

내러티브 탐구(Narrative Inquiry)와 행정현상 연구: 연구방법론으로서의 이해와 적용을 중심으로*

정 종 원**·이 종 원***

As an interpretive and qualitative research method, narrative inquiry reconstructs events in public administration from a certain point of view and enables researchers to interpret implicit meanings and stories underlying narratives rather than events themselves, and to overcome limitations of the positivist approach to research. That is, through an interpretive approach, narrative inquiry has contributed to the building of a representative process of multidimensional phenomena in public administration for deeper understanding and interpretation. This research employs narrative inquiry to study motivation factors of local government employees. To continue to enhance our understanding of narrative inquiry as a phenomenological and qualitative research method, it is necessary for researchers to intensify efforts to link narrative inquiry and public administration research.

[Key Words: narrative inquiry, qualitative method, story telling]

I . 들어가는 글

거젠(Gergen, 1994)은 자신의 저서 ‘사회적 지식의 변화를 향하여(Toward Transformation in Social Knowledge)’에서 인간의 지식 습득과정을 상징과 구성과정(constructive process)로 정의하고 다양한 맥락에 따른 인식과 담론으로 이루어진 공유된 구성과정(shared construction process)을 통하여 지식이 완성된다고 역설하고 있다. 즉 사회구성주의적 담론이라는 것은 개개 인간이 가지고 있는 이미지와 스토리를 공유된 구성과정을 통하여 하나의 서사적 스토리

* 이 논문은 2011년도 한국행정학회 춘계학술대회 발표문을 보완한 것이며, 2008년도 정부재원(교육과학기술부 학술연구조성사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2008-B00231-100450).

** 제 1저자, 가톨릭대학교 정경학부 행정학 전공 전임강사(jongone@catholic.ac.kr).

*** 교신저자, 가톨릭대학교 정경학부 행정학 전공 부교수(jongwon@catholic.ac.kr).

를 통해 교감을 이끌어 내고, 이러한 교감을 통해 진실과 사실에 근접해 간다는 것이다. 이러한 관점에서 보았을 때, 내러티브는 인간 자신의 경험을 토대로 의미를 만들어 가는 과정이며, 지식을 공유하고 체계화 하는 협력적 과정이라고 볼 수 있다(Connelly & Clandinin, 1988; 1990; 2000). 특히 관리 연구의 방법론으로 스토리텔링을 본격화 시킨 보제(Boje, 1991)는 스토리를 공유하고 나누는 과정이 권한이양(empowerment)이나 관리적 예측을 가능하게 하기 때문에 스토리텔링을 기반으로 한 내러티브의 중요성을 강조하고 있다. 함께 포스트모더니즘의, 후기구조주의, 및 앞서 언급된 사회구성주의 역시 내러티브의 중요성과 내러티브의 분석과 탐구의 중요성에 영향을 미쳤다고 볼 수 있다.

이와 같은 관점에서 행정현상을 연구하고 탐구하는 과정에 있어서도 내러티브는 어떠한 행정현상에 대하여 개개인의 시각에서 스토리를 재구성하여 현상 그 자체를 넘어 그 속에 내재되어 있는 다양한 목소리와 스토리의 해석을 가능하게 하며, 축약된 논리(enthymeme)를 이끌어 냄으로서 실증주의적 연구 방법 한계를 극복하게 한다. 그것은 행정현상 자체가 서사적 구조를 가지고 있으며, 행정현상 속 다양한 요소들의 상호작용을 통하여 형성된 행정과정을 다중적 내러티브의 특정한 상황과 인과적 맥락을 내포하고 있는 스토리텔링으로 해석함으로써 내러티브 탐구가 진실에 근접한 연구방법의 가능성을 제공하고 있기 때문이다.

이와 같은 내러티브 탐구의 가능성은 최근 행정학계의 관심을 받고 있는 질적·현상학적 행정연구라는 큰 틀에서 찾아볼 수 있다(강신택, 2010; 신충식, 2008; 신충식·이광석, 2008). 즉 질적방법론과 현상학적 방법론이 기존 실증과학적 연구방법으로부터의 ‘거리두기’(남지원, 2010)를 통하여 계량적 인과관계의 근저에 존재하는 행정현상의 메카니즘을 탐색을 하고, 행정현상 속에 내재되어 있는 의미의 해석을 가능하게 하기 때문이다. 이러한 한국 행정학계에 불어온 자성적 시도들은 질적방법론으로서의 내러티브 탐구에 대한 관심을 증폭시키고 있다.¹⁾

그럼에도 불구하고 논리실증주의에 입각한 행정현상 연구가 주류를 이루고 있는 시점에서, 많은 행정연구에서 질적연구방법이 의도치 않게 배제되고 있으며(김선명, 2005), 행정학 분야에서 내러티브 탐구의 방법론적 논의 역시 체계화 되어 있지 않은 것은, 여전히 내러티브 탐구가 생소한 연구 방법론이며 그 적용에 있어서도 어려움이 많다는 것을 반증하는 것이다. 따라서 본 연구는 -실증주의 연구 경향에 의하여 상당 부분 연구 방법론으로서 배제되고

1) 질적방법론의 적용과 관련하여 ‘행정사상과방법론연구회(구 행정언어연구회)’와 ‘행정언어와 질적연구학회’는 활발한 연구 및 저술 활동, 학술연구회 등을 통하여 질적방법론을 통한 행정현상 연구에 대해 심도있는 논의를 진행하고 있다. 한편 기존의 질적연구에서 내러티브 탐구를 본격적으로 적용하지는 않았지만, 스토리텔링 혹은 내러티브 분석의 시도가 상당부분 진행되고 있는 상황을 고려할 때, 본 연구는 내러티브 탐구의 적용 가능성을 보다 구체화하고 실제 내러티브의 분석을 시도함으로써 질적연구를 적용하고자 하는 연구자들의 방법론적 이해도를 높이는 것을 본 연구의 목적으로 설정하고자 한다.

있는- 질적방법론의 측면에서 내러티브 탐구의 이론적 근거, 분석 방법, 분석 사례를 살펴보고, 내러티브 탐구 방법을 통한 행정현상 연구의 가능성을 논의함과 동시에 주요한 질적, 현상학적 연구방법기법으로서의 다양한 측면을 살펴보고자 한다. 특히 공직자의 동기요인과 관련한 내러티브 사례를 통하여 내러티브 탐구의 적용과 그 분석 전략에 대하여 살펴보고자 한다.

II. 내러티브 탐구의 개념과 이론적 배경

1. 실증주의적 연구방법론의 편향

행정학 분야에 있어 실증주의적 연구 방법의 근간에는 사이먼(Simon, 1997)의 행정행태 연구의 영향이 존재하고 있다. 즉 행정현상에 내재되어 있는 의미나 가치들을 배제하고, 객관적인 태도를 견지하면서 과학적 방법에 의해 연구를 진행함으로써 경험적으로 행정현상의 인과관계를 분석하여 그 합리적 대안을 도출하고자 하였다(Waldo, 1952; 김선명, 2005). 그러나 “가치중립적이라는 미명하에” 행정학 연구가 가설검증적 연구절차에 의거하여 양적 분석에만 지나치게 편중되어 있고, 실제로 이러한 주류 연구 방법에 의한 연구가 그 인과관계를 설명하기 어려운 점이 많은 것은 실증주의적 연구 편향이 가져온 과학주의의 “물신(fetish)”화의 단면이라 할 수 있다(남지원, 2010: 7). 또한 이러한 배경에는 해석적 연구들이 비과학적(less scientific)인 연구로 간주되는 사회과학 전반의 분위기(White, 1999; Shank, 2002; Ospina & Dodge, 2005a, 재인용)도 실증주의적 연구 편향의 원인이 될 수 있다.

이러한 실증주의적 연구에 대한 비판은 사회과학에 구조주의(structuralism), 후기구조주의(poststructuralism), 구성주의(constructivism), 현상학과 해석학, 포스트모더니즘이 영향을 주면서 확대되었고 후기구성주의와 포스트모더니즘을 통하여 의미와 언어의 중요성이 강조되면서 자성의 목소리가 높아지게 되었다(Ospina & Dodge, 2005a). 특히 덴진(Denzin, 1997)은 실증주의의 한계가 사회과학 연구에 있어 조상(彫像)의 위기(crisis of representation)를 가져왔으며, 실증주의에 입각한 연구가 사회적 진실을 연구하는 데에 가장 적합한 연구방법으로 볼 수 없다는 결론을 내린다. 이러한 연유로 덴진과 링컨(Denzin & Lincoln, 2000)은 이와 같은 실증주의적 연구의 위기가 방법론적 이교도(methodological diaspora)를 만들어 냈고, 실증주의의 한계를 철학과 인문학적 토대를 바탕으로 사회적 텍스트, 담론, 스토리텔링 등을

2) D. Waldo (1952), “Development of Theory of Democratic Administration,” APSR 46(1): 81-103.

통한 질적방법론의 중요성을 다시금 깨닫게 했다고 역설하고 있다. 그 이유는 실증주의적 연구 방법이 ‘무엇(what)’에 관심을 갖고 있다면, 해석적 (내러티브) 탐구는 ‘어떻게(how)’를 이해하기 위한 접근 방법이기 때문에 현상에 대한 실체(what)를 발견하는 것에 그치지 않고 ‘어떻게’ 그러한 현상이 발생하고 영향을 주었는지를 보다 심도 있게 해석할 수 있다는 것이다 (Guba & Lincoln, 1994). 이러한 주장은 드보라 야노우(Dvora Yanow) 등의 일관된 주장이다 (Yanow and Schwartz-Shea, 2006).

행정학 분야에서도 미노브룩(Minnowbrook) 회의와 신행정학(New Public Administration)의 논의를 통하여 가치중립적 실증주의 연구 방법에 다양한 의문이 제기되고 있다(Ospina & Dodge, 2005a). 이러한 신행정학적 논의와 함께 포스트모더니즘의 영향 또한 내러티브와 질적방법론에 대한 관심을 증폭시키고 기존의 실증주의적 연구 경향에 대해 비판의 목소리를 높이고 있다. 즉 이성과 합리성을 기초로 하고 있는 모더니즘적 연구 사조와 과학주의의 한계에 관하여 성찰하고, 해체(deconstruction)와 숙의(deliberation)를 통한 성찰적 해석이 필요하다는 것이다.

최근 한국 행정학계에서도 한국행정학회 산하에 ‘행정사상과 방법론연구회 (구 행정언어연구회)’와 ‘행정언어와 질적연구학회’와 가 결성되는 등 자성의 목소리가 높다. 함께 윤건수(2005)는 행정학 분야에서 질적연구방법을 바탕으로 연구된 논문들을 분석하여 많은 논문들이 질적방법론을 적용하면서도 실증주의 방법론의 연구절차를 따르고 있어 ‘질적인 것’이 갖는 장점을 충분히 살리고 있지 못한 점을 지적하면서 행정학 분야의 실증주의적 연구 편향이 질적방법론 적용에 미친 부작용에 대해서 분석하였다. 이러한 맥락에서 내러티브 탐구는 질적방법론의 대표적 연구 방법으로 화자의 스토리를 통하여 개인의 경험과 관점을 재구성하여 행정현상에 내재되어 있는 의미의 해석을 가능하게 하며, 실증주의적 연구의 한계 극복의 대안이 될 수 있다.

2. 내러티브 탐구의 개념

윤건수(2001a)는 조직연구에 있어서의 자연언어의 중요성을 강조하고 있다. 즉 내러티브 탐구 관점에서 보았을 때 행정현상 혹은 조직현상 속의 구성원은 복잡한 현상의 구조 속에서 의미를 만들고 공유하므로 현상의 스토리 전개 속에서의 의미의 상호작용을 읽어내는 것이 필요하다는 것이다. 따라서 조직학과 행정학의 입장에서 보았을 때, 내러티브는 조직생애(organizational life)의 의미를 찾아가는 과정이며 내재된 상징을 찾아가는 과정이라고 볼 수 있다(Weick, 1995; Hummel, 1991; Dodge, Ospina, & Foldy, 2005). 이러한 측면에서 내러티브 탐구는 확률과 귀납적 실증주의 방법론에서 찾을 수 없는 다양한 정보와 데이터를 제공할 수

있으며 조직 내 구성원들의 의미체계를 구성하는 요인들을 스토리의 형태로 이끌어 내기 때문에 스토리의 표면뿐만 아니라 의미의 근거를 구성하는 시공간적 상황을 재창조해야 하는 것이다. 따라서 내러티브 탐구는 내재적, 명시적으로 구성된 개인 및 집단의 내러티브와 스토리에 집중하게 되며, 내러티브를 통하여 연구대상의 시간과 공간을 재구성하기 때문에 담화분석(discourse analysis)이나 내용분석(content analysis)과는 차이가 있다(Ospina & Dodge, 2005a). Ospina & Dodge(2005a: 145)는 내러티브의 특징을 다음과 같이 정리하고 있다.

- ① 내러티브는 초기, 중기, 결말의 시간적 흐름에 따라 발생하는 등장인물들 과 선택적 사건들로 채워진다.
- ② 내러티브는 어떤 특정 관점을 바탕으로 한 순차적 사건들의 회고적 해석이다.
- ③ 내러티브는 화자와 등장인물들의 인간적 의도와 행위에 초점을 맞춘다.
- ④ 내러티브는 화자와 등장인물들과의 관계를 통하여 정체성을 구성하는 과정의 일부이다.
- ⑤ 내러티브는 화자와 청자에 의해서 함께 공저(coauthor)된다.

이와 같은 다섯 가지 내러티브의 특징들은 화자 또는 등장인물들이 겪은 사건을 해석적으로 접근하여 담화를 통하여 사건을 내재된 의미를 찾아가는 과정으로 보다 깊은 사건의 이해와 해석을 가능하게 한다(Riessman, 1993). 부연하면 화자의 관점에서 시작된 의미의 재구성성이 내재된 해석을 이끌어 내며, 화자와 청자의 교감과 대화는 사건의 재구성을 협력으로 수행하면서 현상의 진실에 근접하게 되는 것이다. 따라서 화자와 청자의 교감과 대화의 매개체인 언어는 ‘해석의 교량(bridge to interpretation)’의 역할을 하게 되고 화자의 시각이 어떻게 사건을 표상(represent)하고 있는지를 화자와 청자가 협력적으로 해석해야 한다는 것이다(Ospina & Dodge, 2005a).

이와 같은 특징을 갖고 있는 내러티브 탐구에 대해 오스피나와 닷지(Ospina & Dodge, 2005a: 151-153)는 내러티브 탐구가 행정현상 연구에 다음과 같은 공헌을 제공하고 있다고 분석한다.³⁾

- ① 행정현상을 바라보게 하는 틀(lens)로서의 조화로운 방법론의 제공: 내러티브 탐구는 해석적 접근에 의해 생성된 이론적 질문들에 대해 적절한 방법론을 행정 연구자들에게 제공한다.
- ② 맥락, 주장, 관점들에 관심을 제공: 특정한 시공간에서의 행정현상에 대해 연구자들이 화자의 경험, 태도, 지식이 어떻게 발생되었는지 더욱 주의하게 된다.

3) 오스피나와 닷지(Ospina & Dodge, 2005a)의 분석을 본고의 논지에 맞게 정리함.

- ③ 사회적 세계의 조명을 제공: 스토리와 내러티브를 통한 지식 접근의 중요성을 연구 자들에게 일깨워 준다.
- ④ 지식창출자로서의 현장참여자(practitioner)⁴⁾의 참여를 제공: 이론적 지식 창출에 현장참여자의 역할을 증대시킨다.
- ⑤ 발전을 위한 상호성, 타당성, 기회의 독창성을 제공: 공직자들과 공무수행의 발전을 위한 적실성과 적용성이 높은 연구과정을 가능하게 한다.

부연하면 오스피나와 닷지는 내러티브 탐구가 학문적인 연구기법의 가능성을 넘어 실질적으로 공직자들의 공무수행에 적실하게 적용될 수 있는 행정현상 연구 방법론을 제공함으로써 행정현상에 대해 현장참여자들이 -연구의 대상으로- 지식과 경험을 내러티브를 통해 공유하고, 실질적으로 행정학 연구발전에 기여할 뿐만 아니라 내러티브 탐구의 수요자로서 공무수행에 직접적으로 도움을 줄 수 있다는 것이다(Ospina & Dodge, 2005b). 내러티브 탐구가 교육학 혹은 심리학 등의 연구에서 다양하게 적용되어 현장참여자들에 대해 실질적으로 도움을 주고 있는 상황을 고려해 볼 때, 한국 행정학 분야에서 내러티브 연구가 얼마나 활발히 연구 방법론으로 적용되어 실질적으로 행정·정책과정에 조력하였는지는 의문시 된다. 따라서 이러한 행정학 연구와 실무 사이의 간극을 좁히는 의미에서도 내러티브 연구는 기존의 실증주의적 연구 못지않게 상당한 기여를 할 것이라는 기대를 갖게 한다.

3. 내러티브 탐구의 이론적 배경

내러티브 탐구는 큰 사건의 그림을 그리기 위하여 화자의 개인적인 개별적(현장 문화적) 지식(local knowledge)과 경험을 토대로 사회적 사건의 상황과 순간을 시간과 공간의 재배치와 재구성을 통하여 접근한다(Ospina & Dodge, 2005a). 즉 사건 속에 스며들어 있는 한 인가의 개인적 희망, 두려움, 꿈, 그리고 인식에 대해서 화자와 청자⁵⁾가 함께 공유하며, 이러한 공유과정을 통하여 사건의 큰 그림을 그리게 되는 것이다. 따라서 내러티브에는 인간의 삶 속의 다양한 심리와 은유가 공존하게 되며 삶의 구조가 나타나게 된다. 이러한 측면에서 화자 개인의 정체성을 찾아가는 과정을 내러티브 과정 속에서 회고적이며 순환적으로 그려나가게 되며, 이러한 과정 속에서 잊혀졌거나 혹은 단절된 기억의 파편을 이어가는 과정을 화자와 청자가 함께 공유하게 되는 것이다.

내러티브 탐구가 활발히 적용되고 있는 교육학 분야에서 내러티브 탐구를 연구해온 코넬

4) 현장참여자는 공공기관에 근무하고 있는 인력, 즉 공직자 혹은 공무원을 의미한다.

5) 청자는 본 논문에서 연구자를 의미함.

리와 클랜디닌(Connelly & Clandinin, 2000)은 인간이 살아오면서 경험과 스토리를 공유하는 내러티브탐구는 듀이(Dewey, 1997; 1938)의 경험이론을 근거에 두고 있다고 분석하고 있다. 즉 인간과 환경의 상호작용의 관계 속에서 생성된 경험이라는 것은 개인적이면서도 사회적인 속성을 갖고 있고, 시간적으로 과거, 현재, 미래를 연결하는 연대기적, 연속성의 성격을 갖고 있으며, 심리적인 공간에서 이루어지는 모든 상황이 경험이라고 할 수 있다는 것이다(Dewey, 1997). 따라서 내러티브는 현실의 직접적 조영(reflection)이라기보다는 사회적으로, 다양한 상황적 상호작용에 의해 구성된다고 볼 수 있다(Riessman, 1993, 재인용).

특히 듀이(Dewey, 1938)는 상황의 중요성을 강조하는데, 즉 인간의 경험이라는 것은 인간이 처해 있는 환경과 더 나아가 사건의 맥락을 포함하는 포괄적 상황을 환경과의 상호작용을 통해서 구성되게 되므로, 이러한 측면에서 내러티브 탐구에 있어서 사건에 대한 화자의 상황 재구성은 화자가 말하는 현상의 진실에 근접하기 위한 주요 과정으로 볼 수 있다. 상황적 맥락과 함께 시간적 맥락 역시 듀이(Dewey, 1997)는 강조하고 있다. 즉 경험은 연속적이고 과거의 경험을 토대로 현재, 미래의 경험을 구성하기 때문에 내러티브 탐구에 있어서 시간의 재구성 역시 상황적 맥락을 통해 내재된 사건의 진실을 표상해내는 시간의 연속성의 측면에서 매우 중요한 요소라고 할 수 있다(Connelly & Clandinin, 2000).

내러티브 탐구의 방법론적 특성 중 특이할 만한 이론적 근거로 코넬리와 클랜디닌(Connelly & Clandinin, 2000)은 유아론(唯我論, solipsism)과 주관적 환원주의의 함정을 언급하고 있다. 즉 내러티브 탐구에 있어 화자 혹은 청자가 ‘나’라는 주어를 많이 사용할 수 있기 때문에 화자 혹은 청자가 주관적인 입장에서 담론이 이루어져 상황적, 시간적 맥락의 파악이나 사건의 진실이 유아론에 빠질 수 있음을 경고하고 있다. 이와 함께 코넬리와 클랜디닌(Connelly & Clandinin, 2000)은 환원주의자(reductionist)적 방법론으로 인하여 내러티브 탐구가 선택적으로 진실과 허구를 일반화하는 오류를 범할 수 있기 때문에 청자의 경우 화자의 입장에서 유아론 혹은 형식주의(formalistic)의 오류에 빠지지 말고 사건을 구성해 나가야 한다고 강조하고 있다. 또한 동시에 화자의 내러티브가 어떤 상황과 시공간적 맥락에서 이해되어야 하는지를 분석하여 ‘왜(why)’라는 물음에 답을 주어야 하기 때문에(Franzosi, 1998) 청자의 주관에 개입되는 유아론이나 환원주의적 접근이 내러티브 탐구에서 배제되어야 한다는 것이다. 따라서 이러한 유아론이나 환원주의자적 오류는 후설(E. Husserl)의 현상학적 관점에서 주장되는 개념인 “판단중지(epoch)”와 같이 맥락이라고 볼 수 있으며, 존재와 의식에 대한 현상학적 태도를 강조한다고 볼 수 있다(강신태, 2010; 신충식, 2008).

Ⅲ. 연구방법론으로서의 내러티브 탐구

질적 연구방법은 다양한 통계 및 계량기법을 이용한 양적 연구방법들(quantitative methods) 만큼이나 다양하다. 내러티브 탐구를 포함하여 대표적으로 근거이론(grounded theory), 사례연구(case study), 해석적 연구(hermeneutics), 현상학적 연구(phenomenology), 행위연구(action study), 인류문화기술 연구(ethnography), 민속학적 연구(ethnomethodology), 구술사 연구(oral history research), 임상적 연구(clinical research) 등이 질적 연구방법으로 적용되고 있다. 이러한 연구 방법의 구체적 기법(technique)들로 면접법, 집단 면접법, 서면 면접법, 참여관찰법, 구술법, 포커스 그룹(focus group), 내용분석, 스토리텔링 분석 등이 이용되고 있다. 따라서 내러티브 탐구는 하나의 질적 연구방법론이면서도 다양한 여타 질적 연구방법들의 세부 기법들로도 적용될 수 있으며, 질적 방법론들 간, 혹은 양적 방법론들과 함께 적용되어 혼합적 접근(mixed method approach)을 가능하게 한다. 즉 이론지향적, 인과관계 및 변수 지향적, 사례지향적, 비교형 연구들의 각 특성에 맞추어 다양하게 적용이 가능하다고 볼 수 있다.

특히 근거이론, 사례연구, 구술사연구, 임상적 연구, 해석학적·현상학적 연구 등에서는 다양한 형태의 면접법이 적용됨으로, 이러한 연구들에서 내러티브 탐구를 적용함에 따라 질적 데이터의 코딩과 분석이 현상에 대한 피상적인 개개인의 경험과 의미의 나열이 아닌 구체적인 현상과 의미의 분석 근거를 제공한다고 볼 수 있다. 질적방법론에 대한 많은 비판들의 요지는 상대적으로 적은 연구 대상의 단순한 면접 혹은 관찰로 현상을 연구하는 것이 다소 비과학적이라는 것으로 요약된다. 이러한 관점에서 질적연구방법의 적용에 있어 내러티브 탐구는 연구 대상자들의 의견이나 경험을 보고하는 식의 단순 서술을 넘어 내러티브의 해석적 분석을 통하여 현상의 의미와 내재되어 있는 이론적, 실천적 연구를 가능하게 한다. 따라서 내러티브 탐구는 면접법 혹은 담화를 이용한 질적 연구의 핵심적인 방법론적 해법(methodological solution)을 제공한다고 볼 수 있다. 특히 내러티브 탐구가 현상과 현상을 구성하고 있는 언어와 의미에 관한 분석의 단초를 해석적 관점에서 접근하고 있다는 점에서 앞서 밝힌 것과 같이 계량기법의 한계를 극복하게 하고, 해석적·현상학적 사례 연구 및 실증주의 계량연구와의 혼합연구(mixed method research)의 근본적 방법론으로 적용될 수 있다.

1. 해석적·질적방법론으로서의 내러티브 탐구의 접근법

닷지, 오스피나와 폴디(Dodge, Ospina, & Foldy, 2005: 290-291)는 내러티브 탐구의 세 가지

근본적인 대전제를 리즈맨(Riessman, 2002), 버너(Bruner, 1990), 거겐(Gergen, 1985)의 논의에 근거하여 제시하고 있다. 첫 번째로 내러티브 탐구는 의미 전달(표현)을 목적으로 하고 있기 때문에 내러티브의 객관적인 현실보다는 상황적 사회적 현실에 투영되어 있는 의도, 신념, 가치, 감정의 이해에 관심을 둔다(Riessman, 2002). 둘째, 내러티브는 개인적인 경험을 바탕으로 한 실용적 지식을 수반하고, 경험으로부터 유래된 스토리의 구성적 가치(formative value)와 스토리텔링의 세밀화를 강조한다(Bruner, 1986). 셋째, 내러티브는 구성적이고, 개인들에 의해 형성된 의미인 동시에 의미 형성의 동력(forces)이 된다(Gergen, 1985).

이러한 내러티브 탐구의 세 가지 대전제는 연구자에 따라 상대적으로 적용이 되고, 어떠한 전제를 강조하느냐에 따라 1) 언어로서의 내러티브(narrative as language, 첫 번째 전제 강조) 접근법, 2) 지식으로서의 내러티브(narrative as knowledge, 두 번째 전제 강조) 접근법, 3) 은유로서의 내러티브(narrative as metaphor) 접근법으로 구분되어 적용된다(Dodge, Ospina, & Foldy, 2005). 내러티브 탐구의 전제와 접근법에 대한 특징을 요약하면 <표 1>과 같이 정리할 수 있다.

<표 1> 내러티브 탐구의 세 가지 접근법

접근법	대전제	함의	목적	방법론
언어로서의 내러티브	내러티브는 표현의 매개체	인간은 의미를 전달하기 위해 스토리를 창조하고 사용	경험에 근거한 각 개인의 관점으로부터 현상을 이해	보편적 사고양식의 체계적 비교
지식으로서의 내러티브	내러티브는 지식추구의 방법	인간은 스토리를 통하여 생각하고 지식을 추구하게 된다는 전제에서 내러티브가 지식을 함유	암묵적인 지식과 공유된 이론의 표면화/ 현실로부터의 교훈을 이끌어 내고, 현실을 개선	사례의 포괄적 탐구와 구체화
은유로서의 내러티브	내러티브는 의미 구조의 상징	인간은 존재하는 스토리와 스토리화된 제도에 사회화된 존재	함축적이며, 공유된 의미의 탐구/ 보편적으로 수용된 관점과 다른 대안적 해석을 제공	당연시되는 의미구조의 해체주의적 탐구

자료: Dodge, Ospina, & Foldy (2005: 291)를 바탕으로 재구성

구체적으로 살펴보면 ‘언어로서의 내러티브’는 표현의 매개체로서의 내러티브라는 전제 아래, 현상과 사건의 발생이 언어의 ‘사회적 특성’이라는(Dodge, et al., 2005) 상호작용을 통하여 화자와 청자의 생활세계의 의미를 공유하게 된다. 따라서 ‘언어로서의 내러티브’는 현상의 중심에서 현상을 경험한 인간의 경험을 공유하는 매개체로서 언어를 사용하게 되고, 이 때 언어는 상호성을 갖게 되는데 언어의 상호성이라는 특성은 현상에 대한 다양한 개개인의 의미해석을 공유하게 함으로서 현상에 일어난 맥락과 상황의 진실에 다가가게 한다는 것이

다. 이러한 과정을 통하여 언어로서의 내러티브는 다양한 관점을 갖고 있는 개개인의 의미를 언어를 통하여 체계적으로 비교 분석을 가능하게 하며, 특히 행정학의 경우에는 행정현상을 연구함에 있어 공무원들의 언어를 통하여 다양한 경험과 의미의 패턴을 연구하는 데에 큰 도움을 준다(Dodge, et al., 2005). 언어로서의 내러티브와 관련하여, 험멜(Hummel, 1991)은 조직 연구의 관점에서 보았을 때, 현상이라는 것은 합리적 접근만으로 이해되는 것이 아니라 현상을 하나의 이야기와 같이 읽어 낼 수 있는 독해력이 필요하다고 강조한다. 즉 현상의 의미를 학술적 경성언어(hard language)가 아닌 생활세계에 존재하는 일상언어(everyday life language)의 분석을 통해 접근해야 한다는 것이다. 윤건수(2001b)는 지방정부의 천문대 건립과 관련하여 동료들을 설득하는 과정에서 사용된 담당 공무원의 내러티브 데이터를 수집하였다.

요즘 민선단체장이나 지방의원들이 해외선진지역 시찰을 다녀오곤 하는데 그 때 만약 관광만 하고 왔다면 그 분들은 관광지역을 만들 생각만 할 것이다. 제가 대학을 다니기 시작하자 그 수준만큼 보이는 것입니다. 그래서 동료들이나 부하직원들에게도 공부하면 그 만큼 보인다고 말합니다.

이 내러티브에서는 지방정부 자치단체장과 의회의원들이 시찰을 통해 보고 배운 것을 정책으로 입안하여 진행하고, 공부한 만큼 알게 된다는 언어적 표현을 통하여, 천문대 사업에 대해 조금만 공부를 하면 왜 천문대 사업이 필요한지 충분히 알 수 있다는 것을 설득하고 있다. 즉 ‘언어로서의 내러티브’는 의미를 전달하는 과정상에서 상호 공유된 언어적 표현을 분석함으로써 각 개인이 가지고 있는 경험의 관점에서 현상을 이해하도록 하는 것이다.

다음으로 ‘지식으로서의 내러티브’는 앎(knowing)의 도구로서의 내러티브의 역할을 강조하면서 현상에 대한 개개인의 경험과 의미를 어떻게 해석하여 현상을 보다 깊게 이해하고, 이러한 이해를 바탕으로 어떠한 지식을 추구할 수 있는가에 더 큰 초점이 있다(Dodge, Ospina, & Foldy, 2005). 즉 이점에서 ‘지식으로서의 내러티브’는 특정 현상에 대하여 다양한 관점을 갖는 풍부한 내러티브 사례 탐구를 통하여 유형화를 시도할 수 있으며, 기존 연구사례들과의 연계, 그리고 예외적 경험과 의미의 해석을 바탕으로 한 이론체계의 구축에 도움을 줄 수 있다(Dodge, et al., 2005). 따라서 ‘지식으로서의 내러티브’는 현상을 연구하기 위해 화자의 내러티브를 해석하고 분석하여 현상에 대한 이론적 탐구를 목적으로 한다고 볼 수 있다.

예를 들어 기초단체장의 변혁적 리더십에 관한 윤건수(2006)의 연구는 지역축제의 진행 과정에 대한 다양한 화자의 내러티브를 분석함으로써 현상에 내재되어 있는 리더십 스타일을 분석하고 기초단체장이 갖추어야 할 리더십 스타일에 대한 함의를 이끌어 내고 있다. 이

와 같은 ‘지식으로서의 내러티브’는 질적연구방법론으로서의 내러티브 탐구가 기존 이론들을 내러티브 분석을 통하여 연구될 수 있는 가능성을 제시하고 있다.

마지막으로 ‘은유로서의 내러티브’는 인간이 스토리를 구성하고, 역으로 스토리가 인간을 구성한다는 구조(성)주의적 전제 아래, 역사적·제도적으로 선재(先在)하는 지식과 당연시 되어온 텍스트와 사회화된 제도적 스토리(socialized, institutionalized story)를 해체주의적(deconstructive) 시각에서 접근하고 있다(Dodge, et.al, 2005). 즉 인간의 현상에 대해 이해와 해석이 역사적, 제도적, 사회적으로 배태(embedded)되어 있기 때문에 강요되는 내러티브의 해석이 아니라, 포스트모더니즘으로부터 깊은 영향을 받아 대안적 내러티브를 추구하고 있다. 따라서 ‘은유로서의 내러티브’는 텍스트에 배태되어 있는 사회제도적 권위를 재구성하여 텍스트를 해체하고, 세세한 의미의 해석을 인간 본연의 관점으로 회귀하여 내러티브를 구성해야 한다고 강조한다(Kincheloe & McLaren, 2000).

윤건수(2001a) 교수도 ‘은유’를 통하여 현상에 대해 탄력적이고 유연한 이해를 가능하게 한다고 강조한 바 있다. 즉 현상 속의 개개인은 구조화된 각자의 입장에서 현상에 대해 의미를 부여하기 때문에 개개인이 가지고 있는 현상에 대한 ‘은유’를 분석하는 과정을 통하여 현상의 의미를 다채롭게 해석할 수 있다는 것이다. 다시 말하면 ‘은유로서의 내러티브’는 현상 속에 개개인이 가지고 있는 사회화된 인식 속에 내재되어 있는 은유를 내러티브를 통해 추출해냄으로서 현상에 대한 해석과 이해가 다각도로 이루어지게 된다는 것이다. 이와 같은 ‘은유로서의 내러티브’는 지역 나비축제에 관한 앞의 윤건수(2006)의 연구에서 그 실례를 찾아볼 수 있다. 즉 청정지역에서만 사는 나비의 생명력에 대한 사회구조화된 의미가 ‘실험실에서 부화한 박제화된 나비’라는 대립 은유를 통해 나비의 친환경적 생명력이 반생태적 인위적 산물로도 해석될 수 있다는 것이다. 내러티브 탐구에서 이러한 ‘은유로서의 내러티브’는 현상의 의미를 경직된 구조성에서 찾는 것이 아니라 스토리와 텍스트의 전환과 대안적 해석을 통하여 다양한 접근을 가능하도록 한다.

그런데 현실은 위의 세 가지 차원의 내러티브 접근법이 상호독립적으로 사용되는 것이 아니라 통합되어 사용될 수 있다는 점이다. 이 점에서 위에서 언급된 윤건수(2001b)에서 인용된 내러티브들을 기초로 이를 통하여 내러티브에 관한 세 가지 관점이 과연 어떻게 통합될 수 있는 지 살펴보도록 하자.

이 고장의 유력 인사들은 영월군의 진산이 봉래산인데 거기에다 이상한 철탑을 세우면 지기가 끊기기 때문에 영월이 쇠퇴할 것이라는 말을 하면서 천문대 사업을 방해했었다. 조경철 박사님께 이 문제를 해결해 달라고 부탁을 하자 그 분이 염려하지 말라고 하셨다. 그래서 지역인사와 군수님, 그리고 조박사님을 모시고 봉래산 꼭대기에 올라갔었다. 조경철

박사님은 여기에 천문대를 세우면 땅의 기운이 없어지는 것이 아니라 하늘의 기운과 땅의 기운을 함께 받아들여 영월지역이 발전할 것이라는 말을 하면서 갑자기 옆에 있는 노인을 보고 “천문대 건립하는 것 반대 안하시죠?”하고 물어보는 것이었다.

위 내러티브는 천문대 설립에 반대하는 지역 주민들을 설득하기 위해 권위자를 모셔 도움을 받는 과정을 설명하는 것이다. 천문대가 ‘지기’를 해칠 수 있다는 주민들의 우려를 천문대를 통해서 ‘하늘의 기운과 땅의 기운’을 연결할 수 있다는 언어적 전환을 통하여 해소하려고 하는 과정을 담아내고 있다. 즉 언어사용의 전환이 다른 경험을 가지고 있는 개개인의 의미 해석에 변화를 가져오게 되고, 이러한 의미 해석의 상호작용은 갈등현상을 이해하는 단초를 제공하고 있다. 이는 ‘언어로서의 내러티브’라는 관점에서 표현 매개체의 의미 해석을 전환함으로써 인해서 반대 여론에 대한 설득을 가능하게 한 부분이다. 역시 ‘지기’라던가 ‘하늘과 땅의 기운을 연결’과 같은 은유적 표현은 산 정상에 천문대를 건축함으로써 야기되는 ‘지기’의 손상이라는 사회구조화된 의미해석을 ‘하늘과 땅의 기운을 연결’한다는 상반된 은유로 설득하면서 대안적 의미 해석을 제공하고 있는 것이다. 위 내러티브를 포함하여 윤건수(2001b)에서 사용되는 다양한 내러티브 데이터는 천문대 건립을 추진하는 하위 공무원의 설득 전략에 대해 연구함으로써 인해서 정책입안과 정책과정, 그리고 협상전략에 대한 이론적 논의를 증진시킨다고 보았을 때 ‘지식으로서의 내러티브’ 접근으로도 볼 수 있는 것이다.

결국 위 세 가지 관점에서 본 내러티브는 비록 다소 간의 차이가 있을 수 있으나 큰 맥락에서 살펴보았을 때, 어느 하나의 접근만으로 현상에 관한 내러티브의 의미를 해석하기보다는, 의미의 해석이 편향성을 지양하고 화자와 청자의 의미 공유가 더욱 협력적인 내러티브가 되도록, 세 접근법의 방법론적 특징들과 장점을 살펴 포괄적으로 접근할 필요가 있다고 하겠다. 이 점에서 Dodge, et al.(2005)는 실증주의의 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)이 선행연구들의 재현을 통하여 선행연구의 분석 결과를 증명하여 현상을 해석하는 귀납주의적 이론 추구가 아니라, 해석적·질적방법론으로서 내러티브 탐구가 편향된 관점에서 벗어난 창조성, 상대성, 확증성(confirmability)의 이론추구 방법론으로 행정현상을 연구해야 한다고 설명하고 있다.

2. 내러티브 탐구의 방법론적 분석 전략

펠드만과 동료들(Feldman et al., 2004)은 내러티브와 스토리를 혼용하여 사용할 수 있는 호환성(interchangeability)을 언급하고 있는데, 스토리는 내러티브를 구성하는 하위 차원의 작은 내러티브이며, 이러한 스토리의 합이 내러티브라고 말할 수 있다는 것이다. 그럼에도

펠드만(Feldman et al., 2004)은 내러티브와 스토리를 구분해서 접근해야 한다고 주장한다. 부연하면 내러티브는 현상에 대한 총개념(grand concept)의 성격을 갖고 있으며, 듀이(Dewey, 1997)가 강조하는 특정 시간과 공간의 상황에 대한 화자와 청자의 대화라고 할 수 있다. 따라서 큰 틀에서 보았을 때, 내러티브 탐구는 내러티브를 구성하는 하위 스토리들에 포함된 풍부한 상황적 맥락, 의미와 해석을 다양한 질적연구기법들(e.g. 인터뷰, 집단인터뷰, 서면인터뷰, 집단토론 등)을 통해 수집하여 총개념적 내러티브를 구성하여 현상을 분석하게 된다는 것이다. 따라서 내러티브 탐구를 위해서 스토리를 분석하기 위해서는 스토리를 공유하는 과정에서 발생하는 다양한 특성들에 대해서 주의를 기울여야 하며, 따라서 매우 전략적인 분석 과정이 필요하다고 하겠다. 펠드만(Feldman et al., 2004: 150-151)은 이와 같은 스토리의 특성에 대해 아래와 같이 정리하고 수사적(rhetorical) 분석을 제안하고 있다.

... 스토리에는 다양한 의미를 내포하고 있고, 스토리의 화자는 화자와 공유된 암묵적 전제(tacit assumptions)에 의존하게 된다. 게다가 청자는 스토리의 핵심(gist)만을 들으려 하고, 구술된 스토리를 글로 문서화 했을 경우, 그 글을 읽는 사람(독자 혹은 연구자)은 그 스토리에 내재된 의미를 판독하는 데에 어려움을 겪게 된다. 따라서 스토리는 배태된, 감추어진 정보를 포함하게 된다... (따라서) 화자가 말하는 현상에 대한 경험과 청자(연구자)의 해석 사이에는 피할 수 없는 간극이 생겨나고... 우리는 (내러티브 탐구가) 스토리에 내재된 잠재적 논리와 가정들을 수사적 분석을 통해 이루어져야 함을 주장한다.⁶⁾

펠드만(Feldman et al., 2004)은 수사적 분석이 논리적, 기호학적(semiotic) 측면에서 내러티브에 배태되어 있어 구조적으로 형성된 의미의 해석과 사회적 상호작용으로서의 스토리의 분석에 적합하다고 제시한다. 즉 수사적 분석은 다중적 상호작용에서 발생된 현상에 대하여 각 개인들이 각자의 경험에 따라 다양한 이해와 기억을 가지고 있고, 다양한 이해와 기억을 갖는 경험은 언어를 수단으로 전달되는 과정에서 역시 다양한 의미와 해석을 갖게 되어 같은 현상에 대한 스토리에도 논리의 충돌이 발생되며, 논리의 비약과 불완전한 논리전개⁶⁾가 일어난다는 것이다. 이러한 관점에서 펠드만(Feldman et al., 2004)은 내러티브 탐구의 가장 주요한 분석 전략으로 내러티브의 ‘대립(opposition)’과 ‘불완전한 논리축약(enthymeme)’의 수사적 분석 방법을 강조하고 있다.

우선 ‘대립’에 대하여 먼저 살펴보자. ‘대립’을 통한 스토리 분석은 하나의 현상의 의미를 다양한 관점에서 해석하며, 이러한 경험을 공유하는 과정에서 발생하는 다의적 내러티브를 분석함에 있어 반대와 대조의 수사적 접근을 통하여 현상에 내재된 의미의 실체를 더욱 깊게

6) 펠드만(Feldman et al., 2004)의 본문을 직접 인용하되, 한글을 포함한 괄호를 이용하여 본고의 논지에 맞게 해석하였음.

살펴 볼 수 있다는 것이다. 펠드만(Feldman et al., 2004)은 모든 현상에는 대조적인 관점이 존재하게 되는데, 출구라는 표식을 가지고 있는 문의 뒷면에는 입구라는 표식이 있다는 것이다. 이러한 반대의 분석 방법은 내러티브를 역으로 접근하여 현상에 내재된 의미와 그 의미의 반대되는 의미까지 접근함으로써 현상의 면밀한 스토리 분석을 제공한다.

윤건수(2006)의 연구는 이러한 반대와 대립을 적용하여 내러티브 탐구를 적용한 주요한 사례라고 할 수 있다. 윤건수(2006)는 함평군의 나비축제에 대한 대립되는 내러티브 분석을 시도하고 있다. 즉 지역 사회의 발전을 위한 군수의 나비축제의 성공적 개최를 프로듀서 출신 군수의 획기적 아이디어로 평가하고 화려한 날개를 펼친 나비에서 함평군에 생명력을 불어넣었다고 내러티브를 분석함과 동시에, 나비축제를 위해 연구실과 온실에서 인공 부화되어 축제의 개막일에 날개를 펼쳤지만 이내 죽어버리는 나비들을 통해 함평군의 나비축제가 생명에 대한 반생태적 행위라는 대조적 스토리를 함께 수사적으로 분석함으로써 나비 축제를 추진한 함평군수의 리더십을 기존의 리더십 이론에 접목하여 분석하고 있다.⁷⁾

...나비는 오염에 매우 민감하고 환경이 깨끗한 곳에서만 사는 곤충... 나비축제를 통해 함평이 친환경지역이라는 것을 대외적으로 선포... (윤건수, 2006: 85)

...온실에서 대량으로 사육되고 축제를 위해 날짜까지 정확하게 계산돼 산란한 나비들은 축제 개막일에 맞추어 날개를 퍼덕이다가 온실 안에서 생명을 다한다... 살아서 날개짓 하는 나비보다 박제화된 나비들... (윤건수, 2006: 88)

윤건수(2006)의 연구에서 인용된 두 현상에 대한 내러티브 탐구는 한 현상에 대해 반대와 대립의 내러티브를 비교분석하여 행정현상을 연구한 사례라 할 수 있다. 윤건수(2006)는 위와 같은 반대와 대립의 내러티브 분석을 통하여 함평군 군수의 나비축제 추진의 리더십을 시간의 흐름에 따라 1기와 2기의 경우 변혁적 리더십을 발휘 했지만, 3기의 경우 그렇지 못했음을 분석한 바 있다.

그리고 펠드만(Feldman et al., 2004)이 제시한 ‘불완전한 논리축약’의 수사적 분석 방법 역시 현상의 내재된 내러티브 구조를 분석하는데 유용하게 고려될 수 있다. 어떠한 현상을 경험한 개개인은 그 경험을 청자(연구자)와 나눌 때 불완전한 회상, 착각, 형식화, 상징, 축약 및 요약 등의 과정을 거치게 되므로 내러티브는 항상 불완전할 수 밖에 없다는 것이다. 즉 ‘불완전한 논리축약’의 분석 방법은 화자가 생략되거나 축약된 내러티브를 제공하더라도 청자가

7) 이러한 측면에서 보았을 때 윤건수(2006)의 연구는 ‘지식으로서의 내러티브’적 차원에서 내러티브 탐구를 적용했다 볼 수 있다.

이를 제지하거나 자의적으로 스토리를 구성하지 말고, 내러티브의 생략된 부분을 그대로 받아들이며, 자칫 화자 혹은 청자가 생략된 부분을 가공된 이야기로 채워나가는 것을 방지해야 한다는 것이다. 이러한 ‘불완전한 논리축약’은 앞서 이론적 배경에서 살펴본 코넬리와 클랜디닌(Connelly & Clandinin, 2000)의 환원주의자적 방법론이 가지는 형식주의 오류, 그리고 화자와 청자가 ‘나’라는 인지체계에만 근거하여 현상을 해석하는 유아론적 오류와 관련이 있으며, ‘불완전한 논리축약’의 분석 전략은 형식주의나 유아론에 의한 내러티브의 가공과 자의적 해석을 내러티브 탐구 시 경계해야 한다는 것이다.

이와 같은 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 내러티브 탐구의 수사적 방법론에 대해 펠드만(Feldman et al., 2004)은 다음과 같은 예를 통하여 내러티브 분석 과정을 설명하고 있다.

내가 정말 놀랐던 것 중 하나는 제 부서인 수도국의 문화였습니다. (국장으로서) 저는 수도요금정산, 고객관리, 전화상담 및 금전출납, 미터기 설치, 미터기 검사, 미터기 수리 등을 관리하는 하위 부서의 직원들을 데리고 있습니다. 그리고 그들 부서들 사이에는 간극이 있었고, 서로에 대한 적개심(animosity)이 있었습니다. 매우 놀라웠던 것은 그들은 아주 서로 독자적이며 배타적이었습니다. 이러한 적개심으로 인해 처리하는 일들을 어렵게 만들었고, 부서 간 교류나 타 부서의 업무에 대한 이해가 거의 없었습니다... 더 놀라운 것은 그들의 업무가 매우 연계성이 높다는 것이었습니다... 처음 세 달간 했던 일들은 그들과 함께 현장에 나가는 것이었습니다. 그들은 제가 (현장으로) 나와 지하에서 거미와 쥐들, 그리고 그들과 함께 하는 것을 기뻐했습니다... 정말 중요한 것은 이를 통해 서로 이해하고... 그래서 모든 직원들이 서로의 일들을 이해할 수 있게 (현장체험) 체크리스트를 만들어... (다른 부서의) 일들을 체험하게 했습니다. 이는 매우 큰 사건이었습니다. 이는 상대방에게 타 부서의 일들에 대한 공감을 갖게 했습니다.

이 내러티브를 분석한 펠드만(Feldman et al., 2004)은 우선 ‘적개심과 이해,’ ‘분열과 통합,’ ‘말로 얘기하는 것과 경험하는 것’ 이렇게 세 개의 ‘대립’된 내러티브가 존재하고 있으며, 현장을 경험하게 하는 체크리스트를 통하여 적개심은 이해로, 분열은 통합으로, 말로 얘기하기 보다는 경험으로 수도국의 조직문화를 개선시킬 수 있었다고 분석하고 있다. 그리고 위 내러티브의 ‘불완전한 논리축약’은 적개심과 분열과 같은 조직문화가 부정적인 조직문화로 이어진다는 것을 가정하고, 상호이해가 부족한 상황은 수치적, 계량적으로 증명하지 않더라도 부서의 업무 효율성에도 부정적으로 영향을 미치고 있다는 것을 청자들의 뉘앙스로 남겨두고 있다. 만약 실증주의적 계량 기법을 적용하여 해당 조직의 문화에 대해 연구를 진행한다면 부서의 성과를 계량적으로 측정하고 부서 구성원에 대한 설문 실시하여 이를 바탕으로 조직문화의 개선을 위한 대안을 마련하게 된다. 이러한 경우 성과 측정에 있어서의 객관

적 지표 개발과 적용, 평가 지표에 대한 메타분석, 이와 함께 최종적으로 판단의 기준이 되는 미션, 목표, 투입(input), 산출(output), 결과(outcome)에 대한 측정 방법상의 어려움과 현실과의 간극에 대해 고려한다면 내러티브 탐구는 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 수사적 방법론을 통하여 보다 생생한 현상의 의미를 분석할 수 있는 방법론적 구성력을 갖고 있다고 볼 수 있다.

IV. 내러티브 탐구의 질적 연구에의 적용

앞서 살펴본 것과 같이 질적연구방법들은 실증주의 연구가 주류를 이루는 가운데 실증주의 연구 결과를 보충하거나 뒷받침하는 정도의 수준에서 많이 적용되고 있는 것이 사실이다. 특히 질적연구방법이 비과학적이다 혹은 대표성을 잃은 질적 데이터에 대해서 자의적으로 해석하여 연구한다는 비판 속에서 질적연구방법의 적용에 상당한 편견이 있어왔다. 그러나 윤건수(2001a)는 현상을 읽어내는 능력에 대해서 강조하면서 자연언어를 통한 현상에 대한 이해는 현상의 중심에 있는 인간에 대한 관심을 환기시키고 현상에 대한 인간의 경험을 표상하기 때문에 다양한 방식으로 현상을 읽게 해주고 다양한 대안적 연구를 가능하게 한다고 강조하고 있다.

즉 질적방법론으로서의 내러티브 탐구는 실증주의적 연구가 주류를 이루는 과정 속에서 현상에 대한 연구의 대안적 접근 방법을 제시하고 있으며, 실증주의적 연구방법을 통한 연구의 한계에 대해서 각 개인의 경험을 통해 상호 공유되는 서사적 내러티브를 읽어냄으로서 현상의 의미를 해석해 낼 수 있다는 것이다. 이러한 내러티브의 독해라는 것은 인간이 어떤 현상에 대해 궁금증을 갖고 있을 때, 가장 먼저 언어라는 연구도구를 통하여 물어보고, 듣고, 해석하는 과정을 자연스럽게 거치듯이, 주류 실증주의 연구방법의 다양한 경성언어의 한계를 넘어 자연언어로서의 내러티브를 통한 이해를 추구할 수 있다고 하겠다. 이러한 관점에서 내러티브 탐구의 적용은 사회과학으로서의 행정학 전 분야에 걸쳐 적용될 수 있다고 볼 수 있다. 특히 공공조직, 정책과정, 갈등관리, 예산과정 등의 연구에 있어 단독으로, 그리고 실증주의 연구방법과 혼용하여 혼합연구방법(mixed-method)으로 폭넓게 적용될 수 있다.

이하에서는 지방정부의 공직자의 동기요인에 관한 질적 데이터의 해석을 통하여 내러티브 탐구의 적용의 가능성을 살펴보고 데이터의 해석이 실증주의적 연구방법과 어떠한 차이가 있는지 알아보려고 한다.

1. 공공조직행태 연구에의 적용: 지방정부 공직자의 동기요인(motivators)

공공조직 내에서의 직무만족(job satisfaction)과 동기요인(motivators)에 관한 연구는 20세기를 거쳐 현재에 이르기까지 조직행태, 조직심리, 교육학, 경영학과 산업공학 등의 분야에서 꾸준히 연구되어 온 주제이다. 행정학 분야에 있어서도 공공조직이라는 특수한 상황을 바탕으로 수많은 선행연구들이 직무만족과 동기요인을 밝혀내기 위해서 양적, 질적 연구를 진행해 왔다. 특히 허즈버그(Herzberg, 1968)의 위생요인(hygiene factors)과 동기요인의 이원론(two-factor theory)은 직무만족과 동기요인에 관한 연구에 심대한 영향을 미쳤다. 즉 위생요인의 경우 인간이 직무불만족에서 벗어나기 위해 추구하는 것들로 개인적 안전과 안정, 동료 및 상사, 부하 직원과의 관계, 근무여건, 보수 등이 이에 속한다. 허즈버그(Herzberg, 1968)는 이러한 위생요인의 충족으로 인한 불만족의 해소는 동기를 자극할 수 없으며, 동기요인을 통한 동기유발이 중요하다고 강조한다. 이러한 동기요인은 성취(achievement), 인정(recognition), 자기발전 등의 사회심리학적 성장(psychological growth)과 관련이 있다.

그런데 문제는 허즈버그(Herzberg, 1968)가 경제적 보상을 위생요인으로 분류하고 있다는 점이다. 즉 경제적 보상이라는 것은 업무의 동기유발을 위한 요인이 아니라 단지 불만의 해소요인으로만 바라보고 있다는 것이다. 이러한 주장에 대해서 롤러(Lawler, 1971)는 많은 조직인사 관리 연구들이 보수와 경제적 보상의 중요성을 간과하고 있으며 경제적 인센티브야말로 진정한 동기요인 중 하나이고 보수체계의 효과적 관리가 동기요인을 극대화 할 수 있다고 주장한다. 이러한 논쟁은 이후 경제적 동기요인에 관한 수많은 통계학적 분석과 연구로 이어져 지금에 까지 논쟁이 계속되고 있다. 특히 통계를 바탕으로 한 많은 실증주의 연구들에서는 공공조직 구성원들은 보수가 그들의 가장 중요한 동기요인이 아님을 분석해 내고 있다(e.g. Houston, 2000; Karl & Sutton, 1998; Rainey, 1983). 하지만 이러한 경제적 보상과 관련된 논쟁은 최근의 전세계적 경제위기와 맞물려, 보수의 중요성과 공직의 직업적 특성과 관련된 다양한 시각이 존재함에도 이러한 경제적 보상과 관련된 연구의 많은 부분이 실증주의적 서베이에 의존하고 있는 점을 고려할 때, 내러티브 탐구와 같은 질적 연구방법을 바탕으로 한 공직자들의 생생한 목소리를 연구에 담아내야 할 필요성이 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 공직자들이 경제적 보상과 동기요인에 관하여 어떻게 생각하고 있는지 살펴보고자 한다.

2. 지방정부 공직자의 동기요인에 관한 내러티브

본 연구의 내러티브 분석은 미국 뉴욕광역권(New York metropolitan area)의 지방정부 공직자를 대상으로 실시된 심층면접과 집단면접 중에 발췌된 스토리를 중심으로 살펴보겠다. 심층면접과 집단면접은 2010년 10월부터 2011년 2월까지 총 14명을 대상으로 공공조직 내 행태, 성과관리 및 정부혁신에 관하여 총 6회에 걸쳐 실시되었다.⁸⁾ 면접 및 집단면접의 방식은 각 횟수 별로 주제(보수와 동기요인, 조직 내 갈등, 리더십 등)에 대해서 연구자들이 간단히 이론적 배경을 설명하고(10분 내외), 이와 관련된 실제 연구사례들을 통하여 어떤 방향으로 면접과 집단면접이 흘러가는지에 대해 설명하고, 특정한 형식이나 절차 없이, 그리고 시간제한 없이 충분히 서로의 스토리를 공유하도록 하였다. 이를 통하여 총 5개 주제에 걸쳐 250개의 내러티브 데이터가 수집되었으며, 본 연구에서는 공직자의 보수와 동기요인에 관한 공직자들의 내러티브를 중심으로, 펠드만(Feldman et al., 2004)의 제안에 따라 내러티브 분석을 실시해 보고자 한다.

1) 내러티브 1

지방정부에서 근무하고 있는 40대 남성 참여자 ‘A’가 밝힌 경제적 동기요인에 관한 내러티브이다.

제가 고등학교에 막 들어갔을 때에 다른 친구들도 그랬겠지만, 우선은 돈이 제일 중요한 동기요인이었던 것 같아요. 제 맘대로 무엇인가를 사고 싶었거든요. 그 당시에는 직업적 안정성이나 자기발전, 또는 보다 큰 목적(higher purpose) 같은 것은 제가 주 5일 동안 5시간을 일하는 가운데에서 생각하지도 않았던 것이었어요. 그러다 대학에 들어가고 한 학교에서 사무보조원 겸 수업도우미로 일을 했어요. 역시 그 때도 돈이 제일 중요했지만, 저의 두 번째 동기요인은 나의 대학 공부를 마치기 위해, 그리고 저축을 어느 정도 하기 위해 직업적 안정성을 갖는 것이었어요. 그제야 직업적 안정성이나 보다 큰 목적(higher purpose)이 진짜 동기요인이 되었던 것이죠. 대학을 졸업하고 돈을 벌기 위해 몇몇 직장을 다녔습니다. 그 당시를 돌이켜보면 조직의 목표를 냉철하게 인식하고, 무감정적이고도 주관에 흔들리지 않게 일 했습니다. 이러한 일들을 잘 하고 있을 때, 문득 깨닫게 되었죠. 돈 버는 것

8) 본 연구는 내러티브 탐구의 이해와 그 적용에 관해 집중하고자 한다. 즉 본 연구에서는 내러티브 탐구의 적용 방법에 관한 논의에 초점을 맞추고 있으며, 보수 및 동기요인에 관한 이론적, 질적, 경험적 분석과 본격적 연구는 별도의 연구를 통하여 구체화 시키는 것이 본 연구의 논지에 적합할 것이다. 따라서 본 연구에서 인용된 소수의 내러티브로부터 동기요인에 대한 이론적 혹은 대안적 논의는 본 연구의 목적상 지양하도록 하겠다. 본 연구에서 인용한 스토리들은 우리말의 언어구조와 문맥에 맞게 번역되었다.

이 더 이상 내 삶의 최종목표가 아니라는 것어요. 그리고 예전 직장을 떠났습니다... 공직 자로서 저는 앞으로 25년을 근무할 예정입니다. 아마도 저에게는 공직에서 더 좋은 사회(the greater society)를 위해 일할 수 있는 안정된 경력이 제 동기요인이 아닐까 합니다.

2) 내러티브 1의 분석

앞선 장에서 살펴본 것과 같이 펠드만(Feldman et al., 2004)은 내러티브 분석에 있어서 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 수사적 분석을 강조하고 있다. 이러한 맥락에서 3단계의 분석 방법을 제시하고 있다. 즉 첫 번째로 내러티브를 간략히 1-2문장으로 요약하여 -내재적, 외재적 의미를 고려하여- 스토리라인을 잡고, 두 번째로 반대되는 시각에서 스토리를 재구성하고, 세 번째로 스토리 내부의 ‘불완전한 논리축약’을 찾아 스토리의 의미를 연결시켜야 한다는 것이다. 이와 함께 서시적 분석을 위한 시공간적 맥락의 전개과정과 텍스트에 내재된 논리의 다양한 측면을 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 관점에서 다각적으로 살펴보는 방법론적 전략이 필요하다 하겠다.

위 2절에서는 공직자들이 보상과 동기요인에 대해 어떠한 기억과 생각을 가지고 있는지 간략하게 소개하였다. 우선 ‘내러티브 1’의 참여자 A는 성장과정을 통하여 동기요인에 대한 자신의 생각이 어떻게 변화하고 있는지 구술하고 있다. A는 청소년기에 독립적인 경제활동을 위해 돈이라는 것에서 동기요인을 찾고 있으며, 대학에서 공부할 때 역시 대학 공부를 마치기 위한 금전적 유인이 가장 큰 동기요인임을 회고하고 있다. 그러나 금전적 유인을 넘어서는 ‘보다 큰 목적’이라는 자신만의 동기요인은 삶의 최종 목표를 공직자로서 더 좋은 사회를 위한 안정된 경력을 쌓아가는 것이라고 변화시켰고, 앞으로의 인생에 가장 큰 동기요인이 될 것이라고 자신의 견해를 피력했다. 이러한 시공간적 맥락의 변화는 인간의 성장을 통해 욕구 충족의 자연스런 변화로도 이해할 수 있다. 그러나 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 관점에서 살펴보면 A의 내러티브는 다르게 해석될 수 있다.

즉 ‘대립’의 관점이라는 것은 화자의 의미를 반대로 살펴봄으로서 내러티브에 내재된 다양한 의미의 해석을 시도하는 것이다. A의 내러티브의 가장 큰 대립구조는 ‘금전적 요인’과 ‘보다 큰 목적’이라고 할 수 있다. A는 “그 때도 돈이 제일 중요했지만... 공부를 마치기 위해... 직업적 안정성을 갖는 것이었어요. 그제야 직업적 안정성이나 ‘보다 큰 목적’이 진짜 동기가 되었죠” 라고 회고하고 있다. 즉 금전적 요인이라는 것은 대립의 구조로 보았을 때, 보다 큰 목적과 대립되는 맥락이 아니라는 것이다. 이러한 관점에서 화자 A의 내러티브의 ‘불완전한 축약논리’라는 것은 ‘금전적 안정’의 추구로 발생된 ‘보다 큰 목적’이라는 것이 결국 더 좋은 사회를 위한 ‘안정된 경력’으로 연결되면서 불완전한 논리구조의 실마리를 제공한다. 즉 ‘금전적 동기요인’과 ‘보다 큰 목적’이라는 대립된 내러티브의 맥락이 내러티브의 마지막 문장

인 “안정된 경력”을 통해서 완전한 논리구조(syllogism)로 전환되는 것이다. 따라서 이러한 참여자 A의 내러티브 분석은 A가 안정된 경력을 추구하기까지의 금전적 요인의 역할에 대한 내재된 불완전한 논리구조를 함유하고 있으며, 금전적 안정 역시 여전한 동기요인 중 하나라고 분석될 수 있다.

만약 많은 조직행태 연구가 그러하듯이 횡단면적 연구를 위하여 ‘내러티브 1’의 화자에 대해 설문조사를 실시하였을 때, 연구자는 화자의 동기요인 변화를 포착하기 어려울 것이고, 단순히 화자가 현재 ‘안정적 경력’ 혹은 ‘더 좋은 사회’를 위한 공직자로서의 ‘사명’을 동기요인으로 고려하고 있다고 단순 분석할 수 있는 가능성이 있다. 그러나 ‘내러티브 1’은 화자의 동기요인 변화를 통하여 비록 화자가 현재 안정된 경력과 더 좋은 사회를 위한 사명감을 동기요인으로 판단하고 있으나, 동기요인의 근저에 경제적 안정성이 존재한다는 것을 화자의 스토리를 통해 분석해 내고 이를 하나의 데이터로 코딩할 수 있는 것이다. 이와 같은 내러티브 분석은 동기요인의 현상에 대한 실증주의 연구의 대안적 해석을 가능하게 하는 것이다.

3) 내러티브 2

지방정부에서 근무하고 있는 30대 여성 참여자 ‘B’가 밝힌 경제적 동기요인에 관한 내러티브이다.

다른 대부분의 사람들과 같이 보수나 승진이 나에게도 중요한 동기요인입니다. 하지만 최근의 임금동결조치 등을 고려할 때, 봉급 인상이나 승진은 꿈도 못 꾸죠... 저와 공직자들의 동기를 자극하는 것은 조직의 사명(mission)이라고 생각합니다. 공직자로서 살아간다는 것은 매우 힘들기도 하고 좌절을 맞보기도 해요. 공직자들이 사명을 강하게 느끼지 못하면, 공직자들의 역량이 최대한 발휘될 수 있을까 의심스럽네요..... 그래서 리더십이 중요한 것 같아요. 리더들이 성실함과 조직몰입을 보여주어야지 않으면 일반 공직자들은 열정을 찾을 길이 없어요. 특히 하루 하루 반복적으로 돌아가는 일상에서는 더욱 동기유발이 되지 않고, 불행하다고 느낄 수 있어요... 어려운 경제적 환경을 고려하면 좋은 감정을 갖기가 어려운 것이 사실입니다. 따라서 리더들은 일반 공직자들이 정서적 보상이 제공되는 환경을 조성해야 하는 것 같아요... 인간은 그들의 업무로부터 좋은 감정을 느끼고자 합니다. 지금과 같은 경제적 위기는 좋은 감정을 갖게 하기 어렵네요. 승진이나 봉급 인상에 대한 기대는 가당치도 않은 생각일 뿐이죠. 오직 열심히 일하는 이유가 승진이나 봉급인상이라면, 많은 공직자들의 직무동기는 팍팍 떨어질 겁니다. 그래서 정서적으로 보상 받을 수 있는 환경조성이 중요한 것이죠.

4) 내러티브 2 분석

참여자 B의 내러티브를 요약하면 경제적 어려움으로 인하여 봉급인상이나 승진 등에 대해 기대하고 있지 않으며, 공직은 때때로 좌절을 맞보고, 반복되는 일상으로 인하여 동기유발이 어렵다는 것을 토로한다. 따라서 사명감을 자극하는 리더십과 정서적 보상이 동기요인으로 작용한다고 자신의 의견을 피력하고 있다. 우선 ‘내러티브 2’의 대립되는 맥락은 ‘경제적 동기요인의 부재’와 사명감을 자극하는 ‘정서적 보상’이다. 흥미로운 것은 경제적 요인의 부재와 때때로 좌절감을 느끼는 공직에 대한 어려움이 정서적 보상이라는 동기유인에 의해 충족될 수 있다고 생각하는 참여자 B의 내러티브 논리구조이다. 즉 이 내러티브의 ‘불완전한 논리축약’이라는 것은 경제적 유인과 정서적 보상 사이에 존재하는 그 무엇에 대해 참여자 B는 전혀 언급하고 있지 않으며, 사명감을 자극하는 정서적 보상에 대해서만 강조하고 있다는 것이다. 따라서 이러한 내러티브 분석에 있어서는 다소 완전한 논리구조를 재구성하는데에 어려움이 있다고 볼 수 있다. 여기서 주목할 것은 참여자 B가 집단면접에서 경제적 동기유인에 대해 언급한 부분을 통해 ‘불완전한 논리축약’의 일부분을 살펴 볼 수 있다.

저와 동료들은 제 부서의 사명에 대해 깊은 몰입을 갖고 있지만, 봉급인상이 없었던 지난 여러 해 동안 저와 동료들은 제 직무동기가 점점 줄어드는 것을 느끼고 있습니다. 돈이라는 것이 사실 중요합니다. 손에 쥐어지는 보상이 없었던 지난 여러 해, 부서 사람들이 좌절하기 시작했죠. 봉급인상은 정해진 호봉에 따라 인상이 되어 왔는데 지금의 경제적 여건은 이러한 규칙적인 호봉 인상을 어렵게 하고 있죠. 결과적으로 다른 방법을 통해서 직원들의 동기를 유발해야 한다고 봅니다.

이와 같은 참여자 B의 또 다른 내러티브는 왜 정서적 보상을 강조하는지에 대한 논리의 재구성의 여지를 제공한다. 경제적 동기요인의 중요함을 여전히 인지하고 있음에도 현실적이 경제적 여건의 어려움은 이러한 기대를 충족시킬 수 없기 때문에, 그 차선인 정서적 보상을 통해서라도 동기유인을 찾고자 하는 논리의 재구성이 가능하다는 것이다. 따라서 참여자 B의 내러티브는 경제적 동기유인과 정서적 보상의 대립구조 속에서 현실적인 경제위기가 가져온 구조적 상황으로 인하여 정서적 보상을 차선의 동기요인으로 찾고 있다는 것으로 분석될 수 있다. 만약 단순한 설문문항을 통한 연구를 실시하였다면 화자는 정서적 보상을 동기요인으로 선택할 가능성이 크다. 그것은 설문문항이 제한된 답변으로 구성되어야 하며, 이를 양적 데이터로 코딩하기 때문에 발생하는 방법론상의 피할 수 없는 한계라고 볼 수 있다.⁹⁾

9) 물론 설문 문항을 좀 더 사려 깊게 하여 과거요인, 현재요인, 변화이유도 물을 수는 있지만, 설문조사에 의존하는 많은 연구들이 심층적 설문 구성이 되지 않는 경우가 많다.

이와 같이 내러티브 분석에 있어서 대립구조를 파악하고 ‘불완전한 논리축약’의 연계점을 찾는 것은 화자가 어떠한 상황적, 시공간적 맥락에서 자신의 스토리와 생각을 공유하고자 하는지 분석할 수 있는 단초를 제공한다고 볼 수 있다.

5) 내러티브 3

지방정부에서 근무하고 있는 30대 여성 참여자 ‘C’와 40대 남성 참여자 ‘D’가 밝힌 경제적 동기요인에 관한 내러티브이다.

C: 공공기관의 환경미화원은 호봉과 근무연수에 따라 정기적으로 봉급이 인상됩니다. 게다가 직업적 안정성도 있고 말 그대로 중산층의 삶을 영위할 수 있죠. 이러한 경제적 혜택은 사기업의 환경미화원에게서는 전혀 찾을 수가 없죠. 공공기관은 이러한 비숙련 직원들에게 봉급도 주지만 다양한 혜택과 연금도 보장합니다. 사기업의 경우 특히 비숙련 직원들에게는 무조건 봉급을 깎으려 하죠. 이윤을 더 만들기 위해서. 공공기관의 환경미화원이 사기업의 환경미화원과 이런 얘기들을 주고받으면 자신들이 얼마나 행복한지 금세 알게 되죠. 이러한 만족은 성과로도 당연히 이어지겠죠.

D: 돈의 양은 직무만족에 영향을 줍니다. 이러한 금전적 요인은 결국 만족이라는 것에 안정성을 부여하는 것입니다. 공공기관과 사기업을 비교할 수도 있겠지만 어느 쪽이 더 행복하다고 말할 수는 없을 겁니다. 제가 하고 싶은 말은 사기업의 환경미화원이 공공기관의 환경미화원보다 더 적은 보수와 혜택을 제공 받고 있다고도 할 수 있으나, 보통의 경우 사기업의 직원들은 공공기관보다 더 많은 보수를 받고 있는 것은 누구나 아는 사실 아닙니까? 일단 한 개인의 기초적 욕구가 충분히 충족되면 급여는 만족이라는 측면에서 별로 큰 영향을 주지 않을지 모릅니다. 그러나 보수(급여)에 대해 먼저 얘기를 해야, 그 다음에 직무동기가 성과에 영향을 주는지 주지 않는지 얘기할 수 있을 겁니다. 그렇게 보았을 때, 공공기관과 사기업을 직접적으로 비교하는 것은 무리가 있어 보이네요. 다만 제가 공공기관에 근무하고 있는 가장 큰 동기요인은 공직의 특성상 ‘시간적, 심리적 여유’가 사기업보다 많아서입니다.

6) 내러티브 3 분석

집단면접에서 참여자 C와 D는 공공기관과 사기업의 환경미화원을 예로 들어 자신의 견해를 주고받았다. 우선 이 두 내러티브에서 주목해야 할 것은 과연 두 참여자가 대립되는 의견을 갖고 있는 것인가이다. 즉 두 내러티브에서 ‘대립’되는 맥락은 공공기관과 사기업의 특

성이다. 참여자 C는 사기업은 이윤 창출을 위하여 비숙련 노동자들에 대해 저임금과 적은 경제적 보상을 제공하기 때문에 공공기관의 비숙련 노동자가 더 많은 경제적 동기요인을 갖게 된다고 판단하고 있고, 참여자 D는 전체적인 경제적 보상의 크기는 보았을 때 사기업의 보수와 경제적 혜택이 더 크다고 판단하고 있다.

특히 참여자 D의 내러티브에는 ‘대립’되는 두 맥락이 존재한다. ‘사기업의 경제적 보상’과 공공기관의 ‘시간적, 심리적 여유’가 바로 그것이다. 즉 참여자 D는 사기업에서 보다 많은 경제적 동기요인을 제공할 수 있지만, 공공기관에서 찾을 수 있는 시간적, 심리적 여유는 자신이 공직을 선택하게 된 이유라고 밝히고 있다. 여기서 ‘불완전한 논리축약’을 발견하게 된다. 즉 직위와 직무의 유형이 동기요인에 영향을 주고 있다는 것이다. 공공기관의 비숙련 노동자가 더 많은 경제적 동기요인을 제공 받고 있다는 것을 인정하면서도 사기업에서 근무하는 직원들이 전반적으로 더 많은 경제적 동기요인을 갖고 있다고 판단한다. 그럼에도 그는 어느 정도의 경제적 동기요인에 대해 먼저 충족이 되어야 다른 동기요인에 대해 언급해야 함을 강조하면서, 자신은 시간적, 심리적 여유라는 동기요인으로 인해서 공직에 몸을 담고 있다고 말한다. 즉 이러한 논리구조 속에는 직위와 직무 형태에 따라 동기요인이 다르게 적용될 수 있으며, 어느 정도의 경제적 동기요인이 충족되어야, 여타의 동기요인에 대해 판단할 수 있다는 상황적 맥락을 보여주는 것이다. 따라서 참여자 D가 공공기관에서 찾고 있는 시간적, 심리적 여유라는 것은 어느 정도 경제적 동기요인이 충족되었기 때문에 가능하다는 논리구조의 재구성이 가능하다. 이와 같이 참여자 D의 내러티브에는 직위와 직무 형태, 그리고 동기요인의 서열이 존재하는 것을 발견할 수 있고, 이러한 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’에 대한 분석이 따라야 내러티브의 내재적 의미에 접근할 수 있는 것이다.

3. 내러티브 분석 결과와 논의

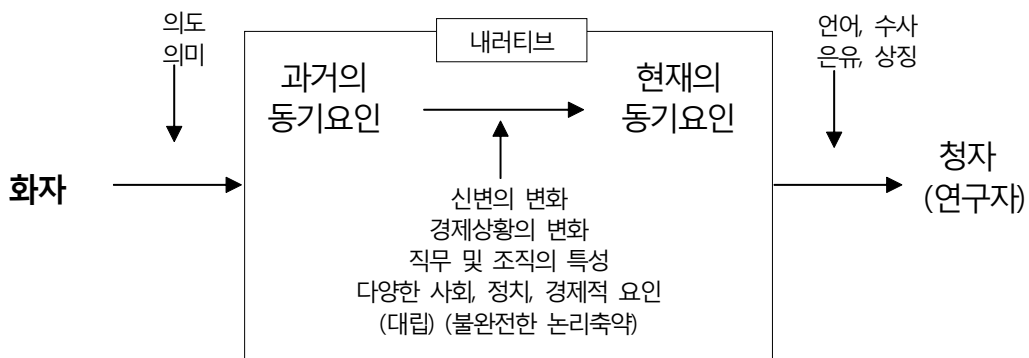
이상에서 살펴본 것과 같이, 4명의 참여자들의 내러티브는 공직자들이 가지고 있는 경제적 동기요인에 대해 시공간적, 그리고 상황적 맥락에 따라 미묘한 차이를 보여주고 있다. 펠드맨(Feldman et al., 2004)가 제안한 것과 같이 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 분석 전략은 공직자의 경제적 동기요인에 대한 다양한 해석과 의미의 분석을 가능하게 하고 있다. 오스피나와 닷지(Ospina & Dodge, 2005a)가 강조한 것과 같이 내러티브를 분석함에 있어 화자의 정체성과 시공간적 맥락이 화자가 인식하고 있는 현상을 어떻게 묘사하고 있는지에 대한 분석적 단초를 제공하고 있는 것이며, 화자의 태도와 선택된 텍스트를 통해서 그 미묘한 차이의 해석을 가능하게 하는 것이다.

함께 내러티브에 대한 세 가지 접근법적 측면에서 살펴보았을 때, 위의 내러티브 분석은

언어로서, 지식으로서, 은유로서의 내러티브를 모두 포함하여 접근할 수 있다고 볼 수 있다. 즉 개개인의 경험을 하나의 현상으로 이해하기 위하여 의미의 매개체인 언어를 어떻게 접근할 것인가를 먼저 살펴야 한다. 위 내러티브들에서는 과거부터 현재까지 경험한 동기요인들을 시간의 흐름과 상황의 변화에 따라 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 수사적 관점에서 설명하고 있으며, 위 내러티브 사례를 분석함으로써 포괄적인 탐구와 구체화 과정을 거쳐 금전적 요인이 동기요인으로 작용하는가에 대한 이론적 근거를 제공함으로써 현실로부터의 이론적, 실질적 지식을 추구하고 있다고 볼 수 있다. 아울러 화자들은 계량적으로는 구성되기 힘든 동기요인의 변화와 우선을 비유와 은유를 통하여 내러티브에 내재된 상징체계를 통하여 들어내고 있으며, 이러한 과정을 통하여 개개인의 동기요인을 하나의 구성주의적 관점에서 분석해 낼 수 있는 것이다.

본 연구에서 적용된 내러티브 분석은 아래의 <그림 1>과 같이 흐름도로 정리할 수 있다. 화자는 자신의 의도를 언어를 통한 내러티브로 표현하고 수사와 은유를 동원하여 현상에 대한 자신의 경험을 청자인 연구자와 공유하고 있다. 이러한 내러티브 데이터의 내부에는 과거의 동기요인과 현재의 동기요인이 ‘대립’적으로 존재하고 이러한 변화의 과정은 다양한 요인들로 인하여 ‘불완전한 논리축약’을 설명할 수 있게 되는 것이다. 이러한 내러티브 분석에 있어서 가장 중요한 분석도구는 화자가 사용하는 자연언어이며, 그 속에 내포되어 있는 수사와 은유를 ‘대립’과 ‘불완전한 논리축약’의 관점에서 살펴보아야 한다.

<그림 1> 공직자 동기요인의 내러티브 분석 흐름도¹⁰⁾



물론 위 세 가지 예를 통해서 공직자의 경제적 동기요인에 대해 결론을 내리기에는 다소 부족한 감이 있다. 이러한 부족함은 실증주의 연구방법론에서 표본의 수와 무작위 샘플링을

10) <그림 1> 분석의 흐름도는 윤건수(2001a)의 연구에서 제시한 스토리텔링의 구조를 바탕으로 하여 본 연구의 사례인 공직자 동기요인에 관한 내러티브 분석의 흐름도를 구성하였다.

통한 이론과 규칙성의 재발견이라는 방법론적 편견이 가져다주는 고정관념의 산물일지 모른다. 그럼에도 단 4개의 내러티브로 동기요인에 관한 연구의 결론을 도출하는 것은 아무리 질적 방법론을 적용하였다고 하더라도 무리가 있다. 이러한 관점에서 연구의 통일성을 확보할 수 없다는 점(윤건수, 2006)도 어쩌면 내러티브 분석과 같은 질적 연구방법을 본격적으로 적용하지 못하는 장애요인이라고 볼 수도 있다.

그러나 본 연구의 내러티브 사례 분석에서와 같이 실증주의적 설문조사연구에서는 밝혀낼 수 없는 현상의 생생한 시공간적 맥락과 의미의 재구성은 현상에 대한 깊이 있는 분석을 가능하게 함으로서 같은 현상에 대해서도 다양한 해석과 분석이 가능하다는 것이다. 즉 공직자의 경제적 동기요인에 관한 연구에서 각 화자들이 공히 경제적 동기요인의 중요함을 인식하고 있지만, 그 인식의 근거에는 다른 시공간적 맥락과 상황적 조건의 차이를 분명히 보여주고 있다. 참여자 B는 경제적 동기요인의 중요성을 인식하면서도 경제적 환경의 제약으로 인하여 차선의 동기요인을 추구하는 것 역시 실증주의적 설문조사연구에서 포착하기 어려운 현상의 해석이라고 볼 수 있다¹¹⁾. 이러한 점에서 내러티브 탐구는 실증주의적 연구방법론이 갖는 이론과 법칙의 재현, 그리고 통계기법을 활용한 기계적 분석과 해석의 한계를 극복 또는 보완해주는 기회를 제공한다고 볼 수 있다(김대성, 박정민, 2010). 즉 구바와 링컨(Guba & Lincoln, 1994)이 강조하고 있는 것과 같이, 실증주의 방법론이 ‘무엇’에 방법론적 초점을 맞추고 있기 때문에, ‘어떻게’에 대한 방법론적 갈증은 내러티브 탐구와 같은 질적연구방법의 적용을 통하여 해소되어야 한다는 것이다.

IV. 마치는 글

이상 본고에서는 내러티브 탐구의 개념, 이론적 배경, 방법론적 특징과 분석 전략에 대해 살펴보았다. 최근 행정학분야 연구회들의 활발한 연구 활동, 현상학적, 질적방법론에 대한 높은 관심, 그리고 실증주의에 편향된 행정현상 연구에 대한 자성의 목소리 등을 고려해 보았을 때, 내러티브 탐구는 이와 같은 행정학계의 다양한 연구에 넓게 적용되어, 실증주의적 연구경향의 행정현상 연구에 대한 외연의 확대를 가능하게 한다. 특히 내러티브 탐구가 교육학과 심리학에서 폭넓게 적용되고 있는 점에서 보았을 때, 비록 현재까지 많은 연구에서 내러티브 탐구방법을 본격적으로 적용하고 있지는 않고 있지만¹²⁾, 질적 연구방법론으로서의

11) 물론 앞에서 언급한 바 있지만, 실증주의 연구도 개방형 질문(open question)들을 잘 구성해서 내러티브 연구와 같은 해석적 연구들처럼은 아니지만 부분적으로 설문조사에서 밝히기 어려운 내용을 찾아내고 있다.

가치와 적용에 대해 더욱 폭넓은 접근이 필요할 것으로 본다. 이러한 내러티브 탐구는 보제(Boje, 1991)와 닷지와 동료들(Dodge, et al., 2005)이 주장하는 것과 같이 행정조직의 관리적 차원에서 역시 활용성을 갖기 때문에 보다 심도 있게 논의될 필요성이 제기된다.¹³⁾ 물론 내러티브 탐구나 질적 연구방법 일반이 갖는 한계도 명백하다. 자칫 언어의 해석이나 내러티브의 분석에 있어서 주관주의의 함정에 빠지거나, 그릇된 객관화에 이를 오류는 상존하기 때문에 이를 지식공동체적 절제와 합의 속에서 질적 연구의 적절성(appropriateness)과 명료성을 확보해나갈 필요가 있다.

특히 부족한 질적 연구 성과의 확대를 위하여 일찍이 윤건수(2005) 교수가 제안한 것과 같이 내러티브 탐구와 같은 질적방법론을 적용한 연구를 전문적으로 게재하는 학술지와 학회의 활발한 학술 교류활동이 필요할 것으로 판단된다.¹⁴⁾ 특히 미국에서 신행정학 운동 이래로 활발히 전개되어온 비판적-실천적 행정이론과 해석적 행정연구를 주로 하는 ‘행정이론과 프락시스(Administrative Theory & Praxis)’ 그룹과의 직접적인 교류가 필요한 시점이다. 이러한 환경을 조성하기 위한 행정학계의 공감대를 통하여 내러티브 탐구를 적용한 의미 있는 연구들이 주요 행정학 학술지에 게재되고, 대학원 수업을 통한 본격적인 질적방법론의 교육을 위하여, 교재의 집필이나 수업의 개설과 같은 다양한 학계의 노력 역시 필요하다 하겠다.

12) 윤건수(2006)의 연구가 내러티브 탐구 방법 적용의 대표적인 사례로 볼 수 있다.

13) 닷지 외(Dodge, Ospina, & Foldy, 2005)는 내러티브 탐구를 이용한 연구에서 ‘긍정적 탐구(appreciative inquiry)’의 적용 가능성을 논하고 있다. 즉 연구방법인 내러티브 탐구가 ‘조직관리 기법인 긍정적 탐구’에 적용되어 행정 혁신과 관련 연구들에 적용될 수 있다는 것이다. 긍정적 탐구는 결점지향적(deficit-oriented), 혹은 과제해결지향적(problem solving-oriented) 조직관리 기법을 지양하고 조직의 미래가치에 대한 핵심긍정(positive core)을 찾아가는 조직성과 관리기법이다(Cooperrider & Whitney, 2005). 즉 조직의 성과를 높이는 방안으로 제안된 많은 관리기법들이 조직의 과거와 단점, 혹은 문제점을 분석하고 개선하고자 하는 방향에 집중하여 책임소재의 추궁이나 당면한 문제점들에 대한 단기적 미봉책만을 제시함으로써 근본적 성과관리의 목적을 이룰 수 없다는 것이다. 따라서 긍정적 탐구의 성과관리 기법은 결점지향적 접근의 한계를 극복하기 위하여, 조직의 미래가치에 조직 구성원들의 견해를 공유하고, 조직학습의 차원에서 구성원들이 조직의 미래 비전(vision)을 나누고 지속가능한 성과개선을 위하여 공유가치를 실현해 가는 과정이라고 정리할 수 있다(Cooperrider & Whitney, 2005). 이와 같은 긍정적 탐구는 사회구성주의와 긍정심리학(positive psychology)의 다양한 임상이론들(피그말리온 효과, 플라시보 효과 등)의 영향을 깊이 받았으며, 특히 조직생애를 내러티브와 스토리텔링을 통하여 조직의 미래가치를 공유하기 때문에 내러티브 탐구가 긍정적 탐구의 방법론으로 이용될 수 있다. 이러한 내러티브 탐구의 조직관리에의 적용은 Sarbin(1986)의 ‘담화심리학’적 접근에서 이론적 근거를 찾을 수 있는데, 담화심리학은 사회구성주의적 접근을 통하여 내러티브를 통한 조직 구성원의 가치 공유는 조직문화에 심대한 영향을 주며, 이러한 내러티브의 공유를 통한 긍정적 조직성과 개선이 기대된다는 것이다. 이와 함께 보제(Boje, 1991; 1995) 등과 같은 학자들에 의해 정립된 스토리텔링을 통한 관리 기법은 긍정적 탐구에 있어서의 내러티브 탐구의 적용을 더욱 적실하게 하는 예로서 스토리텔링 조직(을 통한 성과관리의 변화가 성과개선으로 긍정적으로 이어질 수 있다는 것이다.

14) 최근 한국행정학회 산하 ‘행정사상과방법론연구회(구 행정언어연구회)’의 활발한 활동, ‘행정언어와 질적연구학회’의 결성과 학술대회 개최 및 학회지를 발간 등은 이러한 노력의 결과라고 할 수 있다.

참고문헌

- 강신택. (2010). 경험적 환원과 현상학적 환원. 「한국행정학회 행정사상과방법론연구회」 발표논문.
- 김대성·박정민. (2010). 실용주의에서 본 행정이론의 내적 한계와 해결방안. 「한국거버넌스학회보」 17(1): 265-285.
- 김선명. (2005). 공공부문 혁신의 접근방법에 관한 인식론적 비평: 현상학적 접근방법을 중심으로. 「한국행정학보」. 39(4): 1-18.
- 남지원. (2010). 기존 행정학자들의 새로운 학문체계의 담론에 관한 연구: 행정언어연구회 회원들의 현상학적 모멘트를 중심으로. 「한국행정학보」. 44(1): 1-23.
- 신충식. (2008). 파머의 행정언어에 대한 현상학적 이해. 「서울행정학회 동계학술대회」 발표 논문집.
- 신충식·이광석. (2008). 질적 연구방법의 현상학적 토대. 「서울행정학회 동계학술대회」 발표 논문집.
- 윤견수. (2001a). 자연언어에 토대를 둔 조직 연구방법. 「정부학연구」. 7(2): 9-40.
- _____. (2001b). 약자의 설득전략: 어느 하위직 지방공무원의 개혁활동에 대한 현상학적 보고서. 「한국행정학보」. 35(1): 143-160.
- _____. (2006). 한국 행정학의 질적 연구방법에 대한 반성과 제안. 「한국행정학보」. 39(2): 1-22.
- _____. (2005). 기초단체장의 변혁적 리더십과 지역축제: 함평 나비축제에 대한 스토리텔링을 중심으로. 「한국행정학보」. 40(4): 77-100.
- Boje David M. (1995). Stories of the Storytelling organization: A Postmodern Analysis of Disney as Tamara-land. *Academy of Management Journal*. 38(4): 997-1035.
- _____. (1991). The Storytelling Organization: A Study of Performance in an Office Supply Firm. *Administrative Science Quarterly*. 36(1): 106-126.
- Bruner, Jerome S. (1990). *Acts of Meaning*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Connelly, Michael & Clandinin, D. Jean. (2000). *Narrative Inquiry: Experience and Story in Qualitative Research*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- _____. (1990). Stories of Experience and Narrative Inquiry. *Educational Researcher*. 19(5): 2-14.
- _____. (1988). *Teachers as curriculum planners: Narratives of experience*. New York, NY: Teachers College Press
- Cooperrider, David L. & Whitney, Daina. (2005). *Appreciative Inquiry: A Positive Revolution in Change*. San Francisco: Berrett-Koehler Publish INC.
- Denzin, Norman K. (1997). *Interpretive Ethnography: Ethnographic Practices for the 21st Century*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denzin Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (2000). Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research. In Denzin Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (eds). *Handbook of Qualitative Research*

- (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage: 1-28.
- Dewey, John. (1997). *Experience and Education*. New York, NY: The Free Press.
- _____. (1938). *Logic - The Theory of Inquiry*. New York, NY: Henry Holt and Company.
- Dodge, Jennifer, Ospina, Sonia M. & Foldy, Erica Gabrielle. (2005). Integrating Rigor and Relevance in Public Administration Scholarship: The Contribution of Narrative Inquiry. *Public Administration Review*. 65(3): 286-300.
- Feldman, Martha S., Sköldberg, Kaj, Brown, Ruth Nicole, & Honer, Debra. (2004). Making Sense of Stories: A Rhetorical Approach to Narrative Analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 14(2): 147-170.
- Gergen, Kenneth J. (1994). *Toward Transformation in Social Knowledge*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- _____. (1985). The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist*. 40(3): 266-275.
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1994). Competing Paradigms in Qualitative Research. In Denzin Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (eds). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage: 105-117.
- Herzberg, Frederick. (1968). One more Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. 46(1): 36-44.
- Houston, David J. (2000). Public-Service Motivation: A Multivariate Test. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 10(4):713-727.
- Hummel, Ralph. (1991). Stories Managers Tell: Why They Are as Valid as Science. *Public Administration Review*. 51(1): 31-34.
- Karl, Katherine A. & Sutton, Cynthia L. (1998). Job Values in Today's Workforce: A Comparison of Public and Private Sector Employees. *Public Personnel Management*. 27(4): 515-527.
- Kincheloe, Joe L. & McLaren, Peter. (2000). Rethinking Critical Theory and Qualitative Research. In Denzin Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (eds). *Handbook of Qualitative Research* (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage: 279-313.
- Ospina, Sona M. & Dodge, Jennifer. (2005a). It's about Time: Catching Method up to Meaning - The Usefulness of Narrative Inquiry in Public Administration Research. *Public Administration Review*. 65(2): 143-157.
- _____. (2005b). Narrative Inquiry and the Search for Connectedness: Practitioners and Academics Developing Public Administration Scholarship. *Public Administration Review*. 65(4): 409-423
- Rainey, Hal G. (1983). Public Agencies and Private Firms: Incentive Structure, Goals, and Individual Roles. *Administration and Society*. 15(2): 207-242.

- Riessman, Catherine Kohler. (2002). Narrative Analysis. In Huberman, Michael & Miles, Matthew B. (eds). *The Qualitative Researcher's Companion*. Thousand Oak, Ca: Sage.
- Riessman, Catherine Kohler. (1993). *Narrative Analysis*. Newbury Park, CA: Sage.
- Sarbin, Theodore. (1986). *Narrative Psychology: The Storied Nature of Human Conduct*. New York: Praeger Publishers.
- Shank, Gray D. (2002). *Qualitative Research: A Personal Skills Approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Simon, Herbert. (1997). *Administrative Behavior*. New York, NY: The Free Press.
- Weick, Karl E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oak, Ca: Sage.
- White, Jay. (1999). *Taking Language Seriously: The Narrative Foundations of Public Administration Research*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Yanow, Dvora & Schwartz-Shea, Peregrine (eds.). (2006). *Interpretation and Method: Empirical Research Methods and the Interpretive Turn*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.