# 심층면담 수행의 실제

전 영 국

순천대학교 컴퓨터교육과 교수
ycjun@sunchon.ac.kr
010-9910-3341
&
한국질적탐구학회장
www.kaqi.or.kr

## 심층 면담

- 연구 참여자의 내적 세계를 이해하고 발견하기 위해 사용될 수 있는 효과적인 연구방법(김영천, 2008; Seidman, 2006)
- 연구자가 심층 면담 후에 오디오 데이터를 반복해서 다시 들으면서 연구 참여자의 개인의 정서, 감정 상태, 과거 경험에 대한 느낌 등을 온전하게 공감하기를 시도하고, 서로 다른 면담 질문에 대한 연구 참여자의 이야기 속에서 서로 관련 되는 부분을 구조화시킴으로써 하나의 일관된 해석적 의미를 찾기 위한 노력(전영국, 배성아, 이현주, 2013)

# 질적 연구에서 면담 사용

**조사연구: 구술적 면담 (구술적 설문에 가까움)**

**문화기술지: 현장에서 문화와 관련된 참여자와 면담 진행**

**내러티브 탐구: 경험을 이야기 형태로 말하는 것, 허구 또는 사실을 이야기하고, 문서 등도 이야기형태로 표현하는 것 (서사 구조를 가지고 있음)**

**근거이론: 이론을 정립하기 위하여 주제에 대한 면담 진행 (데이터 포화)**

**현상학적 연구: 특정 현상을 다루기 위하여 면담 진행 (예, 간호의 caring)**

**생애사: 주요 사건, 경험에 대하여 시간 순서대로 참여자가 구성하여 말하는 방식**

# 질적 연구에서 면담 사용에 관한 이슈

**%%% 연구목적에 따라 보는 것이 달라진다**

- **연구주제를 어떻게 좁혀 들어갈 것인가?**
- **연구참여자의 범위, 명수 (표집대상) & 면담의 횟수**
- **연구자와 참여자의 관계 형성 (라포 형성 -> 동반자적 관계)**
- **면담 질문의 준비 (구조화된 질문 vs 반구조화된 리스트 작성)**
- **질문지 사전 공개(X)**

# 질적 연구자의 기본 전제

먼저 인간을 이해하기 위해서는 인간을 통합적으로 있는 그대로 바라보는 것이 중요하다(holistic approach).

기본적으로 인간은 소우주이며 우주 만물이 다 연결되어 있는 것처럼 우주만물의 하나인 인간도 연결되어 있다는 입장을 취한다.

‘나‘를 연구 도구로 삼아서 타인(상대방)을 이해하려는 접근 방식

# Participant as ally - participant with heart

연구자가 연구하고자 하는 목적을 되돌아 보고 연구에 진지하게 임해야 한다. (Commitment)

연구대상자와 가슴으로 소통해야 한다. 가슴을 열고 최대한 상대방의 이야기를 귀를 기울어 들어 주는 (경청하는) 입장을 취한다.

그러면 상대방은 연구 주제와 관련하여 자신의 삶에서 의미있는 부분을 스스로 이야기 하게 된다. 이렇게 물 흐르듯이 자연스럽게 대화를 이끌어 나간다.

# 심층 면담의 설계

1) 면담의 설계

1차 면담 질문
- 연구참여자의 삶의 배경, 현재 생활의 느낌, 연구주제와 관련된 여러 정보를 수집하는 차원에서 편안하게 대화를 진행함

2차 면담 질문
- 점차 연구주제와 직결되는 부분으로 심층적인 내용을 후속질문으로 던짐

2) 리딩하는 문제
반발짝 참여자의 뒤에 서서 탐구의 방향을 제시하되 참여자가 스스로 이야기를 꺼낼 수 있는 정도에서 질문을 살짝 던지는 기술이 필요함

3) 대화의 모드가 예상외로 침체되거나 대화가 끊어질 때

# 면담 질문하는 기술

## 연구참여자자의 관계 형성: 동반자적 관계 형성

### 실제 면담 질문의 준비

실제 질문거리를 자연스럽게 말로 친구에게 물어보듯이 해보면서 질문거리를 거친 형태로 적어보고 조금씩  다듬는다. 여러 가지 질문을 나열해보고 연구주제와 관련하여 중요도가 높은 순서대로 재배치해 보기도 한다.

어떤 경우에는 “특정 질문에 대하여 참여자가 뭐라고  이야기할까?” 라고 상상해 보면서 몇 가지 가능성에 대하여 추가 질문거리를 작성해 보기도 한다. 이런 방식대로 충분히 질문거리를 준비하는 것이 관건이며 되도록 질문거리를 머리 속에 넣어두고 대화의 흐름에 맡기면서  상대방과의 대화 모드에 자연스럽게 부합되는 질문거리를 선택하여 던지는 것이 좋다.

# 연구주제에 따른 심층면담 질문 만들기

-편안한 분위기를 조성하기 위하여 연구자는 먼저 자신의 지난 학창 시절을 회상하면서 대학생활, 교사가 되기 위한 노력 등을 이야기함으로써 서로 공감대를 형성하도록 한다.

-일반적인 질문: 학교 생활, 가족 관계, 취미, 친구 관계 등
-두루 물어본다.

1) 요즈음 하루 캠퍼스 생활이 어때요? (주로 이 부분에 많은 시간이 할애 될 듯) -- 후속 질문으로
2) 어떤 재미있는 강의가 재미있나요? 재미있었던 경험 들려 줄래요?
3) 어떤 과목을 수강하는데 힘이 드나요?
4) 동아리에 가입하여 활동하고 있으면 그 부분에 대해 말해주세요.
5) 강의 외의 시간에는 주로 어떻게 지내죠?
6) 고등학교 생활과 대학 생활이 많이 다르죠? 어떻게 다른지 들려주세요.
7) 지금의 학과에 지원하는데 어떤 점을 고려했나요?

# 심층 면담 후속 질문만들기

**<심층동기>** 기초 면담에서 나온 동기 부분을 더 구체화 시킨다.

1. 사범대학에는 어떤 동기에서 진학하기로 결정하였나요?
2. 교사가 꼭 되고 싶어서인가요? 혹은 주위의 권유나 직장의 안정성을
3. 고려해서 또는 어떤 다른 계기가 있었나요?

(후속 질문) 자신의 경험에 비추어 '교사' 라고 하면 먼저 어떤 이미지나 느낌이 떠올라요?

2. 대학 입학 이전까지 만난 선생님들을 통해 교사에 대해 어떤 인상을 갖게 되었나요? 학창시절에 인상적이었던 선생님, 좋았던 선생님이 있었나요?

(후속 질문) 어떤 교과를 가르치셨고 어떤 점에서 좋게 기억되는가요?

3. 자신은 현재 적성과 능력면에서 교직이 잘 맞을 것으로 생각됩니까?

(후속 질문) 면담대상자가 말하는 적성에 대하여 구체적으로 더 물어본다.

# 2명씩 짝지어 심층 면담 실습해 보기

감정 이입(sympathy)을 통하여 상대방을 이해하려고 노력한다: 대화의 흐름과 몰입도가 중요함

연구자는 최대한 내담자가 자신의 얘기를 할 수 있도록 질문을 던지는 것이 중요하다. 처음에 연구주제가 정해지면 대략 질문할 내용 위주로 반구조화된 리스트를 만든다.

상대방의 답변을 오디오를 통해 깊이 있게 들여다보면서 '나'의 연구 주제를 점차 깊이 있게 접근할 수 있는 질문을 끄집어내야 한다.

연구목적이 있는 방향으로 같이 앞을 바라보되 연구자는 연구 대상자의 반 발짝 뒤에 앉아서 약간의 방향 제시를 하면서 면담 질문을 던진다. 같이 연구주제를 바라보면서 탐구를 할 수 있도록 질문을 던져야 한다.

# 면담 실습 하기

# 2인 1조로 짝지어 하기

# * 심층면담을 해보기 (설계와 실습)

- 연구주제 모색, 설계: 연구주제가 무엇인가?
- 연구 목적에 따라 방법이 달라진다 (해석의 관점이 달라진다)

- 참여자 섭외: - 면담 회수, 연구참여자 수 등
- 라포 형성; 동반자적 관계 형성이란?

- 질문거리 설계하기
- 병렬로 면담 일정 짜기 X

# 동글샘의 사례: 오디오 듣기

1차면담

35초부터 연구의 주제

1분 40초부터 교사의 삶에 대한 행복

# 전사하기 방법

녹음기나 비디오테이프로 면담 녹화

응답내용을 그대로 옮겨 적음

표준화 면담은 폐쇄형 질문으로 응답내용의 기록 용이

비표준화 면담에서는 응답내용을 세세하게 기록한다, 시간이 부족한 경우에는 주요 내용을 스케치한다

# 오디오 자주 듣기와 세세한 전사

일단 면담이 끝나면 감정이입을 통하여 오디오를 여러 번 자주 듣는 것이 중요하다.

대화 중에 상대방이 힘주어 말하거나 말의 톤이 올라간다면 그 안에 연구주제와 관련하여 중요한 정보가 있다고 판단할 수 있다.

Connotation(어감을 통한 말의 함축적 의미 또는 言外의 뜻), 말의 윤곽(contour), 강조하는 부분, 뉘앙스 캐치 등을 통하여 상대방의 말을 가능한 최대한도로 세세하게 전사하도록 권하고 싶다.

전사가 끝나면 질문의 내용에 따라 상대방이 말하는 내용을 한 단락으로 묶어서 일련 번호를 매기고 대화의 내용을 감정 이입을 통하여 해석해나간다.

# 양질의 심층 면담이란?

대화의 즉각성이 좋으며, 즉시 (순간적으로) 반응하여 말을 하되 자신의 느낌 ("I" feeling)이 충분히 드러나도록 말을 하는 것이 바람직하다. 이렇게 하기 위하여 동반자적 관계 형성이 필수적이다.

생애사 방법에서 자주 쓰는 narrative interview는 연구주제에 대하여 참여자가 스스로 자신의 과거 삶에 대하여 시간의 흐름에 따라 이야기를 죽 해나가는 방식인데, 사람에 따라 이런 대화의 모드보다 뭔가 상대방이 질문해 주면 거기에 반응하면서 말을 하는 것을 편하게 여기는 경우도 있다. 어떤 방법을 사용하든 연구자와 연구참여자가 서로 편하고 부드러운 상태에서 거리낌없이 자신의 내면 상태에 관한 것을 솔직 담백하게 이야기 할 수록 좋다.

연구자가 “마치 연인과 터놓고 이야기 하듯이” 대화를 조금씩 이끌어 가는 것이 매우 좋은 방법이 된다. 서로의 가슴을 열고 오픈된 상태에서 친밀감을 느끼면서 소통하는 차원에서 대화를 하다 보면 어느새 대화의 집중도가 높아지고 자연스럽게 연구주제에 관하여 심층적으로 들어가게 마련이다.

# 면담이 끝난 후에 오디오 듣기와 자료 정리

면담할 때의 상황에 대하여 기억 나는 대로 모두 적어본다. 면담에 임했을 때의 느낌과 면담 전후의 상황, 면담을 하면서 느꼈던 부분을 적어두면 나중에 자료 해석을 하는데 상당한 도움이 된다.

목소리는 한 사람의 총체적 모습을 공명판으로 울려주는 마치 악기의 소리와 같은 것이다. 목소리를 통하여 말하는 내용을 세세한 부분까지 놓치지 않고 집중하여 반복적으로 들어보면 상대방이 말한 것이 진정 무엇을 의미하는 것인지 서서히 알게 된다.

이렇게 반복적으로 녹음한 면담 내용을 듣다 보면 목소리에 담긴 뉘앙스, 톤, 어조, 말의 강조, 빠르기, 고저, 드라마틱한 표현, 짧은 시간의 침묵, '어~'하고 말을 끌면서 회상하는 부분 등을 통하여 상대방의 느낌에 관한 일련의 흐름을 연구자도 느끼게 되고 심지어 의식의 흐름까지 포착할 수 있게 된다.

# 해석하기: 무엇을 볼 것인가?

연구참여자가 가슴에서 우러나는 이야기에 주목하여 살펴본다.

대화 중에 상대방이 한번의 호흡으로 쭉 말하는 부분 (thrust), 뉘앙스, 이야기의 구조 등을 통하여 뭔가 중요한 것을 알아차릴 수 있다.

말하는 사람의 마음에 관련된 여러 수준(level)에 따라 보이는 것을 더 세심하게 살펴본다 (articulating)

연구자의 역량만큼 보이게 된다; 얼마나 연구주제를 깊이 있게 다룰 것인가에 따라 보이는 것이 달라진다.

새로운 통찰이 생기거나 연구참여자가 뭔가 정정해 주면 그쪽 방향에 따라 다시 세심하게 살펴보게 된다 (articulating)

여러 개의 단락을 통해 좀더 큰 부분을 찾아본다. 시간 축 위에 이야기를 전개시켜 본다.

# 공감적 내성 원리에 따라

상대방의 말에 판단을 하지 않고, 있는 그대로 느낀다.

가슴으로 서로의 대하여 중요한 부분을 끄집어내도록 (evoke) 한다. 그 사람이 한 말을 전체적으로 프로세싱하여 (연역적으로) 어떤 결론에  도달하는 방식과는 다르다.

오디오를 들으면서 상대방의 목소리에 담겨있는 데이터를 있는 그대로  받아들이고 요약하거나 해석하지 말고 판단하지 않는 식으로 따라간다.

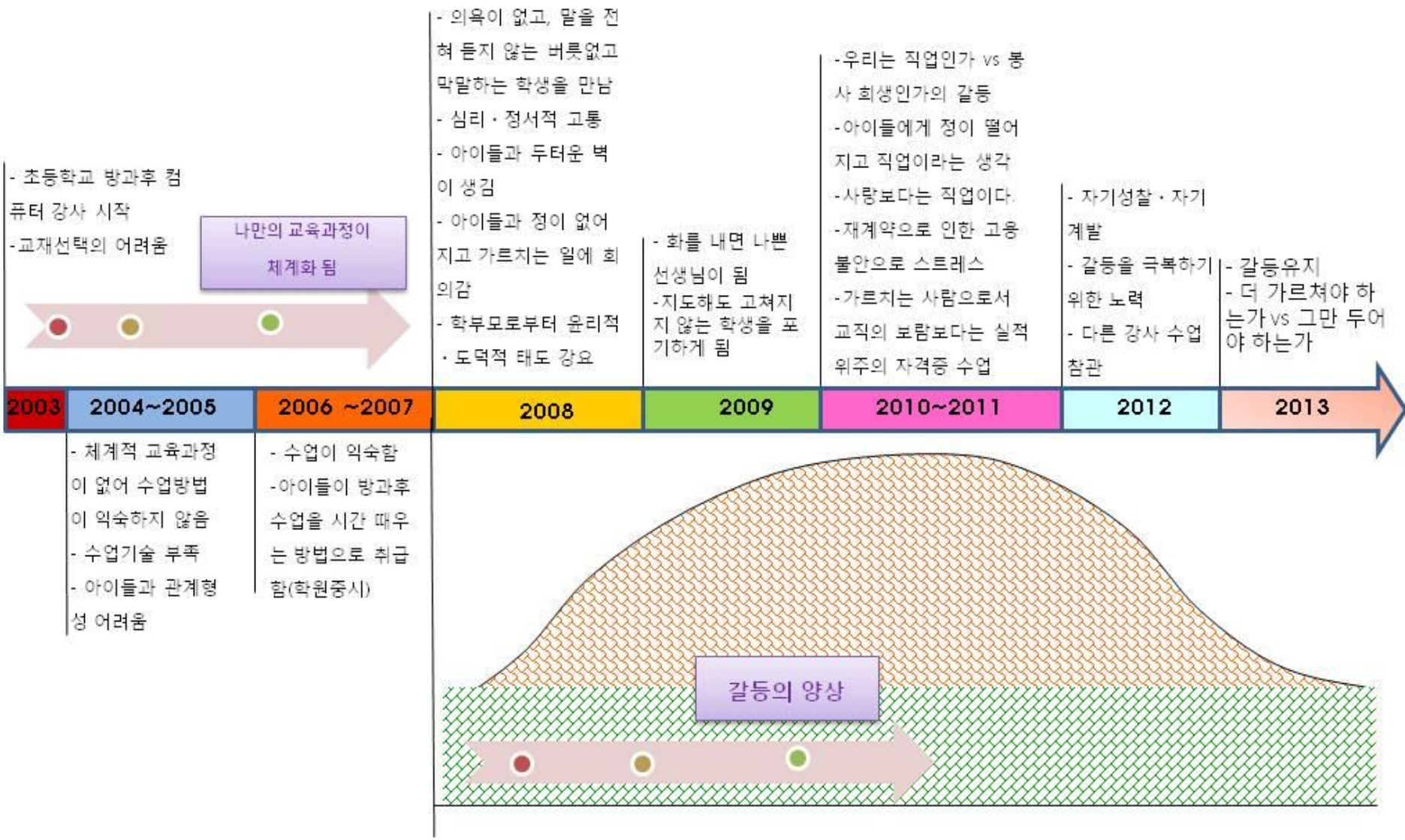
%다른 방법과의 차이: 'I' feeling을 온전히 따라간다, (인간 경험의 다층적-유기적 측면, 대화에서 자신의 경험을 말할 때 분절된 형태로 표현하기 마련이고, 연구자는 자의적으로 분절된 부분을 자신도 모르게 이어나가는 식으로 과대해석을 할 수 있으므로 주의해야 한다)

# 시간 흐름표 예시 1

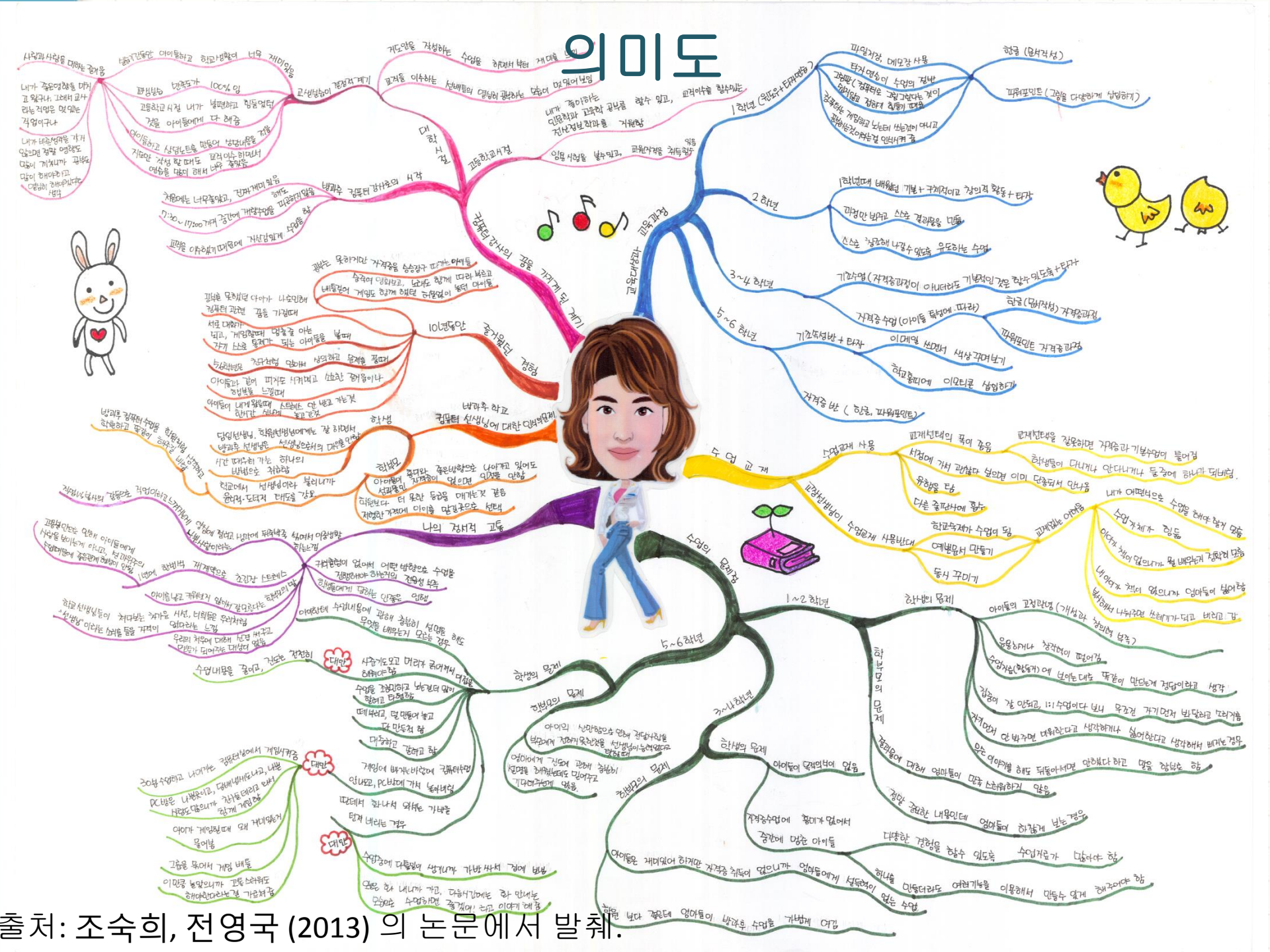



Time line

# 시간 흐름표 예시 2




출처: 조숙희, 전영국 (2013) 의 논문에서 발췌.




출처: 조숙희, 전영국 (2013) 의 논문에서 발췌.

# 글쓰기

2-3명의 사례를 다루는 경우에 각각의 사례에 대한 초상을 읽는 독자가 그 사례를 충분히 이해 할 수 있도록 묘사하는 것이 좋다

마치 연구자의 눈으로 해석해 나가는 듯이 글쓰기를 할 때 독자들이 쉽게 공감하면서 읽어 나갈 수 있을 것이다.

각 사례에 대한 묘사가 끝나면 사례간 고찰(cross case discussion)을 해 줌으로써 독자가 자연스레 사례간 비교를 하도록 글쓰기를 한다.

한 사례를 잘 이해하면 그것이 본질적으로 고유하지만 각 사례가 공통적인 부분을 보여 줄 수도 있다라는 관점에서 에 관한 입지를 정당화

면담 자료에 나타나는 여러 가지 스레드(이야기의 실타래)를 보면서 삼각측정법을 적용함으로써 타당성을 확보

# 참고문헌


전영국 (2017). 질적 연구에서 사용되는 면담 및 심층면담에 관한 비교 고찰. 열린교육연구, 25(1), 147-168.

전영국, 배성아, 이현주(2013). 초상화법에서 사용되는 심층면담에 관한 탐구: 동반자적 관계 형성과 주관적 요소 탐색을 중심으로. 교육인류학 연구, 16(3), 1-29.

전영국, 윤지현 (2016). 수학정보 영재반 학생의 고고보드 창작 프로젝트 활동에 관한 질적 분석. 과학영재교육, 8(2), 90-107.

전영국, 이현주(2016). 질적 연구 방법으로서의 초상화법 소개와 특징 고찰. 교육문화연구, 22(4), 5-23.

전영국, 정현주 (2016). 물의 마음으로 학생들을 대하는 어느 도덕 교사의 초상. 교사교육연구, 55(4), 512-525.

정현주, 전영국 (2014). 초상화법으로 탐구한 중학교 교사의 정체성 및 비전에 관한 인물 사례. 교사교육연구, 53(1), 127-142.

조숙희, 전영국 (2013). 초등학교 방과후 컴퓨터 강사의 초상: 컴퓨터 수업 경험에 관한 질적 연구. 초등교육연구, 26(4), 149-171.