

소방 공무원의 직무수행 행태에 대한 근거 이론적 분석*

김태한**
정홍상***

이 연구는 소방 조직의 구성원인 소방 공무원이 직무 수행을 실제 어떻게 하고 있는지에 대한 근거 이론적 분석이다. 논의의 진행은 다음의 순서를 따른다. 우선 본 연구의 분석 방법인 근거 이론이 무엇인지를 현상학적 관점에서 이야기 한다. 둘째, 분석을 위한 자료 수집 및 분석 과정에 대해 적시한다. 셋째, 자료에 대한 근거 이론적 분석을 통해 도출한 아홉 가지 유형의 소방 공무원 직무수행 행태를 현시(顯示)한다. 결론에서는 본 연구가 가지고 있는 한계점 및 분석 결과에 기초하여 본 연구가 앞으로 발전적으로 수행하고자 하는 연구 과제 하나를 제시한다.

주제어: 근거이론, 직무수행, 소방공무원

I. 서론

조직은 일의 집합체이다. 부인할 수 없는 사실이다. 조직은 사람의 집합체이다. 부인할 수 없는 사실이다. 조직 내 사람은 일을 한다. 이 또한 부인할 수 없는 사실이다. 조직 내 사람 즉, 조직 구성원이 “직책상 책임을 지고 담당하여 맡은

* 본 논문은 제 1저자의 박사학위 논문 중 일부를 발췌하여 이를 수정·보완한 것이다.

** 제 1저자. 경북대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고 현재 소방방재청 구조구급과 구급계장으로 있다. 주요 관심분야는 소방행정, 조직문화, 질적 연구방법론 등이다(kth6449@naver.com).

*** 교신저자. Florida State University에서 행정학 박사학위를 취득하고 현재 경북대학교 행정학부 조교수로 있다. 주요 관심분야는 조직이론, 재난관리, 질적 연구방법론 등이다(jhs@knu.ac.kr).

일”(http://www.naver.com/) 을 우리는 직무라 한다. 그렇다면 조직 구성원은 자신의 직무를 어떻게 수행하나? 우리는 여기에 대해 사실 아는 바가 별로 없다. 조직학의 모든 연구는 조직 구성원의 바람직한 직무 수행을 어떻게 담보해 낼 것이냐에 직·간접으로 연관되어 있다. 바람직한 직무 수행에 대한 탐구는 직무 수행이 실제로 어떠한지에 대한 이해에 기초해야한다. 그럼에도 조직 구성원의 직무 수행이 실제 어떻게 이루어지 있느냐에 대한 연구가 거의 없다는 것은 아이러니이다.

이와 같은 문제의식에 기초하여 본 연구는 소방 조직의 경우에는 조직 구성원의 직무 수행이 실제 어떻게 이루어지고 있는지를 살펴보고자 한다. 본 연구는 잘 모르는 소방 공무원의 직무 수행 행태를 알아보하고자 함을 그 목적으로 하였다. 이를 위해 본 연구는 연구 주제와 관련하여 잠정적 답을 미리 상정하고 이의 타당성을 검증해 보는 이른바 “Hypothetico-Deductive Method”(Schwandt,1997)”로서의 양적 연구 방법론이 아닌 취득한 자료에 대한 개념화·구조화를 통해 연구 주제와 관련된 나름의 답을 귀납적으로 도출함을 그 특징으로 하는 질적 연구 방법론 중 하나인 근거이론(Grounded Analysis)을 연구 방법론으로 채택하였다.

논의의 진행은 다음의 순서를 따른다. 우선 본 연구의 분석방법인 근거 이론이 무엇인지를 현상학적 관점에서 이야기 한다.¹⁾ 둘째, 분석을 위한 자료 수집 및 분석 과정에 대해 적시한다. 셋째, 자료에 대한 근거 이론적 분석을 통해 도출한 아홉 가지 유형의 소방공무원 직무수행 행태를 현시(顯示)한다. 결론에서는 본 연구가 가지고 있는 한계점 및 분석 결과에 근거하여 본 연구가 앞으로 발전적으로 수행하고자 하는 연구과제 하나를 제시한다.

Ⅱ. 근거 이론

근거 이론(Grounded Analysis)은 질적 연구 방법 중 하나이다. 근거 이론은 질적

1) 근거 이론에 대한 접근법에는 아래에서 설명하는 바와 같은 “Theoretical Thinking-of-Theory-in-Data”로 특징 지워지는 현상학적 접근법 이외에도 “Theory-in-Data”로 대표되는 실재론적 접근법과 “Theory-in-Mind”로 대표되는 구성주의적 접근법이 있다. 근거이론에 대한 실재론적 접근법 및 구성주의적 접근법에 대한 설명은 Charmaz(2011)를, 실재론적 접근법 및 구성주의적 접근법과 현상학적 접근법에 대한 비교 설명은 Jeong(2008)을 참조하기 바란다.

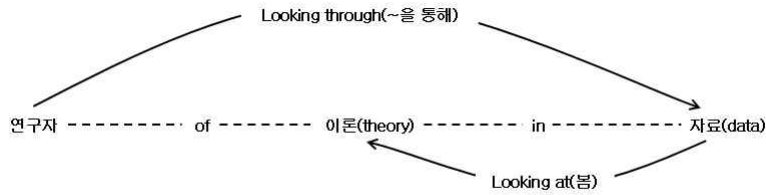
연구방법 중에서도 데이터(Data)를 있는 그대로 기록(記錄)하여 서술(敘述)하는 기술(記述)이 아닌 데이터의 내용을 헤아려(設) 밝히는(明), 말하자면 설명(說明)하는 질적 연구방법이다. 설명의 대상인 데이터의 내용(內容)은 데이터 안(內)에 있는 어떤 모습(容)이다. 데이터 안에 있는 어떤 모습은 하나의 상(象)이다. 설명은 데이터 안에 있는 하나의 상(象)과 마주하여(對) 마주한(對) 그 어떤 상(象)을 헤아려 밝히는, 다시 말해서 헤아려 알아(認識) 이를 나타내는(現) 일련의 과정이다. 이런 측면에서 근거이론은 데이터의 내용(內容) 즉, 데이터 안의 어떤 상(象)을 현상(現象)시키는 연구 방법이라 할 수 있다.

근거 이론에서 설명을 통해 현상시키고자 하는 데이터 안의 상(象)은 “데이터 안에 존재하는 이론(Theory-in-Data)”이다. 설명의 주체는 연구자이다. 설명의 객체는 데이터 안의 이론이다. 설명은 연구자의 “데이터 안 이론에 대한 사고(Thinking-of-Theory-in-Data)”작용으로, 연구자를 이론으로 이끌어(導) 연구자로 하여금 이를 드러내게(出)하는 연구자와 이론을 이어주는 통로이다. 연구자가 설명을 통해 도출(導出)하고자 하는 이론은 데이터 안에 있다. 이론이 데이터 안에 숨어 있기 때문에 연구자는 데이터를 나누고(分) 쪼개야(析) 한다. 그래야 데이터 안의 이론을 볼 수가 있다. 나누고 쪼개는 분석(分析)은 또한 적절해야 한다. 그래야 데이터 안의 이론을 제대로 볼 수 있다. 데이터에 대한 분석을 통해 연구자가 알고자(認識) 하는 데이터 안의 이론은 개념과 개념 간의 관계로 이루어져 있는 개념의 연결체이다(Schwandt, 1997)이다. 근거 이론(Grounded Analysis)에서 분석(Analysis)이란 연구자가 어떤 이론이 근거하고 있는(Grounded) 데이터를 쪼개고 나누어 데이터 안에 존재하는 그 어떤 이론과 마주하는(對) 일련의 과정이면서 동시에 개념과 개념 간의 관계로 특정의 모습(象)을 지니고 있는 이론을 제대로 마주하기 위해 그 이론이 존재하는 데이터를 개념화(Conceptualizing) 시키고 관계를 구조화(Structuring)시키는 연구자의 사고 작용이다.

근거이론은 데이터를 보는 질적 연구 방법이 아니다. 근거이론은 “데이터를 통해 데이터 안의 이론을 보는 (Looking through Data at Theory-in-Data)” 질적 연구방법으로 데이터의 개념화(Conceptualizing)와 개념의 구조화(Structuring)통해 개념과 이들 간의 관계의 형태로 존재하는 데이터 안의 어떤 이론을 찾아내어 이를 밝히는 이론적 사고(Theoretical Thinking)이다(Jeong, 2008).

“Theoretical-Thinking-of-Theory-in-Data”로서의 근거이론을 그림으로 도식화하여 표현하면 다음과 같다.

<그림 1> 근거 이론



→: 자료 안 이론에 대한 이론적 사고(Theoretical Thinking of Theory - in - Data : Looking through Data at Theory - in -Data)

Ⅲ. 자료 수집 및 분석

1. 자료 수집

본 연구는 대구광역시 소방 공무원을 대상으로 심층 인터뷰를 통해 필요 자료를 수집하였다. 대구광역시 소방 공무원을 인터뷰 대상으로 선택한 것은 본 연구 연구자들의 생활 근거지가 대구광역시였고 제 1 연구자가 자료 수집 시기에 해당 지역의 소방 공무원이어서 자료 수집이 용이하였기 때문이었다. 현지 관찰은 적절한 자료 수집 방법이 아니었다. 관찰을 위해 연구자가 자신의 근무지를 벗어날 수도 없었고 화재 진압, 화재 조사, 구조, 구급 같은 경우에는 상황 발생이 불시적인 것이어서 직무수행 과정을 매번 관찰하기도 힘들 뿐더러 소방 일 자체가 긴급을 요하는 경우가 많은데 연구자의 관찰이 직무 수행을 방해 할 수도 있기 때문이었다. 무엇보다 가장 큰 이유는 특정 방향으로의 직무 수행은 직무 수행 당사자의 판단 과정이 필수적으로 개제되는데 겉으로 드러나는 행동에 대한 관찰은 이를 파악해 내는 적절한 방법이 아니기 때문이었다.

표본 추출은 이론적 표본추출(Theoretical Sampling) 방식이었다. 본 연구가 필요로 했던 것은 소방 공무원의 직무수행과 관련한 이런 저런 모습들이었다. 어느 한

소방 공무원과의 인터뷰 자료를 분석하여 특정의 직무수행 모습을 찾아낸 뒤 직무 수행과 관련한 또 다른 모습이 있는지를 탐색하기 위해 또 다른 공무원과 인터뷰를 하였고 이를 분석하는 과정을 반복 하였다. 자료 수집, 자료 분석, 자료 수집, 자료 분석의 반복적 과정을 통한 소방공무원의 다양한 직무수행 행태에 대한 이해는 본 연구를 위해 주어진 시간까지 지속되었다.

인터뷰 대상자는 직무의 다양성, 근무지의 다양성, 계급의 다양성 확보에 유념하면서 소방 공무원인 제 1 연구자가 알고 있는 사람 중 본 연구의 주제와 관련하여 보다 풍부한 정보를 진솔하게 제공 할 수 있을 것이라 여겨지는 이를 선정하였다. 인터뷰 적합 대상으로 판단한 공무원에게는 전화를 걸거나 직접 만나 연구의 취지와 함께 자료 분석을 위해 인터뷰를 녹취할 필요성이 있음을 이야기 하면서 인터뷰에 응해 줄 것을 부탁하였다. 대부분의 경우 인터뷰를 수락하였으나 몇 명은 녹취에 거부감을 표시하거나 시간이 없다는 이유 등으로 인터뷰를 거절하였다. 어떤 이유에서든 인터뷰를 거절한 경우에는 그들의 의사를 존중하여 더 이상 인터뷰에 응해줄 것을 설득하지 않았다.

인터뷰는 실시 전에 기본적인 질문 사항을 먼저 알려 인터뷰 참가자로 하여금 이에 대해 미리 생각해 볼 수 있게 하였고 실제 인터뷰는 인터뷰 참가자가 원하는 날짜에 참가자가 선호하거나 원하는 장소, 이를테면 조용한 식당이나 커피숍에서 식사를 하거나 차를 마시면서 본 연구 제 1 연구자가 진행 하였다. 인터뷰는 ‘업무 수행과 관련하여 기억에 남는 사례가 있다면 말 해 줄 수 있겠느냐?’ ‘그 경우에 어떻게 하였는지 말 해 줄 수 있겠느냐?’ ‘무엇이 그렇게 하도록 하였느냐?’ ‘그 이후 상황이 어떻게 전개 되었느냐?’ ‘만약에 그때 그렇게 하지 않았다면 상황이 어떻게 전개 되었을 것 같으냐?’ ‘앞으로 또 그와 같은 비슷한 상황이 재연된다면 어떻게 하겠느냐?’ 등에 대해 제 1 연구자가 묻고 참가자가 이에 답하는 방식으로 진행되었다. 시간은 통상 한 시간에서 한 시간 반 정도가 소요되었으며, 이보다 더 많이 소요되거나 더 짧은 경우도 있었다.

인터뷰 내용에 대한 녹취록은 인터뷰 종료 후 5일 이내에 작성하였으며 작성 후 곧바로 일차 자료 분석을 시작하였다. 인터뷰 내용에 대한 일차 자료 분석이 끝나기 전에 다른 대상자와 인터뷰를 하지는 않았으며 2009년부터 2011년까지 화재진압, 구조, 구급, 소방 검사, 화재조사, 상황전파(수보), 및 행정 요원을 포함한 총 15

명과의 인터뷰가 있었다.

2. 자료 분석

자료 분석은 일차와 이차에 걸쳐 나누어 진행되었다. 녹취를 통해 생성한 녹취록에 대한 일차 분석은 제 1 연구자가 담당하였다. 제 1 연구자에 의한 일차 자료 분석은 자료의 개념화와 개념의 구조화였다. 개념화는 두 단계 과정을 거쳤다. 첫 번째 단계는 다음 예시에서 보이는 바와 같이 녹취록에 대한 line-by-line 분석을 통해 인터뷰 대상자가 말하는 바의 의미 즉, 하나의 상(象)을 뽑아내고 뽑아낸(抽) 의미 즉, 상(象)에 이름을 붙여 이를 형상화(形象化) 시키는 과정이었다.

<표 1> 자료에 대한 1차 개념화 예시

석가 탄신일 날(특정일) 일겁니다. 공휴일이고 하나까 떡 방앗간(상황대면 장소)에서 아들이 부모님들이 일하시는 것을 도와드리려다가, 본인이 실수로 떡 반죽을 하는 롤러에 팔이 끼어버린(객관적 상황, 상황대면, 직무로 인식) 겁니다. 롤러 안으로 팔이 말려 들어가 버린 상황(문제 인식)인데…… 팔꿈치 까지 빨려 들어가서 상당히 위험한 상태였습니다.(문제인식)……현장에 도착하자마자, 2차 사고를 방지하기 위해서(문제해결 위한 의식적 노력, 인지와 대응) 모든 전원을 차단하고(직무수행) 작업을 시작했습니다.

개념화의 두 번째 단계는 첫 번째 단계를 거쳐 추출한 각각의 개념들이 공통적으로 뜻하는 바, 특정의 상(象)을 뽑아 그 상(象)에 이름을 붙여 이를 형상화 시키는 ‘개념의 개념화 과정’이었다. 이를테면 위의 예의 경우, 제 1 연구자는 “특정일,” “상황대면 장소,” “객관적 상황,” “상황대면,” “직무로 인식”등을 하나로 묶어 이를 “상황대면”으로 명명하였고 “문제인식,” “문제해결을 위한 의식적 노력,” “인지와 대응” 등을 묶어 이를 대표하는 하나의 상(象)을 뽑아 이를 “의사결정”으로 표현하였다. “직무수행”은 두 번째 단계의 개념화 과정에서 “직무수행” 그대로 개념화 되어졌다.

개념의 구조화 과정은 자료에 대한 두 단계의 개념화 과정을 거쳐 추출한 상위 개념을 연결시켜 소방 공무원의 직무 수행과 관련한 하나의 상(象)을 현상(現象) 시키는 과정이었다. 위의 예의 경우 제 1 연구자는 구조화 과정에서 ‘개념의 개념

화'과정을 통해 추출한 “상황대면”과 “의사결정,” 그리고 “직무수행”을 “상황대면->의사결정->직무수행”으로 연결시키고 있다.

자료에 대한 이차 분석은 제 1 연구자의 일차 자료 분석에 대한 적절성, 특히 개념의 구조화를 통한 개념과 개념의 연결이 분석 자료에 근거하고 있는지를 본 연구의 제 2 연구자가 제 1 연구자와 함께 살펴보는 과정이었다. A 자료 일차 분석에 대한 비판적·회고적 검토, B 자료 일차 분석에 대한 비판적·회고적 검토, A, B 자료에 대한 분석 결과의 지속적 비교 검토로서 특징 지워지는 이차 자료 분석은 제 1 연구자의 “My-Theoretical-Thinking-of-Theory-in-Data”와 제 2 연구자의 “My-Theoretical-Thinking-of-Theory-in-Data”의 상호작용을 통해 자료에 근거하고 있는 이론(소방 공무원의 직무 수행 행태)의 발견과 관련하여 “Our-Theoretical-Thinking-of-Theory-in-Data”를 확보해 나가는 일련의 과정이었다. 자료 분석에 대한 간주관성(Inter-Subjectivity)의 담보를 통해 소방공무원의 직무수행 행태에 대한 이해의 객관성(Objectivity)을 제고시키는 이차 자료 분석과정에서 일차 자료 분석에서 도출한 개념과 이의 연결에 대한 수차례의 수정이 이루어졌다. 자료에 대한 일, 이차에 걸친 개념화와 구조화, 분석 결과의 지속적 비교 검토를 통해 연구자들은 소방 공무원의 직무 수행과 관련하여 아홉 가지의 유형의 직무 수행 행태를 발견하였다.

IV. 소방 공무원의 직무 수행 행태

1. 아홉 가지 유형의 직무 수행 행태

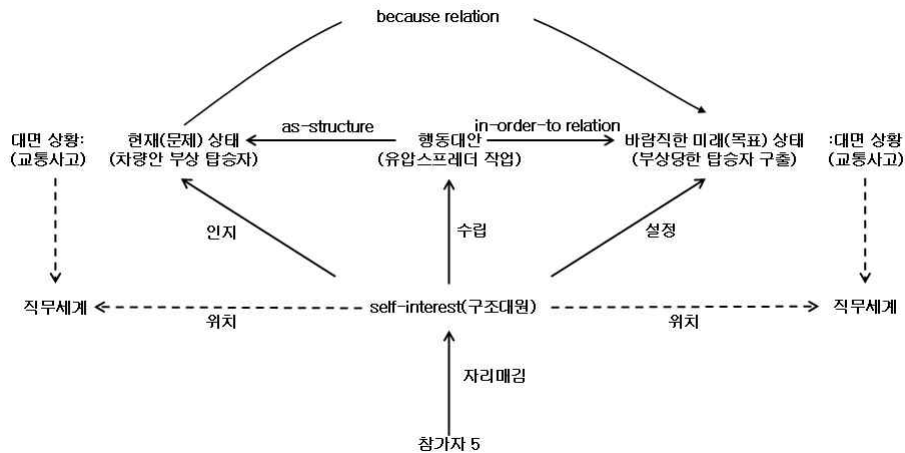
자료에 대한 근거 이론적 분석을 통해 발견한 아홉 가지 유형의 직무수행 행태를 관련되는 인터뷰 자료를 보기(Example)로 들어 하나 하나 설명하면 다음과 같다.

“구조대의 경우 임무가 딱딱 주어져 있다 아닙니까. 예를 들어 교통사고 현장에 가면……유압스프레다 시동을 걸고…… 스프레다를 빼가고,…… 절단하고……고 임무를 치고. 보통 임무가 다 사전에 명과가 되어 있거든요…… 현장에서 우왕좌왕 해버리면 안되니까……신속하게 딱딱 이렇게 하거든요. 스프레더 시동 걸고, 빼가고 절단하고, 바퀴에 고임목 치고. 교통사고 같은 경우 스프레다 작업할 경우 한 4명이

붙어서 하거든요. 만약 한명이 순번가면 뒤에서 다른 거 보조하고 있던 사람이 붙어 주고. 현장에 가면 딱딱 맞게 돌아갑니다.···”(구조대원 참가자 5와의 인터뷰)

참가자 5는 교통사고 상황에서 자신이 취하는 전형적 대응 행태 중 어느 하나를 이야기하고 있다. 아래 <그림 2>의 이른바 “Working Relationship Model”(Jeong, 2006)을 활용하여 특정의 교통사고 상황에서 참가자 5가 취하는 위와 같은 대응 행태를 유추하여 설명하면 다음과 같을 수 있다.

<그림 2> 참가자 5의 Working Relationship



특정의 교통사고 발생이 상황실에 수보된다. 수보를 받은 상황실 근무요원은 참가자 5가 속해 있는 구조대에 이를 전파하여 출동 명령을 내린다. 특정의 교통사고를 상황실로부터 접보 받는 순간, 참가자 5는 그 특정의 교통사고를 대면(상황대면)하게 되고, 참가자 5는 대면한 교통사고 상황에 자신을 ‘구조대원’으로 자리매김하여 교통사고 현장에 출동한다.

‘구조대원’으로서의 자리매김은 참가자 5가 대면한 교통사고 상황과 자신 ‘사이(inter: between)’에 ‘있을(est: is)’ ‘나 (self: I)’ 즉, ‘self interest (I-in-between)’를 ‘구조대원’으로 결정하여 그 특정의 교통사고 상황에 자신을 ‘구조대원’으로 위치시킴을 뜻한다. 대면한 교통사고와 자신 사이에 참가자 5가 ‘구조대원’으로 자신을 위치시

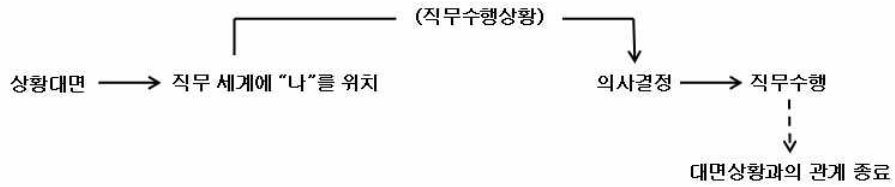
킨다는 것은 또한 참가자 5가 그 교통사고와 자신을 자신이 맡은 본연의 임무인 ‘구조’라는 관계로 관계맺음 함을 의미한다. ‘구조’라는 관계 맺음으로 인해 대면한 교통사고는 참가자 5에게는 자신과 상관없이 존재하는 어떤 객관적 상황이 아닌 자신의 직책상 상관해서 처리해야하는 하나의 ‘직무’로 존재하게 되고, 이와 같은 관계 맺음을 통해 참가자 5는 대면한 교통사고를 자신의 ‘직무 세계’로 받아들여 “직무세계에 자신(나)을 위치”시키게 된다.

구조대원으로 자신을 교통사고 상황에 관계시킴으로써 참가자 5는 관계 전에는 객관적이었던 그러나 ‘이제는’ “직무수행상황”인 교통사고 현장에 도착한다. 현장에 도착한 참가자 5의 관심 사항은 사고 차량의 색깔도, 차량안의 내부 장식도 아니다. 그의 관심 사항은 사고 차량 안에 사람이 갇혀 있느냐의 여부이며, 이런 측면에서 구조대원으로서 참가자 5는 ‘사고 차량 안에 부상당한 탑승자 (교통사고의 현재 상태: 해결해야 할 문제의 내용)’가 있음을 발견한다. ‘사고 차량 안에 부상당한 탑승자’가 있기 때문에 (because-relation) 참가자 5는 ‘부상당한 탑승자의 구출(바람직한 미래상태: 목표)’이 무엇보다 우선시 되어야 할 필요성을 느끼게 되고, ‘부상당한 탑승자 구출’을 위해서는 (in-order-to relation) 유압 스프레드 시동-뺨-절단-고임목 설치 등의 ‘유압 스프레드 작업(행동대안)’이 적절한 방법임을 깨닫는다. ‘문제 인지,’ ‘목표 설정,’ ‘행동 대안 수립’으로 이어지는 일련의 “의사결정”과정을 통해 참가자 5는 ‘대면한 교통사고를 사고 차량 안 부상당한 탑승자 (현재상태: 해결해야할 문제의 내용)의 구출(바람직한 미래상태: 목표)를 위해 유압스프레드 작업(행동대안)이 필요한 상황으로서(as-structure)’이해하게 된다.

한편 참가자 5는 ‘구조대원으로서의 자리 매김-교통사고의 현재 상태에 대한 인지- 바람직한 미래상태 설정- 행동 대안의 수립’으로 특징 지워지는 자신의 의식 흐름(Stream of Consciousness) ‘안’에 속해 있다. 참가자 5는 자신의 의식 흐름(Stream of Consciousness)‘안’에 있기 때문에 마치 수동식 차를 숙련된 운전자가 운전할 때 자신의 클러치 변환을 의식하지 못하는 것처럼 이 모든 것을 인식하지 못한다. 자신이 인식하지 못하는 자신의 의식흐름 속에서 참가자 5는 부상당한 탑승자의 구출을 위해 ‘당연한’일련의 유압 스프레드 작업 중 자신이 해야 할 일정의 부분, 이를 테면 스프레드 시동, 뺨, 절단, 고임목 고정 중 어느 부분을 제 3자가 관찰할 수 있는 일정의 행동으로 현실화 시키고(직무수행), 이는 대면한 특정 교통사

고 상황과 참가자 5의 “관계 맺음 종료”로 이어진다. 위의 예에서 살펴 볼 수 있는 소방 공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 표현하면 다음과 같다.

<그림 3> 직무수행 1



“구조대에 근무할 때 이야기입니다…… ○○○에 프라이드 승용차가, 회사직원들끼리 회식하고 놀다가 불어난 물에 프라이드가 휩쓸려가지고……, 현장에 가니까 회식하던 동료들이 2-30명 정도……주민을 포함해서 모두 한 40명 정도 되었던 거 같아요. 차에 탄 사람들은 벌써 죽었더라고요……그때는 생각할 필요도 없이, 그 차를 현장에 와있던 구조인력이나 장비로 견져내는 것은 불가능했습니다. 물살이 얼마나 센지 차가 계속 떠내려가는 겁니다……안전이 확보되지 않으면 작업을 할 수가 없단 말입니다……그래서 주변 사람들에게 이진 ‘지금 ……처리하는거는 불가능하다고 이야기하고 상황실에 무전하고, 철수를 할려고 하는데……그런데, 그 사람들이 하는 말이 ‘저 프라이드 차를 빨리 견져야. 견져야 차에서 죽은 저 사람들이 유실이 안 된다. 만약에 유실되면 낙동강까지 떠내려가게 되면, 어디서 찾느냐?’이구동성으로 난립니다. ‘소방관이 뭐하느냐?’그 상태는 워낙 위험한 상태였고, 제가 그 자리에서 말했습니다. ‘미국소방관, 일본소방관, 특공대가 와도 지금 들어가면 다 개죽음이다. 죽은 자를 위해서 산자가 죽을 순 없다. 내 직업이 소방관이고 위험할 때 구하는 게 직업이지만, 죽은 자를 위해서 산자가 죽을 수는 없지 않느냐?’‘그래도 당신은 소방관 아니냐.. 구조대원 아니냐? 일단 견져야 될 거 아니냐?’그래서 제가 ‘그렇게는 못한다.’ 막 고함을 지르고 난립니다. 한참을 생각해보니 이렇게 해서 답이 안나옵니다…… 그래서 제가 ‘당신들이 그렇게 소원이라면, 죽은 사람이 가족이고 친구인데, 그 친구를 위해서 같이 죽어줄 사람 나와라. 내가 바로 따라 들어갈게. 앞서지는 못하겠다. 바로 뒤에서 따라 갈게. 나하고 현장에 들어가서 저차를 끄집어 낼 사람 나오시오’하니까 아무도 없습니다. 입 다뭍니다. ‘당신들 목숨도 한목숨 내 목숨도 한목숨 왜 소방관 목숨은 개 값도 안치느냐? 죽은 자를 위해서 산자가 죽을 순 없다. 지금 산사람을 구조하기 위해서도 죽을 지경이다. 지금 무전 들어오는 거 안 들리느냐?’ 같이 죽을 사람 나오라니까 아무도 안 나오는 겁니다. ‘좋다 그럼 어떡하면 되느냐?’그래서 제

가 ‘물이 좀 빠지고 나면 나중에 와서 이렇게 저렇게 하겠습니다.’이래가지고 흥분한 군중을 자제시키고 그랬습니다.” (화재 진압 요원 참가자 3과의 인터뷰)

위의 예는 현재 화재 진압 요원으로 근무 중인 참가자 3이 구조대에 근무할 때 자신이 경험했던 하나의 사례를 이야기한 것이다. 참가자 3은 상황실로부터의 출동 지령을 받아 어떤 수난 사고에 대면(상황 대면)하고, 대면한 수난 사고에 자신을 구조대원으로 자리매김하여 “직무세계에 ‘나’를 위치”시키면서 수난사고(직무수행 상황) 현장에 도착 하였다. 현장에 도착한 참가자 3은 ‘탑승자들이 이미 사망한 상태에서 거센 물살에 떠내려가는 견인이 불가능한 사고차량(현재 상태: 문제내용)’을 목격하게 되고, ‘대원들의 안전 확보(바람직한 미래 상태: 목표)’를 위해서는 ‘우선 철수 나중 사고 차량 견인(행동대안)’이외에는 방법이 없다고 판단하였다.

문제 인지, 목표 설정, 행동 대안 수립 등의 “의사결정”을 통해 구축된 이른바 ‘as-structure(대면한 수난사고-as- 탑승자들이 이미 사망한 상태에서 거센 물살에 떠내려가는 견인이 불가능한 사고차량을 대원들의 안전 확보를 위해서는 우선 철수 나중 견인이외는 다른 방법이 없는 상황)’를 참가자 3(그의 동료 포함)이 몸짓(상황실에 무전을 치는 행동), 말(“지금 ……처리하는거는 불가능하다”)등으로 가시화 시키는 순간, 수난 사고를 참가자 3과 같이 공유(대면)하면서 참가자 3과는 또 다른 관계로 자신을 관계 맺음하고 있는 “이해 관계인 (사망자 동료, 구경꾼)의 의견 개진”이 있었다.

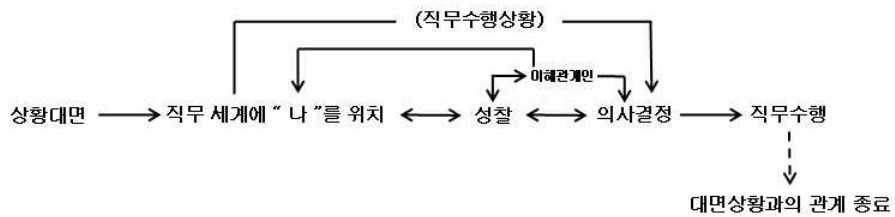
(외부)이해관계인으로부터 개진된 의견은 두 가지였다. 하나는 대면한 수난사고 현장 대응과 관련한 자신들의 생각이었고 (‘저 프라이드 차를 빨리 견져야. 견져야 차에서 죽은 저 사람들이 유실이 안 된다. 만약에 유실되면 낙동강까지 떠내려가게 되면, 어디서 찾느냐?), 나머지 하나는 직무세계에 구조대원으로서 “나”를 위치시키고 있는 참가자 3(그의 동료 포함)에 대한 비판적 태도였다 (‘소방관이 뭐하느냐?’)였다.

(외부)이해관계인을 통해 자신의 의사결정 사항과 다른 생각, 그리고 구조대원으로서의 자신에 대한 비판적 태도를 경험한 참가자 3은 이와 같은 경험 전에 자신이 속해 있었던, 그래서 그때는 알지 못했던 자신의 의식 흐름(Stream of Consciousness)를 “반성하고 살피는”(http://www.naver.com) “성찰”의 과정을 거치

고 있다. 참가자 3의 “성찰”은 두 단계의 과정이었다. 첫 번째 단계는 반성 즉, “잘 못이나 부족함이 없는지 돌이켜 봄”(http://www.naver.com)의 과정이었고 두 번째 단계는 살핌 즉, “자세히 따지거나 헤아려 살펴 봄”(http://www.naver.com)의 과정이었다. 반성의 단계에서 참가자 3이 잘못이나 부족함이 없는지 돌이켜 (retro-) 본 것(-spection)은 직무세계 안에 구조대원으로 위치하고 있는 “나”와 구조대원으로서 자신이 내린 “의사결정”이었다. 살핌의 단계에서 참가자 3이 자세히 따지거나 헤아려 살펴본 것은 구조대원으로서 자신이 종전에 내린 “의사결정”의 잘못과 종전과 같은 의사결정을 내린 구조대원로서의 “나”의 부족함 여부였다.

“성찰”의 과정을 통해 참가자 3은 종전에 자신이 내렸던 “의사결정”에 잘못이 없었음을 확인하였고, 그와 같은 의사결정을 내린 구조대원로서의 “나”에 부족함이 없었음을 확인하고 있다. 이러한 확인의 바탕위에 “성찰”을 촉발시켰던 (외부)이해관계인과의 “상호작용”을 통해 참가자 3은 종전 자신의 “의사결정”에 대한 타당성과 구조대원로서의 “나”의 처신에 부족함이 없음을 알려 이들을 설득시켰다. 성공적인 설득을 통해 참가자 3는 위에서 명시하지는 않았지만 자신이 종전에 수립하였던 행동 대안(우선 철수 나중 사고차량 견인)을 현실화 시켰고(직무수행), 이는 “대면상황과의 관계 맺음 종료”로 이어졌다. 위의 예에서 발견되는 소방공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 도식화 시키면 다음과 같다.

<그림 4> 직무 수행 2



“○○○ 화재붕괴사고 같은 경우는 …… 제가 선착을 했습니다만, 제가 가니까 벌써 불이 돌았습니다. ○○○이 불에 휩싸여 있었어요…… 재산 보존가치도 없는 상태더라 말입니다……안에 들어가서 진압하는 것은 위험하고……이 건물은 포기하고 연소를 저지해야 되겠다. 이렇게 판단하고 직원을 ○○○ 안으로 투입시키지 않고서 밖에 더 이상 번지지 않도록, 호스를 있는데로 퍼서 방수하도록 ……작업을

하는데…… 당직계장이란 사람이 와서 직원 두 사람한테 관창을 쥐게 하고는 ○○
○안으로 진입시킵니다. ‘너 임마! 죽을 라고 그러냐? 나와 빨리!’하면서 내가 호스를
잡고 있으니 못가는 겁니다. 안 그래도 무서운데 가지 말라고 하니 안가는 거죠. 그러
자 당직관인 △△△계장이 그렇습니다. ‘야 임마! 니가 당직관이야? 왜 못 들어가게 해?’
‘계장님, 저 건물이 붕괴 일보직전입니다. 직원들 들여보내서 건진들 재산가치가 없
잖느냐? 하다가 직원들 잘못되면 계장님이 책임을 질 겁니까?’…… 이렇게 옥신각
신 둘이 막 싸웠어요. ‘……사람은 살려야 될 것 아니요? 들어가면 지금 죽는데 그라
고 ○○○은 불이 이미 다 돌았는데 연소저지를 해야 되는거라요.’ 불은 내가 많이 꺼
봐서 잘 알거든요. 암만 생각해도 위험한데…… 내가 버티면서 못 들어가게 하고
이러는 사이에 건물이 붕괴가 되는 겁니다…… 제가 생각해도 천만 다행이다……
계장이 무안하니까 자리를 피하고 그런 사항이 생깁니다.’(화재 진압 요원 참가자 3
과의 인터뷰)

상황실로부터 화재사고 발생을 접보 받아 특정의 화재사고에 대면(상황대면)
한 참가자 3은 위의 예에서 화재 진압 대원으로 직무세계에 “나”를 자리매김하여
자신의 본연의 임무 즉, 화재 진압(직무)과 관련된 화재사고(직무수행 상황) 현장
에 도착하였다. 현장에 도착한 참가자 3은 화재의 진행 상태, 재산 보존 여부, 진입
가능 여부 등에 주목하여 사고 현장을 ‘불이 이미 최성기(最盛期)에 도달해 재산
보존 가치도 없고 진입에 위험이 따르는 상태(현재상태: 문제 내용)’로 파악하였
다. ‘대원들의 안전 확보와 연소 확대 방지(바람직한 미래상태: 목표)’를 담보하기
위해서는 ‘화재 건물을 포기하고 주변 방수(행동 대안)’를 실시하는 것이 최선이라
판단한 참가자 3은 부하 직원들에게 이를 지시하였다.

지시를 받은 부하직원들이 주변 방수와 관련한 일련의 행위를 시도하는 과정에
서 이해관계인 (당직관)의 의견개진이 있었다. 몸짓 (참가자 3의 부하직원으로 하
여금 관창을 쥐게 하고 화재가 난 건물 안으로 진입 시키려는 일련의 가시화된 행
위), 말(야! 임마 니가 당직관이야? 왜 못 들어가 해?)등으로 표현되어 개선된 (내
부) 이해관계인의 의견은 두 가지였다. 하나는 화재 진압과 관련하여 참가자 3의
그것(주변 방수)과는 다른 자신의 생각(내부 진입)이었고 나머지 하나는 직무세계
에 화재 진압 대원으로 “나”를 위치시키고 있는 참가자 3에 대한 비판적 태도였다
(야 임마! 니가 당직관이야?).

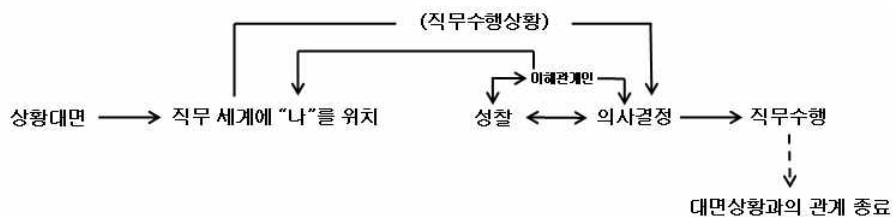
의견 개진을 통한 (내부) 이해관계인의 개입은 참가자 3으로 하여금 자신의 의식

흐름을 반성하고 살펴보는 “성찰”을 있게 한 원인으로 작용하고 있다. 참가자 3의 성찰은 진압 대원으로서 자신이 내렸던 종전 “의사결정”에 대한 반성과 이의 타당성에 대한 살핌이었다. 수난사고 사례와는 달리 본 사례에 있어서는 이해관계인의 비판적 태도 ‘안’에 있는 “나”에 대한 참가자 3의 경험이 직무세계 ‘안’에 구조대원으로 위치하고 있는 “나”에 대한 참가자 3의 반성과 살핌으로 연결되지는 않고 있다.

구조대원으로 자신이 내린 “의사결정”을 성찰하는 과정에서 문제 인지단계에서 인지했던 진입의 위험을 화재 진행 단계로 인한 진입의 위험과 더불어 화재 건물 붕괴 가능성로 인한 진입의 위험으로 재 현상 시키면서 (종전에 인지되었던 문제의 내용: 불이 이미 최성기에 도달해 재산 보존 가치도 없고 진입에 위험이 따르는 상태 ⇒ 성찰을 통해 재 인지한 문제의 내용: 불이 이미 최성기에 도달해 재산 보존 가치도 없고 붕괴 가능성 또한 있어 진입에 위험이 따르는 상태) 자신이 설정 했던 목표 (대원들의 안전 확보·연소 확대 방지)와 수립했던 행동대안 (주변방수)이 타당했음을 확신한 참가자 3은 자신의 의사결정 흐름을 방해(interruption)했던 “이해관계인과의 상호작용”을 통해 화재 진압과 관련한 그의 생각 변화를 유도하였다.

상호작용을 통한 생각 변화의 유도과정에서 실제 화재가 난 건물의 붕괴가 있었고 이는 참가자 3이 내린 종전 의사결정이 타당했음을 증명하는 하나의 신호(signal)였다. 당직관이 물러난 이후 참가자 3은 부하 직원에게 주변 방수를 재 지시하여 이를 현실화(직무 수행)시켰고 주변 방수를 통한 연소 확대 방지 달성은 “대면상황과의 관계맺음 종료”로 이어졌다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방 공무원의 대면 상황 대응 행태를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 5> 직무 수행 3



“지하노래방에서 남자친구가 여자 친구를 목 부분을 세게 쳤나 봐요. 그래서 여자친구가 바로 숨이 멎어 버렸나 보더라구요. 현장에 가 보니까 어떻게 끌고 올라왔는지도 도로위에 있더라구요. 사람들이 CPR을 치고 있어야 되는데 그냥 쳐다만 보고 있는 상황이었어요…… 그래서 CPR을 막 치고 있는데, 주변 사람들이 ‘빨리 병원에 안 데려가고 뭐하냐?’고. 한 2분정도 CPR을 했어요. 그 다음에 심실제세동기 패치를 갖다 대었는데, 세동이 안 났어. 그 와중에 사람들이 계속 병원에 이송 안한다고 뭐라 하는거예요…… 잘 모르면서 그러는 거죠. CPR치고 AED 안 쓰면 병원 가봐야 소용이 없거든요. 규정에 CPR 2분하고 제세동기 연결하게 되어있거든요. 우리가 병원에 5분 내로 도착할 수 있으면 CPR을 안쳐도 되요. 왜냐하면 심장이 원래 힘차게 펌핑을 해서 혈관에 피를 보내줘야 되는데, 심장이 정지 되면, 다음에 세동 단계를 거치거든요. 파르르 떠는 거죠. 이 단계를 거치고 나면 완전히 멈추는 단계가 오거든요. 현장에서 세동 단계에서 우리가 할 수 있는 유일한 조치가 AED예요. 심실제세동기를 연결해서 심장에 전기충격을 주면 심장이 다시 뛰기 시작해요. 그 날도 그렇게 주변에서 뭐라 하든 간에…… 그냥 못 들은 척 하면서…… 내 의지대로 하려고 했어요……. 그날은 그렇게 하면서 병원에 이송을 했어요.”(구급대원 참가자 14와의 인터뷰)

위의 예에서 상황실로부터 구급요청을 접보(상황대면) 받은 참가자 14는 구급대원으로 “직무세계에 ‘나’를 위치”시켜 구급요청(직무수행상황)이 있었던 현장에 도착했다. 도착한 현장에는 ‘지하 노래방에서 남자친구로부터 목 부분을 심하게 가격당해 숨이 멎은 상태에서 적절한 응급조치가 취해지지 않은 채 도로위에 놓여져 있는 여자(문제의 내용)’가 있었기 때문에(because relation), 참가자 14는 ‘심폐소생(목표)’을 위해 (in-order-to relation) ‘CPR과 AED(제세동기)를 이용한 심장 전기충격으로 이어지는 필요 응급조치 (행동대안)’를 시행하였다.

참가자 14가 CPR(심폐 소생술) 및 AED를 이용한 심장 전기충격과 관련한 일련의 행동을 가시화 시키는 과정에서 참가자 14가 대면하고 있는 상황을 같이 공유(대면)하면서 참가자 14와는 또 다른 관계로 자신을 관계 맺음하고 있는 “이해관계인(주변사람)의 의견 개진”이 있었다. 말 (“빨리 병원에 안 데려가고 뭐하냐?,” 그리고 병원 이송 지체를 나무란다고 참가자 14가 이해한 주변 사람들의 언어적 표현) 등으로 표현되어 개진된 (외부)이해관계인의 의견은 두 가지였다. 하나는 상황 대응과 관련하여 참가자 14와의 그것 (필요 응급조치 시행)과는 다른 자신들의 생각(빠른 병원 이송)이었고, 또 하나는 직무세계에 구급대원으로 “나”를 위치시

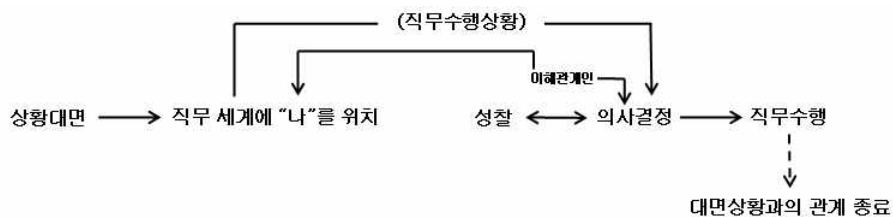
키고 있는 참가자 14에 대한 비판적 태도였다.

의견 개진을 통한 (외부) 이해관계인의 개입은 참가자 14로 하여금 자신의 의식 흐름을 반성하고 살펴보는 “성찰”을 있게 한 원인으로 작용하였다. 참가자 14의 성찰은 구급 대원으로 자신이 내렸던 종전 “의사결정”에 대한 반성과 이의 타당성에 대한 살핌이었다. 앞에서 소개한 화재사고 사례처럼 본 사례에 있어서도 이해관계인에 반사되어 투영되어진 “나”(“I”-mirrored- in- 이해 관계인)의 부정적 이미지에 대한 참가자 14의 경험이 대면 상황과 구급대원으로 관계맺음 하고 있는 “나”(“I”-in-working relationship -with-대면상황) 에 대한 참가자 14의 반성과 살핌으로 연결되지는 않고 있다.

“성찰”의 과정에서 참가자 14는 자신의 의학적 지식, 과거 직무 수행 경험 및 숙지하고 있는 규정 등을 참고 하여 상황 대처와 관련하여 종전에 내렸던 자신의 대응 방식이 타당했음을 확인하였다. 자신의 의사결정과정에 개입한 직무수행상황에서 만난 주변사람(외부 이해관계인)을 ‘잘 모르는 사람’으로 판단한 참가자 14는 그들과의 상호작용을 통해 ‘잘 모르는 사람’들을 대상으로 하여 자신의 대처 방식이 적절함을 이해시키려 하지는 않았다.

참가자 14는 “성찰”의 과정을 통해 타당하다고 확인한 종전 자신의 의사결정 ‘안’에 있는 행동대안 즉, CPR과 AED를 이용한 심장 전기충격을 계속적으로 시행 (직무 수행)하여 심 정지 환자를 소생시켜 병원에 이송(대면상황과의 관계맺음 종료)하였다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방 공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 6> 직무 수행 4



“제화점에 불이 났는데 현장 도착하자마자 디급자 한옥인데 벌써 화재는 중성기입니다. 근데, 집주인이 ‘사람 살리라’ 합니다. 안에……엄마하고 아들 다 있다는 겁니

다. 들어가는 입구부터 불이 다 돌은 겁니다. 제화점을 통과해서 들어가야 한옥 저 끝 방에 있다는 겁니다. 들어가긴 가야되는데. 딜레마입니다. 가야되는데. 사람이…… 있다는데. 들어가서 살릴 것이냐? 살리지도 못하는 사람 구하러 갔다가……죽거나 다칠 것인가?……여러 가지 생각이 다 듭니다……옆에 보니 후임자 두 명이 있더군요. ‘야, 사람이……있단다. 들어가야지?’ ‘갑시다.’ ‘그래. 가자.’ 그때 팀웍이 엄청 중요합니다. 소방관이 잘못되면 누가 소방관을 구하러 옵니까. 소방관입니다. 경찰관도 특공대도 아닙니다. 그래서 3명이 관창하나씩 들고 진입해서 수막을 형성해가면서 결국 구해냈습니다. 진짜로 불안하거든요. 동료가 있으면 서로 의지가 됩니다. 설혹 내가 가다가 잘못되더라도 내가 있기 때문에 라는 생각에 불안한 감을 덜 수 있습니다. 그래서 방한쪽 구석에 모친은 벌써 기절해있고, 다른 두 사람도 화상을 입고 있는 것을 구조를 다 했습니다……(화재 진압요원 참가자 3과의 인터뷰)

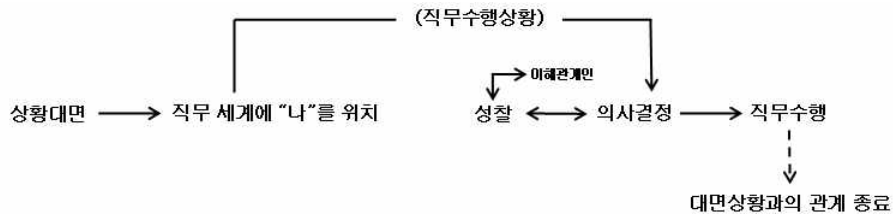
상황실로부터 어떤 화재사고를 접보(상황 대면)받은 참가자 3은 직무세계에 화재 진압대원 대원으로 “나”를 위치시켜 접보 받은 화재사고(직무수행상황) 현장에 도착하였다. 사고 현장에 도착한 참가자 3이 인지한 ‘문제 내용’은 ‘화재가 이미 중성기(中盛期)에 도달한 화재 건물 안에 구조를 기다리는 3명의 사람’이었다. ‘화재가 이미 중성기에 도달(문제 내용)’했기 때문에(because relation) ‘자신의 안전 확보(목표)’가 필요했다. ‘건물 안에 구조를 기다리는 3명의 사람(문제내용)’이 있었기 때문에(because relation) 또한 ‘신속한 구조(목표)’가 필요했다. ‘자신의 안전 확보(목표)’를 위해서는(in-order-to relation) ‘화재 건물 안으로의 진입을 포기(행동대안)’해야만 하는 것이 맞는 것이었지만 ‘신속한 구조(목표)’를 위해서는(in-order-to relation) ‘화재 건물 안으로의 진입(행동대안)’이 또한 이루어져야만 했다. 여기에서 참가자 3은 “의사결정”과정을 통해 자신이 설정한 목표(자신의 안전 확보 vs 신속한 구조)와 수립한 행동대안(화재 건물 안으로의 진입 포기 vs 화재 건물 안으로의 진입)간의 참가자 3의 표현을 그대로 빌리자면 ‘딜레마’를 경험한다.

자신이 내린 의사결정 사항에 대한 딜레마의 경험은 참가자 3으로 하여금 의사결정 흐름에서 빠져나와 자신의 종전 “의사결정”을 반성하고 살펴보는 “성찰”을 있게 하였다. “성찰”의 과정에서 참가자 3이 반성하고 살펴본 것은 의사결정과정에서 딜레마를 경험한 설정된 목표와 수립한 행동대안 이었다. “성찰”중 살핍의 단계는 화재사고 현장에 같이 출동한 동료 진압대원 (이해관계인과의 상호작용)과 같이 하였다. 참가자 3이 동료(내부이해관계인)와 같이 한 자신의 종전 목표와

행동대안의 살핍은 참가자 3의 물음(Questioning)과 동료 진압 대원의 답변(Answering)이었다. 참가자 3의 물음 즉, ‘야, 사람이 있단다. 들어가야지?’의 “in-order-to motive”(Schutz: 1967)는 반성의 대상인 목표와 행동대안의 잘못이나 부족함의 해결과 관련된 적절한 정보 제공이었다. 물음의 “in-order-to motive”는 동료 진압 대원의 답변 즉, ‘갑시다’를 있게 한 “because motive”(Schutz: 1967)로 작용하였고, 동료 구조대원의 이와 같은 답변은 참가자 3에게는 반성의 대상이었던 목표(자신의 안전 확보 vs 신속한 구조)와 행동대안(화재 건물 안으로의 진입 포기 vs 화재 건물 안으로의 진입)의 잘못이나 부족함을 해결해 준 적절한 정보였다.²⁾ 동료 진압 대원의 답변을 통해 참가자 3은 ‘신속한 구조(목표)’을 위해 동료대원과 같이 ‘화재 건물 안으로 진입(행동대안)’할 시, ‘자신의 안전 확보(목표)’또한 가능할 수 있음을 알게 된다.

“성찰”의 과정을 통해 행동대안(화재건물 안으로의 진입)을 재 수립한 참가자 3은 이의 현실화(직무 수행)를 통해 화재 건물 안 3명의 사람에 대한 신속한 구조가 이루어졌고 이는 참가자 3과 대면상황과의 “관계맺음 종료”로 이어졌다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 도식화하면 다음과 같다.

<그림 7> 직무 수행 5



2) “in-order-to motive”와 “because motive”는 Schutz(1963)가 질문-대답의 형태를 띤 사회적 상호작용(social interaction)을 설명 할 때 언급한 개념을 차용한 것이다. Schutz에 따르면 질문의 의도(in-order-to motive)는 원하는 답을 구하는 것이고 원하는 답을 얻기 위한 특정 질문(action)은 질문의 의도에 대한 상대방의 이해가 원하는 답과 관련된 정보의 제공을 있게 하는 원인(because motive)으로 작용 할 것이라는 질문자의 전제하에 이루어진다고 한다. 질문-대답의 형태를 띤 간단한 사회적 작용에 대한 이와 같은 설명을 통해 Schutz는 모든 형태의 사회적 상호작용은 어떤 일방의 “in-order-to motive”가 또 다른 일방의 “because motive”로 작용할 것이라는 common-sense의 바탕 하에 이루어짐을 이야기하고 있다.

“언젠가 한번 출동을 가는데, 말기 암 환자를 만나게 되었어요……현장에 가보니까진짜로 살아있는 사람 같지 않아보였거든요. ……원래 사망한 사람은 구급차에 태우지 못하게 되어있거든요. ……그래서 저는 처음에는 사망한 사람은 구급을 못한다고 이야기를 하고 귀소를 하려고 했었거든요. 그러다가 문득……일단 심장의 세동이 있나를 확인이나 해봐야겠다는 생각을 했었어요……패치를 붙이고 확인을 해보니까 세동이 있더라고요. 좀 많이 당황스러웠어요. 죽은 게 아니라 살아있는 거 같아요. 그래서 전기충격을 주면서 조치를 취하고 병원에 이송을 했거든요”(구급대원 참가자 14와의 인터뷰)

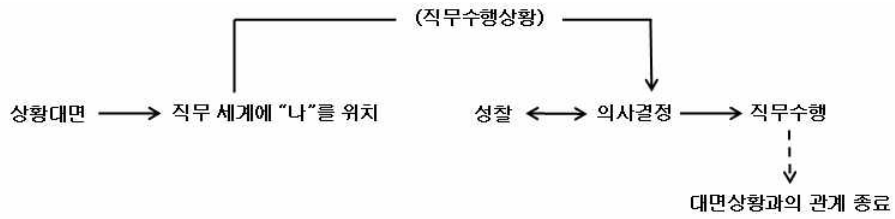
위의 예에서 참가자 14는 상황실로부터 구급요청을 접보(상황대면)받고 직무세계에 구급대원으로 “나”를 위치시켜, 접보 받은 구급 요청(직무수행 상황) 현장에 출동하였다. 도착한 현장에는 ‘이미 숨진 것처럼 보이는 말기 암 환자(현재상태: 문제 내용)’가 있었다. 구급대원의 직무 수행 규칙 상, ‘구급차에 태우지 않는 것(바람직한 미래상태: 목표)’이 타당하다 판단한 참가자 14는 자신의 직무 수행 연장선에서 ‘병원 이송을 거부하고 귀소(행동대안)’를 결정하였다. 여기에서 참가자 14는 “의사결정” 과정 중 문제 인지 단계에서 자신이 인지한 문제 내용의 ‘당연함’이 ‘당연함이 아닐 수도 있음’을 의심하게 된다.

자신이 내린 의사결정 사항의 당연함에 대한 의심은 참가자 14로 하여금 의사결정 흐름에서 빠져나와 자신의 종전 “의사결정”을 반성하고 살펴보는 “성찰”을 있게 하였다. “성찰”의 과정에서 참가자 14가 돌이켜(retro-) 보아(-spection) 살펴본 것은 이전 문제 인지 단계에서 자신이 인지한 ‘그때’는 당연했으나 ‘이제’는 당연하지 않을 수 있는 문제 내용이었다. 돌이켜 본 문제 내용의 잘못이나 부족함을 살펴보는 방법은 종전의 문제 인지 방법과 달랐다. 종전의 문제 인지 방법은 ‘외관상 관찰’이었으나 살핌의 단계에서 문제 인지의 방법은 ‘AED를 이용한 심장 세동 확인’이었다. 문제 인지 방법을 달리 한 결과, 자신이 종전에 인지했던 문제의 내용에 잘못이 있었음을 알게 된 참가자 14는 ‘새롭게 인지된 문제 내용(아직 살아 있는 말기암 환자)’의 바탕 하에 ‘새로운 목표(심폐 소생)’와 ‘새로운 행동대안(AED를 이용한 심장 전기충격)’설정하고 수립하였다.

참가자 14는 성찰의 과정에서 새롭게 수립한 행동 대안(AED를 이용한 심장 전기충격)을 현실화 시켰고(직무수행) 병원이송은 참가자 14에게는 자신이 대면하

였던 상황과의 “관계맺음 종료”였다. 본 사례의 경우 “성찰”의 과정에서 (내·외) 이해관계인과의 상호작용은 없었다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 8> 직무 수행 6



“우리가 출동하면서 신고자하고 전화를 합니다. 상태도 파악하고 해야 하니까…… 한번은 전화를 하는데 엄마 되는 사람이 이야기하길, 애기가 8개월 정도 된 애기가 기도가 막혔다고 하네요. 그 소릴 듣는 순간 심장이 벌렁거리려 죽는 줄 알았어요. 애를 죽이는 게 아닌가 싶어서. 왜냐하면 우리가 가면 늦으니까. 그래서 제가 ‘빨리 애를 뒤집어 가지고 등을 쳐라’ 그랬어요. 기도를 막고 있는 것을 빨리 제거를 해야 호흡을 할 수 있으니까요…… 이런 경우에 만약 애기가 죽으면 민원제기가 되기도 쉽고 그게 너희가 늦게 도착해서 애기가 죽었다 이런 이야길 하기 십상이거든요……. 그래서 머릿속에 한 10% 정도는 늘 혹시 잘못돼서 문제가 생기면 아무도 나를 봐주지 않을 텐데 하는 생각을 늘 해요. 그래서 저는 혹시 문제가 생기더라도 빠져나갈 수 있도록 해두는 편이에요. 처치라든가. 일지작성이라든가, 가능하면 문제가 안 생기도록 하려고 해요. 그날 그렇게 도착해서 그런 생각을 하면서 차에서 내려…… 엘리베이터도 없는 아파트라 5층까지 미친 듯이 올라갔어요. 갔더니 애가 괜찮더라고요…… 그때 엄마라는 사람이……그런 조치를 안했으면 큰일 날 뻔 한 일 있었어요.” (구급대원 참가자 14와의 인터뷰)

참가자 14는 상황실로부터 구급요청을 접보(상황대면)받고 직무세계에 구급대원으로 “나”를 위치시켜, 접보 받은 구급 요청(직무수행 상황) 현장에 출동하였다. 참가자 14의 “의사결정”은 출동 과정에서 이루어졌다. 인지한 ‘문제의 내용’은 ‘기도가 막혀 있는 애기’였다. 설정한 ‘목표’는 ‘애기의 기도 확보’였다. 수립한 ‘행동대안’은 ‘애기를 뒤집어 등을 칩’이었다. 여기에서 참가자 14는 의사결정과정을 통

해 수립한 행동대안 즉, ‘애기를 뒤집어 등을 침’이 자신이 설정한 목표 즉, ‘애기의 기도 확보’로(to)로 이어지는 순서(order) 안(in)에 있어야 하는 행동 대안으로서는 ‘타당하지 않을 수도 있음’을 경험한다.

자신이 내린 의사결정 사항의 타당성에 대한 의심은 참가자 14로 하여금 의사결정 흐름에서 빠져나와 자신의 종전 “의사결정”을 반성하고 살펴보는 “성찰”을 있게 하였다. “성찰”의 과정 중 첫 번째 반성의 단계에서 참가자 14가 돌이켜 본 것은 의사결정과정을 통해 자신이 구축한 ‘as-structure (정보 받은 구급요청-as-기도가 막혀있는 애기의 기도확보를 위해서는 애기를 뒤집어 등을 쳐야하는 상황)’안의 수립 ‘당시’에는 타당했던 그러나 ‘이제는’ 타당하지 않을 수도 있는 행동대안 즉, ‘애기를 뒤집어 등을 침’이었다. “성찰”의 과정 중 두 번째 단계 살핌의 단계에서 참가자 14가 헤아려 따져본 것은 두 가지였다. 하나는 수립한 행동 대안이 설정한 목표의 달성을 이끄는 적절한 방안일 수 있느냐의 여부였다. 설정한 행동대안의 ‘in-order-to’의 적절성을 살펴보는 과정에서 참가자 14는 설정한 행동 대안이 적절하지 못했음을 확인한다(왜냐하면 우리가 가면 늦으니까). 살핌의 단계에서 헤아리고 따져본 나머지 하나는 자신의 ‘과거경험’에 비추어 설정한 목표가 달성되지 못하였을 경우 있을 수 있는 ‘파생효과’였다. 참가자 14가 현상(現象)한 파생효과는 애기의 기도확보가 실패하여 애기에게 불상사가 생길 경우 있을 수 있는 민원제기의 가능성과 민원제기 시, 자기 방어에 어려움이었다. 자신이 수립한 행동대안의 파생효과를 현상시키는 과정에서 직무세계에 구급 대원으로 위치하고 있는 “나”에 대한 참가자 14의 고려가 있었다. 이런 측면에서 참가자 14의 “의사결정”에 대한 “성찰”은 참가자 14의 직무세계에 구조대원으로 위치하고 있는 “나”에 대한 “성찰”이기도 하였다. “성찰”의 과정을 통해 자신이 종전에 수립했던 행동대안의 타당하지 못했음을 확인하고 설정한 목표의 달성, 그리고 목표 달성 실패로 인해 ‘구급대원’인 자신에게 미칠 수 있는 파생효과 발생을 차단하기 위해 참가자 14는 자신의 종전 행동대안(애기를 뒤집어 등을 침)을 ‘애기 엄마에게 애기를 뒤집어 등을 치게 시킴’으로 전환시켰다.

“성찰”을 통한 의사결정 과정에서 재 수립한 행동대안(애기 엄마에게 애기를 뒤집어 등을 치게 시킴)의 현실화는 대안 속 행동 (애기를 뒤집어 등을 침)의 현실화와 관련한 참가자 14의 애기 엄마에 대한 지시(애기를 뒤집어 등을 치게 시킴:직

무 수행)였다. 참가자 14의 행동대안 속 행동에 대한 애기엄마의 현실화는 참가자 14가 설정한 목표의 달성(애기의 기도확보)로 이어졌고 이에 대한 참가자 14의 확인(애기의 기도확보 직접 확인)은 “대면 상황과의 관계맺음 종료”로 이어졌다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 9> 직무 수행 7



“○○시장 안에 사고부상 접보를 받고 출동을 하였습니다. 현장에 가보니 친구 2명이 술을 먹고 주먹다짐을 하여 한사람이 쓰러졌습니다. 술 마셔 의식은 혼미하여 호흡곤란 증세도 있고 하여 급히 환자를 신고……가까운 △△△병원에 도착하였습니다. ……응급실로 들어서 보니 의사 한명이 ……신경외과 당직이 없어 안 된다는 것이었습니다. 환자 상태는 악화되어 지체하지를 못하여 바로 □□병원으로 재 이송하였습니다. □□병원에 도착하여 환자 의식상태가 혼미하고 하니 소생실로 바로 가서 응급상황에 대비하는 것 같았습니다.…… 한숨을 돌리고 귀소 하였습니다.”(구급대원 참가자 15와의 인터뷰)

참가자 15는 상황실로부터 ○○시장 안 사고부상 접보(상황대면)를 받고 직무 세계에 구급대원으로 “나”를 위치시켜, 접보 받은 사고 부상(직무수행 상황) 현장에 출동하였다. 도착한 현장에는 ‘술먹고 친구와 주먹다짐을 하여 쓰러진 의식이 혼미하고 호흡곤란 증세가 있는 환자’(문제 내용)가 있었기 때문에 (because relation) ‘병원에 빠른 도착(목표)’을 위해 (in-order-to relation) 참가자 15는 ‘가까운 △△△병원으로의 환자 이송(행동대안)’을 선택하였다.

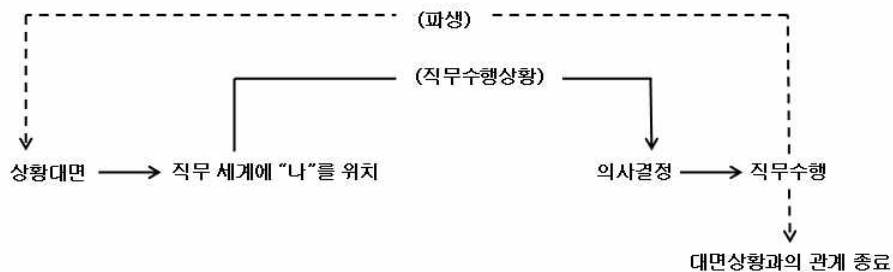
△△△병원으로의 환자 이송(직무 수행)은 그러나, 참가자 15와 대면 상황과의 “관계맺음 종료”로 이어지지 않았다. △△△병원으로의 환자 이송(직무수행)은 ‘△△△병원의 환자 진료 거부’라는 참가자 15가 예상하지 못했던 또 다른 “상황을

파생”시켰다.

‘의식이 혼미하고 호흡곤란증세가 있는 환자의 빠른 병원 도착을 위해 이송 병원으로 선택 했던 △△△병원으로부터 환자 진료 거부’라는 새로운 상황에 직면(상황대면) 한 참가자 15는 구급대원으로 자신을 즉시 “자리매김”하여 ‘상태가 악화되어 지체 할 수 없는 환자(참가자 15가 인지한 문제 내용)’를 ‘진료 가능 병원(참가자 15가 설정한 목표)’인 ‘□□ 병원으로 이송(참가자 15가 수립한 행동 대안)’하였다. □□ 병원으로의 환자 재 이송(직무 수행)은 참가자 15와 대면 상황과의 “관계 맺음 종료”로 이어졌다.

첫 번째, 두 번째 대면상황에서 구급대원으로 자신을 자리매김한 참가자 15의 “직무 수행 상황”에서의 “의사결정”은 “성찰”을 거친 ‘의식적’ 의사결정이 아닌 의사결정의 흐름 안에서의 ‘자동적’ 의사결정이었다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방 공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 표시하면 다음과 같다.

<그림 10> 직무수행 8



“임산부 출동 접보를 받고 출동을 했습니다. 현장 도착해보니 임신 7개월째인 임산부가 진통이 오고…… 제가 판단하기는 조산기가 있는 것 같고 보호자에게 설명하니 보호자가 ○○ 병원으로 이송 하자고 하여 ○○병원으로 이송하였습니다. 병원 응급실에 도착하여보니 산부인과 당직의가 없어 받을 수가 없다고 일방적으로 거부를 하여 보호자와 상의 한 후 △△병원으로 이송하기로 했습니다. 이송 전에 먼저 △△병원으로 전화를 하여 수용여부를 문의하였습니다. 수용 가능하다고하여 △△병원으로 이송했습니다……△△병원 응급실에 도착하여 보니 응급실 환자 분류 소 앞에서 의사 두 명이 모여 환자상태를 확인했습니다. 조산할 경우 인큐베이터를 사용해야하는데 인큐베이터 담당하는 의사가 없어 안 된다고 하였습니다…… 진작 안 된다고

하면 다른 곳도 알아볼 것인데 말이 이렇게 틀리니…… 산모는 진통과 함께 고통스러워하고 보호자도 안절부절 근심이 가득한 상황이었습니다. 후배보고 다른 종합 병원은 되는지 전화해보라고 했습니다. 마침 □□□병원이 된다고 하여…… □□□병원으로 이송하였습니다. 이송을 하니 산부인과 당직의가 있고 인큐베이터도 가동 이 된다고 하여 참 안심이 되었습니다.”(구급대원 참가자 15와의 인터뷰)

참가자 15는 상황실로부터 임신부 출동 접보(상황대면)를 받고 직무세계에 구급대원으로 “나”를 위치시켜, 접보 받은 임신부 출동(직무수행 상황) 현장에 도착하였다. 현장에는 ‘조산기가 있는 임신 7개월의 임신부(문제 내용)’가 있었다. 참가자 15는 ‘출산을 도울 수 있는 병원(목표)’인 ‘○○ 병원으로 임신부를 이송(행동 대안)’ 하였다. 참가자 15의 ‘○○ 병원으로 임신부 이송(직무수행)’은 그러나 도착한 ○○ 병원으로부터 ‘수용 거부’라는 예기치 못한 상황을 파생시켰다. ‘조산기 있는 임신부의 출산을 도울수 있다 판단하여 임신부를 이송한 ○○ 병원으로부터 수용 거부’라는 새로운 상황에 직면(상황대면)한 참가자 14는 ‘구조대원(직무 세계에 “나”를 위치)’으로서 ‘조산기 있는 임신부(문제 내용)’의 ‘조기 출산을 도울 수 있는 병원(목표)’인 “△△병원으로 임신부를 이송(행동 대안)” 하였다.

‘△△병원으로 임신부를 재이송(직무수행)한 참가자 14는 그러나 또 한번의 ‘수용 거부(상황파생)’라는 전연 뜻밖의 상황을 맞이하게 된다. ‘조산기 있는 임신부의 출산을 도울 수 있다 판단하여 임신부를 이송한 ○○ 병원으로부터 수용 거부’가 있어 이번에는 조기 출산을 도울 수 있다 하여 임신부를 재 이송한 △△ 병원마저 수용을 거부하는 상황’에 직면(상황대면)한 참가자 14는 ‘구급대원(직무세계에 “나”를 위치)’으로서 ‘진통으로 고통스러워하고 보호자도 안절부절 근심이 가득한 조산기 있는 임신부(문제내용)’의 ‘조기 출산을 도울 수 있는 병원(목표)’인 ‘□□□ 병원으로 임신부를 이송(행동대안)’하였다. 이번에는 임신부를 이송(직무수행)한 □□□ 이 임신부를 수용하여 참가자 14는 ‘귀소(대면상황과의 관계종료)’할 수 있었다.

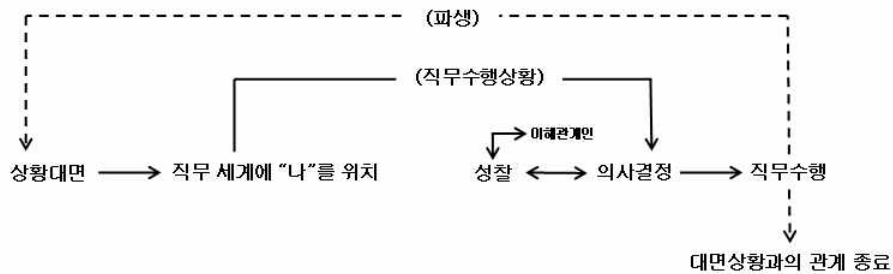
첫 번째, 두 번째, 그리고 세 번째 대면상황에서 구급대원으로 자신을 자리매김한 참가자 15의 “직무수행 상황”에서의 의사결정은 “성찰”을 거친 의식적 의사결정이었다. “성찰”의 대상은 행동 대안이었다. 첫 번째 직무수행 상황에서의 의사결정에서 참가자 14는 문제(출산 진통이 오는 조산기 있는 임신 7개월째 임신부)

를 인지하고 목표(출산을 도울 수 있는 병원)를 설정하였으나 목표에로의(to) 도달을 이끄는 순서(order) 안(in)에 있어야 할 행동 대안을 대안 수립단계에서 구체적으로 현상(現象)하지는 못하였다. 즉, 행동 대안 수립 단계에서 참가자 15는 ‘병원 이송’은 현상하였으나 ‘어느 병원으로의 이송’이 ‘출산을 도울 수 있는 병원(목표)’에로(to) 이끌 수 있는 순서(order) 안(in)에 있는 병원 이송일 수 있는지는 현상하지 못하였다.

두 번째와 세 번째 직무수행상황에서의 의사결정에서도 참가자 15는 문제를 인지하고 목표(조기 출산을 도울 수 있는 병원)를 설정하여 목표에로의(to) 도달을 이끄는 순서(order) 안(in)에 있어야 할 행동 대안을 대안 수립단계에서 ‘병원 이송’으로 현상하였다. 그러나 이번에도 참가자 15는 ‘병원 이송’은 현상하였으나 ‘어느 병원으로의 이송’이 ‘조기출산을 도울 수 있는 병원(목표)’에로(to) 이끌 수 있는 순서(order) 안(in)에 있는 병원 이송일 수 있는지를 현상하지 못하였다.

의사결정과정에서 자신이 수립했던 행동 대안을 돌이켜 보고 이의 부족분을 헤아려 따져 완전한 형태의 행동 대안을 현상시키는 “성찰”의 과정을 참가자 15는 이해관계인과 함께 하였다(이해관계인과의 상호작용). 첫 번째와 두 번째 단계에서의 참가자 15의 “성찰”은 “외부 이해관계인과의 상호작용(첫번째 단계: 보호자와의 상의, 두 번째 단계: 보호자와의 상의 그리고 △△병원 관계자에 수용여부 문의)”이었다. 세 번째 단계에서의 참가자 15의 “성찰”은 “내·외부 이해관계인과의 상호작용(참가자 15와 같이 출동하였던 후배 구급을 통한 □□□ 병원 관계자와의 수용여부 문의)”이었다. 위의 예에서 찾아 볼 수 있는 소방 공무원의 직무 수행 행태를 그림으로 도식화시켜 이를 표현하면 다음과 같다.

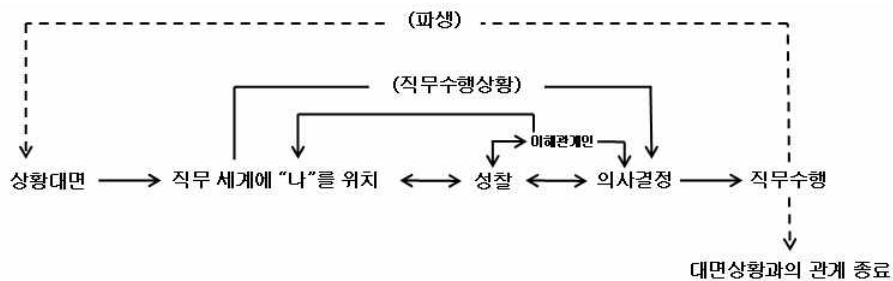
<그림 11> 직무 수행 9



2. 소방 공무원의 직무수행 행태

본 연구는 수집한 자료에 대한 개념화와 구조화를 그 특징으로 하는 근거 이론적 분석이었다. 개념화의 과정은 해당 자료 안에 내재해 있는 직무 수행 행태의 부분적 모습들을 추출하는 과정이었다. 구조화의 과정은 개념화의 과정을 통해 추출한 부분적 모습들을 연결하여 자료 안에 존재하는 특정의 직무 수행 행태를 현상하는 과정이었다. 이러한 개념화·구조화의 과정을 거쳐 본 연구는 위에서 제시한 바와 같은 아홉 가지 유형의 직무 수행 행태를 도출하였다. 이들을 다시 연결하여 본 연구가 수집한 자료가 이야기하는 소방 공무원 직무 수행 행태의 전체 “개념적 구조”(Schwandt, 1997)를 그림으로 도식화하여 이를 표현하면 아래와 같다.

<그림 12> 소방공무원의 직무 수행 행태



직무는 서론에서 밝힌 바와 같이 “직책상 책임을 지고 담당하여 맡은 일”(http://www.naver.com/)이다. 일에 대한 사전적 정의(http://www.naver.com/)는 다음과 같다.

1. 무엇을 이루거나 적절한 대가를 받기 위하여 어떤 장소에서 일정한 시간 동안 몸을 움직이거나 머리를 쓰는 활동.
2. 어떤 계획과 의도에 따라 이루려고 하는 대상.
3. 어떤 내용을 가진 상황이나 장면.
4. 사람이 행한 어떤 행동.
5. 해결하거나 처리해야 할 문제.
6. 문젯거리가 되는 현상.
7. 처한 형편이나 사정.
8. 과거의 경험.
9. 어떤 상황이나 사실.
10. 동사의 행위를 이루는 동작이나 상태를 이르는 말.
11. 용변(用便)이나 성교(性交) 따위를 완곡하게 이르는 말.
12. 마땅히 그렇게 하여야 함을 이르는 말.
13. 물체에 힘이 작용하여 물체가 힘의 방향으로 일정한 거리만큼 움직였을 때에, 힘과 거리를 곱한 양.

일에 대한 사전적 정의 중 11번, 12번, 13번을 제외한 나머지 정의에 유념하여 <그림 12>와 같이 도식화 되어지는 소방 공무원의 직무 수행행태를 일 처리 관점에 설명하면 다음과 같을 수 있다.

‘어떤 상황(9번 정의)’이 존재한다. 일정의 경로를 통해 특정 소방 조직의 어떤 구성원은 존재하는 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’을 대면한다.³⁾ 대면한 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’를 구성원이 자신의 직책상 ‘해결하거나 처리해야 할 문제 (5번 정의),’ 즉 ‘문젯거리가 되는 현상(6번 정의)’으로 받아들여지게 되는 순간, 그 조직 구성원은 객관적으로 존재하는 ‘어떤 상황(9번 정의)’에 자신을 관계시키게 되고, 이때 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’은 그 구성원에게는 자신이 ‘처한 형편이나 사정(7번 정의)’이 되게 된다. 일단 객관적으로 존재하는 ‘어떤 상황(9번 정의)’에 자신을 직책상 관계시켜 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’이 구성원 자신이 ‘처한 형편이나 사정(7번 정의)’이 되어 지면 소방 조직의 그 구성원은 자신이 ‘처한 형편이나 사정(7번 정의)’이 어떤 문제를 가지고 있는 지 문제의 ‘내용(3번 정의)’을 파악하고, 그 문제가 해결된 바람직한 상태로서의 그 ‘무엇(1번 정의의 무엇),’ 다시 말해서 이루려고 하는 특정의 ‘대상(2번 정의의 대상)’을 설정한 다음, 이를 이루기 위한 어떤 ‘계획(2번 정의의 계획)’을 수립한다. 소방 조직 구성원의 관계 설정, 문제 인지, 해결 상태로서의 목표 설정, 이를 달성하기 위한 행동 대안으로서의 계획 수립은 때에 따라서는 자동적으로 이루어 기도 하고 ‘과거 경험(8번 정의)’ 등에 바탕 을 둔 성찰의 과정을 거치기도 하는데, 성찰을 통해 최초 인지된 문제의 내용, 설정된 목표, 이에 도달하기 위해 수립된 계획이 바뀌기도 하며, 성찰의 과정에 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’과 또 다른 이해관계를 가지고 있는 조직 내·외부인과의 상호작용이 개재되기도 한다. 우리가 특정의 소방 조직 구성원이 취하는 ‘동작이나 상태(10번 정의)’를 통해 알게 되는 그 구성원이 ‘행한 어떤 행동(4번 정의)’은 이러한 과정을 통해 구성원 자신이 최종적으로 설정

3) 상기 적시한 아홉 가지 유형의 직무수행 행태는 상황전파(수보), 소방 검사, 화재 조사 및 행정 요원을 **포함한 대상자 15명으로부터** 생성한 인터뷰 자료에 대한 근거 이론적 분석을 통해 도출한 것이었다. 이들 유형은 위에서 예(Example)로 든 구조, 구급 및 화재 진압 요원의 경우뿐 아니라 상황전파(수보), 소방 검사, 화재 조사 및 행정 요원들의 대면 상황 경험에도 적용되는 직무 수행 행태들이었다. 상황전파(수보)요원의 경우 직무 수행상황으로 전환되어지는 대면 상황은 출동 신고 전화 접수였다. 소방 검사 요원의 경우에는 검사 대상 시설 방문, 화재 조사 요원의 경우에는 화재사고 현장, 행정 요원의 경우에는 상관으로부터의 지시 사항 하달 등이 직무수행 상황으로 전환되기 전 해당 소방 공무원들이 대면하는 상황들이었다.

한 관계 및 인지된 문제와 설정한 목표 하에 그 목표를 달성하기 위한 계획으로서의 행동 대안을 현실화시킨 결과물이다. 한편 구성원이 이와 같은 맥락 하에서 ‘특정 장소에서 일정 시간 취한 구체적인 행동(1번 정의)’은 그 ‘어떤 상황(9번 정의)’과 해당 구성원간의 관계 맺음의 종료로 이어질 수도 있고 경우에 따라서는 그 행동이 또 다른 ‘어떤 상황(9번 정의)’을 파생시켜 구성원으로 하여금 새로운 관계 맺음을 통해 또 다른 형태의 문제해결을 요구하게 하기도 한다.

V. 결론

질적 연구방법 중 하나인 근거 이론을 활용한 연구결과가 제대로 된 연구 결과이냐와 관련하여 다음의 세 가지 평가 질문이 있을 수 있다. 첫째, 자료수집이 실제 이루어졌고 분석 결과가 소설이 아닌 실제 자료에 근거한 분석인가? 둘째, 연구결과가 해당 연구 주제와 관련하여 독자들의 이해증진에 도움이 될 만한 것인가? 셋째, 분석 결과가 납득할만하고 분석에 깊이가 있는가?

첫 번째 질문과 관련하여 연구자들은 본문에서 자료 수집과 분석 과정을 기술하였다. 또한 관련 인터뷰 자료를 원문 그대로 인용하면서 아홉 가지 유형의 직무수행 행태가 수집된 자료에 근거하여 어떻게 도출 되었는지를 설명하였다. 이를 통해 연구자들은 자료 수집이 실제로 이루어졌고 분석이 수집한 자료에 근거하였음을 연구 결과를 공유하는 독자들에게 보여주려 노력하였다.⁴⁾

두 번째 질문과 관련하여 본 연구는 소방 조직 구성원의 직무수행 행태에 대한 근거 이론적 분석이었다. 조직 구성원의 직무수행이 실제 어떻게 이루어지고 있

4) 본 연구는 근거이론을 활용한 그간의 연구와는 다른 보고방식을 택하고 있다. 지금까지의 근거이론 연구들은 자료를 분석하여 얻은 결과의 보고에 초점을 맞추어 분석 과정이 어떠했고 분석을 위해 취득한 자료는 무엇이었으며 분석을 통해 도출한 개념과 이의 연결이 취득한 자료를 어떻게 설명할 수 있는지를 독자들에게 보여 주는 데는 다소 소홀함이 있었던 것이 사실이다. 본 연구는 기존의 근거이론 연구와는 달리 본문에서 자료 수집과 분석 과정을 있는 그대로 기술한 다음 분석의 대상이었던 인터뷰 자료 중 일부를 예로 들어 보이고 이를 설명하는 과정에서 자료 분석 즉, 개념화와 구조화를 통해 도출한 개념과 이의 연결이 어떠했는지를 현시하여 독자로 하여금 자료와 분석 결과를 비교·평가할 수 있는 기회를 제공함으로써 본 연구 분석 결과의 신뢰성(trustworthiness)정도를 독자 스스로 판단할 수 있게끔 하였다.

는지에 대한 실증 연구가 현재 거의 없는 상태에서 관련 학자들은 본 연구의 결과물을 자신의 관심 분야와 연관 지어 조직 구성원의 직무 수행 행태를 이해하는 하나의 참고 자료로 활용할 수 있을 것이다. 또한 조직 실무자들은 본 연구가 제시하고 있는 아홉 가지 유형의 직무수행 행태를 자신이 속한 조직의 그것과 비교하여 제시된 유형과 다른 유형의 직무수행 행태가 자신의 조직에는 있는지 있다면 어떤 유형의 직무 수행 행태가 있는지를 검토해 봄으로써 그동안 쪽 보아왔던, 그래서 익숙했던, 익숙했기 때문에 지나쳐 왔던 자기 조직 구성원의 직무 수행 행태를 한번쯤 되돌아 살펴보는, 그래서 자기 조직 구성원의 직무수행 행태를 보다 정확히 이해하는데 본 연구 결과를 활용할 수 있을 것이다.⁵⁾

세 번째 질문과 관련하여 연구자들은 분석 결과를 본문과 같이 보고함에 있어 해당되는 직무 수행 행태를 그림으로 현시하고, 설명에 있어 해당되는 개념을 “나()안 등에 적시하여 독자들에게 자료 분석을 통해 찾아낸 소방공무원의 직무수행 행태를 명확히 전달하려 노력하였으나, 보고한 연구결과가 자료에 대한 보다 깊은 분석에 기초하였는지에 대해서는 다소의 한계점을 가지고 있다. 이를 테면 본문을 읽은 독자들은 성찰에 있어 소방 공무원의 상호작용은 외부 이해관계인과 내부 이해관계인에 따라 달라지느냐? 달라진다면 어떻게 달라지느냐? 어떤 경우에는 성찰의 과정에 이해관계인과 상호작용이 있고 어떤 경우에는 그러한 상호작용이 없는데 무엇이 이러한 상호작용의 있고 없음을 결정하느냐? 성찰의 과정에는 의사결정에 대한 성찰도 있고 이와 함께 직무 세계에 위치한 “나”에 대한 성찰도 있는데 성찰의 방향을 결정짓는 요인이 있다면 어떠한 것들이 있을 수 있겠는가? 등에 대해 당연히 알고 싶어 할 수 있는데 이에 대해 만족스러운 답변을 제공할 수 있을 만큼 자료에 대한 깊이 있는 분석을 연구자들이 진행하지는 못하였다.

소방공무원의 직무 수행에 대한 근거 이론적 분석 결과 직무 수행 1과 8을 제외한 나머지 직무 수행 행태에서 공통적으로 나타난 중심적 현상(phenomenon)은 “성찰”이었다. 무엇이 성찰을 있게 하였느냐? 성찰 과정의 구체적 모습은 무엇인

5) 수집된 자료에 대한 분석 과정을 통해 저자들은 본문에서 제시한 아홉 가지 유형 이외 더 이상의 직무 수행 행태를 발견하지는 못했으나 또 다른 형태의 직무 수행도 있을 수 있음은 충분히 예상할 수 있다. 이를테면 본문에서 적시한 직무 수행 9의 경우 파생된 새로운 대면 상황에서 구성원의 성찰을 통한 직무 수행은 본문에서 제시한 바 있는 직무 수행 2, 3, 4 등의 모습으로 이어질 수도 있을 것이다.

가? 어떤 맥락 하에서 성찰이 이루어지고 있나? 성찰의 과정에서 어떠한 것들이 고려되어지느냐? 무엇이 그러한 고려들을 있게 하였느냐? 성찰의 결과는 어떠했느냐? 수집된 자료 및 보다 많은 자료 수집을 통해 “소방공무원의 성찰적 직무수행”에 대한 또 다른 근거 이론적 분석이 앞으로 본 연구의 연구자들이 발전적으로 수행하고자 하는 후속 연구 과제를 끝으로 밝힌다.⁶⁾ “소방공무원의 성찰적 직무수행”에 대해 향후 진행 될 근거 이론적 분석은 앞의 세 번째 질문과 관련한 본 연구의 한계점을 다소나마 극복하는 분석이 될 것이다.

■ 참고문헌

- Charmaz, K. 2011. Grounded Theory in Social Justice Research. In Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*. CA: Sage Publications. Inc.
- Jeong, Hong-Sang. 2006. A Grounded Analysis of the Sensemaking Process of Korean Street-Level Fire Service Officials. Unpublished Doctoral Dissertation. Florida State University. USA.
- _____. 2008. “A Phenomenological Approach to Grounded Analysis :An Interpretive Understanding of Theory-in-Data”*International Review of Public Administration* 14(1): 103-117.
- Schutz, A. 1963. *Philosophy of the Social Science*. NY: Random House.
- Schwandt, T. A. 1997. *Qualitative Inquiry: A Dictionary Terms*. CA: Sage Publications. Inc.

6) 대구광역시 소재 소방공무원 15명과의 인터뷰를 통해 수집한 자료에 대한 근거 이론적 분석을 통해 본 연구의 연구자들이 밝혀 낸 것은 본문에서 소개한 아홉 가지 모습의 ‘직무수행 행태’만 있었던 것은 아니었다. 이외에도 한 가지 모습의 이른바 ‘직무 외 업무수행 행태’, 그리고 여섯 가지 모습의 소위 ‘업무 회피 행태’가 더 있었다. 분석 결과에 근거할 때 소방 공무원의 ‘직무 외 업무수행’과 ‘업무회피’는 본문에서 소개한 ‘직무수행’과는 달리 특정의 소방 공무원이 대면상황에 대해 자신 본연의 임무인 직무로서 맺었던 최초의 관계맺음을 성찰을 통해 ‘직무 외 업무로서의 관계맺음’으로 전환시키거나, 직무와 직무 외 업무를 포함하는 이른바 ‘업무 세계’에서 떠나 ‘업무세계 밖에 자신을 위치’시키면서 전연 차원이 다른 또 다른 관계맺음을 시도하는 일련의 과정이었다. 지면 관계상 이 모두를 소개하지 못해 연구자들이 발견한 소방공무원의 대면상황 대응 행태 모습을 다 현시화 시키지 못한 아쉬움이 있다. 소방공무원의 ‘직무의 업무 수행 행태’, ‘업무 회피 행태’에 대한 근거 이론적 분석 결과를 다른 기회에 소개할 수 있기를 기대한다.