

연구논문

질적 연구의 다양성과 공공조직 연구의 확장

윤 건 수*

- I. 들어가는 글
- II. 질적 분석에 대한 몇 가지 오해
- III. 질적 연구의 근본 가정들
- IV. 질적 연구의 유형과 공공조직 연구의 확장
- V. 나가는 글

〈 요약 〉

이 논문은 공공조직 연구 가운데 질적 연구가 많지 않은 원인이 질적 연구의 다양한 스펙트럼 가운데 너무 제한적 영역의 연구만을 수용했기 때문이라고 본다. 질적 방법론이 갖는 내재적 한계보다는 그것이 갖는 장점을 극대화할 수 있는 방안을 문헌과 사색을 통해 제시해 보는 것이 이 논문을 쓰게 된 배경이다. 질적 연구는 지금까지 대강을 이루었던 사례 중심의 질적 연구 이외에 5가지를 더 생각해 볼 수 있다. 자서전이나 전기 등의 생애사 접근이나 정신분석 방법을 이용한 개인에 대한 연구, 문화 분석이나 문화기술지를 통한 집단에 대한 연구, 현상학을 바탕으로 한 개념 탐색에 대한 연구, 근거이론을 활용한 이론형성에 대한 연구, 경험의 표상인 텍스트의 의미를 밝히는 해석학적 연구 등이 그것이다. 이상 여섯 가지 분석은 완전히 독립적이라기보다 2가지 이상의 연구가 서로 혼합된 상태로 존재한다. 공공조직에 대한 연구에서 각각의 분석이 어떤 식으로 이루어져왔으며, 또한 앞으로 어떤 연구가 가능한가를 고민해 보는 것이 이 논문의 근본 목적이다.

[주제어: 질적 연구, 방법론, 사례연구, 해석학, 근거이론]

I. 들어가는 글

우리나라에서 조직론이 사회과학 안에서 중요한 학문 영역으로 자리잡은 지 오래 되었지만 아직까지 경험연구에 바탕을 둔 좋은 연구서가 부족하다. 특히 공공분야를 연구하는 학자들의 업적은 대부분 논문에 바탕을 두고 있으며 책을 집필하는 경우는 흔치 않다. 서구이론을 소개하거나 다양한 개념들을 설명한 교재

* 충주대학교 행정학과 교수(zeromaum@gmail.com/ gsmagic@hanmail.net)

형태의 책들은 많아지고 있지만, 하나의 연구대상이나 현상에 대한 경험 자료를 기반으로 하여 저서로 발전시킨 책은 찾아보기 힘들다. 행정학과 정책학을 공부한 학자들이 만들어내는 논문의 양과 질적 수준을 감안할 때 이것은 흥미로운 일이며 한편 우려가 되는 일이기도 하다. 수많은 학자들이 논문만 쓰려고 한다는 것은 흥미로운 일이고, 학자들의 좋은 아이디어들이 더 이상 개발되지 않고 한두 편의 논문으로 마무리된다는 것은 우려가 되는 상황이다.

그렇다면 왜 그러한 현상이 나타났을까? 많은 학자들은 학문의 평가시스템을 언급한다(정성호, 2005; 경향신문, 2008). 학자들의 학문적 자질을 평가하는 기준이 학술진흥재단 등재후보학술지 이상의 학술지에 게재한 논문 편수이기 때문이다. 교수 임용과 승진의 기준도 논문 편수이고, BK사업이나 누리사업 등 대규모 국책연구사업의 선정과 지원 기준도 논문의 양이기 때문이다. 따라서 논문을 양산하는 시스템 안에 들어가 있는 것이 자신의 학문적 업적을 유지하고 확대재생산하는 유일한 방법이 된다. 질 좋은 글을 쓰는 것보다는 숫자를 채워야 하고, 그것도 논문으로 채워야 하며, 가급적이면 영어로 쓴 논문이어야 자신의 학문적 에고를 충족시킬 수 있게끔 제도화되어 있다.

그런데 이와 같은 ‘논문 편수’를 중심으로 만들어진 학문적 에고를 강화시키는 것이 있다. 그것은 바로 계량적 방법을 위주로 하는 연구방법이다. 몇몇 학자들의 분석에서도 알 수 있지만 현재 학술지에 게재되는 논문 가운데 계량적 방법을 사용한 논문의 비중이 커지고 있다(주상현, 2002). 계량적 기법은 처음에 배우기가 힘들지 일단 배우기만 하면 누구나 표준화된 절차를 따라가기 때문에 논문으로서의 완성도가 높아진다고 본다. 그래서 계량적 방법을 사용한 논문은 그렇지 않은 논문에 비해 더 과학적이고 객관적이며 분석적이라는 평가를 받게 되고 심사 과정에서 우대를 받는 것이 사실이다.

많은 학자들이 계량 위주의 논문 집필 경향에 대해 우려를 표명하면서 질적 연구의 가능성을 얘기하지만 사례 연구를 제외하고 연구 과정에서 다른 형태의 질적인 접근을 취하지는 않는다. 사례 연구마저 그 논리구조는 계량적 연구를 따르는 경향이 있다(김승현, 2008). 연구질문을 제기하고, 그것과 관련된 개념과 이론구조를 제시하며, 그것을 확인하는 경험자료를 모은 후, 이론적이며 처방적인 함의를 제시한다(윤건수, 2005). 즉, 분석의 과정이 철저히 연역적인 사례 연구다.

이것은 자료가 중심이 되어야 한다는 질적 연구의 본래 취지에 어긋난다.

그렇다면 공공분야의 연구에서 왜 질적 연구가 많지 않을까? 이 논문의 목적은 그 질문에 대한 답을 추론해 보는 데 있으며 궁극적으로는 질적 연구가 갖고 있는 다양한 스펙트럼 가운데 너무 제한적 영역의 연구만을 수용했기 때문이라는 점을 원인으로 지적할 것이다. 그것을 말하기에 앞서 2절에서 질적 연구에 대한 오해와 편견을 간단히 언급하고, 3절에서는 질적 연구의 토대가 되는 철학적이고 방법론적인 가정들을 제시한다. 그리고 4절에서는 이 논문의 핵심이 되는 질적 연구의 다양한 유형들을 ‘공공조직을 분석할 때 어떻게 활용할 수 있을 것인가’라는 관점에서 정리할 것이다. 질적 방법론이 갖는 내재적 한계보다는 그것이 갖는 장점을 극대화할 수 있는 방안을 문헌과 사색을 통해 제시해 보는 것이 이 논문의 근본 취지다.

II. 질적 분석에 대한 몇 가지 오해

공공조직을 연구할 때 질적 분석을 활용하기 힘든 몇 가지 이유들을 생각해 볼 수 있다. 이러한 이유들은 많은 부분 양적 연구를 하게 만드는 힘으로 작용한다.

첫째는 질적 연구가 주관적 연구이기 때문에 연구의 엄격성을 확보하기 힘들다는 점이다. 이러한 비판에 대해 크게 두 가지의 반론이 가능하다. 하나는 주관성과 관련된 반론이다. 주관성이란 연구자의 내면을 의미하고, 내면은 관찰할 수 없고 증명할 수 없기 때문에, 연구의 대상에서 제외해야 한다는 것이 주관성을 반대하는 학자들의 견해다. 하지만 질적 연구자들은 연구의 목적을 관찰과 증명이 아니라 교류와 소통에 둔다(윤건수, 2008). 따라서 내면에 대한 연구라고 할지라도 그것이 소통과 교류가 가능한 영역에 속하면 충분히 논의의 대상이 될 수 있는 것이다. 더구나 주관적인 것이 표상되기 위해서는 반드시 타인과의 소통을 가능하게 하는 언어와 상징이 존재해야 한다. 따라서 엄격한 의미에서의 주관성이란 존재하지 않는다. 학문 공동체 내에서 의사소통이 가능하다면 그것은 이미 상호주관적(intersubjective) 세계에 들어선 것이다. 자연의 세계에서조차 모든 연구

는 본질적으로 연구자와 연구대상 간의 상호작용에 근거하고 있으며, 보편성이 아니라 상대성의 법칙에 구속을 당한다. 인간을 다루는 사회과학의 경우에는 이와 같은 상대성이 더 확대될 수밖에 없다.

엄격한(rigorous) 연구가 불가능하다는 것에 대해서도 이와 같은 반론을 제시할 수 있다. 연구의 엄격성이란 본래 연구 결과보다는 연구의 과정을 평가하기 위한 개념이다. 연구의 과정에서 지켜야 할 준칙을 지켰다면 그것을 통해 나온 연구결과는 어느 정도 타당할 것이라는 점이 연구의 엄격성에서 기대하는 것이다. 그런데 그 준칙은 수학이라 물리학처럼 엄격한 공식으로 되어 있는 것이 아니라 일종의 체크리스트처럼 연구자의 진실성과 연구자가 속한 학문공동체의 규범에 의해 영향을 받는다. 따라서 연구의 엄격성이라는 기준은 양적 연구와 질적 연구를 가름하는 기준이 아니라 연구자의 태도와 자세를 말하는 개념이라고 보는 것이 타당하다.

둘째는 질적 연구는 계량적인 연구에 비해 처방이 힘들기 때문에 학문적 관심에서 멀어진다는 점이다. 양적인 접근은 변수와 변수들 간의 관계를 다루고 통제조건의 변화에 따라 결과 변수가 변하는 상황을 보는 것이기 때문에 그만큼 예측과 처방에 유리하다. 즉, 조건을 변화시킴으로써 원하는 목표를 달성하는데 유리한 접근법인데 질적 접근은 그러한 지식을 제공해 주지 못한다는 점이다. 하지만 질적 연구를 수행하는 학자들은 처방이라는 것이 현재의 경험에 대한 정확한 진단과 해석을 기반으로 하는데, 질적 접근이야말로 현재의 경험을 구체적으로 이해하는 가장 좋은 방법이기 때문에 오히려 처방적일 수 있다고 본다. 질적 연구는 근본적으로 연구대상을 다면적이고 심층적이며 빼놓지 않고 설명하려고 한다. 그러한 설명을 ‘빈틈없는 설명(thick description)’이라고 한다(Geertz, 1973). 이렇게 본다면 연구대상의 숫자를 크게 하고 그것의 특징을 평준화하여 설명하는 양적 접근보다 경험에 더 가깝다. 양적 접근이 경험을 추상화하고 일반화하여 원하는 변수의 효과를 확인하는 것이라면 질적 접근은 추상화하기 이전의 경험을 강조하기 때문이다. 따라서 처방의 의미도 달라질 수 있다. 양적 접근이 처방의 효과를 강조하는 반면 질적 접근은 처방의 특징과 성격에 관심을 둔다.

셋째는 질적 연구가 시간과 비용이 많이 들기 때문에 접근하기 힘들다는 점이다. 그런데 이러한 주장에 대해서도 다른 반론들을 제기할 수 있다. 우선 시간

과 비용이라는 개념은 상대적이다. 양적 접근을 취하더라도 연구자의 태도에 따라 투자하는 시간과 비용이 달라질 수 있다. 예를 들어 설문 조사를 할 때 기존에 있던 스케일을 그대로 단순 적용하는 경우에는 양적 연구가 질적 연구에 비해 시간을 단축하고 비용을 줄일 수 있을지 모른다. 하지만 연구를 통해 측정 지표와 도구를 바꾸려는 의도까지 있다면 훨씬 더 많은 노력이 필요하다. 기존의 스케일 가운데 어떠한 것이 잘못되었는지, 잘못되었다면 그것을 어떻게 고쳐야 하는지, 그리고 고칠 경우 개념이나 이론들이 어떻게 수정될 것인지 등을 고려한다면 질적 연구 못지않게 많은 시간과 노력이 필요한 것이다. 이와는 반대로 기존의 이론체계나 개념을 경험적으로 확인하는 질적 연구라면 양적 연구에 비해 더 빠른 시간에 비용을 적게 들이며 연구를 수행할 수도 있다. 표본의 수를 확보하기 힘들고 연구비를 확보할 수 없기 때문에 양적 연구를 포기하고 질적 연구를 한다고 하는 주장의 이면에는 이러한 생각들이 깔려있다. 이렇게 볼 때 연구에 필요한 시간과 비용은 방법의 차이에서 비롯된 것이라기보다는 연구자의 의도와 방향에 의해 좌우되는 상대적인 개념이다.

넷째는 질적 연구는 표준화된 연구절차나 규준이 없어 배우기 힘들다는 주장이다. 사실 이 것처럼 질적 연구를 오해하는 주장도 없다. 엄격히 말하면 이 주장은 질적 연구의 모태가 되는 사상들을 배우기 힘들다는 뜻으로 이해해야 한다. 질적 연구의 근간이 되는 현상학, 해석학, 상징주의 등은 학문의 뿌리가 깊고 갈래가 다양하기 때문에 그것을 공략하기 위해서는 많은 공부가 되어있어야 한다는 점은 사실이다. 철학과 사상에 대한 공부를 많이 해야 한다. 하지만 질적 연구를 수행하기 위해 그런 공부를 철학자만큼 해야 하는 것은 아니다. 그러한 사상들이 ‘경험을 이해할 때’ 어떤 가정을 하고 있으며, 또한 어떤 식으로 작동되는가 정도만 정확히 알고 있으면 된다. 질적 연구진들에게 필요한 것은 경험 현상의 설명과 해석이지 철학과 사상의 구축은 아니기 때문이다. 그것은 우리가 계량적 연구를 하기 위해 과학사나 과학철학 혹은 통계학에 정통할 필요가 없다는 논리와 같다. 질적 연구 역시 표준화된 연구절차나 규준이 존재한다. 연구 질문, 자료수집, 자료분석, 연구의 엄격성 확보방안 등이 논의된다.

결론적으로 질적 분석은 상호주관적인 입장에서 연구의 엄격성을 확보할 수 있고, 양적 접근에 비해 처방 능력이 뒤떨어지지 않으며, 시간과 비용이 상대적

으로 더 많이 드는 것도 아니며, 배우기 힘든 것도 아니다. 그런데도 불구하고 질적 연구가 힘들고, 힘든 것에 비해 가치가 없다는 오해를 불러 일으켰고 이러한 오해는 다음과 같은 문제를 가져왔다.

첫째는 젊은 연구자들이 질적 연구를 포기하고 양적 연구로 돌아서거나, 질적 연구를 하더라도 그것이 갖고 있는 본래의 장점, 즉 경험에서 출발할 수 있다는 장점을 살리지 않고 이론과 개념에서 연구를 시작한다. 그래서 연구의 기본이 되는 자료보다는 연구의 과정이나 절차에 더 많은 관심을 갖고(윤건수, 2008), 결과적으로 연구의 기본 자료를 검토하지도 않고 연구 결과를 신뢰한다. 또한 경험 그 자체 보다는 이론과 개념에 대해 지나치게 관심을 갖고 연구결과를 과도하게 일반화한다(김승현, 2008).

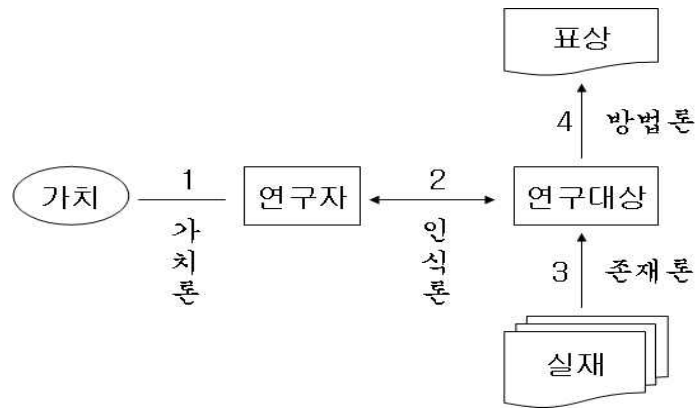
둘째는 이러한 이유 때문에 질적 연구가 갖는 다양한 스펙트럼을 살리지 못하고 있다. 조직을 연구하는 학자들의 질적 연구는 대부분 사례연구를 중심으로 이루어지고 있다. 연구의 방법에 의해 연구의 주제나 소재가 좌우된다는 것을 감안한다면, 계량 연구 혹은 사례 연구 위주의 연구 풍토는 연구의 질문을 제한하게 될 것이다. 공공영역은 다양한 현실로 구성되어 있기 때문에 연구 질문을 제한함으로써 현실의 일부분만을 연구하게 될 우려도 있다. 그러므로 질적 방법론의 다양한 스펙트럼을 수용한다는 것은 공공영역의 포괄적이고 종합적 특징을 살릴 수 있다는 것을 뜻한다. 질적 연구의 유형들을 말하기에 앞서 우선 질적 연구의 토대를 이루는 철학적 가정들을 살펴 보자.

III. 질적 연구의 근본 가정들

질적 연구는 기본적으로 사회를 ‘경험적으로 분석’하는 것을 목적으로 한다. 모든 분석에는 연구자와 연구대상이 존재하기 때문에 양적 분석과 차이가 난다는 것은 연구자와 연구대상을 둘러싸고 있는 요소들이 서로 다른 특징을 보인다는 것을 말한다. <그림1>에서 보듯 연구자의 가치를 어떻게 취급하는가(가치론), 연구자와 연구대상간의 관계를 어떻게 다루는가(인식론), 실재를 어떻게 이해하는가(존재론), 연구대상을 어떻게 표상화 하는가(방법론), 등과 같이 4가지 특징을

중심으로 설명할 수 있다(Burrell&Morgan, 1979; 윤건수, 2005; Creswell, 1998).¹⁾

〈그림 1〉 질적 분석의 기본 가정들



가치론의 측면에서 볼 때 질적 연구는 연구자의 가치 개입을 전제로 한다. 이것은 가치중립을 연구의 중요한 조건으로 받아들이는 양적 접근과 근본적으로 다른 점이다. 질적 접근은 연구대상을 둘러싸고 있는 사회적 맥락과 역사적 배경에 따라 대상의 성격이 달라진다고 본다. 그리고 연구자는 그러한 맥락이나 배경과 직간접적으로 관련되어 있다. 따라서 연구자의 관점과 편견이 연구 과정에 개입될 수밖에 없고, 어떤 면에서는 그것을 공개적으로 밝히는 것이 오히려 바람직하다. 특히 공공조직은 다양한 가치를 공존시켜야 하는 곳이다. 민간 기업은 이윤극대화를 기준으로 모든 가치들을 비교한 후 그것들 간의 우선순위를 나열한다. 하지만 공공조직은 이해당사자들의 목소리를 골고루 반영해야 하기 때문에 특정 가치를 중심으로 척도를 구성하면 오히려 그것 이외의 다른 가치들을 소외시키게 된다. 따라서 공공성을 다루는 연구자는 공개적으로 가치에 대한 토론을 하는 것이 바람직하다. 연구대상자의 관점을 비중있게 다루고, 그것에 대한 연구자의 해석에 의미를 부여하는 이유가 여기에 있다. 양적 연구에서는 가치에 대한 토론이 종교나 형이상학에 가깝기 때문에 과학의 대상에서 배제해야 한다고 하

1) 조직학 영역에서 이러한 가정들이 유행하게 된 이유는 여러 가지가 있겠지만 철학적 가정과 사회학적 이론들을 기반으로 조직론을 분류했던 Burrell과 Morgan(1979)의 저서가 큰 영향을 끼쳤다.

지만, 질적 연구에서는 과학주의(특히 좁은 의미에서의 실증주의) 그 자체도 하나의 가치이기 때문에 상대성이 강조된다.

인식론의 토대는 무엇인가라는 질문에 대해 질적 접근은 연구자와 연구대상 간의 상호작용을 강조한다. 연구자가 연구대상과 늘 일정한 거리를 둔 상태에서 연구대상을 관찰하고 조작하는 양적 연구와는 근본적으로 다른 입장이다. 양적 연구는 연구자가 철저히 외부인이 되어 초월자의 입장에서 연구대상을 바라본다. 하지만 질적 연구는 연구자가 연구대상의 세계 속으로 들어가, 즉 내부인의 관점에서 대상을 이해하려고 한다. 양적 연구는 연구의 과정과 결과 모두를 연구자가 책임지지만 질적 연구는 연구자와 연구참여자가 함께 연구를 하는 시각이 강조된다. 따라서 양적 연구는 누가 연구를 하든 동일한 과정을 거쳐 동일한 결과를 얻어낸다고 보지만, 질적 연구는 연구자와 연구참여자의 상호작용의 강도나 빈도가 연구의 과정과 결과에 영향을 준다고 본다. 양적 연구가 연구자와 연구대상자 간의 ‘거리두기’에 토대를 둔다면 질적 연구는 양자 간의 ‘거리좁히기’에 의미를 두는 것이다(윤건수, 2008).

존재론은 인식론과 밀접하게 연결되어 있다. 연구의 대상이 어떻게 존재하고 있는가, 즉 실재라고 하는 것이 어떤 모습인가라는 질문이 존재론적 질문이다. 연구자의 입장에서는 연구대상과 실재의 관계를 어떤 형태로 이해하는가 하는 질문이다. 양적 접근을 선호하는 연구자들은 누구나 동의할 수 있는 객관적 실재를 찾아낼 수 있고, 자연의 법칙을 구성할 수 있는 것처럼 사회현상에 대해서도 법칙적 언명을 이끌어 낼 수 있다고 본다. 따라서 연구대상은 실재의 비밀을 발견하는 열쇠가 된다. 하지만 질적 연구자들은 기본적으로 현실이라는 것은 사회활동에 참여하는 인간에 의해 만들어지는 것이며, 또한 그것은 하나가 아니라 여러 개일 수 있다고 본다. 그리고 일단 만들어진 현실은 고정된 상태에 있지 않고 끊임없이 변한다고 봤다. 그래서 연구대상은 실재가 가지고 있는 수많은 모습 가운데 하나이며 연구자와 연구대상 간의 상호작용이 시작되는 순간 또다른 실재가 구성된다고 본다. 연구의 과정과 결과는 특정 시점에서 특정 연구자가 생각하는 현실을 반영한 것이기 때문에 탈맥락적이고 비역사적인 규칙이나 제도는 아예 존재하지 않는다.

마지막으로 방법론은 실제 연구 과정에서 사용하는 분석 방법은 무엇인가와

관련된 질문이다. 방법론은 엄격히 말하면 연구대상을 어떤 방식으로 표상화 할 것인가를 다룬다. 양적 분석은 연구자가 명제가 되었건 가설이 되었던 명확한 질문을 갖고 연구를 시작한다. 그 질문에 대한 해답을 구하기 위해 계량화가 가능한 자료들을 모으고, 통계적인 방법을 거치면서 자신의 질문에 대한 해답을 찾는다. 연역의 틀 안에서 통계 조건을 변화시켜 나가면서 연구 결과를 일반화하는 것이 연구의 목적이다. 연구대상의 속성을 일반화하고 추상화하는 과정을 통해 대상을 이해하려고 하기 때문에 연구대상과 그것의 표상 간에는 어느 정도 거리가 존재한다. 하지만 질적 분석은 반드시 가설이나 명제를 전제로 하지는 않는다. 오히려 연구 대상과의 접촉을 통해 연구 대상의 특징을 정확히 기술하고 이해하는 것이 본래 목적이다. 그것을 통해 가설이나 명제가 나타날 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 중요한 것은 경험 자료를 귀납적으로 끌어 모아 추상화와 범주화를 시도하는 것이며, 연구자와 연구대상 간의 상호작용을 거치면서 연구 질문이나 방향이 언제든지 수정될 수 있다는 사실이다.

연구자와 연구대상 간의 거리좁히기가 중요한 것처럼, 연구대상과 표상 간의 ‘거리좁히기’도 중요한 것이다. 연구대상의 특징과 그것을 둘러싼 맥락과 상황을 빼놓지 않고 기술(thick description)한다는 것은 이런 의미다.

방법론과 밀접한 관련이 있는 것으로 연구자가 사용하는 언어의 성격과 관련된 주제가 있다. 양적 분석에서는 연구자의 언어와 연구 참여자의 언어가 서로 분리된다. 연구자는 교육과 훈련을 받은 전문가이며 자신의 연구과정과 결과를 공유하는 특화된 연구 집단 안에 존재한다. 연구자와 연구 집단은 일상 언어가 아니라 전문용어를 사용해 접촉하며, 개념과 이론의 추상화를 더해가면서 전문가 집단 구성원으로서의 폐쇄성을 높여나간다. 이와는 달리 질적 연구자들은 연구자의 언어와 연구 참여자의 언어가 서로 분리되는 것을 원치 않는다. 연구자의 연구 결과물에는 연구대상의 목소리가 여과되지 않은 채, 즉 추상화를 거치지 않은 채 직설화법 그대로 게재되는 경우가 많다. 연구대상들을 어떻게 일반화할 것인가 하는 것보다는 연구대상이 갖고 있는 독특성(uniqueness)을 어떻게 표현할 것인가를 강조한다.

지금까지의 논의에서 알 수 있듯이 적어도 질적 분석을 하는 연구자라면 가치중립적 연구를 하는 것이 아니라 가치와 편견을 적극적으로 밝히는 연구를 할

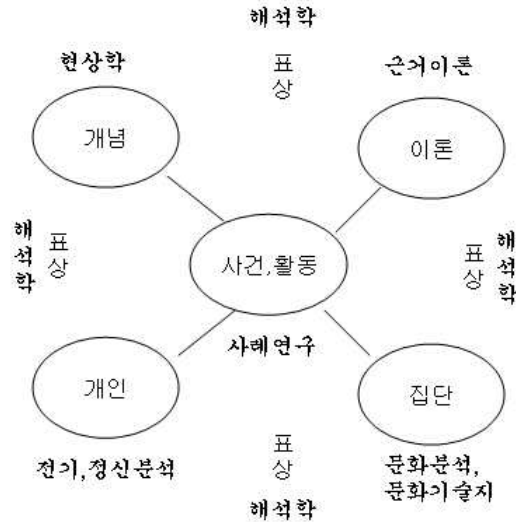
것이다. 공공영역은 그 본질상 특정 가치를 배제하는 것이 바람직하지 않고 또 가능하지도 않다는 점을 감안할 때 가치론의 이러한 측면을 강조하는 것은 타당하다고 본다. 그리고 연구자가 초월적 입장에서 연구대상을 인식하는 것이 아니라 연구자와 연구대상 간의 상호작용을 통해 연구대상을 파악하려고 한다. 공공영역이 포괄하는 고객의 범주가 사실 전 국민을 포괄할 정도로 넓기 때문에 고객을 무차별적으로 다루는 것보다는 연구자와 연구대상간의 거리를 좁힌다는 인식이 고객을 더 잘 이해하고 고객의 욕구에 더 민감하게 대응하는 방안일 것이다. 그리고 이와 같은 인식과 밀접한 관련이 있는 것은 실재라는 것이 객관적으로 존재하는 것이 아니라 연구자의 관심과 주목을 통해 상호주관적으로 만들어질 수 있다고 보는 입장이다. 공공영역은 고정된 것이 아니라 늘 변하며, 다양한 관점이 상호작용하는 장이며, 따라서 어떠한 처방도 상대적일 수밖에 없다는 점을 받아들인다면 이와 같은 존재론이 과학주의에서 말하는 실재론보다는 설득력이 클 것이다. 마지막으로 질적 접근을 선호하는 연구자는 사전에 만들어진 개념이나 이론을 중심으로 하는 연역적 방법보다는, 경험을 통해 연구대상의 특징을 설명해나가면서 나중에 이론화 작업을 시도하는 귀납적 방법을 선호한다. 공공영역에서는 관련 개념이나 이론의 변화 속도보다 현실의 변화 속도가 훨씬 빠르기 때문에, 이론보다는 여기서 겪는 현재의 경험이 더 적실성을 가질 수 있고, 이런 점에서 귀납을 통한 방법은 상당한 설득력을 갖는다.

IV. 질적 연구의 유형과 공공조직 연구의 확장

학자들마다 질적 연구의 유형을 가르는 기준이 다르고 그 내용도 다양하다. 질적 연구의 표준화된 규준이 없다는 비판은 이와 같은 다양성에서 비롯된 것일 것이다. Wolcott(1992)는 연구자가 연구대상에 어느 정도 개입하느냐라는 질문을 기준으로 면담, 참여관찰, 비참여관찰, 기록보관자료(archives) 등, 5가지 질적 연구 유형을 제시했다. 뒤로 갈수록 연구자의 개입 정도가 줄어들고 있다. Babbie(2003)는 유형 구분의 기준을 뚜렷이 제시하지는 않았지만 사회 현상을 연구할 때 많이 활용되는 질적 연구의 대략적인 지적 전통을 자연주의, 현상학과

민속방법론, 근거이론, 사례연구, 제도민속지학, 참여행동연구 등으로 나누었다.

〈그림 2〉 질적 분석의 유형



그런데 질적 접근은 획일적인 유형 분류의 기준이 있는 것이 아니라 학문 분야별로 약간씩 편차를 보인다. 강조하는 질적 분석의 종류가 다르기도 하지만 같은 종류라고 해도 강조점이 달라진다. 이것은 질적 연구가 갖고 있는 맥락의존적인 성격과 밀접한 관련이 있다. 연구대상이 처해 있는 상황과 맥락의 특징을 강조하기 때문에, 학문 분야별로 다른 성격을 보이게 되고 그것이 결국 접근법의 차이를 가져오는 요인이 된다. 예컨대 Creswell(1998)은 학문의 영역을 인문학, 심리학과 철학, 사회학, 문화인류학, 사회과학 등으로 분류하고, 각 학문분야가 강조하는 서로 다른 질적 연구의 유형을 제시하였다. 예컨대 인문학에서는 전기(biography)와 자전적 방법, 심리학과 철학에서는 현상학(phenomenology)적 접근, 사회학에서는 근거이론(grounded theory), 문화인류학에서는 문화기술적 방법(ethnography), 그리고 일반 사회과학에서는 사례연구(case study) 방법을 주로 사용한다고 하였다.

그런데 그의 분류가 의미를 갖는 것은 이런 식의 학문 영역에 따른 구별과 중첩하여 질적 연구의 영역을 개인에 대한 연구, 집단에 대한 연구, 개념에 대한

연구, 이론에 대한 연구, 사례에 대한 연구로 나눈 사실이다. 이 논문은 그의 분류방식을 다시 수정하여 <그림2>와 같은 유형으로 나누어보았다. 첫째는 개인에 대한 연구인데 주로 전기나 자서전 혹은 정신분석 방법을 통해 가능하다. 둘째는 집단에 대한 연구로 인류학자들이 많이 사용하는 문화분석이나 문화기술지 방법에서 많은 통찰력을 얻을 수 있다. 셋째는 개념에 대한 연구인데 현상학적 분석을 거쳐 특정 개념을 확인하고 구성하는 것에 관심을 둔다. 넷째는 이론에 대한 연구로 보통은 근거이론 방법을 많이 활용한다. 다섯째는 사건이나 활동에 대한 연구인데 통칭 사례 연구라고 하는 것이며 단독으로 쓰이기도 하고 지금까지 말한 모든 연구와 혼용할 수도 있다. 마지막으로 표상된 것들, 즉 이미 글이나 말의 형태로 정리된 텍스트를 분석하는 해석학이 있다.²⁾

1. 개인에 대한 분석 - 전기 (biography)와 정신분석 (psychoanalysis)

양적 분석은 개인을 수많은 사례 가운데 하나로 취급하지만, 질적 분석은 개인이 갖고 있는 사례로서의 독특성을 강조한다. 이와 같은 특성을 가장 많이 반영한 유형의 연구가 전기나 자서전이다. 전기나 자서전은 소설 등의 문학작품과 가장 가깝기 때문에 전문학술서로 인정하지 않는 경향이 있다. 하지만 기업이나 사회집단의 리더를 역임했던 사람들에 대한 전기는 그 시대의 고민과 사회의 문제들을 압축해놓은 것이기 때문에 사회를 이해할 때 전문 학술서 못지않은 가치를 갖는다. 전기나 평전 등의 이름을 붙인 많은 책들은 특정 상황에 놓였던 한 개인의 삶의 기록이자 동시에 그 당시에 살았던 다른 사람들의 사고와 행동을 반영한다.

대개의 경우 설득력이 있는 전기나 자서전은 정치지도자나 기업의 책임자를 역임한 사람들, 혹은 사회적으로 성공한 사람들에 대한 기록이다. 그래서 전기나 자서전은 리더십에 대한 질적 연구와 상당 부분 중첩된다. 특히 공공분야에서 이

2) 여기서 소개하는 내용은 Creswell(1998)의 아이디어와 두가지 측면에서 차이가 있다. 하나는 Creswell의 아이디어는 5가지였지만 이 글에서는 여기에 해석학적 분석을 추가하여 질적 방법론을 6가지로 분류했다는 점이다. 다른 하나는 각각의 접근법에 대한 분류 기준은 Creswell의 것을 가져왔지만 그 내용은 다르다는 점이다. 이 글에서는 주로 공공조직 연구에 기여했고 또 기여할 수 있다고 판단한 우리나라의 연구 성과들을 소개했다.

루어진 전기나 자서전은 대부분 리더십 연구의 한 흐름을 형성한다. 행정학 분야에서 가장 먼저 이루어진 전기 형태의 글은 1994년에 펴낸 「전환시대의 행정가」(이종범편)다. 이 책은 그 당시에 가장 성공했다고 판단된 행정가들을 선정하고, 각 개인에 대한 삶의 기록을 간단히 기록한 후, 행정가로 성공할 수 있었던 조건과 자질들을 언급한 것이다. 2002년에 출간된 「지방정부의 지도자」(서울대학교 행정대학원) 시리즈 역시 성공한 공직자에 대한 간추린 평전을 통해 리더십의 자질과 특성을 설명하려고 한 책이다. 3선에 성공한 시장, 군수, 구청장들에 대해 당시의 상황적 특징과 리더의 개인적 특성을 결합한 후 그들의 리더십을 비교하고 평가하면서 바람직한 모형을 찾아보려는 의도가 있었다. 그런데 이러한 글들은 엄격한 의미에서의 전기와는 약간 거리가 있다.

전기는 한 개인의 삶에 대한 기록이기 때문에 생애사(life history)의 형태를 띠게 되는 것이 일반적이다. 그리고 생애사는 시간의 흐름을 염두에 둔 상황에서의 체험이기 때문에 소설처럼 이야기나 서사의 형태를 띤다(안미숙, 2004; 남상희, 2006). 생애사라는 방법론은 개인의 구체적 생애사를 통해 사회의 구조를 재구성하는 데에서 장점을 찾는다. 양적인 지표로는 환원할 수 없는 사회구성원의 체험, 의식의 변화, 새로운 가치 형성 등을 재구성할 가능성이 있다(이희영, 2005). 예컨대 노년기의 삶을 이해하거나(한경혜, 2004), 여성퇴직자의 일상을 탐구하거나(성미애와 옥선화, 2006), 장애인의 삶을 재구성하는 것(이효선, 2007) 등과 같이 삶의 특정 기간에 이루어진 특수한 경험은 생애사의 방법으로 접근이 가능하다. 평범한 공무원의 몇 년간의 삶의 기록을 통해 개혁의 과정을 설명하거나(윤건수, 2001), 특정 정책의 개발과 정착 과정에 이르기까지 리더의 전략과 행동을 이야기하는 것도(윤건수, 2006), 넓게 보면 전기나 생애사의 범주에 속한다.

개인의 삶을 기록하는 과정에서 내면의 세계(심리나 무의식)에 집중적인 관심을 두는 경우가 있는데 프로이드와 융을 주축으로 개발된 정신분석적 방법이 가장 대표적이다. 정신분석 방법을 이용한 개인의 삶은 대개 통치자나 권력자의 내면을 분석할 때 많이 활용되었다. 예컨대 신용구(2000)는 박정희 대통령이 소심하면서 한편으로는 대담하고, 연약하면서 한편으로는 공격적이었던 이중적 성격을 소유했다고 하고, 그것이 어렸을 당시의 아픔을 겪으면서 형성되었다고 분석하였다. 이라크를 침공했던 부시 대통령 역시 성장 과정에서 유아기적 공포와 불

안을 극복하지 못했기 때문에 세상을 둘로 나누어 바라보는 성격을 갖게 되었다는 연구가 있다(프랭크, 2006), 그래서 세상은 선과 악, 정의와 부정의, 아군과 적군 등으로 나누어지고 그는 어느 한 편에 속할 수밖에 없는 것이다.

내면 분석이 갖는 장점 중 하나는 연구대상에 대한 묘사와 분석의 일관성을 확보할 수 있다는 점이다. 하나하나에 대한 설명이 무의식의 정신세계에서 도출되는 개념을 중심으로 이루어지기 때문에 그만큼 주제의 성격을 부각하기 쉽다. 이러한 장점은 우리가 일상적으로 접했던 소설의 구조 및 형태에서 가장 쉽게 찾아볼 수 있다. 그래서 생애사는 크게 보면 이야기 구조를 띠며(안미숙, 2004), 앞과 뒤의 순서가 있는 내러티브 방식을 취한다(남상희, 2004). 어릴 때 형성된 무의식이 씨줄과 날줄을 형성하며 한 개인의 성장 과정에 어떻게 반영되었고, 그런 점들이 사회의 변화에 어떤 식으로 기여했는가를 소설의 형태를 빌어 서술한다. 예컨대 심리학자 에릭슨은 인도만의 독특한 독립운동인 비폭력 불복종 비타협 운동이 인도의 독립운동을 이끌었던 간디의 정신세계, 즉 어릴 때부터 채식과 단식의 종교적 전통에서 형성된 무의식적 정신세계에서 기원한다고 분석하였다(신승철 역, 1987).

실무에 오랫동안 종사했던 당사자의 자서전과 회고록은 단순히 모르는 정보를 제공한다는 차원에서 벗어나 행정이나 정책의 실수를 반성하게 해준다는 점에서 훌륭한 가치를 지닌다. 질적 연구의 가장 큰 장점 가운데 하나가 성찰과 반성인데, 한혜정(2005)의 지적대로 특히 자서전은 성찰과 반성의 좋은 길잡이다. 자서전은 타자로부터 자신을 분리하고 그 과정에서 자신의 정체성을 확인할 수 있기 때문이다(이덕화, 2002). 그래서 공직자의 자서전과 회고록은 집필을 시작하는 그 순간부터 사회적 의미를 갖는다.

행정국가라고 할만큼 공공분야의 엘리트가 많은 우리나라에서 후배들에게 길잡이가 되고 후학들에게 참고가 될만큼 제대로 된 생애사적 기록이 많지 않은 것은 아이러니다. 공직자가 퇴임 후 일정 기간 동안 자신의 업무에 대한 비밀을 유지해야 한다는 규정, 그리고 자신이 몸담고 있는 조직과 동료들에게 불필요하게 누를 끼칠 수 있다는 우려 때문일 것이다. 가끔 정년을 앞두거나 은퇴 후에 회고록 형태의 책을 내는 공무원들이 있지만 자신을 홍보하려는 자화자찬 식의 글이 많아 크게 도움이 안되는 경우가 많다. 공직에서 물러난 지 한참이 지나고

그런 우려가 사라졌는데도 좋은 회고록이 나오지 않아 소중한 경험들이 후대로 이어지지 못하고 단절되는 것은 바람직하지 않다. 재무부 장관과 상공부장관의 경험 그리고 9년간 박정희 대통령 비서실장으로 재직한 경험을 토대로 작성된, 김정렴 씨의 「한국경제정책30년사」 같은 전문가들의 회고록이 많이 출간될 필요가 있다. 이 책을 통해 국가 개발 시대 한국 경제정책의 결정 및 집행 과정을 이해하고 그 과정에서 통치자가 행사했던 리더십을 이해할 수 있다.

전기와 자서전이 개인에 대한 기록으로만 그치면 사회 현상을 이해하는 방법론으로서의 가치가 줄어든다. 개인에 대한 기록은 그것을 통해 설명하려는 사회 현상과 연결되어야 한다. 예를 들어 그 사람의 생애가 국가적 위기 상황의 해소나 국가의 비전과 어떤 관련이 있는지, 사회적 갈등의 해소와 이해관계의 조정에 어떤 기여를 했는지 등과 연관되어야 한다. 분석의 목적이 양적 연구처럼 일반화와 추상화가 아니라 개인의 독특한 삶을 통해 통찰력을 얻고 실천적 힘을 획득하는데 있기 때문이다.

2. 집단에 대한 분석 - 문화기술 (ethnography)과 문화분석(cultural analysis)

연구자들이 집단 현상에 관심을 두는 이유는 그 집단의 독특한 특성(uniqueness) 때문이다. 집단은 그것을 구성하는 개별적 행위자의 단순한 총합(aggregation)과 다르다. 방법론적 논쟁의 핵심인 부분과 전체의 관계는 개인과 집단의 관계에 그대로 적용된다. 예컨대 부분에 대한 이해를 합해 놓으면 그것이 곧 전체에 대한 이해로 바뀌는 것이 아닌 것처럼, 개인에 대한 특징을 모두 합한다고 해서 집단에 대한 의미를 밝히고 특징을 확인할 수 있는 것은 아니다. 집단은 그것을 구성하는 개인에 대한 이해의 수준과는 별도로 집단 자체의 고유한 속성을 갖고 있다. 질적 분석은 바로 그런 독특한(unique) 속성을 알기 위한 것이다.

이러한 관점에서 집단을 이해하는 방법이 문화기술이나 문화 분석이다. 이들 분석은 문화인류학자들이 문명사회와 구분되는 원시부족사회를 이해하기 위해 사용한 방법이다. 부족사회는 수많은 인종과 민족으로 구성되어 있기 때문에 사회를 이해하기 위해서는 기본적으로 그 사회를 구성하는 인종이나 민족에 대한

이해가 필요한데, 이와 같이 ‘민족의 특징과 정체성을 이해하는 방법’이 문화기술지(ethnography)다. 이들은 유적, 언어, 행동양식, 관습, 법과 규범 등을 치밀하게 관찰하고 한 사회의 문화적 항목과 그것들 간의 관계들을 분석하면서 사회의 특징들을 찾아내려고 한다. 이 과정에서 이들은 연구 대상들을 빈틈없이 기술하기 위해 참여관찰이나 면담 등의 기법을 활용한다. 조직과 집단을 이해하는 일차적 자료는 그렇게 해서 얻어진다.

문화에 대한 연구들이 많지만 조직이론가들은 대개 문화를 집단의 고유한 행동양식과 가치관들로 구성되는 것으로 보며 가시성의 수준에 따라 크게 다음과 같이 3개 층위로 나누어 설명한다(Schein, 1985). 첫째는 밑바닥에 깔린 기본 가정들로서 인간이 당연하게 받아들이는 무의식적 신념과 정서다. 이것은 심층 수준의 문화다. 둘째는 인간이 의도적으로 만든 비전, 목표, 전략, 혹은 철학 등과 같은 표현된 가치들이다. 이것은 중간 수준의 문화다. 마지막으로 인간이 지금까지 만들어낸 건축물, 기술, 언어, 의상 등의 인공물들이 있다. 이것은 관찰이 가능한 표층 수준의 문화다. 예를 들어 어떤 학자가 특정 집단을 연구하면서 그 집단구성원들이 갖고 있는 무의식적 저항이나 패배의식 같은 것을 발견했다면 그것은 심층 수준의 문화 분석이고, 그 집단구성원들의 연례적인 의식, 행사, 슬로건, 언어, 기록물 등과 같은 가시적이고 인위적인 것들을 분석한다면 이것은 표층 수준의 문화 분석이다. 만약 집단의 정책이나 목표 혹은 미래의 계획 등과 같은 것을 분석한다면 중간 수준의 문화 분석이 될 것이다.

지금까지 공공조직을 문화와 연관시켜 이해하려고 했던 연구는 많지만 대다수의 연구들이 심층 수준이나 표층 수준의 문화가 아니라 중간 수준의 문화 연구에 머물러 있었다. 그것은 조직 현상과 관련된 이론과 개념들이 많이 축적되어 있었고 그것들을 문화 개념과 연결시키기 쉬웠기 때문이다. 그런데 대다수의 연구들이 문화 현상을 변수간의 관계로 보거나 문화 그 자체를 하나의 변수로 보았지, ‘조직이 곧 문화다’라는 관점을 취한 연구는 드물었다. 예컨대 문화와 직무만족과의 관계(김호정, 2002), 문화와 조직효과성 간의 관계(김호정, 2004; 김근세와 이경호, 2005; 박순애와 오현주, 2006), 문화와 리더십 간의 관계(김호정, 2003) 등의 연구에서와 같이 문화를 통제와 조작이 가능한 개념으로 보았다. 이들 연구들은 상당 부분 문화의 척도를 개발하고 그것을 기반으로 세계 여러 나라의 문

화를 비교한 Hofstede의 연구(1989)를 기반으로 한 것들이다.

어떻게 보면 집단과 조직의 문화를 질적으로 분석하는 것은 쉽지 않다. 빼놓지 않고 설명해야 하기 때문에 분석에 쓰이는 자료가 방대하고 그만큼 시간과 비용이 많이 들기 때문이다. 예를 들어 한경구(1994)는 일본의 중견 인쇄회사를 대상으로 조직이라는 것은 마치 특정 지역이나 마을처럼 공동체적 성격을 띠는 사실을 다양한 각도에서 조망했는데, 이와 같은 사실을 설명하기 위해 오랫동안 참여관찰기록, 심층면접자료, 기록보관문서 등의 질적 자료들을 수집하고 분석하는 과정을 거쳤다. 활용하는 자료가 다양하다는 것은 이 연구가 그만큼 심층적이라는 것을 뜻한다. 그리고 심층적인 분석이 가능하면 제도화되고 정형화된 조직뿐만 아니라 느슨하게나마 조직의 모습을 갖고 있는 모든 형태의 조직을 연구할 때도 좋은 결과를 얻을 수 있다. 예를 들어 Wolcott(1994)는 미국 내 한 고등학교의 위원회 조직(교장선발위원회)에서 교장을 선발하는 과정을 분석하면서 공립학교의 개선이 필요하다는 제안을 하였다. 이 연구는 위원회 조직의 역할과 행동 등과 같은 문화적 항목들을 자세히 설명하였으며, 위원들의 일상적인 활동을 스토리텔링 형태로 기술하면서 위원회조직이 하나의 문화공동체처럼 활동한다는 것을 강조하였다. 이 관점에 따르면 모든 조직은 하나의 문화 현상인 것이다.

공공조직은 운영이나 행태상의 특징이 크게 다르지 않기 때문에 질적 연구로서의 장점을 살리기 힘들다는 비판도 가능하다. 하지만 조직의 변동과 혁신, 조직의 갈등과 딜레마, 조직의 통합과 조정 등과 같이 미리 정해지지 않은 영역의 문제를 규정하고 해결하고자 할 때에는 유용성이 크다. 즉, 양적 연구를 하기 위한 자료가 부족하고 그 해석이 애매할 때, 변수간의 관계나 집단 간의 차이에서 나타나는 특징을 미리 확정지을 수 없을 때 등의 상황에서는 질적 연구가 유리하다. 예컨대 최성욱(2001)은 재정원이라는 통합 조직을 분석하면서 두 조직 안에 구 재무부와 경제기획원의 문화가 어떻게 갈등을 일으키고 있는가를 분석하였다. 갓 태어난 부서였기 때문에 질적 연구를 택했고 조직원들 간의 공유의식이 중요했기 때문에 문화를 구성하는 항목인 스키마와 은유를 중심으로 분석하였다. 양적 연구였다면 집단의식이나 공유의식을 살리지 못했을 것이다.

3. 개념에 대한 분석 - 현상학적 접근 (Phenomenological Approach)

질적 연구 가운데 현상학처럼 많은 사람들의 관심을 끈 이론은 흔치 않다. 이것은 어떻게 보면 방법론이 분명하고 엄격하기 때문이 아니라 일종의 우산처럼 포괄 범위가 넓기 때문일 것이다. 현상에 대한 정리된 생각이 개념(concept)이기 때문에 개념을 분석한다는 것은 현상의 특징과 본질을 분석하는 것이다. 개념에 대한 분석이 현상학과 연결되는 이유가 여기에 있다. 질적 연구의 스펙트럼을 주관성이 강한 연구와 객관성을 지향하는 연구의 양 극으로 나누어 볼 때 현상학적 연구는 주관적 연구를 대변한다. 하지만 현상학이라는 가지와 잎이 다양한 것처럼 현상학적 연구의 갈래도 한 가지가 아니다.

현상학적 분석이 여러 갈래로 나뉘어 질 수 있지만 그 뿌리만은 여전히 심리학에 닿아있다. 연구자의 편견에 괄호를 치거나 선입견에 대한 모든 판단을 중지하고 본질직관을 통해 대상을 이해하기 때문에 인간의 심리작용과 밀접한 관련이 있다. 그래서 현상학적 분석을 선호하는 학문 분야는 내면의 체험과 주관적 의미가 강조되는 보건의학이나 간호학 쪽이다. 예를 들어 Rieman(1986)은 방문간호사의 서비스를 받는 환자 10명에 대한 심층면접 자료를 기반으로 ‘환자와 간호사 간에 발생하는 보살핌 관계’를 분석하였다. 그의 궁극적인 연구 질문은 보살핌 관계에서 고객인 환자에 의해 묘사된 경험의 본질, 즉 그 사람들은 보살핌이라는 것을 어떻게 받아들이고 있는가 하는 질문이었다. 이 연구가 현상학적 분석이라고 하는 이유는 첫째, 연구자가 ‘환자’라는 개인의 일상적인 삶들을 하나도 빼놓지 않고 상세히 설명했으며, 둘째, 연구자가 그 개인의 다양한 삶 가운데 가장 중요한 영역이라고 생각 하는 ‘보살핌 관계’에 초점을 맞추었고, 셋째, 가장 핵심적인 영역인 ‘보살핌 관계’의 의미를 다양한 각도에서 살펴보았으며, 넷째, 그 의미를 방대한 문헌들과 지속적으로 연결시켜 보았고, 다섯째, 연구 수행 과정에서 배운 것들에 대해 집중적인 토론을 거쳤다는 것이다(Creswell, 1998:30-31).

소영진(2004)은 행정학자들이 다루어 왔던 현상학을 크게 두 갈래로 나누고 있다. 하나는 기존의 사회과학이 지나치게 실증주의적이고 도구지향적이었기 때문에 가치를 포함하는 연구가 필요한 것이 아닌가라는 식으로 방법론이나 철학의 관점에서 현상학에 접근하는 것이다. Harmon(1981)이 행위이론을 제시하면서

그 이론적 뿌리로 Schutz(1967)의 사회세계 현상학을 받아들인 것을 예로 들 수 있다. 다른 하나는 기존의 행정(학)이 효율성과 통제를 바탕으로 한 맹목적인 인간 지배에만 관심을 가졌었고 이것이 물화와 함께 인간의 소외 현상을 부추켰다는 식의 윤리적 관점에서 현상학을 수용하는 것이다(Denhart&Denhart 1979, Denhart 1991, Silverman 1970, 김종술, 1992).

그런데 그 어느 관점이나 현상학이 지나치게 사변적이어서 접근하기 힘들고, 철학의 범주를 벗어나지 못하기 때문에 현실 문제 해결에 도움을 줄 수 없다는 생각들을 불러일으켜 오히려 현상학의 적용가능성을 제한하는 결과를 가져왔다(소영진, 2004). 하지만 관료제의 비인간화를 연구한 Hummel의 연구(1974)에서 보듯 현상학적 연구는 오히려 경험적이며, 본질적인 문제들을 발견하면서 처방을 제시하는데 도움이 된다. 그는 관료들이 영혼이 없는 전문가가 될 수밖에 없는 이유가 바로 관료조직 때문이라고 보았다. 관료들은 모든 인간을 단지 하나의 사례로 취급하기 때문에 상대방을 배려하거나 인간적 가치를 존중하지 못한다. 따라서 관료들은 물화된 세계 안에서 인간임을 망각하고 살아간다. 이와 같은 연구가 의미있는 이유는 막스베버가 염려했던 관료제의 병리와 관련된 비인간과 현상을 실제의 경험을 통해 분석했다는 점이다. 그리고 이 연구가 현상학적인 이유는 단 하나의 현상(혹은 개념)인 ‘관료제의 비인간화’가 관료들이 체험하는 모든 경험의 원형이 된다는 사실을, 현상학 본래의 노선인 행위자의 내면 분석을 통해 충실하게 밝혔기 때문이다.

현상학적 방법은 판단중지, 괄호치기, 본질직관 등의 개념들을 경험적인 연구에 적용하기 힘들만큼 깊은 이해가 필요하기 때문에, 그리고 상대적이고 주관적이기 때문에 연구결과의 타당도를 확보하기 힘들다고 한다. 하지만 현상학은 근본적으로 연구자의 반성 활동을 전제로 한다. 연구자가 판단중지를 하고 괄호를 친다는 것은 사전 이론이나 개념 그리고 편견이나 선입관을 제거한다는 말과 같다. 즉, 연구대상을 색깔있는 안경을 끼고 보지 않고 있는 그대로 본다. 그래서 공공영역을 현상학적으로 분석하는 과정에서 역설적으로 그동안 우리가 갖고 있었던 편견, 혹은 우리가 당연하게 받아들이고 있었던 일상이 다른 관점으로 해석될 수도 있다는 것을 알게 된다. 현상을 심층적으로 이해한다는 것은 이런 의미다.

4. 이론형성에 대한 분석 - 근거이론 (Grounded theory)

질적 연구의 스펙트럼을 주관성이 강한 연구와 객관성을 지향하는 연구의 양극으로 나누었을 때 현상학이 주관적 연구를 대변한다면 근거이론은 객관성을 지향하는 연구에 속한다. 객관적이라는 말은 누구나 인정하는 기준이나 절차가 존재한다는 뜻인데 그런 의미에서라면 근거이론은 적어도 다음과 같은 몇가지 절차를 거치게 되어 있다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1998). 첫째, 연구자는 연구대상과 밀접한 관련이 있는 현장에 직접 뛰어 들어가 자료를 수집한다. 둘째, 자료수집은 한번으로 끝나는 것이 아니라 연구자 끝나는 그 시점, 즉 글쓰기를 마치는 그 시점까지 계속된다. 셋째, 자료와 개념, 개념과 이론, 이론과 자료가 지속적으로 연관되고 수정되어야 한다. 넷째, 연구자는 ‘자료 수집을 바탕으로 개념화를 시도하고, 개념들을 묶어주는 범주를 만들며, 범주들 간의 관계를 설정한 후 핵심개념(혹은 중심현상)을 발견하며, 그 핵심개념을 다시 다른 개념이나 범주들과 연결시켜 보면서 이론화를 시도’하는 노력을 더 이상 할 필요가 없는 그 수준까지(saturation point) 수행한다.

근거이론은 개념을 통해 범주를 만들고 그것들 간의 관계를 엮어내면서 이론을 만들고 그 과정에서 컴퓨터프로그램의 도움을 받기도 하기 때문에 양적인 연구와 상당히 가깝게 보인다. 하지만 연구의 시발점이 개념과 이론이 아니라 자료이기 때문에 연역논리에 토대를 두는 양적 연구와는 근본적으로 다르다. 개념을 떠올리고 그것을 변수화하며 조작화를 통해 측정하면서 비로소 경험과 마주치는 것과는 달리, 경험(자료)에서 시작하여 나중에 개념과 이론을 구축해가는 귀납적 연구를 대변한다. 근거이론을 제일 먼저 개발한 Glaser와 Strauss(1967)는 인간행동에 대한 법칙이 경험(자료)에 근거를 두고 있어야 한다는 것을 계속 강조하였다.

근거이론이 여러 가지 질적 연구 가운데 그나마 객관적인 연구라고 하는 이유는 3단계 코딩 절차 때문이다. 어떻게 보면 근거이론의 핵심을 차지하는 부분이 바로 자료를 코딩해 나가는 절차다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990). 첫째는 관찰한 현상(혹은 그것을 기록한 텍스트)에서 개념을 만들어 내고, 그것을 더 포괄적인 개념들로 범주화하면서, 동시에 개념과 범주에 이름을 붙여 보는 개방코딩(open coding)이다. 둘째는 개방코딩을 통해 도출되었던 범주들을

원자료와 함께 다시 검토하면서 좀 더 추상화된 범주를 만들고, 그것들 간의 관계를 다이어그램 형태로 만들어 보는 축코딩(axial coding)이다. 예컨대 최상위 범주들로 맥락, 인과조건, 반응, 전략, 결과 같은 것들을 설정하고 그것들 간의 관계를 엮어보면서 다양한 유형들을 발견해내는 과정이다. 마지막으로 핵심개념이나 중심현상을 중심으로 나머지 범주들을 다시 연결하고 분류해 보면서 이론화를 시도하는 선택코딩(selective coding)이다. 이 단계는 연역과 귀납을 통해 이론화 작업을 시도하는 단계이며, 연구과정과 결과에 대한 글쓰기를 통해 자료와 범주 그리고 이론 간의 유기적인 결합이 나타나는 단계다. 물론 코딩이 반드시 이런 순서대로만 발생하는 것은 아니다. 자료수집의 필요성이 더 생기거나 하위 범주가 새로 도출되면 앞 단계의 코딩을 다시 시도한다. 연구자가 코딩 과정에서 적어놓았던 각종 메모들은³⁾ 연구 과정에서 애매하게 처리되는 개념들을 명료화하고, 범주의 성격을 규정하며, 개념과 범주 및 이론의 관계를 엮어나가고 도식화(diagramming)하는 기초 자료로 활용된다.

행정학자나 정책학자 가운데 근거이론을 사용하여 논문을 쓰는 학자들은 거의 없다. 근거이론의 뿌리는 인간과 인간의 상호작용이 상징과 기호를 통해 전개된다는 상징적 상호작용론에 있기 때문에 지금까지는 주로 미시 사회학의 영역에서 연구가 이루어져왔다. 특히 간호학과 보건학 분야에서 근거이론이 적극적으로 활용되었다. ‘간호사와 환자가 만나서 상호작용 하는’ 과정에서 발생하는 다양한 현상들을 이론화하는 작업은 학자들이 가장 선호하는 주제 가운데 하나였다. 예컨대 최근에 한국에서 HIV에 걸린 환자들의 삶을 지배하는 법칙이 무엇인가에 대한 연구를 했었는데, 근거이론을 통해 분석한 결과 그것은 ‘명예를 메고 견뎌 나가기’였다(박영숙와 오윤희, 2005). 그런 명예를 짊어지고 가는 사람들의 경험과 행동을 설명하는 범주들을 이해하고 이론화하는 것이 분석의 궁극적인 목적이다. 유사한 예지만 어렸을 때 성추행을 당한 여성들의 생존전략은 무엇이며, 그것을 설명해 줄 수 있는 핵심 범주와 이론들로 어떠한 것들이 있는가(Morrow&Smith, 1995) 등과 같은 질문도 근거이론을 통해 밝히기 적합한 연구주제들이다.

3) 근거이론에서는 이러한 노력을 메모화(memoing)라고 하며 연구자의 사색과 반성이 담긴 것이기 때문에 가장 중요한 자료의 하나로 활용되며, 이 자료를 실제의 글쓰기 과정에 포함하는 경우가 많다.

공공조직은 다양한 행위자들의 이해관계와 경험이 맞부딪히는 장소이기 때문에 상호작용의 성격과 유형들이 다양하고 따라서 근거이론 방법이 유용하게 쓰인다. 특히 경험이 발생하는 현장에서 새로운 개념들을 이끌어 내고 범주를 구성한 후 그것들의 관계를 이론화할 때 도움이 될 것이다. 예컨대 최홍석등(2003)은 한탄강댐 건설을 둘러싼 갈등 과정에서 갈등당사자들의 상호작용을 지배하는 핵심 범주가 ‘불신’이라는 사실을 근거이론을 통해 밝혔다. 상호 접촉과 교류의 과정에서 나타나는 불신 때문에 사태가 증폭되고 문제 해결이 안 되었다는 것이다. 따라서 다른 어떤 전략보다 불신을 해소하는 전략이 중요하다는 것을 처방의 시사점으로 제시할 수 있다. 이런 식으로 근거이론은 경험 현상에서 이론화를 시도할 때 유리한 접근법이다. 예컨대 권선희(2006)은 근거이론을 통해 지방공무원이 혁신을 수용하는 과정에 대한 핵심 범주를 밝히면서 혁신에 대한 태도와 반응 및 혁신전략 간의 관계에 대한 이론화를 시도하였다. 이런 식으로 근거이론은 상사와 부하와의 관계, 민원인과 공무원간의 관계, 기초자치단체와 기초의회와의 관계, 혁신이나 평가를 둘러싼 각종 위원회의 활동 과정 등을 분석하는 과정에서 적실성을 가질 수 있다. 특히 ‘공공영역과 관련된 각종 상호작용의 장’에 대한 경험들을 범주화하고 이론화하는 데 유리하다.

5. 사건과 활동에 대한 분석 - 사례 연구 (Case study)

공공조직 현상을 질적으로 접근할 때 지금까지 가장 많이 사용되었던 분석은 사례 연구일 것이다. 양적 분석이 통계분석이라면 질적 분석은 사례연구라고 할 정도로 질적 분석을 대변하는 연구가 사례 연구다. <그림 2>에서 보듯 사례 연구를 지금까지 설명한 4가지 연구의 가운데에 놓은 이유는 사례 연구가 많은 부분 다른 연구방식과 혼용되기 때문이다. 예를 들어 개인에 대한 연구를 할 때 그 개인은 독특한 사례로서의 성격을 가지며, 집단 연구를 할 경우에도 이미 그 집단이 다른 집단과 구분되는 유의미한 사례라는 점을 전제로 한다. 개념을 연구할 경우에도 현상학적 사례 연구 혹은 질적 사례 연구라는 제목을 붙일 수 있고, 근거이론 역시 근거이론적 사례 연구라는 영역의 연구가 가능하다.

이렇게 보면 과정이나 절차에 대한 것 뿐 아니라 모든 정책현상이 사례 연구

의 대상이 된다(최병선, 2006: 178-179)고 할 정도로 사례 연구의 외연이 넓어진 다. ‘---사례를 중심으로’라는 부제만 붙으면 모든 경험 연구를 사례 연구 안에 포함할 수 있는 것이다. 하지만 이 논문은 지금까지 설명했던 다른 질적 방법들과 구분하기 위해 사례 연구를 사건과 활동에 대한 분석이라고 규정할 것이다. 사실 지금까지 설명했던 모든 분석들은 사례 연구처럼 다른 연구대상들을 포함할 수 있다. 예컨대 개인을 분석하는 정신분석 방법으로도 집단을 얘기할 수 있고 개념을 설명할 수 있으며 이론화를 시도할 수 있다. 개념을 설명하기 위한 현상학적 방법이 개인이나 집단을 이해하는 도구가 될 수 있으며 이론형성을 목적으로 사용될 수도 있다. 하지만 연구 방법과 연구 주제 간의 적합성을 고려할 때 사례 연구는 사건과 활동에 대한 분석에 좀 더 가까운 것이다. 사례 연구를 ‘모범이 될 수 있는 한 개 사례(혹은 소수의 사례)와 관련된 절차나 상호작용을 탐색하는 연구(McNabb, 2002:286-287)’라고 좁게 바라본 것은 이런 이유에서 어느 정도는 타당하다.

본질적으로 사례 연구의 방법론적 지위가 분명하지 않은 이유는 학문 분야마다 사례를 바라보는 관점이 약간씩 다르기 때문이다(참고; David, 2006). 예를 들어 문화인류학자들은 지역사회나 공동체와 같이 사회의 속성을 갖고 있는 대상을 하나의 사례로 본다. 의사가 병리학자들은 치료의 대상이 되는 환자 한명 한명을 사례로 간주한다. 행정학자나 정책학자들은 보통 사건과 활동, 혹은 이러한 것들을 약간 추상화하여 바라본 제도나 프로그램 같은 것들을 사례로 본다. 그런데 어떤 사례 연구가 되었건 사례 연구에서 말하는 사례(case)는 본질적으로 표본(sample)의 개념과 다르다(Stenhouse, 1980). 표본은 통제된 상황 속에서 조작이 가능한 연구대상을 지칭할 때 사용되는 용어이고, 사례는 그것이 놓여있는 상황의 독특성과 사례 자체의 특성 때문에, 조작이 불가능하거나 의미가 없는 연구대상을 지칭할 때 사용되는 용어다. 표본 연구는 그것이 다른 표본과 얼마나 유사한가를 밝히는 것이 중요하지만 사례 연구는 반대로 그것이 다른 사례와 얼마나 다른가, 즉 그 사례가 갖고 있는 개성과 특징이 무엇인가를 밝히는 것이 중요하다. 사례 연구는 다음과 같은 이유 때문에 다른 방법론과는 분명히 구분된다(Yin, 2003:12-14). 첫째, 이론이나 개념이 아니라 경험적인 현상을 다룬다. 둘째, 과거의 흘러간 경험이 아니라 현재의 상황을 연구한다. 셋째, 실험이나 서베이와

는 달리 어떤 현상과 그것을 포함하고 있는 맥락 간의 구별이 어려운 상황을 연구한다.

사례 연구가 사례의 독특한(unique) 특징을 강조하기 때문에 비과학적이라는 비판을 받는 경우가 있다. 예컨대 반복되는 관찰이나 실험을 통해 이론이 구축되어야 하는데 사례 연구는 한개 혹은 소수의 몇 개 사례만을 갖고 이론화를 시도하기 때문에 잘못되었다는 점이다. 그런데 이러한 견해는 엄격한 귀납을 강조했을 때에만 적용되는 비판이다. 오히려 반증을 강조하는 학자들은 사례 연구야말로 반증에 가장 적합한 연구 방법이라고 본다. 반증주의자들은 기존 이론이나 개념 체계가 일단 옳다고 가정한 후, 그것과 반대되는 증거 하나라도 발견되면 이론과 개념체계를 폐기하거나 수정한다. 이 관점에 따르면 계량 연구보다 사례 연구가 오히려 기존 이론의 한계를 설명하고 새로운 이론 개발의 가능성을 열어둔 좋은 연구가 된다(최병선, 2006). 한편 최근 학자들이 관심을 보이기 시작하는 비판적 실재론자들 역시 사례 연구를 경험을 이해하는 좋은 연구 전략이라고 보고 있다. 실재를 이해하기 위해서는 겉으로 드러난 인과관계가 아니라 실제로 작동하는 인과적 힘이나 맥락을 이해해야 하며 사례 연구는 그것을 증명하는 최선의 방법이기 때문이다(이영철, 2006).

그런데 사례 연구가 질적 연구의 한 방법으로 의미를 갖는 이유는 특정 맥락과 분리하면 이해하기 힘든 과정이나 활동을 빈틈없이 서술하면서 의미의 심층성을 끌어낼 수 있기 때문이다. 사례연구를 비판하거나 옹호하는 논쟁들은 대부분 사례 연구가 얼마나 진리를 정확히 밝히거나 묘사할 수 있는가라는 ‘실재론(realism)’의 시각에 매달려 있다. 하지만 진리라는 것은 상대적이고 구성적이라는 관점을 받아들여지게 되면 연구자의 활동과 연구 결과가 특정 상황 안에서만 진리가 된다. 즉, 사회적 동의와 공감대라는 가치가 더 중요해지며, 연구의 목적이 진리를 밝히는 것이 아니라 교류와 소통으로 바뀐다. 따라서 객관성보다는 설득과 서사(narratives)가 중요해지며 상징과 은유 등의 수사(rhetorics)와 의미 해석이 강조된다. 설득의 관점에서는 사례연구만큼 좋은 방법론이 없는 것이다(윤건수, 2008).

공공조직에 관심을 둔 학자들이 사례 연구에 좀 더 노력을 기울여야 하는 이유는 분명하다. 첫째는 계량적 접근과 달리 사례연구는 특정 학문분야와 다른 학

문 분야, 학계와 실무진, 전문가와 일반인 간의 의사소통을 가능하게 한다. 특별한 훈련을 받은 전문가가 아닐지라도 약간의 관심만 있으면 연구의 과정과 결과에 대한 해독이 가능하다. 연구의 과정과 결과를 공유할 수 있으면 그만큼 처방과 실천에 대한 지식도 늘어날 것이다. 둘째는 사례연구는 학문발달의 계기를 제공할 수 있다. 양적 분석의 유행과 더불어 시간과 비용이 많이 든다는 이유 때문에 사례연구가 줄어들고 있지만, 지금까지 행정학과 정책학 분야의 연구 가운데 학문 발달의 계기를 제공한 상당수의 연구는 사례연구다. 예컨대 Selznick(1949)는 TVA사업에 대한 분석을 통해 행정과 환경, 제도와 정책 등의 관계에 대한 통찰력을 제공했으며, Crozier(1964)는 프랑스 정부기관에 대한 분석을 통해 조직의 권력과 갈등에 대한 새로운 아이디어를 제시했다. 쿠바의 미사일 위기 사례를 분석하면서 합리모형, 조직모형, 정치모형 등의 정책결정 모형을 제시했던 Allison(1971)의 연구, 오클랜드 지역의 정책집행 사례를 분석하면서 다양한 각도에서 집행의 실패 원인들을 분석한 Pressman과 Wildavsky(1973)의 연구는 사례연구의 장점과 가치를 잘 살린 연구들이다. 행정학자와 정책학자들이 사용하는 상당히 많은 개념과 이론들이 이런 연구들을 통해 개발된 것이다.

6. 텍스트에 대한 분석 - 해석학적 연구 (Hermeneutical Approach)

<그림 2>를 보면 지금까지 설명한 다섯 가지 방법의 외곽에 해석학적 접근이 자리 잡고 있는 것을 알 수 있다. 해석학은 표상화 된 인간의 경험을 다룬다. 지금까지 인간이 만들어낸 인공물 안에는 인간의 경험이 담겨있다. 인간의 경험은 말과 문자 그리고 그림의 형태를 통해, 혹은 건축물이나 구조물 등을 통해 밖으로 드러난다. 인간이 만들어낸 인공물에 대한 해석과 의미부여를 통해 인간의 경험을 이해하는 것이 해석학의 본래 취지다. 이때 경험 이해의 근간이라고 할 수 있는 해석의 대상을 텍스트라고 한다. 텍스트는 언어와 담론의 덩어리로 구성된 것이다. 텍스트는 원래 극작가나 소설가 혹은 시인 등의 ‘작가가 언어로 쓴 작품’이라는 의미를 갖는다(Longman Dictionary, 1978: 1145-1146). 그런데 위에서 설명한 것처럼 넓게 보면 인간이 표현한(혹은 표상화한) 모든 것은 텍스트가 된다. 예를 들어 시인이 쓴 시작품이 텍스트인 것처럼, 화가의 그림이나 음악가의 악보

건축가의 구조물 등은 모두 일종의 텍스트다. 해석학자들은 이에 더하여 인간이 만들어 낸 모든 것, 소위 사유체계나 행동방식까지도 텍스트로 본다. 세계관에 대한 연구(정기철, 2008), 문화에 대한 연구(신승환, 2003), 맥루한이 처음 생각해 낸 ‘매체(media)’에 대한 연구(양혜림, 2006), 하이데거와 로티 등의 인간존재의 지평에 대한 연구(신승환, 2007; 양혜림, 2005), 도덕 현상이나(백승영, 2006) 윤리적 존재에 대한 연구(김영한, 2006) 등, 모든 것들이 사실은 텍스트라는 개념과 함께 해석학적 범주로 이해될 수 있다.⁴⁾

텍스트를 해석하는 방법은 본래 기독교 신학자들의 영역이었다. 성서 해석의 정통성을 확보함으로써 자신들이 속한 교단의 정통성을 확인하고 남들에게 그것을 알리는 것이 이들에게 주어진 사명이었다. 해석의 정통성을 주장하기 위해 해석 과정의 오류를 없애는 것이 무엇보다 중요했고, 적어도 다음 3가지 질문에 대해 분명한 입장을 가지려고 했었다. 첫째, 텍스트를 만든 사람의 의도가 무엇이었는가? 텍스트 구성에 참여한 사람의 동기와 의미를 파악하는 이유는 텍스트를 구성하는 핵심 범주를 찾기 위해서다. 핵심 범주를 중심으로 텍스트의 전체와 그것을 구성하는 부분 간의 순환관계를 파악할 수 있다. 둘째, 텍스트가 만들어진 상황이나 맥락은 무엇이었는가? 모든 텍스트는 그 사회와 시대의 목소리를 반영한다. 따라서 맥락이나 상황을 이해하는 것은 텍스트 제작에 참여하는 사람들의 행동이 깔고 있는 배경이 어떤 성격인가를 이해하는 것이다. 예컨대 막스 베버의 ‘프로테스탄트윤리와 자본주의 정신’을 이해한다는 것은 그 책이 나올 당시의 독일 상황, 즉 산업화가 시작되고 군대의 영향력이 커지면서 동시에 국가의 힘이 사회의 지배적 가치로 변해가는 상황을 이해한다는 의미다. 셋째, 텍스트를 해석하는 사람이 어떠한 관점을 갖고 있으며 그 사람이 처한 상황의 속성이 무엇인가? 텍스트가 일단 만들어지면 그것을 만든 사람과는 무관하게 그 텍스트는 내적인 힘을 갖기 시작한다. 나름대로의 자율적 질서가 형성된다는 뜻이다. 만든 사람이 자신의 소망을 담았어도 번역하는 사람이 전혀 다른 얘기를 하기 시작하

4) 기호학자의 관점에 따르면 인간이 만들어낸 모든 인공물들이 기호에 속한다. 텍스트를 하나의 기호로 본다면 해석학적 접근은 기호학과 연결된다. 본래 기호학은 소쉬르 등의 언어학자로부터 비롯되어 레비스트로스 등과 같은 구조주의인류학자들에 의해 개발되었으며, 의사소통이론의 근간을 이루고 있다. 기호의 생산자, 기호, 기호의 소비자 등의 관계는 텍스트의 저자, 텍스트, 텍스트의 독자 등의 관계와 같다.

면 이미 그 텍스트의 성격은 바뀐 것이다.

이와 같은 입장은 해석학적 방법론의 근본적인 특징이며 그것은 곧 자연과학과 대비하여 논의되는 정신과학의 특징이기도 하다. 이해하는 자의 역사적 상황에 의해 텍스트가 늘 새롭게 해석될 수 있고, 대상에 대한 이해를 위해 관찰 실험 내성 직관 등 모든 인식의 통로를 열어두는 것이 해석학의 기본 발상이다(박순영, 1995:237). 해석학적 인식은 말 글 몸짓 등 모든 언어가 이해의 전제 조건이며 동시에 제약조건이라는 사실에 기초하고 있고, 모든 진술은 역사적이며 특수한 상황 안에서만 존재하는 것이며, 인식의 주체가 삶의 과정과 이해의 과정에 귀속되어 있기 때문에 늘 순환적이다(박순영, 1995:237-245).

해석학이 의미를 갖는 이유는 과학주의 방법론의 횡포에 대한 저항의 가능성을 엿볼 수 있기 때문이다. 해석학적 방법은 그동안 주류였던 과학주의, 혹은 과학주의가 표방하는 보편성과 객관성이라는 가치 못지않게 의미의 상대성과 주관성이 중요하다는 것을 강조한다. 과학적 이성과 진보의 관념 못지않게 거기에서 제외된 것들에 대한 중요성을 환기시키기도 한다. 이성과 질서를 중심축으로 하면서 사회를 통제하는 방식 대신, 변방의 자율성과 다양성을 토대로 감성과 무질서의 가능성을 수용한다. 그래서 해석학은 크게 보면 제약조건을 통제하고 그것을 바탕으로 미래를 관리하려는 모더니즘에 대비하여, 포스트모더니즘이라는 대안적 방법론과 통한다. 포스트모더니즘적 조직 연구는 존재(being)에서 되어감(becoming), 발견(finding)에서 창조(making)로의 변화를 강조하며, 언어게임과 다양한 해석의 토대 위에서 이루어지는 ‘조직화’의 관점을 취한다(원숙연, 2002).

공공조직을 해석학적으로 접근할 때 얻는 가장 큰 장점 가운데 하나는 조직의 언어를 더 이상 설명과 예측의 수단으로 받아들이л 필요가 없다는 사실이다. 실증주의 언어는 조직을 이해하는 과정과 목적을 대개 정당화에 둔다. 주어진 제약조건 하에서 몇몇 변수를 변화시켰더니 최종 결과가 어떻게 달라지더라는 식의 논리를 증거를 통해 제시하는 것이다. 하지만 해석학적 방법은 청중에 대한 설득을 강조하며 그 과정에서 수사와 상징을 동원한다. 이것은 현실의 변화에 맞추어 언제든지 새로운 해석이 나타날 수 있다는 것을 뜻한다. 따라서 실증적 해석과는 달리 융통성이 존재한다. 그런데 융통성 못지않게 해석학이 주는 더 큰 장점이 있다. 그것은 공공기관이 보유하고 있는 수많은 공문서와 자료 해석의 중

요성을 일깨워준다는 것이다. 그러한 기록들은 공공조직을 이해하는 근본적인 텍스트가 된다. 그것을 단순히 역사적인 기록물로 보지 않고 하나의 완결구조를 가진 텍스트로 받아들이면, 정부의 정책과 행동에 대한 해석이 지금의 수준보다 훨씬 정교해 질 것이다.

V. 나가는 글

양적 분석과 질적 분석의 기본적인 차이는 분석의 기초 자료가 숫자인가, 숫자가 아닌가 하는 데에 있다. 기초 자료가 숫자일 경우 숫자들 간의 관계를 통해 개념들 간의 관계를 설명하기 때문에 개념이 지칭하고 있는 경험적 대상의 속성이 모두 같아야 한다. 하지만 숫자 이외의 자료들은 연구자와 맥락에 따라 다른 의미를 띠게 된다. 즉, 해석이 달라질 수 있다. 질적 연구는 이와 같이 ‘모든 것은 다르다’라는 관점, 혹은 ‘그것은 그것만의 특징을 갖고 있다’는 관점을 강조한다. 예를 들어 위기 상황에 처했던 정부의 정책과정을 연구한다고 하자. 지금까지 논의대로 연구자는 여러 가지 질적 연구전략을 취할 수 있다. 우선 가장 중요한 역할을 했다고 인정하는 공직자(들)를 선정하여 그들의 삶을 생애사의 관점에서 재조명하면서 정책과정을 분석할 수 있다. 정신분석적 아이디어들을 차용하여 욕구좌절로 인해 나타난 왜곡된 무의식이 어떤 역할을 하는지에 대한 설명도 가능할 것이다. 인류학자들처럼 정책결정에 참여하고 있었던 행위자들로 이루어진 집단을 분석단위로 하여 그들의 상호작용, 관습, 언어, 규칙 등과 같은 문화적 항목들을 자세하게 기술할 수도 있다. 정책과정에 참여했던 공직자들이 위기에 대해 어떤 의미를 부여하는지, 부여된 의미의 원형이 되는 개념은 무엇이라고 할 수 있는지에 대한 현상학적 분석도 가능하다. 근거이론적 접근법을 활용하여 위기 상황의 정책결정을 특징적으로 묘사하는 핵심 범주를 발견하고, 그것을 다른 범주들과 연결시키면서 정책결정에 대한 이론화를 시도할 수도 있다. 사건이나 활동 혹은 프로그램이나 제도 같은 특징적인 것들을 사례로 선정하여, 그것이 당시의 시대적 상황과 역사적 맥락 안에서 갖는 의미들을 분석할 수도 있다. 해석 학자들은 정책과정에서 생산되고 소비되었던 중요한 기호나 상징 등의 표상에

주목하고 그것이 갖는 의미를 해독하려고 할 것이다.

그 어떤 작업이 되었건 질적 연구자들은 적극적 개입과 참여의 가치를 강조한다. 평준화되고 일반화된 경험이라 아니라 그 맥락과 분리하면 이해하기 힘든 경험을 분석한다. 따라서 학파에 따라 분석방법은 조금씩 차이가 있지만 연구자와 연구대상 그리고 그것을 포함한 맥락이 언제나 유동적이고 상대적이라는 전제 위에서 연구 활동을 한다. 하지만 자료를 중심으로 개념을 만들어 보고, 개념에서 범주를 찾아내고, 범주들을 서로 연결시켜 이론화를 시도해 본다는 분석 과정은 동일하다. 그래서 연역보다는 귀납이 강조되고, 개념이나 이론보다는 자료를 우선시한다. 물론 연구를 하는 과정에서는 자료의 영역과 개념(혹은 이론)의 영역이 계속 서로를 참조하면서 하나의 완결된 결론으로 뻗어나간다. 그 과정에서 지금까지 설명했던 다양한 방법들이 어떤 변이를 가질 것인가 하는 점은 앞으로의 연구 주제임을 일러둔다.

참고문헌

- 강은숙·이달곤. (2005). 정책사례연구에 대한 방법론적 논의. 『행정논총』, 43-4: 95-121.
- 경향신문 특별취재팀. (2008). 「민주화20년-지식인의 죽음」. 서울:휴머니타스
- 권선필. (2006). 근거이론을 통해 재구성해 본 지방정부 하급 공무원의 혁신수용현상에 관한 해석과 함의. 한국사회와 행정연구, 16-4: 45-67.
- 김경동·이은죽. (1986). 「사회조사연구법-사회연구의 논리와 기법」. 서울:박영사.
- 김동환. (2004). 「시스템 사고」. 서울:선학사
- 김명환. (2004). 해석적 패러다임에 입각한 행정학 재정립의 시도: 행정학은 관리인가 통치인가? 『한국행정학회 동계학술대회 발표논문집』.
- 김승현. (2008). 행정학 분야의 실증적 사례연구에 대한 분석과 평가. 한국행정학회 하계학술대회.
- 김영한. (2006). 임마누엘 레비나스의 타자 해석학. 『해석학연구』, 18집: 1-27.
- 김정렴. (1995). 「김정렴회고록-한국경제정책30년사」. 서울:중앙일보사
- 김종술. (1992). 대학과 중용을 통해서 본 공무원 윤리관:현상학적 해석. 『한국행정

- 학보」, 25-4: 67-83.
- 김호정. (2002). 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 「한국행정학보」, 36-4: 87-105.
- _____. (2003). 조직문화, 리더십, 조직효과성의 관계; 부산광역시를 대상으로, 「한국행정학보」, 37-4: 103-123
- _____. (2004). 행정조직과 기업조직의 조직문화 비교. 「한국행정학보」, 38-3: 49-67
- 남궁근. (2003). 「행정조사방법론」. 서울:박영사.
- 박순영. (1995). 해석학은 무엇인가. 한국해석학회(편), 「해석학연구」, 231-273.
- 박순애·오현주. (2006). 성과지향적 조직문화와 조직효과성. 「한국행정학보」, 40-4: 225-252.
- 박영숙·오윤희. (2005). HIV 감염자의 삶에 관한 연구. 「여성건강간호학회지」, 11-2: 110-119.
- 서울대학교 행정대학원. (2002). 「지방정부의 지도자(시장,군수,도지사편)」. 서울:나남
- 백승영. (2006). 도덕적 현상으로서의 해석학적 이해-가다머와 데리다의 논쟁을 중심으로. 「철학연구」 71집: 244-261.
- 성미애·옥선화. (2006). 여성퇴직자의 퇴직후 생활에 대한 질적 연구- 교직 공무원직 퇴직자를 중심으로. 「가족과 문화」, 16(2): 57-94.
- 소영진. (2004). 행정학에 있어서 현상학적 방법의 가능성 탐색. 「한국행정학보」, 38-4: 10-20.
- 신승환. (2003). 문화철학에 대한 존재-해석학적 연구. 한국해석학회(편), 「종교,윤리,해석학」, 249-277.
- _____. (2007). 하이데거와 로티의 존재론적 해석학, 「하이데거 연구」, 16집: 127-153.
- 신용구. (2000). 「박정희의 정신분석-신화는 없다」. 서울:뜨인돌
- 양해립. (2005). 하이데거의 실존론적 해석학. 동서철학연구, 41: 391-412.
- _____. (2006). 매체의 해석학-맥루한의 「미디어 이해」를 중심으로. 「해석학 연구」, 18집: 107-126.
- 원숙연. (2002). 포스트모더니즘 조직연구-인식론적 정향성과 대안으로서의 가능성. 「한국행정학보」, 36-2: 1-18.

- 윤건수. (2001). 자연언어에 토대를 둔 조직 연구방법-스토리텔링 구조를 중심으로. 「정부학연구」, 7-2: 9-40.
- _____. (2001). 행정학의 비주류와의 산책. 「정부학연구」, 7-2: 5-8.
- _____. (2001). 어느 하위직 지방공무원의 개혁활동에 대한 현상학적 보고서 「한국행정학보」, 35-1:143-160,
- _____. (2005). 한국행정학의 질적 연구방법에 대한 반성과 제안. 「한국행정학보」, 39-2:1-22.
- _____. (2006). 기초단체장의 변혁적 리더십과 지역축제: 함평 나비축제에 대한 스토리 텔링을 중심으로, 「한국행정학보」, 40-4:77-100.
- _____. (2008). 사례연구 - 분석의 세계와 집필의 세계. 2008년 한국정책학회 춘계 학술대회 발표논문.
- 이선우. (2000). 행정학 분야의 비계량적 연구에 대한 소고. 「정부학연구」, 6-1: 80-116.
- 이영철. (2005). 사회과학에서 사례연구의 이론적 지위. 「한국행정학보」, 40-1: 71-90.
- 이종범편. (1994). 「전환시대의 행정가」. 서울:나남
- 이효선. (2007). 생애사 연구를 통한 중도장애인의 삶의 재구성-숫제의 이야기식 인터뷰를 중심으로. 「사회복지연구」, 32: 217-244.
- 이희영. (2005). 사회학 방법론으로서의 생애사 재구성, 「한국사회학」, 39(3): 120-148.
- 임의영. (1994). 과학적 방법론과 현상학적 방법론의 이질동형성 비판 : 대립적인 방법론에 나타나는 이성의 독재성을 중심으로. 「한국행정학보」, 29-4: 1133-1151
- 정기철. (2008). 세계관 형성과 이야기의 역할. 「해석학연구」, 21집: 215-239.
- 정성호. (2005). 행정학의 한국화에 대한 단상-정신분석학적 사색을 중심으로, 「KAPA@포럼」, 23-26.
- 주상현. (2002). 한국행정학연구경향의 실증적 분석: 최근7년(1995-2001)간 한국행정학보 기고논문을 중심으로. 「한국행정학보」, 36-3: 39-55.
- 최병선. (2006). 정책사례 연구 다시 보기: 사례연구에 대한 오해와 편견. 「한국정책학보」, 15-1: 171-198.
- 최성욱. (2001). 스키마관점과 상징을 활용한 조직문화충돌의 해석-통합 재정 경제

- 원의 사례를 중심으로. 「고려대학교 대학원 박사학위 논문」.
- 최성환. (2000). 문화 해석과 해석 문화 - 합리적, 합의적 문화 이해의 해석학적 기초. 한국해석학회(편), 「문화와 해석학」, 15-40.
- 최창현. (2005). 「복잡계로 바라본 조직관리」. 서울:삼성경제연구소
- 최홍석·홍성만·주경일. (2003). 사회적 갈등의 근거이론적 이해-담건설을 중심으로. 「한국행정학보」 37-4: 169-191.
- 한경구. (1994). 「공동체로서의 회사-일본기업의 인류학적 연구」. 서울:서울대학교 출판부
- 한경혜. (2004). 생애사 연구를 통한 노년기 삶의 이해. 「한국노년학회」, 24(4): 87-105.
- Allison, Graham T. (1971). *Essence of Decision; Explaining the Cuban Missile Crisis*, Boston; Little Brown.
- Babbie, Earl. 고성호외(역). (2003). 「사회과학 방법론」. 서울:도서출판 그린.
- Berger, Peter and Thomas Luckmann. (1967). *The social construction of reality*. Garden city, NY: Anchor.
- Berth, (et al). 이기홍(역). (2005). 「새로운 사회과학방법론: 비판적 실재론의 접근」. 서울: 한울 아카데미.
- Boje, David M. (1991). The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-supply Firm. *Administrative Science Quarterly* 36: 106-126.
- Burrell, Gibson & Gareth Morgan. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. New Hampshire: Heinemann.
- Clegg, Stewart R. and John T. Gray. (1996). Metaphors in Organization Research: Of Embedded Embryos, Paradigms, and Powerful People. In David Grant & Cliff Oswick. (eds.). *Metaphors and Organizations*. 74-94. London: Sage Publications.
- Creswell, John W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Traditions*. Thousans Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Crozier, M. (1964). *The Bureaucratic Phenomenon*. IL; University of Chicago Press.
- Czarniawska, Barbara. (1997). “Symbolism in Public Administration Organization Studies.” *Administrative Theory and Praxis*, 19(2); 154-170.

- _____. (1998). *A Narrative Approach to Organization Studies*. Thousands Oaks, California: Sage Publications.
- David, Mathew. (ed.) (2006). *Case Study Research*. Thousand Oaks, CA; Sage Publishers Ltd.
- Denhardt, Robert B. and Kathryn G. Denhardt. (1979). Public Administration and the Domination. *Administration and Society*. 11-1: 107-120.
- Denhardt, Robert. (1981). *The Shadow of Organization*, Kansas; The Regents Press.
- Denzin Norman K. and Yvonna S. Linclon. (2000). Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 1-29. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14-4: 532-550.
- Erickson, 신승철 역 (1985). 「비폭력의 기원- 간디의 정신분석」. 서울:청하
- Fisher, Walter R. (1984). Narration as a human communication paradigm: The case of public moral argument." *Communication Monographs* 51(march): 1-22.
- Fox, Charles J. and Hugh T. Miller. (1995). *Postmodern Public Administration*. Thousand oaks, California: Sage Publications.
- Frank, 한승동 역. (2005). 「부시의 정신분석」. 서울:교양인
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood cliffs, NJ: Prentice Hall
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Culture*. New York: Basic Books.
- Gergen, Mary M. and Kenneth J. Gergen. (2000). Qualitative Inquiry: Tensions and Transformations. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 1025-1046. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Glaser, Barney G. and Anselm L. Strauss. (reprinted in 2006). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Brunswick: Aldine transaction
- Hassard, John. (1993). Postmodernism and Organizational Analysis: an Overview. In John Hassard and Martin Parker, (eds.) *Postmodernism and Organizations*, 1-23, Newbury Park, California: Sage Publications Inc.

- Hummel, Ralph P. (1976). *The Bureaucratic Experience*. New York; St. Martin's Press.
- Irwin, A., P. Simmons, and G. Walker. (1999). Faulty Environments and Risk Reasoning: The Local Understanding of Industrial Hazards. *Environment and Planning A*, 31: 1311-1326.
- Jick, Todd D. (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action. *Administrative Science Quarterly*, 24: 602-611.
- Mason. 김두섭역. (1999). 「질적 연구 방법론」. 서울: 나남출판.
- McNabb, David E. (2002). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit Management: Qualitative and Quantitative Approaches*. Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook, 2nd ed.*, Thousand Oaks, California: Sage Publications,
- Mills, C Wright. (1959). On Intellectual Craftsmanship. In Stewart Clegg. (ed.) (2002). *Central Currents in Organization Studies*. Vol 6: 336-358. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Morgan, Gareth. (1986). *Images of Organization*. Beverly Hills, CA: Sage Publications
- Morrow, S.L. and Smith, M.L. (1995). Constructions of survival and coping by women who have survived childhood sexual abuse. *Journal of Counseling Psychology* 42: 24-33.
- Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 703-706. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Padgett. 유태균역. (2001). 「사회복지 질적 방법론」. 서울: 나남출판.
- Pressman, Jeffrey L. and Aaron B. Wildavsky. (1973). *Implementation*. Berkeley; University of California Press.
- Reed, Michael I. (1993). Organizations and Modernity: Continuity and Discontinuity in Organization Theory. In John Hassard and Martin Parker, (eds.) *Postmodernism and Organizations*, 163-182, Newbury Park, California: Sage Publications Inc.
- Reid and Sherman (eds). 유태균·이선희·서진환(역). (1997). 「사회복지 질적 연구 방법의 이론과 활용」. 서울: 나남출판.
- Rieman, Doris J. (1986). The Essential Structure of a Caring Interaction-Doing

- Phenomenology. In Creswell, John W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Traditions*. Thousans Oaks, California: Sage Publications, Inc. 271-299.
- Sayer. 이기홍(역). (1999). 「사회과학방법론: 실재론적 접근」. 서울:한울 아카데미.
- Schein, Edgar H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schutz, Alfred. *The phenomenology of the social world*. Translated by George Walsh and Frederick Lehnert. (1967). Northwestern University Press.
- Schwandt, Thomas A. (2000). Three Epistemological Stances for Qualitative Inquiry: Interpretism, Hermeneutics, and Social Constructionism. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. eds. (2000). *Handbook of Qualitative Research*, 189-214. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Selznick, Phillip. (1949). *TVA and the Grassroots*. Berkeley; University of California Press.
- Silverman, David. (1970). *The Theory of Organizations*. London: Heinemann.
- _____. (2000). Analyzing Talk and Text. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 821-834. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Stake, Robert E. (2000). Case Studies. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 435-454. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Stenhouse, Lawrence (1980). The Study of Samples and the Study of Cases. *British Educational Research Journal*, 6-1: 1-6.
- Strauss Anselm, and Juliet Corbin. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Vidich Arthur J. and Stanford M. Lyman. (2000). Qualitative Methods: Their History in Sociology and Anthropology. In Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, 37-84. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

- Wolcott, H.F. (1992). Posturing in qualitative research. In M.D. Lecomte, W.L. Millroy, and J. Preissle (eds.), *The handbook of qualitative research in education*. San Diego; Academic Press. pp. 3-52.
- Wolcott, H.F. (1994). The elementary school principal: Notes from a field study. In H.F. Wolcott, *Transforming qualitative data; Description, analysis, and interpretation*, Thousand Oaks, CA; Sage.
- Yin, Robert K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. (3rd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.