

# 케이스워크 實際에 있어서 役割理論의 活用に 關한 考察

—A Study on Application of Role Theory to Social Casework Practice—

朴 丙 錫

〈서울대학교 大學院 社會福祉學科 博士課程〉

目	次
I. 序 論	1. 調査段階
II. 社會事業에서의 役割 定義	2. 診斷段階
III. 役割理論의 概念 및 構成	3. 介入과 治療段階
IV. 役割理論의 케이스워크 實際에의 活用	V. 結 論 〈參考文獻〉

## I. 序 論

오늘날의 케이스워크는 理論的 體系나 接近方法에 있어서 매우 다양해지고 있다. 다시 말해 1950년대까지 精神分析理論을 기반으로 하는 케이스워크를 유일한 것으로 생각하여 그것과 다른 見解를 허용하지 않고 도태시켜 버리려는 생각에서 벗어나 케이스워크의 理論이나 方法論에 있어 그 다양성을 인정하고 발전하게 된 것이다.”

이러한 상황의 일단은 1969년 5월 샬럿데 타올(C. Towle)女史를 기념하기 위해 개최된 “케이스워크 理論의 現狀을 評價하기 위한 심포지움”에서 잘 나타나고 있다. 여기에서 케이스워크 理論을 과연 어디까지 결정해야 할 것인가의 곤란한 점을 인정하면서도 최종적으로 다음과 같은 7가지 접근분류가 試圖되었다.” 즉 (1) 心理社會的 接近法(psychosocial approach), (2) 機能的 接近法(functional approach), (3) 問題解決 接近法(problem solving approach), (4) 行動修正 接近法(behavioral modification approach), (5) 家族集團治療 接近法(family-group treatment approach), (6) 危機指向의 短期治療 接近法(crisis-

- 1) S. Briar and H. Miller, *Problems and Issues in Social Case Work*, The Free Press, 1971, p.3.
- 2) R.W. Roberts and R.H. Nee, *Theories of Social Case Work*, The Univ. of Chicago Press, 1970.

oriented brief treatment approach), (7) 成人社會化接近法(adult socialization approach) 등이 그것이다.

또한 최근에는 體系 接近法(system approach), 實存主義的인 思想과 哲學에 기초한 케이스워크(existential casework), 그동안의 케이스워크의 成果에 대한 調查를 통해 개발된 課題指向的인 케이스워크(task-centered casework), 生態學에 기초를 둔 생활모델의 케이스워크(life model casework) 등의 理論化가 活性化되어 가고 있으며, 또한 이들 諸理論의 統合的 折衝的 接近方法도 강하게 주장되고 있다. 다시 말해 지금까지 精神分析理論을 기반으로 했던 接近方法에서 탈피하여 현저하게 연구, 발전되는 社會科學이나 行動科學의 諸理論을 받아들여 實踐上의 새로운 活用化를 모색하고 있는 것이다.

이런 점에서 役割理論은 社會事業에서 活用하는 인접과학분야의 연구결과 중에서 個人과 狀況을 연결시키려는 케이스워크 實踐上의 試圖에 특히 적합하다고 할 수 있다. 왜냐하면 인간을 전체환경내에서 이해하고 무질서한 役割體系에 그 근원이 있는 個人의 정서적인 문제를 식별하는데 있어 役割理論은 상당한 有效性을 갖기 때문이다. 뿐만 아니라 이 理論은 그러한 要因들이 밝혀짐으로써 治療方針의 수립에도 적절한 도움을 주며 個人을 둘러싼 役割關係內에서 그에게 해로운 要因뿐만 아니라 治療的인 잠재력을 발견하는데도 유용하기 때문이다.

사실 社會科學에서 사용할 수 있는 공통적 言語로서 요즈음 빠른 속도로 발전하고 있는 분야는 役割理論이다. 役割의 문제는 巨視的인 입장에서 뿐만 아니라 微視的인 입장에서 모두 관심을 가지는 분야로서 役割과 人間의 相互作用에 초점을 맞추고 있다. 여기서 巨視的인 입장이란 役割을 이미 주어진 것(특히 社會構造로부터 결정된)으로 보고 그 주어진 役割을 얼마나 個人이 內面化시켜 役割遂行을 잘 하는가 하는데 관심을 가지는 것이고 微視的인 입장이란 役割을 수행하는 사람들이 어떻게 하여 役割成果를 올리는가에 관심을 가지고 영향을 주는 變數를 獨立變數로 놓고 因果關係를 구명하려 하는 것이다.<sup>3)</sup>

本稿에서는 일반적으로 社會事業에서 규정하는 役割에 관한 定義를 살펴 보고, 役割理論의 諸概念을 정리하여 構成해 봄으로써 이러한 役割理論이 케이스워크 實際에 있어서 어떻게 活用될 수 있는가 하는 점에 대해 알아 보고자 한다.

## II. 社會事業에서의 役割 定義

役割概念은 社會事業 내외에서 여러가지로 定義되어 왔다. 그 의미는 다양했으며 '役割'

3) 오세철, 조직행동, 博英社, 1982, p.22.

특히 ‘社會的 役割’은 여러 社會的 그리고 人間相互關係的 狀況들의 하나의 배치로서 적용되어 왔다. 대부분의 學者, 實務者들은 役割概念을 지정된 地位속의 個人을 규제하는 行動으로서 이용함으로써 役割 및 役割行動은 일반적으로 地位를 갖고 있는 사람이 그 地位가 갖는 義務와 權利에 맞추어 他人들에게 어떻게 대하여야 되는지를 보여 주고 있다.

도이취(Deutsch)와 크라우스(Krauss)는 “個人은 많은 地位 體系內에서 한 위치를 점유하고 그러한 地位 體系는 다른 地位와의 相互關聯속에서 그 자신이 차지하는 바를 나타내는, 또한 그 相互關聯이 어떻게 나타나는지를 보여주는 하나의 地圖로 간주되는데, 따라서 個人的 地位는 이와 같은 地圖上의 하나의 위치로서 表示되는 것”이라고 했다.<sup>4)</sup> 다시 말해 地位는 일반적으로 다른 사람과의 關係를 의미하며, 그것은 다른 地位의 個人들과의 去來를 조정하는 일련의 義務 및 權利에 입각해서 그 個人을 특징지워 준다. 예를 들면 ‘어머니’라는 地位는 어떤 權利—존경과 순종—를 의미함과 동시에, 義務—육체적, 정서적 부양—를 의미한다. ‘中産層階級’이라는 地位는 한 個人을 하나의 社會經濟的 地圖上에 올려 놓아 그로 하여금 자기가 원하는 위치를 유지하려면 그 地域社會內에서 거기에 따르는 양식에 복종하게 함으로써 그가 어떤 特權과 階級을 갖도록 하는 것이다. 마찬가지로 地位는 많은 個人들간의 相互作用과 去來를 포함하므로 社會事業機關에 근무하는 社會事業家는 要 敎護者들, supervisor들, 行政家들, 및 다른 여러 社會事業家들과 相互作用과 去來를 가져야 하는 것이다.

이와 마찬가지로 일반적인 社會事業에서의 役割概念 또한 個人的 行動形態에 대한 社會的 決定要因과 個人이 社會의 한 構成員으로서 갖는 地位에 대해 着점을 두고 있다.<sup>5)</sup> 役割은 그것이 社會行動의 次元 뿐만 아니라 個人的 表現手段을 의미하기 때문에 社會事業에 있어서는 상당한 의미를 가지는 것이다.

일반적으로 役割行動의 결정요소는 個人的인 것 뿐만 아니라 社會的인 요소도 포함되므로 이 양쪽이 모두 고려되어야 한다고 알려져 있다. 이런 점에서 아커만(Ackerman)은 役割을 心理的 過程과 社會的 過程, 2가지를 이어주는 하나의 ‘다리’로 보았다.<sup>6)</sup>

또한 헬렌 펄만(Helen Perlman)에 의한 役割의 定義를 보면 다음과 같다.<sup>7)</sup>

“役割의 概念은 他人과의 關係에서 형성되는 地位나 機能에 의한 인간의 行動形態 및 行

4) M. Deutsch and R.H. Krauss, *Theories in Social Psychology*, New York.: Basic Books, 1965, pp.15~18.

5) 이에 대해서는 다음과 같은 문헌에 공통적으로 잘 나타나 있다.

C.R. Atherton, S.T. Mitchell and E.B. Schien, “Usig Points for Intervention”, *Social Casework*, Vol. 52. No. 4. April, 1971, pp.223~233.

H.H. Perlman, *Persona: Social Role and Personality*, The Univ. of Chicago Press, 1968.

H.S. Strean, “The Application of Role Theory to Social Casework”, in H. Strean(ed.) *Social Casework: Theories in Action*, N.J.: Scarcrow Press, 1971.

6) Nathan Ackerman, *The Psychodynamics of Family Life*, New York: Basic Books, 1954.

動樣式으로 볼 수 있는데 이러한 行動形態는 다음의 몇가지 力動的 要素에 의해 선택되고 형성되며 특색지워진다. 첫째, 인간의 欲求와 欲望—의식적이든 무의식적이든 인간이 원하는 것, 둘째, 인간이 취해야 되는 地位나 機能에 있어서(관습, 전통, 습관에 의해서) 부과되는 相互義務와 期待에 대한 思考들, 셋째 個人的인 義務 및 期待와 他人과의 關係에서 생기는 義務 및 期待 사이의 양립성과 갈등 등이 그것이다”. 이러한 펄만(Perlman)의 役割에 대한 定義는 社會事業 實踐分野에서 자주 사용되며 적용되고 있다.

프로렌스 홀리스(Florence Hollis) 역시 行爲基準 혹은 規範으로서 役割의 概念이 사용될 수 있음을 지적하면서 社會的 機能遂行的 正常性 혹은 適合성을 評價하는 요인으로서 케이스워크 診斷過程에서 役割概念의 중요성에 대해 언급하고 있다.<sup>8)</sup>

따라서 인간의 社會的 機能의 回復, 社會的, 個人的 資源의 제공, 인간의 社會的 機能障 碍의 豫防이라는 社會事業의 機能面을 고려할 때, 社會事業實際에 있어서는 役割概念을 인 간의 內面的, 心理的 過程과 社會的 過程을 상호연관시키는 매개체로 보아 인간의 社會的 適應面을 향상시키는 중요한 요소로 생각하고 있음을 알 수 있다.

### III. 役割理論의 概念 및 構成

도이취(Deutsch)에 의하면 “役割理論은 모든 科學理論 중에서도 理念的인 科學理論과는 가장 거리가 멀다. 왜냐하면, 그것은 相互關聯性 및 커뮤니케이션의 규칙이라는 면에서 가장 효과없이 구성되어 있으며, 概念 자체의 특성에 대해서 그 一致性을 찾기가 힘들기 때문이다. 그러나 반면에 役割理論은 예외적으로 經驗分野에 있어서는 잘 구성되어 있으며, 또한 다른 여러 科學理論이 취급하지 않은 社會行動의 分析이라는 점에는 잘 접근된다”고 했다.<sup>9)</sup>

役割理論은 아직도 비교적 새로운 연구분야로서 理念的인 科學理論과는 거리가 있지만, 研究의 立場, 觀點, 見解, 用語上의 統一이라는 독특한 영역에서는 이미 그 진가를 발휘하고 있다고 하겠다.

여러 社會事業分野에서 活用될 수 있는 일반적인 役割理論의 주요 構成要素들을 보면 다음과 같다.

#### (가) 役割學習(learning of roles)

役割에 대한 學習에 兪점을 기울인 최초의 학자는 조지 미드(George H. Mead)이다. 그

7) H.H. Perlman, "Intake and Some Role Considerations", in Cora Kassius(ed.) *Social Casework in the Fifties*, Family Service Association of America, 1962, pp.163~174.

8) F. Hollis, *Casework: A Psychosocial Therapy*, Random House, 1964, pp.186~187.

9) M. Deutsch and R.H. Krauss, *op. cit.*, pp.15~18.

는 자신만이 하는 놀이(self-play)와 타인과의 게임(game)이라는 2단계를 분류하면서 여기에 따라 對人關係에 대한 個人의 能力의 評價를 하게 되고 또한 '자기 자신을 타인의 영역에 투입'시킬 수 있는 능력을 배우게 된다는 것이다. 이것은 役割學習의 의미를 가장 잘 대변해 준다고 할 수 있다.

(나) 役割模糊性(role ambiguity)

役割模糊라고 하는 것은 특정한 地位內에 포함되는 權利 및 義務에 대한 役割期待들이 명확하지 못한 경우를 일컫는다.

헬렌 펄만(Helen Perlman)은 역할모호를 겪은 대표적인 인물을 老人들로 보았으며, 다른 예로서는 入養兒童이 사랑이나 양육을 지나치게 원하지 않음에도 불구하고 그러한 능력을 구하고자 하는 養父母 및 명확하지 않은 상태의 問題에 대해서 무작정 도움을 요청하는 社會事業機關의 要救護者들을 들었다.<sup>10)</sup>

(다) 役割群(role set)

하나의 役割은 하나 또는 그 이상의 반복되는 活動들로 구성된다. 그리고 하나의 地位는 하나 또는 그 이상의 役割로 示정되는 社會的 空間上의 位置이다. 이 關係를 다른 면에서 보면 單一役割 속에는 여러 개의 活動이 있을 수 있고, 單一地位에는 여러 개의 役割이 있을 수 있으며, 또한 個人은 여러 개의 地位를 가질 수 있다. 그러므로 役割群이란 個人이 어떤 특정한 社會的 身分을 차지하는데 있어서 役割關係들의 보충을 말한다. 한 특정한 社會的 身分은 하나만의 關係된 役割을 포함하기도 하고 또는 關係된 役割의 하나의 集團을 포함하기도 하는데, 이것은 社會構造의 기초가 되는 특징이라고 할 수 있다.

(라) 役割에피소드(role episode)

비교적 公式化되고 體系화된 狀況 속에서 이루어지는 役割取得過程을 圖式化하여 이해하는 데는 카츠(Katz)와 칸(Kahn)의 소위 '役割에피소드'가 도움이 된다.<sup>11)</sup> 이 圖式은 公式的 組織狀況內에서 이루어지는 과정을 그린 것이지만, 확대해석하면 일반적인 役割社會化(role socialization)過程도 동일한 기본양식 속에서 이루어진다고 할 수 있다.

役割傳達와 役割受容은 다음과 같은 네개의 概念에 토대를 두는데, 서로 연관을 짓기 위하여 요약하면 다음과 같다.

- 1) 役割期待(role expectations) : 조직의 어떤 地位를 차지하는 사람의 行動에 적용되는 評價基準
- 2) 傳達된 役割(sent role) : 役割期待에서 나오는 커뮤니케이션으로 이루어지며, 中心

10) H.H. Perlman, *op. cit.*, p.151.

11) Daniel Katz and R.L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, John Wiley and Sons, Inc., 1966, pp.182~183.

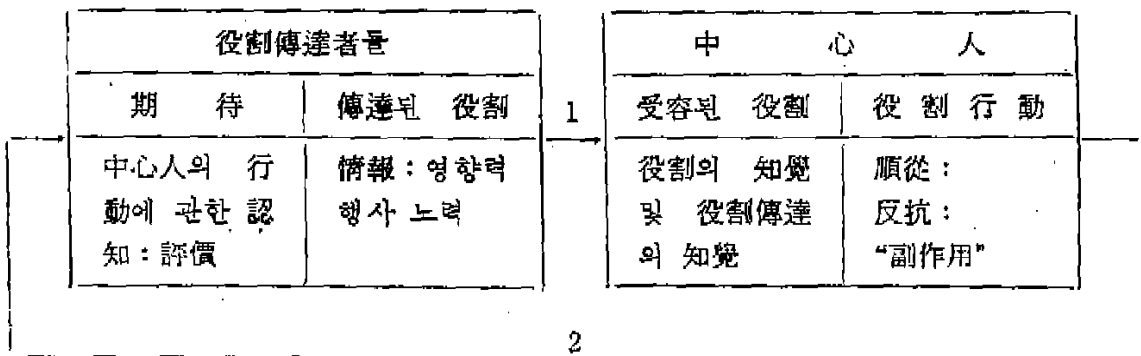
人에게 영향을 미치려는 役割群의 構成員들에 의하여 전달되는 것.

3) 受容된 役割(received role) : 中心人이 자기에게 향한 役割傳達를 지각하는 것.

4) 役割行動(role behavior) : 中心人이 受容한 복잡한 情報과 영향에 대하여 반응하는 것

이상 네개의 概念은 각각 하나의 事件(event)이며, 전체로서 하나의 順序(role episode)를 이루는 것으로 생각할 수 있다. 役割期待와 傳達된 役割은 役割群의 다른 구성원들의 動機, 認知, 및 行動과 관련이 있고, 受容된 役割과 役割行動은 中心人의 動機, 認知, 및 行動과 관련된다. 이런 順序는 다음과 같은 그림으로 나타낼 수 있다.

<役割에피소우드의 模型>



出處 : Daniel Katz and R.L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, John Wiley and Sons, Inc., 1966, p.182.

우리는 여기서 役割傳達者들을 케이스를 담당하는 社會事業家로 보고, 中心人을 要救護者로 볼 때 役割 에피소우드에 따른 케이스웨어크의 過程을 그려 볼 수 있을 것이다.

또한 이와 유사한 役割理論에 대한 포괄적인 검토는 비들(Biddle)과 토마스(Thomas)에 의해 이루어졌다.<sup>12)</sup> 그들은 役割分析學者들에 의해 사용되는 行動에 대한 기본적 개념 및 구성이 規定(prescription), 叙述(description), 制裁(sanction), 實踐(action), 評價(evaluation)로 되어 있음을 밝혔으며, 그리고 이러한 분야들에는 實踐간의 叙述的인 유사성이 있고, 또한 이들 상호간에는 기본적인 行動概念을 식별할 수 있는 방법이 있음을 밝혀내었다 이에 대해 자세히 기술하면 다음과 같다.

- 1) 規定 : 인간행동을 統制하는 가장 강력한 요소를 말하며, 그것은 行動의 여러 부분간의 相互作用으로 나타나고 어느 정도 統制되기 때문에 중요한 요소가 된다. 이러한 役割規定의 의미는 스트린(Strean)에 의해서 케이스웨어크 治療에 활용되었는데, 그는 케이스웨어크에서 모든 要救護者는 社會事業家에 의해서 특수한 役割을 수행하도록 유도된다고 하면서 規定된 役割이 要救護者의 期待에 만족스럽지 못할 때 要救護者-社

12) B.J. Biddle and Edwin Thomas, *Role Theory*, John Wiley and Sons, Inc., 1966.

會事業家 사이에 긴장이 생긴다고 하였다.<sup>13)</sup>

- 2) 敘述 : 사람들이 영향력이 있거나 評價的인 부수물이 없이 事件, 過程 및 現象을 일으키는 行動을 말하는데 ‘概念’, ‘期待’, ‘豫見’ 등과 같은 用語들은 敘述이라고 할 수 있다. 敘述的 役割期待는 精神治療와 社會事業分野에서 많이 연구되어 왔는데, 예들들어 레나드(Lennard)와 번스타인(Bernstein)은 役割期待를 治療狀況에 활용하는 방안을 연구했으며, 오버올(Overall)과 아론슨(Aronson)은 社會경제적으로 低所得層에 있는 要救護者의 役割期待에 關해서 연구했다.
- 3) 制裁 : 他人의 行動修正을 위해 개개인으로 하여금 行하게 하는 행동으로서 이러한 行動修正은 일반적으로 一致性을 이룬다. 또한 이것은 制裁行動이 義務로서 他人의 役割이 되게 한다.
- 4) 實踐 : 이미 學習되어 왔으며, 目標指向性 및 自發性이라는 바탕에서 눈에 보이는 顯저한 行動을 말하는데 이것은 役割遂行으로 나타난다.
- 5) 評價 : 앞서 말한 實踐이 인정받을 수 있는지의 有無에 따라 評價가 이루어진다. ‘優先權’, ‘價值’, ‘영향력’, ‘존중’ 등과 같은 用語들이 評價的 行動의 범주에 속한다.

(마) 役割補完 및 無補完(role complementarity and discomplementarity)

家族과 같은 조그만 社會集團도 어느 수준의 안정감 및 균형을 획득하며, 集團의 모든 구성원은 集團의 다른 구성원간의 關係에 있어서 分配된 役割을 가진다. 하지만 이러한 分配된 役割을 個人이 가질 수 없을 때 補完을 해야만 되는 경우가 발생하는데, 일반적으로 이러한 役割補完의 실패요인을 보면 1) 각 個人이 갖는 認識의 차이, 2) 각 個人의 役割의 차이, 3) 각 個人이 갖는 割當의 차이, 4) 道具的 手段의 차이, 5) 文化價值指向上的의 차이 등을 들 수 있다.

(바) 役割갈등(role conflict)

役割概念에서 중요한 것은 役割갈등이다. 役割갈등은 실질적인 期待役割에 의한 役割갈등상황과는 구별되어야 한다. 役割갈등은 비합법적이거나 모순된 期待로부터 생겨나는 役割內(intra-role)갈등 및 役割間(inter-role)갈등까지 포함하며, 모순적인 期待에 직면하게 됨을 인식케 되는 위치에 있을 그 순간에도 役割갈등을 겪는다고 할 수 있다.

役割갈등상황에 대해서는 많은 社會科學者들에 의해 分析되었다. 그중에서도 뉴콤브(Newcomb)와 하틀리(Hartley)에 의하면 學校社會事業家は ‘질서유지’라는 行政的 役割과 ‘교사’라는 教育的 役割이 있지만 地位上은 하나인데 이러한 두개의 準據集團에 의해 그 役割이 달리 定義될 때 役割갈등이 생기며, 또다른 경우는 두개의 準據集團에 의한 상대자로서

13) H.S. Strean, "Role Theory, Role Models and Casework: Review of the Literature and Practice Applications," *Social Work*, Vol. 12, No. 2, April, 1967, pp. 77~88.

다른 地位를 갖게 될 때 생기는데 예를 들면 軍隊社會事業家は 사무실에서는 軍人으로서, 그리고 병원에서는 治療者로서 갖게 되는 모순된 役割期待를 갖게 되는 경우가 있음을 밝혔다.<sup>14)</sup>

한편 役割갈등과 유사한 役割不適合(role inadequacy)이 있는데, 이것은 役割補完이 실패한 것으로 個人이 교육, 훈련의 부족 및 기타 여러가지 制約때문에 役割期待를 성취시킬 수 있는 能力이 부족할 때 생기는 것이다. 또한 役割不一致(role incongruency)란 자신의 役割에 대한 인식이 他人들의 期待와 다를 때 생기는 것이다.

#### (사) 可視的 役割과 暗示的 役割(explicit and implicit roles)

役割은 可視的일 수도 있고 暗示的일 수도 있다. 可視的 役割은 의식적이며 관찰할 수 있는 役割을 말한다. 일반적으로 去來體系에 있어서 양쪽 참여자는 서로 자기들의 役割에 대해 의식한다. 要救護者로서 社會事業機關에 오거나 혹은 자신이 要救護者라고 말하거나, 또 要救護者로서의 役割을 수행하는 個人은 可視的 役割을 한다고 할 수 있으며, 그러한 것을 인식 못하거나 항상 의식하지 못하는 사람의 役割은 暗示的이라고 할 수 있다.

## Ⅴ. 役割理論의 케이스워어크 實際에의 活用

케이스워어크는 일정한 過程에 따라서 조직적으로 전개함으로써 實際上的 實效를 거둘 수 있다. 일반적인 케이스워어크 實際過程은 첫째, 社會的 調查(social study)段階, 둘째, 診斷(diagnosis)段階, 셋째, 介入(intervention) 및 治療(treatment)段階의 諸過程을 거치게 된다. 물론 학자에 따라서는 이 첫단계를 調查(investigation), 事實究明(exploration)이라는 用語로도 표현하며, 헬렌 필만(Helen Perlman)은 開始期(beginning phase)란 말도 쓰고 있으며, 고든 헤밀톤(Gordon Hamilton)은 調查(study)란 말과 初期過程(intake)이란 말도 함께 사용하고 있다.

그러나 여기서는 調查段階, 診斷段階, 介入과 治療段階의 三過程에 있어서 役割理論이 어떻게 活用되는지에 대해 살펴보고자 한다.

### 1. 調查段階

케이스워어크 實際過程의 제 1 단계인 接受시 調查段階에 있어서 役割理論의 活用은 크게 두가지로 분류해서 사용되어 진다. 즉 첫째, 要救護者の 원조요청에서부터 원조를 줄수 있도록 유도하는 것과, 둘째 問題 그 자체 뿐만 아니라 問題를 지니고 있는 要救護者를 이해

14) T. Newcomb and E.L. Hartley, *Readings in Social Psychology*, New York: Holt, 1967, pp. 2~5.



하도록 유도하는 것이다.

일반적으로 調査段階에서는 役割긴장이 생기는데 이것은 社會事業家가 要救護者에 대하여 問題의 원인을 제공받기를 원하는 반면, 要救護者는 社會事業家로 하여금 원조를 요청함으로써 생기는 役割不一致 때문에 발생하는 것이다. 이것은 특히 中産層의 社會事業家와 低所得者層의 要救護者와의 關係일 때 더욱 심하다. 따라서 이 調査段階에서 役割理論의 活用은 要救護者-社會事業家 사이의 쌍방의 役割期待를 分類化시켜서 그들 각각의 地位와 任務에 대하여 어느 정도 一致될 수 있도록 해 주어야 한다.

펠만(H. Perlman)의 말처럼 “케이스워크의 초기 개입단계의 목표는 신청자로 하여금 要救護者로서의 役割을 할 수 있도록 하는 것”이다. 하지만 社會事業家는 초기단계에서 신청자를 완전한 要救護者로 못을 막아 인식해서는 안되는데, 왜냐하면 社會事業家는 신청자와 더불어 현재 및 미래의 相互作用에 대해서 기본적인 계약이 체결되기 전에는 要救護者를 가지는 게 아니기 때문이라고 또한 강조했다.<sup>15)</sup>

그러나 社會事業家는 얼마후 신청자로 하여금 要救護者로서, 社會事業家와 더불어 關係를 형성케 하고, 定期的인 약속을 갖게 하고, 社會心理的 問題에 대한 어떤 責任을 느끼게 하고, 또한 현재와 과거의 비밀을 토로하게 하거나, 社會事業家의 지지적이며 분석적인 말에 경청하기를 期待한다. 하지만 役割補完이 이때 잘 이루어지지 않음으로 인해서 초기 단계에서는 종종 關係形成을 맺지 못하게 되는 경우가 많다.

따라서 社會的 調査는 社會事業家가 經濟社會的, 文化的, 心理的인 자료를 수집, 검토하면서 社會認識의 수준을 알아야만 하는 그러한 社會心理的인 過程이기 때문에 役割概念은 社會事業家로 하여금 要救護者의 精神的, 社會的, 身體的, 文化的인 諸要素에 의한 役割群과 地位群을 잘 파악하여 그러한 현상을 잘 이해하게 하는데 도움을 제공하게 되는 것이다

## 2. 診斷段階

役割理論이나 分析은 케이스워크 實際過程의 제 1 단계인 社會的 調査를 하는 동안에 수집된 事實로부터 推論을 해서 이러한 推論을 체계적인 방법으로 조작하여 포괄적인 社會心理的인 診斷이 내려질 수 있도록 하기 때문에 이러한 役割理論은 社會事業家로 하여금 제 2 단계인 診斷을 보다 정확히 내리게 하는데 도움을 준다. 보다 個別화된 診斷은 社會事業家가 要救護者의 主觀的인 役割 및 役割 關係形成의 期待에 대한 해석을 이해하려고 노력하며, 또한 社會事業家가 要救護者의 役割組織內에서 자기 자신 및 타인의 役割義務를 보는 방법에 매우 민감해 질 때 나온다.

15) H.H. Perlman, *op. cit.*, pp.163~174.

보엠펜(Boehm)의 役割理論을 사용한 診斷分類를 보면 다음과 같다.<sup>16)</sup> 여기서 그는 개개인의 役割遂行을 分類하여 모든 要救護者들을 役割遂行者로 보면서 診斷을 보다 더 포괄적으로 내렸으며, 治療介入을 위한 명확한 방향을 제시해 주고 있다.

<제 1 수준(level I)>

役割遂行이 최소한의 社會基準까지도 침해하고 要救護者의 役割組織內的 個人 및 集團에게 위기를 초래하게 한다.

<제 2 수준(level II)>

役割遂行이 최소한의 社會基準은 충족시키나 役割組織內的 個人과 集團에게 위기를 초래하게 한다.

<제 3 수준(level III)>

役割遂行이 役割組織內的 구성원들을 위해서 최소한의 社會基準을 충족시켜 주나 잠재적인 役割遂行과는 균형이 잡혀져 있지 않다.

<제 4 수준(level IV)>

役割遂行이 役割組織內的 구성원들을 위해서 최소한의 社會基準을 충족시켜 주면서 잠재적인 役割遂行도 할 수 있는 상태이다.

따라서 <제 1 수준>에 속하는 要救護者는 法庭이나 이와 유사한 기관의 社會事業家에게 원조를 요청하게 되고, <제 2 수준>에 속하는 要救護者는 役割遂行이 손상된 사람들로 이루어진다. 그리고 <제 3 수준>에 속하는 要救護者들에게는 公衆保健 프로그램 및 서어비스 등이 필요하게 되며, <제 4 수준>에 속하는 要救護者들에게는 아무런 도움의 필요성이 생기지 않게 되는 것이다.

한편 客觀的인 診斷은 要救護者를 현재 처해 있는 수준에서 있는 그대로 受容하여 社會事業家 자신의 先入見을 배제시킴으로써, 또한 社會事業家가 그 자신의 役割期待를 要救護者 및 要救護者의 의미있는 他人으로서의 期待役割과 비교함으로써 잘 나타낼 수 있다. 따라서 要救護者의 役割 부여에 있어서 가장 중요한 매개체가 '規範', '價値觀'이므로 社會事業家는 診斷을 내리는데 있어서 이것을 꼭 자료로 이용해야 한다.

켈만(Kelman)은 社會事業 役割에 內在해 있는 社會事業家의 倫理的 딜레마를 처리하는데 있어서 첫째, 일종의 상호영향을 주는 상황에서 社會事業家가 要救護者를 위해 자기의 價値를 표시해 주고 그들로 하여금 거기에 반응을 보이도록 하고, 둘째, 變化를 고려할 때 要救護者의 價値가 관심의 핵심이 되어야 하며 그것이 要救護者의 유도된 행동을 측정해 볼 수 있는 기준으로 이용되어야 하며, 셋째, 社會事業家는 專門的 技術을 이용함으로써

16) W.W. Boehm, "The Social Work Curriculum Study and Its Implications for Family Casework", *Social Casework*, Vol. 40, No. 8, October, 1959, pp.118~124.

要救護者의 선택 능력과 자기자신의 價値를 확대시킬 능력을 향상시키는 경험을 제공해야 한다고 주장했다.<sup>17)</sup> 하지만 이것이 그렇게 간단하게 해결되는 것은 아니고 價値에 대한 自我認識과 專門家로서의 知識과 技術로 무장하게 되며 社會事業家は 融通성과 誠實性 사이에 균형을 유지하는 과제를 가짐으로써 더 나은 診斷을 하게 되는 것이다.

그러면 이제부터는 케이스워크 實際分野에서의 診斷段階에 있어서 그 活用に 대해 알아보겠다.

### 〈家族診斷과 治療〉

社會的 相互作用을 강조하는 役割概念은 갈등과 긴장상태에 빠져있는 家族들을 診斷하고 治療하는 社會事業의 능력과 활동을 강화시켜 왔다. 많은 家族治療家들은 의뢰되어 온 要救護者를 단순히 병든 實體로서 보는 것 보다는 오히려 家族內의 役割遂行에 있어서 만족스럽지 못한 家族體系에 그 초점을 두고 있다. 예를 들면 학교가는 것에 공포증을 느끼고 있는 兒童에 대해, 家族治療家들은 父母와 떨어져야 한다는 격리공포를 가진 환자로서 뿐만 아니라, 더 나아가서 家族의 몇몇 下位體系, 즉 父—母, 父母—兒童, 兄弟—兄弟 등등의 役割關係形成의 갈등적 요소를 가진 환자로 간주하는 것이다.

특히 家族內 役割機能面에서의 相互作用 關係에 관해 샬로테 타올(Charlotte Towle) 女史는 상세하게 그 내용을 분류, 설명해 주고 있다. 즉 모든 家族內 役割機能面을 다음 네 가지 유형으로 분류하고 있는데, 1) 役割이 兩親에 의해 공동 분담되어 있는 가정, 2) 父親이 家長으로 강하게 지배하고 있는 가정, 3) 母親이 家長으로 강하게 지배하고 있는 가정, 4) 가정의 책임을 兩親이 모두 회피하고 있는 가정 등이 그것이다. 以上四分類中 問題되는 가정은 2), 3), 4)의 가정유형인 것이다.<sup>18)</sup>

家族診斷에서 어느 유형이 지배적인지 또는 이밖에도 三, 四代를 함께 거느린 家族內 權力構造 關係 등에 각각 役割의 고찰을 통해서도 그 問題의 성격을 診斷할 수 있다.

또한 家族診斷과 治療는 가족 구성원들 사이의 役割期待를 수정하고 명료화하기 위해서 그리고 役割補完을 증진시키기 위한 試圖로서 필요하므로 家族治療는 가족 구성원의 役割遂行을 증진시키는 것으로 볼 수 있다. 따라서 役割概念은 가족 구성원의 機能上的 相互力動性を 명백히 하고, 家族이라는 배경내의 個人 및 集團의 행동을 이해하기 위하여 사용되는 것이다.

### 〈介入 所在地의 탐색〉

케이스워크 活動中에서 診斷的 評價의 한 부분은 要救護者 體系 및 要救護者 生活中

17) H.C. Kelman, "Manipulation of Human Behavior: An Ethical Dilemma for the Social Scientist, *Journal of Social Issues*, XXI, No. 2, 1965, pp. 31~46. (文仁淑外 三人共譯, 社會事業方法論, 보진제출판사, 1980, pp. 54~57에서 再引用)

18) 張仁協, 케이스워크, 南山堂, 1978, p. 136.

어느 地點에서 社會事業家가 介入해야 할 것인가를 결정하는 일이다.

介入 所在地를 찾아 내기 위한 試圖로서 아세튼(Atherton)과 미첼(Mitchell), 쉬엔(Schien)은 要救護者의 問題를 分類하면서 役割理論을 사용했다. 그들의 3가지 주요 범주를 보면 다음과 같다.<sup>19)</sup>

첫째, 합당하고 수용할 수 있는 役割들의 遂行과 관련되어 있는 問題

둘째, 여러가지 問題性を 지니고 있는 役割들의 遂行과 관련되어 있는 問題

셋째, 個人의 행동에 영향을 끼치는 社會體制의 構造上的 問題

여기서 첫째의 예를 보면 疾病으로 인한 役割遂行의 손상, 役割遂行上的 無能力, 役割遂行上的 動機결여, 役割期待에 대한 갈등 및 좌절 등이며, 둘째의 예로는 뚜렷한 대상이 없는 役割遂行, 부적합한 役割模型, 불법적인 행동 및 이탈행위 등이며, 셋째의 예로는 戰爭 폭동, 천재지변 등의 社會體制 전체의 문제를 들 수 있다. 계속하여 그들은 要救護者의 役割갈등에 따른 社會事業家의 役割을 규정했는데, 즉 교육자, 위기개입자, 중개업자(broker), 조정자(mediator), 주창자(advocator) 및 다른 여러가지 役割들을 밝혀 내었다.

### 3. 介入과 治療段階

社會事業家의 介入 및 治療段階에 있어서 役割理論을 活用하는 데에는 다음과 같은 3가지 假設을 前提로 한다.<sup>19)</sup>

첫째, 要救護者의 환경에 있어서 그들이 감수해야 하는 役割은 그의 현재 및 과거의 社會化에 결정적인 영향을 미친다.

둘째, 거짓된 學習과 逆機能的 役割習慣은 정서적, 사회적 장애의 결정적인 원인이 된다

셋째, 社會事業家—要救護者의 關係수립은 새로운 學習을 위한 機會가 된다.

自我와 他者간의 相互作用과 去來의 體系로서의 社會事業家와 要救護者의 關係수립을 고려하면서 役割理論을 治療에 적용해야 하는데, 사실 介入 또는 治療는 役割 상대자로서의 社會事業家와 相互作用을 하는 要救護者의 個別的인 役割遂行으로 구성된 體系로서 이와같은 役割들의 補完은 社會事業家가 要救護者를 이해하기 위해서 필요로 하는 자료를 수집하는데 도움을 준다. 따라서 役割補完의 실패로 인해서 생기는 불균형 상태는 오랫동안의 반복과정의 붕괴를 의미하며, 새로운 體系를 확립해야 함을 제시해 주는데 이렇게 함으로써 學習, 變化 및 治療的 結果를 산출해 주게 되는 것이다.

그러면 이제부터는 이러한 治療時에 강조되는 몇가지 役割概念에 대하여 살펴보겠다.

#### 〈役割誘導〉

19) H.S. Strean, op. cit., pp.32~33.

治療 關係形成에 있어서 要救護者는 社會事業家와의 關係形成을 맺으려 노력해야 하는 반면, 社會事業家는 要救護者로 하여금 자기 役割을 遂行하도록 誘導할 義務가 있다. 따라서 社會事業家와 要救護者는 서로가 똑같이 對人關係의 狀況을 유지, 증진시키는데 필요로 하는 役割遂行上의 誘導하는 노력에 절대적으로 參與해야 한다는 假設이 立證될 수 있다.

役割誘導에 있어서는 精神分析學的 概念인 轉移, 逆轉移, 抵抗의 의미가 잘 사용되어지고 있다.

#### 〈役割設定〉

비록 役割理論이라는 명칭을 사용하지 않았지만 役割理論을 맨처음 적용시킨 사람은 '否定的 治療反應'에 직면했을 때 사용한 프로이드(Freud)였다. 그의 진술에 의하면 精神分析家는 教師, 父母 등의 役割을 수행함으로써, 轉移, 逆轉移, 抵抗 등의 役割誘導를 통해서 환자에게 능력을 키워 주며 결국 精神分析家의 해석에 동화될 수 있도록 해야 함을 보여주고 있다.

그린슨(Greenson)은 要救護者로 하여금 治療者의 보다 성숙된 役割行動을 본받게 함으로써 治療者가 자기자신을 對人關係 및 同一視에 대한 役割模型으로 제공하는 '再教育'에 대해 언급하였으며, 넬슨(Nelson)과 그의 동료들은 治療的 狀況이 모든 가능한 行動과 役割이 수행되어야 하는 무대로서의 '模型的인 治療'를 사용하였다.<sup>20)</sup>

役割理論을 治療的 狀況에 적용시켜 온 연구가들의 공통된 점은 결점이 있는 自我機能을 지닌 個人을 다시 學習시키는 것은 兒童의 學習問題와 유사하다는 것이다. 따라서 社會事業家는 治療的 狀況에서의 효과를 거두기 위해서는 모든 個人의 事例에 대해 力動的인 전개로서 결정된 복잡한 임무와 역할을 받아들여야 하는 것이다.

#### 〈治療의 均衡과 不均衡 문제〉

役割理論의 概念과 構造를 케이스 워크 介入에 活用함에 있어서 社會事業家는 相互作用에 있어 均衡을 증진시키는가 혹은 不均衡 상태를 초래해야 하는가에 대한 선택에 參與함으로써 항상 治療的인 결정을 내려야 한다.

발레이(Varley)가 '障礙靑少年의 治療에 있어서의 役割理論의 活用'에서 밝힌 바에 의하면 社會事業家는 첫째로 초기면접에서 자신의 役割을 要救護者에게 보여 주어야 하며 또한 그와 要救護者가 어떻게 함께 일할 수 있는지에 대하여 말해 주어야 한다고 했으며, 둘째로 社會事業家는 治療하는 동안에 要救護者와 계속 토론을 해야 한다고 했다. 마지막으로 評價過程에 있어서도 要救護者가 參與하게 함으로써 초기의 불안과 공포 및 혼란을 제거시켜 주어야 한다고 했다.<sup>21)</sup>

20) M. Nelson, B. Nelson, M. Sherman, and H.S. Strean, *Roles and Paradigms in Psychotherapy*, New York: Grune & Stratton, 1968.

따라서 社會事業家は 專門家로서의 자신의 役割目錄(role repertoire)을 가짐으로써 원조가 필요한 要救護者에게는 원조를 제공하는 중개자, 주창자, 지도자, 옹호자, 전문가, 추종자가 되어야 하며, 또한 要救護者로 하여금 個人의 성장과 발달에 관계가 있는 社會的 役割을 담당하게 하고 강화할 수 있도록 도와주는 役割을 수행해야 하는 것이다.

## V. 結 論

役割理論은 社會事業家が 要救護者에게 원조를 제공함으로써 實務者の 役割目錄을 概念化하는데 특히 많은 공헌을 해왔다. 즉 사회중개인의 役割, 옹호자의 役割, 조정자의 役割 父母로서의 役割, 敎師로서의 役割 등등이 그것이다.

또한 役割理論은 社會體系理論(social system theory)과 관련해서 주로 사용되어 왔는데 社會體系內的 구성원들의 相互作用을 파악하기 위해 役割期待, 役割規定 등이 필요하게 되었으며, 社會體系를 안정과 균형이 되게 하는 相互有機體的인 사회 구성원간의 機能을 강조함으로써 이러한 役割理論이 사용되어져 왔다. 마찬가지로 役割理論은 行動修正 治療家들에 의해서도 환자로 하여금 바람직한 社會的 役割을 수행하도록 하는데에 活用되어져 왔다.

그러나 役割理論은 心理的, 社會的, 生物學的인 여러 면을 구체화하지만 주로 인간의 社會機能의 課業遂行에 중점을 둠으로써 결과적으로 인간의 適應에 필요한 精神內的인 過程에 소홀히 한 점이 많다. 프레이버그(Fraiberg)가 지적했듯이, 役割概念이 배타적으로 診斷과 治療에 사용되면 인간의 個別化가 무시된채 음흉한 社會調整家の 地位에 따라 인간들이 끌려가게 되는 것이다.<sup>22)</sup>

따라서 아직 케이스워커 實際分野에서 役割理論이 조심스럽게 活用되고 있는 형편이지만, 앞으로 다른 아직 충분치 못한 科學的 理論과 마찬가지로 學問的 오리엔테이션 및 社會事業家の 役割目錄의 한 부분에 속하는 實踐的 知識과 연관하여 우리나라의 케이스워커 實際分野의 여러 면에서도 그 活用이 기대된다고 하겠다.

## 參 考 文 獻

- 1) 金萬斗, 現代社會福祉總論, 흥익재, 1982.
- 21) B.K. Varley, "The Use of Role Theory in the Treatment of Disturbed Adolescents", *Social Casework*, Vol. 49. No. 6. June, 1968, pp. 362~368.
- 22) S. Fraiberg, "Psychoanalysis and the Education of Case Workers", in Howard J. Parad and Roger R. Miller(eds.), *Ego-Oriented Casework: Problems and Perspectives*, Family Service Association of America, 1963, pp. 236~258.

- 2) 文仁淑外 三人共譯, 社會事業方法論, 보진재출판사, 1980.
- 3) 오세철, 조직행동, 박영사, 1982.
- 4) 張仁協, 케이스워크—이론과 실제, 남산당, 1978.
- 5) B.J. Biddle and Edwin Thomas, *Role Theory*, John Wiley Wiley and Sons, Inc., 1966.
- 6) Daniel Katz and R.L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, John Wiley and Sons, Inc., 1966.
- 7) H.H. Perlman, *Persona: Social Role and Personality*, The Univ. of Chicago Press, 1968.
- 8) H.S. Strean, *Social Casework: Theories in Action*, N.J.: Scarcrow Press, 1971.
- 9) F.J. Turner, *Social Work Treatment*, The Free Press, 1974.
- 10) F. Hollis, *Casework: A Psychosocial Therapy*, Random House, 1964.
- 11) S. Briar and H. Miller, *Problems and Issues in Social Case Work*, The Free Press, 1971.
- 12) R.W. Roberts and R.H. Nee, *Theories of Social Case Work*, The Univ. of Chicago Press, 1970.
- 13) *Social Casework*, Vol. 40(1959). Vol. 49(1968), Vol. 52(1971).
- 14) *Social Work*, Vol. 12(1967).