

# 役割概念과 社會福祉

— 社會福祉 分野에 있어서의 役割概念 적용을 위한 小論 —

申 幸 澈\*

## 目 次

- I. 序 論
- II. 役割概念과 役割葛藤
- III. 役割葛藤과 社會福祉
- IV. 結 論

## I. 序 論

이 세상은 온통 하나의 무대  
모든 남녀는 모두가 한낱 배우  
등장하는가 하면 퇴장이 있으며.  
그리고 사람은 그 생애에 여러 가지  
배역을 맡아서 한다.<sup>1)</sup>

인간세상은 무대이고 사람들은 人生이라는 드라마의 단순한 配偶로서 그들의 臺詞를 말하고 배역을 수행한다. 이 비유는 전적으로 옳은 것은 아니라 할지라도 의미심장한 표현으로서 어떤 사회학자들은 개인과 사회의 관계를 말하면서 이 표현을 종종 사용하고 있다.

모든 사회 모든 시기에 있어서 사람들은 무대위의 배우와 같이 일정한 配役을 맡고 그 마다의 역할을 수행하지 않으면 안된다. 달리 말하면 모든 사람은 자신들이 속해 있는 사회 속에서 저마

\* 社會科學大學 社會學科 助教授

1) Shakespeare의 'As you like it' 제 2막 7장에 나오는 제이퀴즈의 독백

다의 위치를 차지하고 있어서 그와 상호관계를 맺고 있는 사람들로 부터 일정한 기본적인 기능을 수행하도록 기대되어진다.

그러나 언제 어디서나 모두가 그 기대되는 역할을 훌륭히 수행해 낼 수 있는 것은 아니다. 어떤 경우에 그 역할수행이 불가능하거나 차질이 생길 수 있다. 이때 그 당사자는 問題의 狀況에 처하게 되는 것이다. 여기에 자기 스스로 해결하기 곤란한 문제를 가진 개인 혹은 당사자가 나타나게 될 가능성이 존재한다. 이 문제의 당사자는 逸脫的 性向을 띠고 사회통합에 부정적 요인으로 작용할 가능성을 지니게 된다.

이러한 문제의 당사자를 대상으로 하여 그 문제해결에 임하는 사회적 노력을 社會福祉事業으로 볼 수 있을 것인데 특히 役割葛藤의 문제를 안고 있는 개인을 고객(client)로 하게 되면 개별 사회사업(case work) 방식을 원용할 수 있을 것이다.

따라서 이 글은 개별 사회사업에 있어서의 역할개념의 유용성을, 역할갈등을 중심으로 검토함으로써 역할이론 응용의 한 측면을 고찰하고자 한다.

## Ⅱ. 役割概念과 役割葛藤(role-conflict)

역할수행(role playing)이라는 개념을 개발한 최초의 사람중의 한 사람인 J. Moreno는 사회조직을, 행위를 제약하고 조장하는 역할의 짜임새(network of roles)로 보고 다음과 같이 역할의 상이한 유형들을 구분하였다.<sup>2)</sup>

첫째는 정신, 신체상관 역할(psychosomatic role)인데, 이 역할에 있어서는 행위가 기본적, 생물학적 욕구에 관련되며, 이 경우의 역할수행은 무의식적이다. 둘째는 심리극적 역할(psychodramatic role)인데 이 경우 개인은 특수한 사회적 맥락의 특정의 期待에 따라 행동한다. 셋째가 사회적 역할(social role)인데, 이 역할에 있어서는 개인은 다양한 因習的 社會範疇(예컨대, 노동자, 기독교인, 父·母 등)의 보다 일반적인 기대에 따라 행동한다. 사회구조라는 것도 다양한 期待類型에 의해 규제되고 상호관련된 역할수행의 조직화된 짜임새인 것이다.

한편 Ralph Linton은 사회조직을 개념화함에 있어서 地位·役割·個人을 각기 구별하여 다음과 같이 언급한바 있다.

2) Jonathan H. Turner, The Structure of Sociological Theory, The Dorsey Press, 1978, p.323에서 인용함.

지위는 그것을 차지 하는 개인으로부터 구별되는 것으로 단순히 권리와 의무의 집적이다. …… 역할은 지위의 力動的 측면을 나타낸다. 개인은 어떤 지위에 지명되어서 다른 지위와의 관련속에 그것을 점유한다. 사람이 그 지위를 이루고 있는 권리와 의무를 효과있게 해 나갈 때 그는 하나의 역할을 수행하는 것이다.<sup>3)</sup>

Jonathan H. Turner 는 사회체제의 가장 기본적인 부분은 지위, 역할 및 규범이라고 하고 다음과 같이 언급하였다.

지위는 사람의 所在를 암시하는, 사회체제 내의 위치이다. 규범은 어떤 지위에 있는 개인에 대하여 적절한 행위를 지시하는 기대의 群 혹은 規則이다. 役割은 규범에 순응하려는 사람들의 적응적 행위이다.<sup>4)</sup>

Linton이나 Turner 가 말하는 역할의 개념은 Moreno의 사회적 역할에 해당하는 것이라 하겠으며, 이 글에서 말하는 역할도 그와 같다. 결국 역할이란 어떤 사회적 위치를 차지한 결과로서 생기는 지위의 기능인 것이며, 그 지위 위치를 차지한 개인이 수행해야 하는 행동방식이다.

좀더 분석적으로 보면 역할개념에는 다음의 세가지 요인이 함축되어 있다.

- (1) 태도 또는 의도된 행동의 차원
- (2) 누구에 의해 기대되느냐 하는 역할규정자의 차원
- (3) 누구에게 기대되느냐 하는 역할행위자의 차원<sup>5)</sup>

그리하여 “역할이란 추상적이거나 구체적인 실체에 의해, 모든 사람 혹은 특정인에게, 모든 상황에서나 또는 특정 상황에서 기대되는 태도나 행위라고 정의를 내릴 수가 있다”고 한다.<sup>6)</sup>

Turner 에 따르면 역할이란 개념은 “사회와 개인 사이의 관절점 ( point of articulation ) ”으로서 개인들이 지위를 차지해서 다양한 기대유형에 적응하게 될 역할수행 능력을 포함하는 것이며, 그 강조되는 구성요소에 따라 다음과 같은 역할의 개념화가 가능한 것이다.

- (1) 규정된 역할 ( prescribed roles ) : 여러 지위에 있는 개인들의 기대를 강조하는 개념으로, 비교적 명백한 사회규정에 알맞게 작용하는 개인들의 역할수행기술
- (2) 주관적 역할 ( subjective roles ) : 모든 기대들이 自我라는 프리즘을 통하여 전해 지기 때문에 그 기대에 대한 개인의 해석과 인식을 강조하여 개인들의 주관적 평가와 그에 적응하는 개인의 개인적 스타일에 의존하는 개념

3) Ralph Linton, The Study of Man, Applton-Century-Crofts, Inc., 1936, pp.113 - 114.

4) Jonathan H. Turner, Patterns of Social Organization, McGraw-Hill, 1972, p.4.

5) 吳仁煥, George Won, 李相禧, “役割概念 ( Role Concept ) 에 관한 研究”, 한국사회학회, 한국사회학 9집, 1974, p.32.

6) 위의 글, p.36.

③) 수행된 역할 (enacted roles) : 개인이 행한 명백한 행위를 강조하여 (기대들과 이들 기대들에 대한 주관적 평가는 捨象하고) 결과적으로 명백하게 수행된 역할<sup>7)</sup>

Turner 에 의해 분류된 이러한 역할유형들은 역할개념의 분석적 요소들로서 서로 복합적인 인과관계를 갖고 실제의 역할을 이룬다고 하겠다.

이상의 논의에서 우리는 역할개념에 있어서 역할수행 (role performance) 과 역할기대 (role expectation) 의 요소가 동전의 양면과 같은 것임을 알 수 있다.

사회는 다양하게 서로 관련되어진 위치 내지 지위의 한 組織網이고 그 안에서 개인들의 역할수행이 이루어지는 것이다. 어떤 사람이 하나의 사회적 위치를 점유하게 될 때 그 사람의 주변에는 다른 위치들을 점유하는 많은 사람들이 있게 마련이고 그들은 그가 그의 위치에서 어떻게 행위하리라는 여러가지 종류의 기대들을 갖게 되고 이에 따라 역할은 수행하게 된다. 사회조직이란 결국 지위와 역할기대들의 다양한 조직망으로 이루어진 것이라 할 수 있다. 지위는 形式(form) 이고 기대는 역할수행의 전제가 되는 內容(content) 인 것이다.

이러한 역할기대들을 Turner 는 연극연출에 비유하여 다음과 같이 셋으로 분류한바 있다.<sup>8)</sup>

(1) '臺本'에서 오는 期待(expectation from the 'script') : 이것은 많은 규범에 대하여 한 개인이 어떻게 바로 행동해야 만 하는가를 특정짓는 규범에 따른 期待이다.

(2) 다른 '배우' 들로부터 오는 期待(expectation from other 'players') : 상호작용상황에서 다른 역할수행자로 부터 오는 요구이다.

(3) '觀客' 으로부터 오는 期待(expectation from the 'audience') : 여기서 말하는 觀客이란 실제적 집단이나 사회적 category 를 구성하며 성원자격 혹은 성원이 되고 싶다는 욕망을 포함한다. 그 관중들은 다양한 지위의 행위자들의 행위 범위를 정하는 준거틀 혹은 준거집단을 이룬다. 요컨대 우리가 일정한 지위에 속하고 있다는 것은 그 지위에 부과된 역할을 수행하도록 기대 받는다는 것을 뜻한다. 역할은 그 자체가 무엇을 할 것인가의 기대를 함축하고 있는 것이다.

그런데 다양한 역할들은 交互的인 것이다. 즉, 역할수행의 의무는 어떤 상대방의 역할수행의 의무를 전제로 한다. 예를 들면, 부부사이에 있어서 남편에게 부과된 부인에 대한 의무는 부인에게 남편에 대한 의무를 부과하고 있는 것이다. 이렇게 하여 둘 혹은 그 이상의 역할들이 함께 수행될 때 상호작용이 이루어지는 것이며 그 역할들은 통상 관습적인 것이어서 사람들의 행위를 평가하고 이해할 수가 있게 된다.

사람들은 각기 그가 참여하고 있는 집단에 있어서의 위치 만큼 상이한 역할에 관여하고 있다. 그리고 각 역할마다 상이한 행위를 필요로 하고 상이한 권리, 의무 및 禁已事項을 지니고 있다.

7) Turner, Op.Cit.(1972), p.4.

8) Turner, Op.Cit.(1978), pp.350-351.

Robert K. Merton은 어떤 특정의 지위를 차지한 결과로서 많은 상이한 역할을 갖는 조건을 役割群 (role-set) 라고 정의한바 있다.<sup>9)</sup> 役割群은 사람들이 특정의 사회적 지위에서 갖는 역할들의 집합이다. 때로는 이 역할군 내의 역할들 사이에 모순이 나타나기도 한다. 예를 들면 어린애를 가진 결혼한 여교사는 어머니, 아내, 딸, 동네이웃, 혹은 어떤 여성단체의 회원 등으로서의 역할을 갖는 것이며 이들 역할 각각에 대하여 상대적으로 상이한 역할 기대들에 종속되어져 있다. 그리하여 이 여자는 자녀 양육 때문에 남편에 대한 아내로서의 역할을 소홀히 할 때가 있을 것이며, 어떤 역할행위를 상황이 다른 장소에서 다른 역할행위에 대치시키는 일이 있을지도 모른다. 예를 들면 아침 식사 때 남편에게, 학교에서 수업중 사용하는 말 버릇과 비슷한 말 솜씨로 이야기하는 경우가 그것이다. 이것은 役割群 내의 상호 모순이 나타나는 현상의 하나이다.

이러한 문제에 대하여 Merton은 다음과 같이 언급하고 있다

물론 役割群에 관련된 모든 사람들이 같은 가치와 같은 역할기대를 갖는 그러한 특수 상황에서 있어서는 문제가 발생하지 않는다. 그러나 이것은 특수한 그리고 역사적으로 희귀한 상황이다. 보통은 특히 고도로 분화된 사회에 있어서는 역할 상대방들은 다양한 사회적 지위를 갖는 사람들이고 따라서 어느 정도 상이한 사회적 가치를 갖는다.<sup>10)</sup>

결국 Merton도 役割群은 그 자체 내에 역할 상의 문제를 내포하고 있음을 암시하고 있는 것이다. 여기에 役割葛藤의 문제가 제기된다.

役割葛藤이란 어떤 위치의 점유자가 모순되는, 서로 갈등하는 기대 상황에 노출된 상태라고 정의 되는데 이런 상태는 둘 이상의 지위를 점유하는 데서 오는 수도 있고 단일 지위의 점유 상황에서 오는 수도 있다.<sup>11)</sup> 그리하여 役割葛藤의 모습은 크게 두가지로 나누어 볼 수 있다. 하나는 한 사람이 둘 이상의 사회적 지위를 갖는 상황에서 나타나는 역할모순 (role incompatibility) 인데 이는 좁은 의미의 역할 갈등으로 볼 수 있다. 다른 하나는 두가지 상반되는 역할이 하나의 사회적 지위에 동시에 요구되는 상황인데 이를 역할긴장 (role strain) 혹은 역할 불일치 (role inconsistency) 라 한다.<sup>12)</sup> 그러나 이 외에도 명백한 기대가 결여된 상태 즉, 상대방에 대한 역할을 이해하지 못하는 아노미 상태의 역할갈등이 존재하며, 부적절한 역할행위에 의하여 본래의 기대된 역할행위가 대체되는 경우인 역할단절 (role discontinuity)<sup>13)</sup>이라는 상황이 있을 수 있다.

9) Robert K. Merton, Social Theory and Social Structure, The Free Press, 1957, p.369.

10) Ibid, p.371.

11) Neal Gross, Alexander W. McEachern & Ward S. Mason, "Role Conflict and Its Resolution," in Bruce J. Biddle & Edwin J. Thomas(eds.), Role Theory, Wiley, 1966, p.288.

12) 金塚東, 現代의 社會學, 博英社, 1978, pp.275 - 277.

13) Keith W. Prichard, Concepts and Theory in Sociology of Education, Professional Educators Pub., 1973, p.109.

사람들은 그들의 특정 지위에 있어서의 행위가 그들 주변의 지위에 있는 사람들의 기대에 일치하지 못할 때 역할갈등을 경험하게 된다.

### Ⅲ. 役割葛藤과 社會福祉

現代는 役割分化가 고도로 이루어지고 있는 시대이다. 사회구조는 복잡 다양해지고 있으며 급속한 사회변동이 일어나고 있다.

현대인은 다양한 여러 상황 속에서 다른 사람들의 기대를 재빨리 간파하고 그 기대에 적합한 행동방식을 익히지 않으면 안된다. 다시 말하면 현대인은 D. Riesman이 말하는 바 他者志向的 (other-directed)이다. 역할이 분화될 수록, 타자지향적일 수록 역할갈등의 가능성은 더욱 크리라는 것을 짐작할 수 있을 것이다. 그것은 역할기대가 역할행위자에게 주는 부담이 그만큼 커지기 때문인 것이다. 그리하여 근래 역할갈등에서 초래되는 개인적 문제에 대하여 상당한 관심이 기울어져 왔다. 문제에 대한 과학적 인식과 이에 대한 전문적 기술을 필요로 하는 사회복지 분야에서도 이 역할갈등의 문제에 관하여 관심을 갖는 것이 매우 유익한 일이다.

P. Leonard는 갈등이란 집단 내부의 어떤 상호작용의 경우에도 찾아 볼 수 있는 정상적 측면이라고 하면서 J. Spiegel에 따라 역할갈등의 이유로 다음 다섯가지 사항을 들고 있다.<sup>14)</sup>

첫째, 認識의 相違 (cognitive discrepancy) : 이것은 청소년과 부모가 성장 과도기에 처한 청소년들의 역할기대가 무엇인지에 대하여 확실히 알지 못하고 있는 경우처럼, 역할을 규정하는 규범을 모르는 경우이다.

둘째, 目標의 相違 (discrepancy of goals) : 이것은 두 사람 이상의 가족성원이 잠재적으로 갈등하는 서로 다른 목표에 그들의 행동을 지향하는 경우에서 볼 수 있는데 예를 들면, 아동은 어떤 소원의 만족을 요구하고 어머니는 외계의 요구에 맞추어 아동을 만족시키는 것을 보류하는 경우가 그것이다.

셋째, 역할배분을 결정하는 문화적 규범에 의해 금지되고 있는 역할이 가족 내에서 취득될 경우인 分配의 相違 (allocative discrepancy)가 있다.

네째, 역할을 효과적으로 수행하기 위해 필요한 지식이나 기술이 결여된 경우로서 手段의 相違 (instrumental discrepancy)를 들 수 있다.

14) Peter Leonard, Sociology in Social Work : 張仁協·金隆一(역), 사회사업과 사회학, 수문사, 1974, pp. 48 - 54.

다섯째, 갈등적 규범이 작용하고 있는 이민가족의 부모·자녀간에 볼 수 있는 바와 같이 각자의 역할을 각자가 다르게 규정하게 되는 서로 다른 文化的 價値( different cultural values )가 있다.

이 외에 사회변동이나 役割歪曲을 더 들고 있다. 사회변동에서 오는 역할갈등은 근대화에 따라 대가족제도가 붕괴되면서 부부의 역할이 그전처럼 구별되지 않는 상황에서 찾아 볼 수 있다. 예컨대 아버지가 어머니를 대신하여 자녀를 돌보는 역할을 담당하는 경우가 있고 이 때 아버지는 어떤 갈등을 경험하게 될 것이다. 다음으로는 役割歪曲에서 오는 역할 갈등인데 이는 한 사람이 서로 다른 규범에 의해 다스려지는 여러 역할을 수행할 때 나타난다. 정서적 가치는 거의 무시하고 직장에서 동료들이나 그 부하 직원들을 다루는 식으로 아들을 다루는 아버지의 예가 그것이다. 직장에서의 지위의 상실은 가정에서의 아버지의 역할에 손상을 줄 수 있으며 기계에 의해 압도당하고 있는 노동자는 출산적인 역할행위를 결여하게 될 수도 있다. 이것은 역할이 직업에 의해 歪曲될 수 있음을 말해준다.

이러한 여러가지 이유로 나타나는 역할갈등의 양상은 다양하고 서로 중첩되는 것이지만 분석적으로 살펴보면 이미 언급했던 바 대로 역할갈등은 역할모순, 역할긴장(혹은 역할 불일치), 아노미상태의 역할갈등, 역할단절 등으로 그 양상을 나누어 볼 수 있을 것이다.

그런데 역할갈등은 당사자에 의해 느껴지지 않고 있을 수도 있다. 갈등하는 역할기대의 엇갈리는 상황에 처해 있을 것으로 생각되는 많은 사람들은 (1) 그 모순을 전혀 알지 못하거나 (2) 안다 할지라도 그에 대하여 혼란이나 죄의식 혹은 다른 부정적 감정을 느끼지 못한다는 것이다. 이것은 역할갈등이 내면화되지 않는 경우로서 이 때 사람들은 사실상 적응상의 어려움에도 불구하고 그것은 무의식 상태에 잠재된 것이다. 이 경우에는 명백한 역할갈등이 존재하지 않는 것으로 보아야 할 것이다. 대부분의 사람들에게 있어서 대부분의 역할갈등은 이러한 잠재의식 혹은 유사의식( quasi-consciousness )적인 종류의 것일 것이다.

역할갈등은 그것이 내면화되고 의식화하여 의도적으로 조성이 곤란할 때 심각한 문제로 등장하게 된다. 이러한 역할갈등은 어떠한 형태의 것이든 “정상적인 사회질서 구조에 예외적인 것을 나타내는 일탈적 상황으로 파악되고 있다”<sup>15)</sup> 고 볼 수 있다.

T. Parsons 는 많은 역할들을 갖는다는 사실 속에 역할갈등의 어떤 특유의 가능성이 내재해 있다고 하고<sup>16)</sup> 이러한 “역할갈등에의 노출은 퍼스널리티와 상호작용체제의 조화있는 통합과 모순되는 상황을 낳는 명백한 긴장과 좌절의 원천”<sup>17)</sup> 이라고 보았다. 그리하여 결국 역할갈등은 노이로제 등 어떤 일탈행동의 형태로 표현되어 나타나게 되는 것이다.

15) Turner, Op. Cit. (1978), p.363.

16) Talcott Parsons, The Social System, Free Press, 1951, p.280.

17) Ibid., p.282.

역할갈등의 개념을 사회복지 영역에 도입함에 있어서 그 하나의 시도로서 우리는 個別社會事業에 관한 H. Perlman의 정의에 유의함이 좋을 듯 하다.<sup>18)</sup>

H. Perlman은 “ 個別社會事業이란 사람들이 사회적 기능을 함에 있어서 저들의 문제를 보다 효과적으로 대처해 나가도록 개인을 도와 주는 어떤 사회복지 기관에서 쓰이는 한 과정이다 ”라고 하였다. 이 정의는 결국 문제를 안고 있는 당사자가 사회적 기능을 보다 잘 수행할 수 있도록 도와주는 사회복지 기관의 과정이 개별사회사업이라는 것이다. 따라서 개별사회사업은 사회적 역할의 문제를 중심으로 전개될 수 있을 것으로 보이며, 여기에 역할갈등 개념은 하나의 도구로 사용될 수 있을 것이다.

Perlman은 개별사회사업의 장면을 구성하는 기본적 요소를 다음과 같이 4 P의 개념으로 표현하였다.

문제 (Problem) 를 가진 사람 (Person) 이 전문가가 주어진 과정 (Process) 에 의하여 도움을 주는 장소 (Place) 에 온다.

이제 개별사회사업 장면의 기본 요소가 되는 4 P에 역할갈등 개념이 어떻게 유용한 것인지를 살펴보자.

### 1. Person : 문제의 당사자 ( client ) 와 역할갈등 개념

여기서 'Person'이란 사회적·감정적 생활의 어떤 면에서 원조를 받을 필요를 자인하거나 혹은 원조를 받을 필요가 발견되는 사람들을 일컫는다. 왜 도움을 받으려는가? 그것은 문제를 지녔기 때문이다. 이 문제의 당사자인 client는 “ 일반적으로 중요한 역할 중의 어떤 것을 수행하는데 곤란을 겪고 있는 사람 ”<sup>19)</sup> 이라고 할 수 있다. 역할수행상의 문제는 사람 ( Person )의 퍼스넬리티에 밀접하게 관련되어 있다.<sup>20)</sup>

따라서 우리는 역할수행과 퍼스넬리티를 관련지으면서 ' Person '의 유형을 다음과 같이 분류해 볼 수 있다.

첫째의 유형은 어떤 사회적 지위에서 맡은 역할이 그의 퍼스넬리티에 부적절하기 때문에 나타난다. 즉, 역할과 퍼스넬리티 사이의 갈등에서 나타나는 유형이다. 예를 들면 공격적이고 지배적인 퍼스넬리티를 가진 어떤 부인은 가정 속에서의 종속적 역할을 맡는 것에 곤란함을 느낄 것이며,

18) 張仁協, Casework의 理論과 實際, 남산당, 1975, p.5에서 재인용함.

19) Leonard : 張仁協, 金隆 - (역), 前掲書, p.35.

20) T. Parsons도 역할갈등이 퍼스넬리티가 상호작용체계와의 조화있는 통합을 이루지 못하는 상황으로 본 바 있다. (Parsons, Op. Cit., p 282. 참조)

불안하고 온화한 성품을 지닌 어떤 남자는 가부장적 가정 내에서 결정자의 역할을 수행함에 있어서 긴장을 경험하게 될 것이다.

둘째의 유형은 역할갈등이 퍼스넬리티에 중대한 영향을 줌으로써 나타나는 유형이다. 역할갈등을 경험하는 사람들이 그 갈등을 인식한다면 즉, 역할갈등을 내면화 한다면 그 갈등은 당사자에게 심리적 문제를 야기시킬 것이며 그의 모든 행동의 측면에 관련되어질 것이다.

세째는 사람들의 어떤 역할이 박탈당함으로써 나타나는 유형이다. 모든 역할은 행위를 조직화하는 것이지만 어떤 역할들은 퍼스넬리티의 통합에 족할만큼 중요한 것이다. 역할들은 개인의 자아개념의 요소가 된다. 사람들은 특별한 역할의 관점에서 세상을 바라보며, 그 역할이 퍼스넬리티의 통합에 중요한 요인으로 작용할 경우는 그 역할의 박탈로 인하여 퍼스넬리티의 분열을 초래할 것이라는 예상을 할 수 있다. 아마도 사람들은 역할기대와 퍼스넬리티의 부조화로 인하여 문제의 'Person' 이 될 가능성은 충분히 있다고 하겠다.

## 2. Problem : '문제'와 역할갈등

'문제'는 어떤 욕구장애, 욕구불만 또는 부적응 등에서, 때로는 이러한 모든 것이 얽힌 상황에서 일어난다. 그리고 그것은 client가 갖는 문제로서 사회사업 종사자와 client의 관계에서 해결코자 하는 문제이다.

역할개념의 차원에서 보면 어떤 사람이 문제를 갖게 되는 것은 역할갈등에 잘 대처할 수 없기 때문이라고 할 수 있다. Henry S. Maas는 "역할관계의 재조직 및 사회적 역할기능의 재배분이 있어야 할 때 이런 상황은 잠재적으로 긴장의 상황이다."<sup>21)</sup> 라고 하면서 역할개념을 긴장의 상황을 논의함에 있어서 참고가 되는 개념중의 하나로 들고 있다.<sup>22)</sup> 결국 개별사회사업에 있어서의 '문제'의 상황은 역할갈등이란 측면에서 파악할 수 있는 것이다. 결론적인 입장은 아니지만 사회과학자들 가운데 정신적 질병, 범죄와 일탈 등이 역할갈등에서 초래될 수 있다고 보는 사람들이 있음은 유의할만 하다고 하겠다.

## 3. Place : client-worker 관계와 역할갈등 개념

'장소' (Place)는 전문가 즉 사회사업 종사자가 client를 도와주는 개별사회사업기관을 말한다. 그것은 외형적으로 사회시설 혹은 사회복지기관이지만 내용적으로는 client-worker의 상호관계에서 이루어지는 역할과 역할기대의 조직망이라고 할 수 있다.

21) Henry S. Maas, "Social Casework" in Walter A. Friedlander(ed.), Social Work, Prentice-Hall, 1958, p.52.

22) Maas는 긴장 상황에 관련된 개념으로 역할개념외에 ego와 적응방식 등 둘을 더 들고 있다.

사회복지기관은 worker 가 client 를 돕는 역할을 수행하는 데 있어서 어떤 한계를 정해 준다. 즉, 기관은 worker 에게 일정한 역할기대를 갖고 있다. 이것은 client 의 역할기대와 상충하게 될 수도 있다. 그리하여 기관의 역할기대는 어떤 것이 실현될 가능성이 있고 없는지를 결정한다.

그러나 우리는 여기서 'Place' 의 내용적 차원인 client-worker 관계에 중심을 두어 역할개념의 의의를 살펴보고자 한다.

client-worker 관계는 client 의 역할기대와 worker 의 역할수행의 만남을 기본으로 하는 관계이다. 이 관계는 client 와 worker 양자가 특정의 사회체제에 적합한 목표와 규범 및 역할에 대한 일반적 범위 내에서 이루어지는 사회적 상호작용의 체제이다. client 와 worker 의 관계에 있어서 worker 는 역할개념을 도입함으로써 client 가 client 로서의 지위를 받아들이는 데서 야기되는 문제들을 명백히 파악할 수 있는 것이다. 예를 들면 성인인 입원환자의 경우, 환자는 그의 사회적 위치 변화에 따라 역할갈등의 상황에 처하게 되리라는 것, worker 의 도움은 환자의 의존적 역할을 더욱 분명히 해 주는 것이기 때문에 worker 에 대한 거부반응이 나올 가능성이 있다는 것 등을 역할개념을 도입함으로써 분명히 할 수 있다.

client 에 대하여 그 역할을 명백히 해 주는 일은, 역할갈등에 의해서 client 에게 나타나는 긴장을 줄이고 client 의 환자로서의 역할을 떠 맡는다면 참아야 하는 긴장을 확인시켜 주는데 도움을 주게 될 것이다. 실로 개별사회사업의 원칙들은 client 의 역할기대와 그에 따른 worker 의 역할수행 방식들을 범주화한 것이라 할 것이다.

#### 4. Process : 개별사회사업 '과정' 과 역할개념

'과정' ( Process )란 worker 가 client 를 도와서 문제를 해결하는 일련의 문제해결 작업 단계이다. 개별사회사업 과정은 일반적으로 초기단계 ( intake ), 진단단계 ( diagnosis ), 치료단계 ( treatment ) 등 3단계로 나눈다.<sup>23)</sup> 이들 단계별로 역할개념이 어떻게 도입될 것인지를 살펴보기로 한다.

초기단계에서 worker 는 그가 속한 기관의 기능 범위 내에서 자신이 어떤 역할을 수행할 수 있을지를 판단해야 하고, client 가 갖는 역할기대들을 그의 문화적·사회적 맥락 속에서 파악해야 할 것이며 client 의 문제들을 역할갈등의 차원에서 식별해야 할 것이다.

다음은 진단의 단계인데, 진단이란 "문제의 성질과 그 원인에 지향된 사고과정"을 말한다.<sup>24)</sup>

23) 張仁協, 前掲書, p.58.

24) Goldon Hamilton, Social Casework, 2nd edition, Columbia Univ. Pr., p.214.

문제의 발생이 역할갈등의 내면화에 있다고 보면 진단과정에서 우리는 다음과 같은 질문에 대답해야 할 것이다. 즉, 어떤 역할들 간에 갈등이 있는가? 그 갈등은 얼마나 심각한가? 갈등의 역동점은 무엇인가? 문제해결을 위한 client의 역할기대는 무엇인가? 등이다.<sup>25)</sup>

특히 역할개념은 가족진단의 중요한 개념 내용이다. 역할개념이 어떻게 가족진단에 도입될 것 인지를 보기로 하자.<sup>26)</sup>

가족의 각 구성원은 각기 주어진 역할을 맡고 있는데 그들이 그 역할을 잘 수행할 때 가족집단의 유지와 안녕이 이루어지게 된다. 가족의 기능은 그 가족을 하위체제로 분류하여 고찰할 수 있는데 그 각 하위체제는 역할수행과 역할기대의 짜임새 ( network )로 이루어져 있다. 이 역할 짜임새에 차질 내지 혼란이 발생할 때 그 가족 혹은 가족원은 문제의 상황에 처해질 것이다. 따라서 문제의 가족 혹은 개인을 진단함에 있어서는 가족 성원들의 역할수행과 기대가 잘 조화를 이루고 있는가를 관찰할 필요가 있는 것이다.

치료의 단계는 문제가 되는 역할갈등을 해결하는 과정이 된다. Spiegel은 역할갈등이 해결될 수 있는 세가지 방법을 시사해 주고 있다.<sup>27)</sup>

첫째는 역할유도 ( role induction )인데 이 방법은 한 쪽이 자신의 역할을 변경시키지 않은 채로 상대방으로 하여금 보완적 역할을 하도록 조종하는 것이다.

worker는 이 조종의 기술을 client에게 소개할 수 있을 것이다. 조종에 채택되는 수단으로서는 신체적 처벌이나 직접적 강제, 달래고 거짓말 하고 비꼬고 하는 것 등을 들 수 있겠다.

둘째는 역할전도 ( role revesal )의 방법이다. 이것은 다음 셋째의 역할수정의 첫 단계이다. worker는 client 자신이 갈등 상대방의 역할을 상상으로 수행하는 입장이 되어 보도록 함으로써 client의 갈등 내면화를 완화해 줄 수 있을 것이다.

셋째는 역할수정 ( role modification )인데 이것은 역할갈등의 당사자들이 새로운 기반위에서 상호 보완적으로 그들의 역할을 변화시키는 것이다. 이 방법은 역할의 행위수정 가능성을 전제로 하는 것인데 사람들이 변화된 역할을 학습해서 내면화함으로써 가능하다. 여기 내면화의 과정이 등장한다

역할내면화 ( role internalization )란 역할적응을 말하는데 Spiegel은 이 과정을 구분해 놓지 않은 것으로 보인다. 그러나 역할내면화는 역할수정과 구별되어야 할 것이다. 왜냐하면 역할내면화는 사람들의 지위, 위치의 이동에 따른 새로운 역할의 취득에 크게 관련되는 개념이라고 볼 수 있기 때문이다. 역할수정은 본래의 위치에 관련하는 개념이고 역할내면화는 새로운 위치에 관련하는 개념으로 보아 옳은 것이다.

25) 張仁協, 前揭書, pp.109-103에서 제기하는 질문들을 참고할 것.

26) 上揭書, pp.123-4 및 pp.135-6 참조

27) Leonard, 前揭譯書, pp.49-51.

사람들은 역할수정이나 새로운 역할에 익숙해지는 경향이 있으나 익숙해지기 까지에는 어떤 긴장상태를 경험할 수가 있고 여기에 개별사회사업의 필요성이 있는 것이다.

## IV . 結 論

사람들은 사회조직 즉, 역할과 역할기대의 交互的 組織網 속에서 살고 있다. 현대사회는 사회적 분업화, 지위 분화가 고도화된 사회로서 한 사람이 맡는 역할은 하나일 수가 없으며 독립적 일 수도 없다. 따라서 사람들은 많은 역할을 수행하며 그리고 많은 역할기대를 지니고 생활하는 가운데 언제, 어떻게 역할갈등 상황에 처하게 될지 모른다.

그 역할갈등이 내면화될 때 문제의 상황은 심각해지는 것이며 이 상황에 적절하게 적응하지 못하면 정서적·사회적, 때로는 신체적 부적응의 상황에 이르게 되는 것이고, 이러한 문제의 상황에 처한 당사자를 도와주는 사회적 노력이 사회복지 방법의 하나인 개별사회 사업인 것이다.

개별사회사업은 역할개념과 밀접히 관련되어 있는 바 이를 우리는 개별사회사업의 기본 요소인 4 P를 중심으로 논의하였다. 이제 우리는 “역할개념이 개별사회사업 방법을 사용하는 사회기관의 조직을 이해하고 이 기관 내에서의 개별사회사업 방법의 실천을 이해하도록 우리들을 도와준다”<sup>28)</sup> 는 사실을 알게 되었다.

특히 역할개념은 문제가족의 진단 및 치료에 더욱 유력한 개념으로 보여진다. 왜냐하면 이제까지 사회학자들이 발전시킨 역할개념에 대한 분석은 대체적으로 소규모의 사회조직에 집중되어 왔으며<sup>29)</sup> 소규모 사회조직으로서 대표적인 것이 가족이기 때문이다.

28) Maas, Op. Cit., p.53.

29) Turner, Op. Cit.,(1978), p.351.