

현장연구시의 연구자의 역할

- 인류학적 현지조사, 행동실험적 연구, 및 임상적 연구의 비교 -

김 효 선*

본 논문은 연구자의 역할의 관점에서 세가지 정성적 연구방법론-인류학적 현지조사(ethnography), 행동실험적 연구(action research), 그리고 임상적 연구(clinical research)-을 비교검토 한다. 이 세가지 정성적 방법론들은 총체적인 접근을 강조한다는 점에서, 그리고 현지조사를 통한 데이터 수집이라는 점에서 유사하다. 그러나, 연구의 주제를 정하는데 있어서의 어려움, 조직변화에 대한 연구자의 태도, 데이터 수집을 위한 구체적 연구전략 등 중요한 측면에서 서로 상이한 특성이 많다. 가령, 인류학적 현지조사자는 자신이 연구하는 조직시스템을 변화시키려는 의도가 전혀 없으며, 자신이 두드러지게 눈에 띄는 것을 되도록이면 삼가 한다. 인류학적 현지조사자에게는 내부인의 지위를 얻는 것이 가장 중요한 첫 단계이다. 그렇게 되기 위해서는 현장에서 오랫동안 있으면서 겸손하게 배우는 자세가 중요하다. 이에 비해서, 행동실험적 연구자는 변화시키려는 시도없이 조직시스템을 이해하는 것이 불가능하다고 주장한다. 행동실험적 연구자는 조직의 상황을 개선시키려는 청사진을 갖고 연구를 시작하며, 조직의 구성원들과 능동적이며 적극적인 파트너십을 맺기 위해 노력한다. 임상적 연구자는 변화의 시도가 조직시스템을 이해하는데 있어서 중요하다고 생각한다는 점에서 액션 연구자와 공통점을 갖는다. 그러나 임상적 연구는 '고객'에 의해서 주도되며, 임상적 연구자는 의사가 환자를 돕듯 '도와주는 역할'을 수행하게 된다.

본 논문은 이러한 세가지 정성적 방법론을 분석적 틀로 삼아, 일본에 진출해 있는 미국의 한 다국적 기업의 R&D센터에서의 현장연구를 분석하였다. 이 분석은 본 연구자가 세가지 방법론을 적절히 바꾸어가면서 현장연구를 수행하였음을 보여준다. 각 연구방법론을 현장에서 엄격하게 따르는 것은 많은 어려움이 따르며, 이러한 세 정성적 연구방법론의 차이를 명확히 이해하는 것은 좋은 연구결과를 얻기 위하여 매우 중요하다.

▶ key words : 연구방법론, 정성적 방법론, 인류학적 현지조사, 행동실험적 연구, 임상적 연구

* 중앙대학교 경영대학

1. 서론

인류학적 현지조사 (Ethnography), 행동실험적 연구 (action research), 그리고 임상적 연구 (clinical research) 는 조직을 이해하는데 총체적인 접근방식을 강조한다는 것과, 필요한 데이터를 수집하는 '현장연구(fieldwork)'에 의존한다는 점에서 공통된 특성을 가지고 있다. 이러한 연구 접근법들은 설문방법이나 문헌적인 연구와 같은 정량적인 접근방법과는 대조적으로 정성적인 방법이라는 개념하에 통합되어 있다. 그러나 Shein(1987)이 지적했듯이, 이 세가지 접근 방식들은 조직개입에 대한 가정(assumption)의 차이에서부터 데이터 수집의 차이에 이르기까지 현장연구의 주요 관점에 있어서 각각 구별되는 뚜렷한 특징들을 갖고 있음에도 불구하고 그 차별적 특성들을 명확히 인식하지 못하고 있는 경우가 대부분이다.

이러한 현장연구의 특징들을 이해해야 하는 필요성으로 다음과 같은 두가지 점을 들 수 있다. 첫째, 각각의 현장연구방법에 관한 이해는 그 자체로써 연구자들이 현장연구를 설계하는데 유용한 지침을 제공할 수 있다. 현장연구에 있어서 연구자들이 직면하는 가장 큰 어려움은 너무나 많은 사건들에 노출이 된다는 점이며, 어떠한 사건들이 후에 도움이 될지 모르기 때문에 방대한 자료의 정리에 많은 어려움을 겪는다. 또한 현장연구에서는 만나 보아야 할 사람들도 너무 많아서 방향을 잃기 쉽기도 하다. 따라서, 각각의 현장연구모델에 대해 명확히 아는 것은 연구자들이 현장연구를 통해서 어떠한 결과를 얻고자 하는가를 좀더 명확하게 알게 해주고, 그 목표를 성취하기 위해 어떠한 전략을 취해야 하는가를 좀더 명확하게 생각하게끔 한다. 둘째, 다양한 모델들의 특성을 이해하는 것은 연구하고 있는 조직의 구성원들에 대해서 뿐만 아니라 연구자가 연구과정에서 스스로 내린 결정의 결과를 깨닫고 예측할 수 있게 도와줄 수 있다. 연구자는 종종 실제적인 현장연구를 설계함에 있어서 다른 현장연구의 역할을 혼합해야 할 필요가 있다. 그 예로, Barley(1984)는 두 병원들의 기술자들에 관한 인류학적 현지조사 연구에서 연구자가 병원기술자들로부터 기술 및 조직내의 정치적인 문제에 대해서 잘 알고 있다는 신뢰를 얻은 후에는 병원기술자들이 이러한 기술적 정치적인 문제에 대해서 종종 조언을 구했음을 보고하였다. Barley는 인류학적 현지조사를 수행하고 있었으므로 가능하면 자신이 연구하는 대상에 개입하는 것에 대해서는 조심스러웠으나 그렇다고 해서 조직 구성원과의 협력적인 관계를 기피하는 것 역시 연구에 문제가 될 수 있기 때문에 그 현지조사에서 순수한 ethnographer의 역할을 고수하는 것은 어려울 수 있음을 보여준다. 각각의 모델들을 아는 것이 이러한 딜레마를 완전하게 해결해줄 수는 없을 지라도, 각각의 현장연구방법에 있어서의 연구자의 역할을 정확하

게 인식하는 것은 연구자들이 현장에서 좀더 현명하게 연구의 프로세스를 관리할 수 있을지 결정하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다 (Schein, 1987).

본 연구는 인류학적 현지조사자 (ethnographer), 액션연구자 (action researcher), 그리고 임상가 (clinicians) 의 연구자역할에 대한 비교를 통해서 이 세가지 정성적 연구방법을 검토하고자 한다. 또한, 부분적으로 조직변화에 대한 가정과, 연구 agenda를 설정하는데 있어서 어려움에 대해 고찰하려고 한다. 우선 다음 절에서는 위의 세 연구자 역할이 데이터를 수집하는 연구전략에 대한 가정에 있어서 어떻게 다른가를 살펴보고자 한다. 다음으로, 한 다국적기업의 연구개발 센터에서의 현장연구에 대하여 설명하고, 본 연구자가 어떻게 초보적인 현장연구자로부터 시작해서 정성적 연구방법의 다양한 역학을 수행하였는지를 검토한다. 결론에서, 나는 세가지 접근법의 차이를 아는 것이 어떠한 가치가 있는지에 대해 토론하고, 동시에 현장에서 실제적인 연구 프로세스를 설명하는 데 이러한 접근법들이 갖고 있는 한계에 대해 토론하고자 한다.

II. 연구자의 역할을 통해서 본 현장연구

- 인류학적 현지조사자, 행동실험적 연구자, 임상가적 연구자 -

1. 인류학적 현지조사자

인류학적 현지조사자의 명백한 연구목적중의 하나는 내부자의 관점에서 연구를 시작하여 사회시스템을 이해하고자 하는 것이다. 사회시스템에 대한 총체적인 이해를 하기 위해 인류학적 현지조사자는 보통 장기간에 걸쳐 현장에 머무르면서 이해하고자 하는 공동체 속에 합류하게 된다. 연구자는 연구의 대상이 되는 구성원들과 함께 생활하면서 그들의 시점에서 외부자들에게는 드러나지 않는 내부역학을 관찰할 수 있는 기회를 갖는다. 관찰할 수 있도록 허락된 시스템 속에서, 시스템의 구성원들에 대한 개입을 가능한 자제한다. 인류학적 현지조사자에게 있어서 사회시스템의 변화는 근본적인 목적도 바람직한 목적도 아니다. 그것은 사회구성원에 대해 연구자의 시선을 강요하는 것으로 보여질 수 있다. 사실, 인류학적 현지조사자들은 그들이 아무리 열심히 노력하더라도 중립적이 될 수는 없다. 그렇지만, 그들은 시스템의 내부적인 역학(dynamics)을 왜곡할지 모르는 변화를 유도하기 보다는, 자신들의 행동이 의도와는 달리 영향을 줄 가능성이 있다는 사실을 받아들이고 이에 대한 자각을 높이는데 노력을 한다.

인류학적 현지조사자들은 연구의 아젠다를 설정하는데 있어서 연구대상조직의 영향을 받지 않는다. 그는 자신의 이론적인 관심에 기반하여 연구의 대상 및 장소를 설정 할 것이다. 그럼에도 불구하고, 그는 조직에 접근이 가능한지에 따라 연구 agenda를 타협적으로 선택해야 하는 압력을 느낀다. 몇몇 연구 질문들은 연구대상이 되는 조직 구성원들의 관심이 아닐 수도 있고, 심지어 그들을 당황스럽게 할지도 모르기 때문이다. 인류학적 현지조사자들은 조직에 유용하다고 여겨지는 연구 목적을 암묵적으로든 명시적으로든 표방해야 하는 압력이 존재한다. 그러한 압력은 이윤 극대화를 목적으로 하는 사업조직에서 현장연구를 시도할 경우에 더 극심하다. Jackall(1988)은 경영자들이 직면하고 있는 윤리적 딜레마에 대한 인류학적 현지조사연구를 위해 기업의 승낙을 얻고자 했다. 연구는 가시적으로 조직의 이윤을 증대시키는데 기여하지 못한다거나 '실행적' 초점이 부족하다는 이유로 몇몇 기업의 관리자들로부터 거절당하였다. 또한, 인류학적 현지조사자가 시스템에 진입을 허락할 수 있는 '알맞은' 연결자를 발견하였다 하더라도, 연구의 주제와 목적, 그리고 연구 과정이 큰 문제 없이 조직 구성원들과 잘 맞아떨어져야 한다. (Jackall, 1988; Whyte, 1943). 그러나, 때로는 인류학적 현지조사자의 내부자-겸-외부자적인 위치는 조직의 구성원들이 자신들의 이야기가 학문적으로 논의 되는 것에 대해서 관심이 없을 수 있기 때문에 오히려 연구의 주제를 정하는 데 더 유리하게 작용할 수도 있다.

인류학적 현지조사자는 조직내의 상급자의 승인을 얻고 현장연구를 시작할 때에도, 다른 조직원들이 그를 내부자로서 받아들일 수 있도록 지속적인 노력을 해야한다. 그러므로 조직원들이 모이는 곳을 기웃거리는 것을 포함하여, 그들의 언어를 배우고, 그들에 속해서 함께 생활하는 것은 데이터를 모으는 연구전략으로써 매우 중요한 과정이다. (Van Maanen & Kolb,1985). 처음 입사한 직원처럼 조직에 대한 수련자의 역할을 하는 것은 아주 유용한 전략이 될 수 있다. 예를 들어 인류학적 현지조사자가 다른 경찰관(Van Maanen & Kolb, 1985)들과 함께 교육을 받거나 혹은 협상조정자들(Kolb,1981)과 함께 교육을 받는다는 등의 경험을 들 수 있다. Van Maanen 과 Kolb(1985)는 이러한 fieldwork 역할을 '전문적인 도제신분'이라 부른다. 인류학적 현지조사자는 이러한 연구 전략이 조직을 총체적으로 이해할 수 있는 가장 좋은 방법이라고 주장한다. 외부자들에게 알려지지 않는 특수한 정보는 오직 연구자가 내부자로서 인정받은 후에야 알 수 있는 것이다.

2. 행동실험적 연구자 (Action Researcher)

인류학적 현지조사자와는 달리, 행동실험적 연구자들은 시스템을 변화시키려는 시도 없이 인간사회를 이해하는 것은 불가능 하다고 믿는다(Argyris, Putnam, & Smith, 1985). 행동실험적 연구자들은 상황을 개선시킬 수 있는 방법으로 지적(mental) 모델을 수립하고자

한다. 예를 들어, 일과 가정의 조화를 향상시키기 위해서 페미니스트적인 관점에서 모델을 갖고 연구를 시작할 수 있다. (Rapoport, Bailyn, Fletcher, and Pruitt, 2002). 또한 다른 인종 사이의 상호관계를 향상시키기 위해서는 특정한 상호그룹이론으로부터 연구를 시작할 수도 있다. Dewey(1929,1933; Arguris, Putnam,& Smith, 1985에서 인용된)가 오래 전에 강력하게 주장했듯이, 행동실험적 연구는 사회현상에 대해서 실험적 접근방법을 접목시킴으로써 과학과 실제들을 통합하고자 하였다.

인류학적 현지조사자와 마찬가지로 행동실험적 연구도 자신들이 자율적으로 연구의 아젠다를 수립한다. 대개, 연구자들이 갖고 있는 조직 이론의 모델에 따라서 현장연구의 연구주제 및 아젠다가 정해진다. 인류학적 현지조사자가 현장에서 연구할 수 있는 허락을 받을 때와 마찬가지로 조직의 구성원들은 행동실험적 연구자의 연구아젠다에 대해서 관심을 갖고 있지 않거나, 세계관 혹은 조직관에 대해 가정을 공유하고 있지 않을 수 있기 때문에 행동실험적 연구자도 현장연구를 위해 조직의 구성원과 여러단계의 협상과정을 거친다. 그러나 인류학적 현지조사자와는 달리 이들은 조직 구성원들로부터 적극적인 파트너 십을 추구한다. 그러한 파트너십을 추구하는 목적은 다양하다. 첫째, 조직 구성원들의 투입은 연구자체를 연구대상 조직의 맥락에 적합하게 맞춰나갈 수 있도록 하는 중요한 기능을 한다. 둘째, 조직 구성원들과의 파트너십은 새로운 액션플랜이 시행될 수 있도록 조직원들의 열정과 의지를 끌어내는데 도움이 된다. 마지막으로, 조직 구성원들과의 공동연구는 액션플랜과 관련하여서 연구문제에 대해 새로운 시각을 가져다 줄 수 있다.

행동실험적 연구의 전형적인 연구 설계는 다음과 같은 단계를 통해 진행된다.

진단과 action plan (action (평가와 학습 (진단과 action plan (action (…

우리가 이 과정에서 알 수 있는 것은 행동실험적 연구 과정은 순환적이라는 것이다. 즉, 액션플랜을 시행함으로써 발견된 결과는 다음 단계의 조직진단의 투입요소가 된다.

3. 임상가적 접근

임상적 접근은 ‘사회 시스템을 이해하는 가장 좋은 방법은 시스템을 변화시키려는 시도를 통해서’라는 가정에서 출발하기 때문에 행동실험적 연구의 특정한 형태로 볼 수 있다. (Schein, 1987). 대부분의 경우 임상가적 연구자는 조직의 상황을 향상시킬 방법론적인 모델을 가지고 있다. 그러나 임상적 접근은 연구자보다는 의뢰인들 즉 연구의 대상이 되는 조직원들에 의해서 주도되기 때문에 다른 행동실험적 연구의 유형과는 구별된다. 임상적 연구에서는 ‘조언자’의 역할이 행동실험적 연구에서 보다 더 강조된다. 게다가, 임상적 접근

을 하는 연구자들은 책임있는 조연자가 되기 위해 높은 수준의 교육과 경험을 필요로 한다. 이러한 차이들로 인해, 임상적 연구의 연구자들은 연구 아젠다를 설정하는 과정과 데이터를 수집하는 전략에 있어서 고전적인 행동실험적 연구자들과 다르다.

임상적 접근에서 연구 아젠다는 근본적으로 연구자보다는 의뢰인들에 의해 설정되는 경우가 많다. 대개의 경우 조직구성원중 누군가(대부분의 경우는 경영진급)가 조직의 문제를 인식하고 도움을 청한다. 즉 조직구성원이 고객이 되어서 고객들이 프로세스를 시작하고, 이 프로세스는 고객이 만족할 만한 성과를 얻었다고 생각을 할 때 혹은 만족스러운 성과를 얻지 못하였다 하더라도 고객이 원한다면 끝마치게 된다. 그러나, 의뢰인의 자가진단에 불구하고 때때로 실제의 문제는 시스템의 다른 부분에 있을 수 있다. 이러한 때, 유능한 임상가적 연구자는 그러한 불일치를 지적할 수 있거나 개입의 방향을 변화시킬 수 있어야 한다.

데이터를 모으는 연구전략에서, 임상가는 시스템에 관해 질문하고, 진단하는 주요 방법으로써 도발적인 질문을 사용한다. 또한, 임상적 연구의 연구자는 전체 상황과 관련된 변화를 시도하기보다는 한정된 문제영역에 더 많은 집중을 한다. 그러므로, 그들은 문제영역에 대하여 ‘심층적’인 지식을 얻을 수 있지만, ‘적용범위’에 있어서는 그 한계를 갖을 수 있다. 더구나, 대부분의 의뢰가 조직의 상층부에서 이루어지기 때문에, 임상적 접근은 문제에 대한 고위관리층의 관점으로부터 더 많은 정보를 얻는 경향이 있다. 하지만 Schein(1987)은 조직의 상층부에 편향된 데이터가 때로는 더 이로울 수 있다고 주장한다. “조직은 위계적 권력에 기반해 있기 때문에, 영향력있는 사람들이 사건들을 어떻게 보는지, 그들의 의사결정을 어떻게 하는지에 대해 아는 것은 하위 수준에서 조직문제를 접근하는 것보다 더 깊이 있고 더 빠르게 조직내 문제의 원인에 대해 더 잘 이해할 수 있다.(p.43)”

III. OMEGA R&D 센터에서의 현장연구 수행시의 연구자 역할에 대한 분석

1. 현장연구의 배경

본 연구자 (이후의 보고에서는 ‘나’라는 1인칭으로 통일함) 는 일본에 문을 연 한 미국계 다국적 기업 (가칭 OMEGA)의 동북아지역 R&D 센터에서 1994년 여름에 MIT Japan Program의 후원을 받고 2달 반 동안 연구 인턴십을 하였다.

OMEGA (가칭)는 세제와 기저귀 등 위생용품을 생산하는 세계적인 다국적기업이다. 전

세계에 걸쳐서 생산기지가 존재하며 특히 오래전에 인도, 일본, 필리핀 등 아시아 나라에 이미 진출해 있다. 빠르게 성장하고 있는 아시아-태평양 지역의 시장을 확보하기 위해서 일본에 아시아지역 연구개발센터를 설립하였다. 이는 아시아 각국에 흩어져 있던 연구개발 설비 및 자원들을 한 곳에 집중시킴으로써 규모의 경제를 살리면서도 아시아권 시장과도 가까운 관계를 유지하기 위한 전략으로 당시 주목을 받고 있었다.

이 연구센터는 460명의 연구원 및 스태프관리자들로 운영되고 있었다. 구성원의 80%는 일본인이며, 12%는 미국인이고, 8%는 비일본 아시아계사람들이다. 외국인들은 International manager 라고 불리우는 미국의 헤드쿼터에서 파견된 미국인 및 유럽계 연구원들과 일본인 들은 아니지만 ‘현지인’으로 불리우는 주로 아시아계와 호주출신의 외국인들로 두 부류가 존재하였다. 이들 외국인 연구자들을 OMEGA R&D 센터에서 적극적으로 활동하는데는 두가지 전략적인 목적이 있었다. 첫째는 일본인 종업원들에게 글로벌한 OMEGA문화를 소개하고 전파하는 것이고, 둘째는, 연구개발과 관련하여 일본이외의 동북아시아의 OMEGA 지사들과의 횡적 커뮤니케이션망을 구축하는 것이었다. OMEGA R&D 센터가 일본에 세워진 지 얼마 안되었기 때문에, 이 연구소로서는 비일본계 연구자들이 일본의 굳게 닫혀진 사회에 적응하는 것을 돕는 것은 중요한 관심사중에 하나였다. 이것은 내가 인턴십을 시작하기 전부터 후에 나의 상사가 될 연구센터의 조직개발팀을 주도했던 상사로부터 수없이 들어온 바였다. 나는 새로운 기업문화와 일본이라는 사회의 문화라는 두가지 이질적인 문화를 비일본계 외국인들이 어떻게 받아들이고 적응하고 있는가를 탐구한다는 막연한 생각을 갖고 일본으로 향했다. 즉, 당시 나에게 있어서 인턴십은 다국적 기업에서 다양한 인력 관리를 어떻게 효과적으로 하고 있는 가를 배울 수 있는 더할 나위 없이 좋은 기회로 여겼고, 이러한 경험은 향후 박사논문의 주제를 정하는데 도움이 되는 예비연구가 될 수 있다는 기대감에 쌓여서 일본으로 향했다. 그러나 나는 현장연구의 과정에서 무수히 많은 의사결정의 순간들이 기다리고 있을 것이라는 것은 짐작하지 못하고 있었다.

나의 현장연구자로서의 부족함은 OMEGA에서 만난 동료들의 호의와 행운 덕분에 그럭저럭 보완이 되었다. 나의 직속상사를 포함하여, 다양한 조직의 구성원들로부터의 충고는 연구의 초점을 전체 외국인 연구자로부터 비일본계 현지인 (Non-Japanese-Local)이라고 불리우던 일본인이 아니면서도 현지인에 준하는 월급과 대우를 받는 외국인 연구자들에 대한 연구로 한정시킬 수 있도록 이끌어주었다. 당시 미국헤드쿼터에서 파견된 미국계 연구원들에게는 미국에서 누리는 생활환경을 보장해 주기 위해서 상당히 넓은 집과 자녀들이 국제 학교에 다닐 수 있도록 전액장학금을 대주는 등 상당히 많은 특혜를 주고 있었는데, 생활공간이 좁은 일본에서 이는 상당한 비용이 들어서 본사에서는 많은 고민중에 있었다. 이를 해결하기 위한 한 방법으로 외국인이면서도 일본인과 같은 처우를 받을 연구원들을 뽑아서 이들이 장기적으로 일본에 체재할 수 있도록 하자는 안이 나왔고, 이러한 취지에서 새로운

외국인 연구원 그룹이 형성되었다. 그러나 헤드쿼터의 이러한 전략적 입장은 많은 ‘비일본계 현지인 (Non-Japanese Local)’들에게는 불평등한 관행을 강요하는 것으로밖에 여겨지지 않았기 때문에 갈등적인 요소를 내포하고 있었다. 한 예로, 유급휴가에 있어서 본사파견 외국인들은 매년 20일간 고향에 가서 가족들을 만날 수 있는 유급휴가를 받고 있었지만 ‘비일본계-현지인’ 외국인들에게는 이러한 특권이 5년에 단 한번만 부여되고 있었다. 다시 말해서 경영진들은 이들 외국인들을 ‘현지인’으로 생각하고 싶어했고, 이들 비일본계 현지인 외국인들은 자신들이 비일본인임을 강조하고 있었다.

나는 약 50명에 달하는 거의 모든 비일본계-현지인 외국인들을 인터뷰 했고, 그들이 왜 OMEGA에서 일을 하게 되었는지를 물어보았다. 또한 R&D센터에서 일하는 데 있어서 어려운 점은 어떤 점인지, 그리고 어떤 점이 흥미로운지를 물어보았다. 나는 또한 이들 비일본계-현지인 외국인들을 일본인 연구원들과 미국계의 상급연구원들이 어떻게 보고 있는지를 알아보기 위해서 이들 일본인 연구원들과 최고경영진들을 인터뷰 하였다. 그들과의 인터뷰를 기초로하여 나는 비일본계 현지인들과 외국인 연구자들을 대상으로 조직의 지원에 대한 조직원들의 평가, 조직에 대한 몰입정도, 일본에서 일과 생활에 대해서 그리고 그들이 얼마나 장기적으로 일본에서 일하고 싶어하는가에 대해 간단한 설문지를 작성하여서 조사하였다. 일본을 떠나기 일주일 전에 이사회 임원들 앞에서 조사를 통해서 발견한 결과들을 발표하였고 이와 관련하여 OMEGA가 실천할 수 있는 몇가지 액션플랜을 제안하였다.

2. 연구자역할의 변천사

내가 연구 인턴십을 시작했을 때, 나는 현장연구에 대해 매우 무지했었다. 당시 나는 만약 사람들의 행동을 ‘관찰’ 하고, 인터뷰를 통해서나 자연스러운 상황에서 이야기를 듣는다면 자연스럽게 조직을 이해할 수 있으리라고 생각하였다. 나의 인턴십은 많은 점에서 이러한 나의 생각에 도전을 주었다. 사실 논문은 이러한 자성(self reflection)을 조금 더 체계적으로 이해하고자 하는 시도에서 비롯된 것이다. 인턴십을 시작하는 처음 순간부터 누구를 대상으로 이야기를 해야 하는지, 어떤 사건을 관찰해야 하는지, 그것을 어떻게 관찰해야 하는지와 같은 기본적인 사안들조차 생각처럼 간단하지가 않았다. 관찰해야 할 것이 너무나 많았고, 이야기해야 할 사람들도 너무나 많았지만, 시간은 너무나 적었다. 내겐 모든 것이 재미있어 보였다. 나는 이러한 이슈에 대해 결국 결정을 내렸지만, 종종 우연적인 계기로 선택한 것들이 많았다. 돌이켜 보건대, 만약 내가 의식적으로 fieldworker로서 나에게 가능한 선택지들에 대해 알고 있었다면, 나는 이러한 결정들을 더 합리적이고, 효율적으로 선택할 수 있었으리라고 생각한다. 논문의 나머지 부분에서는 내가 모호하게 갖고 있던 인류학적 현지조사자의 역할에서 임상가적 역할로, 그리고 행동실험적 역할로 전환하였는가를 기

술하고 설명하고자 한다.

처음 인턴십을 시작할 때 나는 나 스스로를 인류학적 현지조사자의 역할을 수행하고 있다고 여겼다. 즉, OMEGA 조직을 변화시킬 생각은 전혀 나의 아젠다에는 없는 일이었다. 어떻게 변화시키는지에 대한 어떤 모델도 갖고 있지 않았다. 나의 문화적이고 언어적인 배경은 인류학적 현지조사자로서의 내가 연구하고자 하는 사람들(비일본계 현지인 외국인)로부터 내부자로 받아들여지기에 아주 적합한 조건이었다.

또한 나는 미국에서 교육을 받았기 때문에 미국문화에 대한 경험도 있어서 나는 조직내의 거의 모든 사람들과 쉽게 통할 수 있었다. 처음 인턴으로 입사하는 것부터가 내부자의 역할을 부여하는데 큰 몫을 했다. 나는 조직 개발 팀의 한 구성원으로서 신입사원에게 주어지는 것과 동일한 오리엔테이션을 받았다. 내가 속한 조직개발팀은 헤드쿼터에서 파견나온 여성부장과 5명의 일본인 팀원들로 구성되어 있었다. 나는 이들과 쉽사리 친구가 되었고 이들이 다른 일본인들과 어떻게 상호작용을 하는가, 그리고 다른 팀의 본사파견 외국인들과 어떻게 지내는지, 그리고 비일본계현지인 외국인들과 어떻게 상호작용을 하는지 관찰할 수 있었다. 위에서 언급한대로 나의 개인적인 배경은 대부분의 비일본계현지인 외국인들과 쉽게 친구가 되는 데 큰 도움이 되었다. 비록 나는 인턴십이 끝난 후에 인류학적 민족지(ethnography)를 쓸 계획을 갖고 있지는 않았지만, 만약 내가 심층적인 현장연구를 위해 다시 OMEGA에 돌아올 수 있으면 인류학적인 연구를 할 수도 있을 것이란 생각도 하였다.

그러나 인류학적 현지 조사자로서 나의 짧은 경력은 곧 끝이 났고, 나는 연구의 초점을 신중하게 재정리해야 했다. 되돌아 보면, 나는 내 인턴십의 대부분이 action 연구자의 유형 속에 있다. 첫째, 나의 상사와 나의 새로운 비일본계 현지인 친구들은 나의 연구 주제를 선택하는데 있어서 매우 적극적인 역할을 하였다. 비록 나는 공식적으로는 ‘연구 인턴’으로서 스스로 연구주제를 택할 자유가 있었음에도 불구하고, 나는 나의 새로운 친구들을 돕고 또한 기쁘게 하고 싶다는 심리적인 욕구를 느꼈다.

그와 동시에 나는 나의 상사를 통해서 이들 ‘비일본계 현지인’들을 장기적으로 일본에 체류시키려는 회사의 목적이 과연 이루어질지 우려하는 목소리도 접했다. 그래서 이들 비일본계 현지인 친구들에게 일본에서 일하는 것에 대해 어떻게 느끼는가를 물어보기 시작했다. 그러나 몇 명의 비일본계 현지인 외국인들을 인터뷰한 후에, 나는 이들이 겪는 어려움이 직장내에서 이들이 일본인 연구원들과 함께 일하는 것에 대한 어려움보다는 했을 때, 비일본계 현지인 외국인들에 대한 회사정책에 대한 불만이 더 크다는 것을 파악할 수 있었다. 그들은 회사가 외국인으로서의 그들의 욕구를 고려하지 않는다고 느꼈다. 더구나, 그들은 자신들과 일본인들 보다 더 높은 임금과 혜택을 받는 본사파견 미국인들과 비교를 하면서 심한 불만을 토로하였다. 나는 이들과 많은 이야기를 나누면서, 만약 회사가 이들 ‘비일

본계 현지인' 외국인들을 유지하고자 한다면, 어떤 조치가 취해져야 한다고 인식하게 되었다. 이러한 나의 문제의식의 변화는 나의 상관과 최고경영진들에게도 매우 반가워하였다. 별 기대없이 받아들인 인턴이었는데 뭔가 회사에 도움이 될 수 있는 연구를 하게 되었다는 점에서 즐거워하는 듯 하였다. 사실 연구주제의 변화보다도 더 중요한 것은 내 스스로를 되돌아 볼 때 조직의 변화 및 개입에 대한 나의 태도가 완전히 변했다는 것이다. 나는 회사에 도움이 될 수 있는 액션플랜을 세우고 싶었고, 이러한 액션플랜들이 실행되는 것을 보고 싶었다.

어떤 점에서 나는 또한 임상가적 역할에서 활동하기를 열망했다고 볼 수 있다. 비록 의뢰를 받은 것은 아니었으나 나는 회사가 당면한 문제를 '발견'하였고 자청해서 이 문제해결을 돕고자 하였다. 또한, 나는 비일본계 현지인들에 대한 최고경영진들의 관점을 이해하기 위해서 최고경영진들을 인터뷰했다. 그리고 그들의 반응으로부터 이 문제를 이해하는데 있어서 몇가지 중요한 인사이트를 얻었다. 최고경영진들은 비일본계 현지인 외국인들이 본사파견 미국인들과 자신들을 비교하는 것에 대해서 아주 강하게 이의를 제기하였다. 즉, 그들은 일본에서 일본인연구원들과 비슷한 대우를 받는 것에 대해 동의를 하고 고용된 사람들이기 때문에 비교하려면 일본인 연구원들과 자신들을 비교해야 한다고 주장하였다. 이들과의 인터뷰에서 최고경영자들이 비일본계 현지인 외국인들이 본사파견 미국인들에 준하는 보상을 요구할지 모른다는 걱정을 심각하게 하고 있음을 느낄 수 있었다. 이러한 그들의 가정에 대해서 나는 의문을 제기하기 보다는 그들의 의견을 조용히 받아 적었고, 최종 결과보고를 통해서 최고경영진들의 기대와 현실 사이에 불일치가 존재한다는 사실을 지적하였다.

사실 나는 매우 우연하게 기업의 최고경영자들과 인터뷰를 시작했다. 내가 약 절반정도의 비일본계 현지인 외국인들과의 인터뷰를 마쳤을 때, 나의 상사를 통해서 비공식적으로 비일본계 현지인 외국인들을 후원하는 한 부장을 만나게 되었다. 그는 내가 비일본계 현지인 외국인들을 모두 인터뷰하고 있다는 점에 매우 흥미를 갖고 있었다. 당시 소수의 비일본계 현지인 외국인들을 중심으로 자신들의 처우를 개선하기 위해서 자체적으로 소규모 팀을 조직하고 있었는데, 이 부장으로서는 이들의 요구가 일부의 요구일 수가 있다는 우려도 함께 하고 있었다. 특히 그는 비일본계 현지인 외국인들이 사실상 장기간 일본에 거주할 의도가 없을지도 모른다는 점을 걱정하였다. 이러한 인터뷰를 통해서 나는 처음으로 최고경영자들의 우려에 대해 알게 되었고, 문제를 더 넓게 볼 수 있기 위해 대부분이 본사파견 미국인들인 최고경영진들을 감독자들을 인터뷰하기로 결정했다.

내가 시스템의 변화에 더 깊이 개입하게 되면서도, 나는 인터뷰 대상자들을 만나기 위해 사무실과 실험실을 드나드는 동안 여전히 그들의 업무 행동을 계속해서 관찰하였고 회사내의 비공식적인 파티에도 함께 참가하였다. 이러한 우연한 만남을 통해서 조직구성원들의

속내와 감정들을 알 수 있었다. 예를 들어, 한 본사파견 외국인 연구원은 자신들이 비일본계 현지인 외국인에 비해서 더 나은 연구원임을 꼬집어 말하기도 하였다. 즉 일부 비일본계 현지인들 중에는 OMEGA 본사에서 직장을 구했다가 실패하였으나 후에 다시 비일본계 현지인으로서 일본으로 온 케이스임을 이야기해 주기도 하였다. 의심할 바 없이, 이러한 우연한 만남들은 내가 OMEGA에서의 ‘비일본계 현지인’ 외국인의 문제를 더 깊이 이해하는데 도움을 주었다.

III. 결 론

본 논문은 조직 개입에 대한 태도, 연구 아젠다 설정의 과정, 그리고 연구설계라는 세가지 측면에서 인류학적 현지조사자, 행동실험적 연구자, 그리고 임상가적 연구자들의 현장연구방법을 비교하였다. 또한 이 개념들을 필자의 현장연구 경험을 분석하는데 적용하였다.

본 연구에서 주장하고자 하는 것은 현장연구에서 인류학적 현지조사자의 역할, 행동실험적 연구자의 역할, 그리고 임상가적 연구자의 역할 등 단 하나의 역할만이 존재한다는 것이 아니다. 필자의 짧은 현장연구의 경험에서도 한가지 역할을 고수하는 것은 매우 어렵다는 것을 명확히 알 수 있다. 모든 연구자들은 역할변경에 대한 암묵적이고 압력이 분명히 존재하며, 현장에서 예기치 않게 역할을 변경해야 하는 상황에 직면하기 쉽다. 또한, 한가지 역할을 고수하려는 것이 항상 바람직하다고 생각하지도 않는다. 그보다는 선택된 연구 아젠다를 가장 잘 성취하기 위해 스스로 개발하고자 하는 역할이 무엇인지를 인식하고 이에 따라서 자신의 조직에 소개되는 경위 등을 계획해서 선택할 필요가 있다는 것을 강조하고자 할 따름이다.

현장연구를 시작하기에 앞서서 위의 세가지 정성적 연구방법을 검토하는 것은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 다시 말해 그 연구방법들에 대한 이해는 연구계획단계와 실제적인 연구단계에서 현장연구자들에게 유용한 지침을 제공할 수 있다. 심지어 하나의 모델만을 선택하였다 할지라도 이들 세가지 방법에 대한 이해가 있으면 연구과정에서 생겨나는 무수한 ‘의사결정’ 순간에서 의도한 결과를 낼 수 있는 선택할 수 있을 것이다.

필자의 현장연구경험에서도 마찬가지이다. 예를 들어, 만약 필자가 인류학적 현지조사자로서 글을 쓰기 위해 OMEGA에 있었다면, 나는 본사파견 미국인들과 비일본계 현지인 외국인들이 자연스럽게 교류하고 있는 외국인 교회에 참여하는 방식으로 더 열심히 비공식적

으로 접촉할 기회를 찾아야 했을 것이다. 또한, 만약 내가 의식적으로, 임상가의 역할을 하기로 했다면, 처음부터 최고경영진들과의 인터뷰를 계획했을 것이다. 더구나, 만약 내가 연구결과가 실제로 최고경영진들이 심각하게 고려할 수도 있다는 것을 알았다면, 나의 연구결과에 대한 보고를 이사회에서 발표하는 것 이외에도 비일본계현지인 외국인들에게도 보고하고 피드백을 요청했을 것이다. 세가지 정성적 연구방법의 연구자의 역할에 대한 정확한 이해는 현장연구상의 이러한 연구의 아쉬움들을 최소화하는데 많은 도움이 되리라고 여겨진다.

<REFERENCES>

- Argyris, Chris, Robert Putnam, & Diana McLain Smith. (1985). *Action Science: Concepts, methods, and skills for research & intervention*. San Francisco: Jossey Bass.
- Rapoport, Rhona, Lotte Bailyn, Joyce Fletcher, and Bettye H. Pruitt. (2002). *Beyond Work-Family Balance: Advancing gender equity and workplace performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Jackall, Robert. (1988). *Moral Mazes: The world of corporate managers*. New York: Oxford University Press.
- Lewin, K. (1948). Action Research and Minority Problem. In K. Lewin, *Resolving Social Conflicts*. New York: Harper & Row.
- Schein, Edgar H. (1987). *Clinical Perspective in Fieldwork*. Sage Publication.
- Van Maanen, John. (1976). Breaking in: Socialization to work. in Dubin, R.(Ed.) *Handbook of Work, Organization, and Society*, 67-130. Chicago, IL: Rand McNally.
- Van Maanen, John. (1988). *Tales of the Field: On Writing Ethnography*. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Van Maanen, John, & Deborah, Kolb. (1983). The Professional Apprentice: Observations on Fieldwork roles in Two Organizational Settings. In S. B. Bacharach (ed.) *Research in Organizational Sociology*, vol. 3. Greenwich, Conn: JAI Press.
- Whyte, W. F. (1943). *Street Corner Society*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.

Changing roles in the field

- A comparison of ethnography, action research, and clinical research -

Hyosun Kim *

<Abstract>

This paper compares three qualitative methodologies - ethnography, action research, and clinical research - in terms of the roles of researcher in the field. Although these qualitative methodologies share common characteristics in that they emphasize holistic approach and rely on 'fieldwork' for gathering data, they differ on several aspects. Using the three fieldwork roles as an analytical framework, I analyze my own fieldwork experience at an R&D center of a multinational company operating in Japan.

▶ key words : qualitative methodologies, the roles of researcher in the field

* College of Business Administration, Chungang University