들의 경험을 기반으로 진행되었던 상담방식에서 벗어나 교육전문가이자 상담전문가로서의 역량을 갖춘 태권도 지도자들의 자질 향상에 높은 관심이 생겨나고 있다(윤혜성 등, 2019). 이에 본 연구에서는 태권도장의 표준화된 상담 제공과 효율적인 상담진행을 위해 상담 기법을 적용한 태권도장 상담매뉴얼을 개발하고, 그 효과를 검증하고자 하였다.

본 연구에서는 실제 현장에서 가장 빈번하게 발생하는 상담 요구를 파악하기 위해 개방형 설문지를 이용해 태권도장의 상담 요구 영역을 도출하였다. 그 결과, 태권도 도장에서 요구되는 상담 내용은 7개의 대영역으로 분류하였으며, 이에 대한 내용으로는 도장등록부터 휴관·퇴관까지 매우 다양한 상담영역이 나타났다. 대표적인 상담영역으로는 도장등록(26.96%), 수련효과(18.96%), 심사 및 대회(14.43%), 수련 프로그램(11.48%)이 나타났다. 이는 많은 학부모들은 자녀의 신체와 정신을 변화시키고자 자녀의 태권도 수련을 권유하며, 태권도장을 선택할 때 지도자의 첫인상과 친절함과 같은 특성이나 자질을 중요시하기 때문에 태권도장에서 등록상담이 매우 중요하다는 선행연구들(진중의, 김종길, 김원대, 2011; 윤혜성 등, 2019; 정희철, 이강현, 구민재, 2014)의 결과를 지지해주는 결과이며, 태권도장에서의 상담은 수련과 관련된 내용뿐 아니라 수련을 통해 나타나는 결과들에 대한 불만을 제기하는 상담이 빈번하게 이루어진다고 해석 할 수 있다.

한편, 지도자들은 휴관·퇴관(10.61%), 갈등과 부상(8.69%)과 같이 감정적으로 예민할 수 있는 내용에 대해 태권도 지도자의 잘못이나 실수가 없었더라도 학부모와의 갈등을 피하고 수련생의 이탈을 막기 위해 무조건적으로 수용한다고 응답하였다. 이는 태권도 휴관·퇴관의 결정적인 이유는 학부모의 낮은 만족수준이며, 수련생관리를 위해서는 학부모 관리에 많은 노력을 기울여야 한다는 선행연구의 결과(이경호, 김종경, 2008; 정희철 등, 2014)를

부분적으로 지지해주는 결과이다. 즉, 수련생의 이탈이나 휴관은 태권도 지도자의 생계에 직접적인 영향을 미치기 때문에 태권도 지도자는 수련생·부모의 요구를 수용할 수 밖에 없는 현실을 반영한 결과라고 할 수 있다. 하지만 태권도 지도자는 교육자로서 장기적인 관점에서 교육적 가치 향상의 추구, 부모와의 신뢰관계 및 체계적인 수련생 관리를 위해 각 요구에 맞는 알맞은 대처를 숙달할 필요가 있다고 사료된다.

또한, 태권도 지도자의 상담 내용은 태권도 수련 효과나 수련프로그램과 같이 태권도 수련이 갖고 있는 고유한 기능들에 대한 내용 뿐 아니라 갈등과 부상, 심사 및 대회 결과, 차량운행과 같은 수련 외적인 요인이 더욱 많은 비중을 차지한다는 것으로 나타났다. 이는 태권도 수련생의 지속적이고 효과적인 수련을 위해 태권도장은 여러 가지 다양한 수련 프로그램을 개발하는 것은 물론이고, 환경적인 요소를 향상시켜야 하며, 서비스 품질을 개선해야 할 필요가 있다는 선행연구(조치훈, 2011)의 결과를 지지해주는 결과이다. 따라서 현재 진행되고 있는 태권도 도장 관장과 사범을 위한 연수나 재교육 프로그램 진행 시 태권도 수련이 갖고 있는 본질적인 영역에 대한 교육 뿐 아니라 환경개선, 서비스 품질 개선 등의 교육이 포함될 필요가 있다고 판단된다.

본 연구에서 밝혀진 도장 상담 요구영역에 포함된 수련생간의 갈등과 부상 영역은 태권도 지도 상황에서 지도자가 겪는 어려움과 상담 부분 일치하는 것으로 나타났다. 선행연구(김윤희, 2015; 임태희, 양진방, 2004)에 따르면 태권도 지도자들은 수련생의 갈등이나 부상, 수련 방해 행동이나 부모와의 갈등 등으로 인해 많은 어려움을 겪고 있으며, 이러한 문제를 해결하기 위해 가장 많이 사용하는 방법은 상담이다. 태권도 수련을 진행할 때 지도자의 교육 철학과 가치관이 중요하듯이 상담 전문가 역할을 수행해야 하는 태권도 지도자들에게 상담 철학이나 상담이론, 올바른 상담기법의 사용은 매우 중요하다(진재성 등, 2019). 하지만 지금까지 태권도장에서 이루어진 상담은 체계화된 방법을 통해 문제를 해결하기보다 지도자들의 경험적 지식을 토대로 상담이 진행되고 있는 경우가 많기 때문에 태권도장에서 일어날 수 있는 부모·수련생의 상담 요구에 따른 상담 원칙과 방법을 찾아내고, 현장에서 지도자가 사용할 수 있는 바람직한 상담매뉴얼이 개발되었다는 것은 큰 의미가 있다.

그동안 태권도장 상담과 관련된 선행연구들(남행웅 등, 2011; 이정학 등, 2010)에서는 태권도장에서 체계적인 상담이 필요하다는 주장이 제기되었을 뿐 구체적인 상담방법이나 절차에 대한 표준화된 방법이 제시되지 못하였다. 이에 윤혜성 등(2019)은 체계적인 상담모델이 전무한 태권도 현장에서 새롭게 개발되는 상담 매뉴얼은 지도자들의 상담 효율성을 높여

줄 수 있다고 보고하였다. 본 연구에서 개발된 상담매뉴얼은 태권도장에서 다양하게 발생하는 상담상황에 대한 체계적인 접근을 시도하였고, 상담이론과 기법(고영남, 박선영, 2013; Shertzer & Stone, 1968)에 근거한 구체적인 상담절차와 표준화된 방법을 제시하였기 때문에 체계화된 상담매뉴얼에 대한 교육 경험이 적은 태권도 지도자들의 상담 능력 신장에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것으로 생각된다.

한편, 개발된 태권도장 상담매뉴얼 콘텐츠의 활용을 학습하는 연수를 통해 태권도 지도자들의 상담 자기효능감이 향상된 것을 확인할 수 있었다. 이는 지도자를 대상으로 진행되는 1회성 연수로도 지도자의 자기효능감이나 자신감, 지도행동을 향상시킬 수 있다는 선행연구(Kim & Cheon, 2018)의 결과를 지지해주는 결과이다. 즉, 본 연구에서 개발된 태권도장 상담매뉴얼 콘텐츠는 높은 현장적용가치를 지니고 있으며, 태권도장 상담매뉴얼을 통해 태권도 지도자는 스스로 자신만의 상담철학, 원칙, 언어를 구축할 수 있는 능력을 배양시켜 줄 수 있을 것이라고 판단된다. 더불어 개발된 상담매뉴얼 콘텐츠는 도장 선택을 위한 강점 정보 전달의 방법과 수련생의 도장 만족도, 지도자 만족도 향상과 부모의 도장 만족도 향상에 도움을 줄 수 있으며, 또한 부모나 수련생이 호소하는 문제를 해결하거나 여러 가지 갈등이나 불만사항들을 해결하는데 유용하게 사용될 수 있을 것으로 생각된다.

마지막으로 많은 연구에서 검증된 상담이론이나 상담기법을 토대로 한 태권도 상담매뉴얼을 개발되고, 이에 대한 연수가 꾸준히 진행 될 경우, 태권도 지도자들의 자기효능감 향상에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 자기효능감은 실제 수행을 예측할 수 있는 강력한 방법으로 그동안 진행된 KTA 태권도 인성교육 연수나 코칭언어 연수와 같이 태권도 지도자를 대상으로 진행된 연수 프로그램들은 태권도 지도자들에게 높은 만족도를 제공하였으며, 태권도 지도자들의 자기효능감에 긍정적인 역할을 한 것으로 알려져 있다(대한태권도협회, 김병준, 임태희, 정문자, 최중구, 2013; 정문자, 최중구, 김병준, 김윤희, 이종천, 2015; Kim & Cheon, 2018). 이와 마찬가지로 태권도 도장에서 상담 전문능력을 신장시킬 수 있는 태권도 상담과 관련된 연수가 지속적으로 진행된다면, 태권도 지도자들의 상담 자신감과 상담 자기효능감이 높이고, 태권도 지도자 스스로 전문성을 재고하는 계기가 될 수 있으며, 이는 도장 이미지 향상, 신규 등록 및 재등록 비율의 향상으로 이어져 전반적인 도장 경영 환경 개선에도 큰 효과를 나타낼 것으로 기대된다.

2. 제언

연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 상담매뉴얼 활용법 연수를 진행한 후 연수 참가자들의 자기효능감의 변화추이로 상담매뉴얼의 긍정적인 효과를 확인하였다. 추후 연구에서는 상담매뉴얼을 직접적으로 적용해본 지도자들을 대상으로 상담매뉴얼 전, 후의 상담 자기효능감 변화를 확인하거나 도장에서 나타난 긍정적 효과들(부모·수련생, 운영관리 효율 등)을 확인할 수 있는 연구가 진행된다면 개발된 상담매뉴얼의 효과성을 보다 구체적으로 검증할 수 있을 것이다.

둘째, 상담매뉴얼의 효과를 검증하기 위해 연수에 상담매뉴얼 활용법 연수에 참여한 지도자들을 대상으로 자기효능감의 변화 추이로 확인하였다. 하지만 실제 내담자가 되는 부모·수련생의 실질적 상담 만족도와 상이할 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 태권도장 상담을 제공받는 부모·수련생의 상담 의도와 개발된 상담매뉴얼에 대한 반응을 알아보기 위해 내담자의 상담 의도와 만족도에 초점을 둔 후속 연구를 진행할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 태권도장에서 빈번하게 요구되는 상담 요구에 대한 상담매뉴얼을 개발하는데 초점을 두었기 때문에 각 태권도장의 특성에 따른 맞춤형 상담 서비스 정보나 상담 대상에 따른 상담 서비스 제공을 하는 부분에 있어서는 다소 미흡하다. 따라서 상담매뉴얼 콘텐츠를 활용하기에 앞서 상담철학과 태권도장 특성 분석을 통해 자기화하는 과정을 필요로 한다. 또한 다양한 상담 대상에 따른 상담 특성화를 고려하여 연구가 진행된다면 보다 현장에 실질적인 도움을 줄 수 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강진형, 이종연, 유형근, 손현동(2009). **상담자 윤리**. 서울: 학지사.
- 고영남, 박선영(2013). **상담심리의 이론과 적용**. 파주: 양서원.
- 김미량, 이동현(2009). 노인의 운동행동지속을 위한 운동심리상담 프로그램 효과검증. **한국스포츠학회지**, 20(3), 49-60.
- 김미지(2009). 초보상담사가 상담에서 경험하는 어려움: 문항개발. **청소년상담연구**, 17(2), 21-37.
- 김병준(2019). **스포츠심리학의 정석**. 서울: 레인보우북스.
- 김영식(2008). 생애전환기 건강진단 2차 검진 상담매뉴얼 개발과 활용방안. **보건복지포럼**,

- 2008(7), 42-57.
- 김윤희(2015). 태권도 지도에서 어려움을 느끼는 상황과 대처전략. **한국사회체육학회지**, 62, 469-484.
- 김정규(1996). **발달심리연구**. 서울: 동문사.
- 남승우(2008). 저출산에 따른 태권도장 경영의 문제점 및 대처방안. **무예연구**, 2(1), 93-115.
- 남행웅, 김세아, 조치훈(2011). 태권도장의 서비스품질, 학부모 관여도, 소비자 만족과 참여지속의도의 구조적 관계. **한국스포츠학회지**, 9(3), 417-429.
- 노안영, 송현중(2006). **상담의 원리와 기술**. 서울: 학지사.
- 대한태권도협회, 김병준, 임태희, 정문자, 최중구(2013). **KTA태권도인성교육**. 서울: 애니빅.
- 박명심, 김성희(2009). 진로상담: 진로자기효능감 향상 프로그램 개발. **상담학연구**, 10(3), 1593-1609.
- 송미경, 이은경, 신호정(2009). 아동, 청소년상담: 다문화가정 어머니의 양육효능감 증진을 위한 집단상담프로그램 개발. **상담학연구**, 10(3), 1627-1643.
- 양미진, 고흥월, 이동훈, 김영화(2012). 다문화 청소년 상담매뉴얼 개발. **청소년상담연구(총서)**, 12, 1-152.
- 윤채영, 강명숙, 김정섭(2009). 쓰기 활용 칭찬프로그램이 초등학생의 대인관계 및 자아존중감에 미치는 효과. **초등교육연구**, 22(4), 255-274.
- 윤상화(2015). 태권도의 재미요인이 운동몰입과 운동지속의도에 미치는 영향. **한국스포츠학회지**, 13(3), 223-234.
- 윤정훈, 한광령, 유정석(2013). 태권도 수련생 학부모의 공감적 이해와 상담기법을 통한 태권도장 경영 개선 방안 전략. **한국체육과학회지**, 22(6), 279-291.
- 윤희성, 양윤경, 배준수, 윤미선(2019). 태권도장 입관상담 프로그램에 따른 매뉴얼 개발. **국기원 태권도연구**, 10(2), 171-196.
- 이경호, 김종경(2008). 태권도장 퇴관 초등학생 및 학부모의 체육관 인식에 관한 연구. **무예연구**, 2, 1-26.
- 이상우, 김병준(2013). 축구선수가 인식한 선호 및 비선호 코칭 행동. **코칭능력개발지**, 15(4), 65-76.
- 이아라, 조향, 김영근, 이주영(2018). 상담전공 학부생의 상담자활동 자기효능감 변화 양상 및 예측요인 연구. **상담학연구**, 19(5), 75-92.
- 이정학, 정승훈, 노태완(2010). 유소년 스포츠센터와 태권도 도장의 교육 서비스품질이 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 41(1), 73-86.
- 임태희(2009). 태권도 수련에 따른 유소년의 사회성 변화. **체육과학연구**, 20(2), 387-399.
- 임태희, 양진방(2004). 스포츠심리학: 태권도 도장 사범의 스트레스원 대처 방안. **한국체육학회지-인문사회과학**, 43(6), 293-306.
- 임태희, 배준수, 윤미선, 김기태, 이유나(2017). **태권도로 배우는 실천인성**. 서울: 애니빅.

- 정문자, 최중구, 김병준, 김윤희, 이종천(2015). **자존감을 키우는 태권도 코칭언어**. 서울: 애니빅.
- 정희철, 이강현, 구민재(2014). 태권도 수련 활동에 대한 학부모의 인식과 수련생의 만족도. **코칭능력개발지**, 16(2), 59-68.
- 조치훈(2011). **태권도장의 서비스품질, 학부모 관여도, 소비자 만족과 참여지속의도의 구조적 관계**. 미간행 박사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 지인구, 주영아(2019). 초심상담자의 사회부와 완벽주의와 상담자 자기효능감의 관계: 수퍼비전 관계의 조절효과 검증. **교육치료연구**, 11(1), 93-113.
- 진재성, 정문자, 박한섭, 고상현, 김윤희, 천성민, 김병준, 이유나(2019). **KTA 태권도장 상담매뉴얼**. 서울: 상아기획.
- 진중의, 김종길, 김원대(2011). 태권도 수련생 학부모들의 도장 선택 시 고려하는 요인에 관한 분석. **무도연구소지**, 22(1), 225-238.
- 최경원, 임지원, 김은주(2012). 맞춤형 방문건강관리사업 상담매뉴얼 개발과 효과. **한국콘텐츠학회논문지**, 12(9), 226-233.
- 최상진, 강태겸, 정승훈, 이정아(2017). 태권도장 교육 서비스품질이 학부모만족, 운동지속 및 학부모 추천에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 26(3), 659-675.
- 허진(2017). 태권도장의 관계마케팅 전략이 고객만족, 고객신뢰 및 충성도에 미치는 영향. **국기원 태권도연구**, 8(2), 19-33.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2015). *Becoming a helper*. Boston MA: Cengage Learning.
- Guda, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *The Econometrics Journal*, 29(2), 75-92.
- Greenberg, I. S. (2002). *Emotion-focused therapy*. New York: Guilford Press.
- Hill, C. E. & O' Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hill, C. E., & O' Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3-22.
- Kim, B. J., & Cheon, S. M. (2018). Effects of Taekwondo Coaching Language Training on Coaching Efficacy of Language Use, Coaching Confidence and Behavior. **한국스포츠심리학회지**, 29(3), 73-83.
- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 95-103.
- Larson, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist*, 26(2), 179-218.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity 1. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.

- Luke, M. D., & Sinclair, G. D. (1991). Gender differences in adolescents' attitudes toward school physical education. *Journal of Teaching in Physical Education*, 11(1), 31-46.
- Scanlan, T. K., Stein, G. L., & Ravizza, K. (1989). An in-depth study of former elite figure skaters: II. Sources of enjoyment. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 11(1), 65-83.
- Shertzer, B. & Stone, S. D. (1968). *Fundamentals of Counseling*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Steward, R. J., Breland, A., & Neil, D. M. (2001). Novice supervisee's self-Evaluations and their perceptions of supervisor style. *Counselor Education & Supervision*, 41(2), 131-141.
- Wallerstein, R. S., & Robbins, L. L. (1956). The psychotherapy research project of the Menninger Foundation: First report: IV: Concepts. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 20, 239-262.

Development of Taekwondo Academy Counseling Manual and Exploration of It's Effectiveness

Kim, Yoon-Hee (Soonchunhyang University, Professor) · Lee, Yoo-Na (Inha University, Ph.,D. Course)
· Cheon, Sung-Min (Inha University, Lecturer) · Kim, Byoung-Jun (Inha University, Professor)

Abstract

The purposes of this study were (a) to develop the contents of Taekwondo academy counseling manual and (b) explore its effectiveness across different counseling situations in Taekwondo academies. Taekwondo instructors ($n = 254$) were provided input regarding counseling demands and counseling situations, followed by an expert meeting to identify seven counseling areas (academy registration, training program, training effects, testing and competition, conflict and injury, vehicle operation, and leave of absence & discharge from the academy). Based on the counseling areas and counseling techniques, the contents of the Taekwondo academy counseling manual with five elements (topic, overview, coping method, counseling content and response, and counseling principle) and their constructs were developed. The content validity of the manual was greater than the CVR threshold of .33. In order to confirm the effectiveness of the counseling manual contents, multiple training sessions were conducted with 231 Taekwondo instructors. The counseling self-efficacy of the Taekwondo instructors was significantly improved in all seven counseling areas after the training session on the use of Taekwondo academy counseling manual. The results demonstrated that situation-specific counseling contents and counseling training sessions for Taekwondo instructors could be effective in enhancing counseling self-efficacy.

Keywords: Taekwondo academy, counseling demand, counseling manual, counseling self-efficacy.