ケースワークと役割概念

内　田　節　子

近年，役割の概念が，ソーシャルワークの分野で大きく取りあげられるようになったが，ソーシャルワーカーが，クライエントの問題を理解する場合に，この役割の概念は，大きな貢献をなす。というのは，社会福祉機関にやって来る多くのクライエントは，彼等の社会的役割を遂行する上で，何かしら障害を感じたり，現に不適応の状態にあるという事実に依っている。児童相談所を訪れた母親は，悲しげに又腹立たしげに云う。「この子は，少しも子どもらしいところがありません。生意気で，反抗的で。」「父親が，大体よくないんです。まるで大きな子どものようで，少しも父親らしいところがありません」と。

そもそも，役割—role—とは何のか。

その出生において，既に社会的存在である人間は，好むと好まざるとにかかわらず，或集団—家庭，地域社会等—に属し，社会生活を余儀なくされる。そして集団に属する限りにおいて，人々は，その集団の中に各々の地位—Position—をもつことになる，子どもとして，妻として，母として，仲間として，教師として。地位をもつということは，又，彼が彼の地位にふさわしい社会的役割を持つことを意味している。Ralph Linton は，「身分なくして役割はなく，役割なくして身分はない」と云っているが，まさに然りと云える。身分とか地位にふさわしい役割とは，本人自身も知っており，しかも他の人人からも期待されている行動のパァターンと定義することができるだろう。人間の行動について，Helen H. Perlman は，「その人の行動振舞で『あるもの』と行動振舞と『なるもの』は，彼と彼の属する文化が，彼の身分と彼の主なる社会的役割に附与する期待によって形づくられ，かつ判断されるのである」と云っている。人人に期待される役割とか行動は，民族，宗教，階級，地理的背景等によって異るのである。それ故にケースワーカーたる者は，人間の行動の全般的な，部分的な，派生的なものについての広い知識と理解を持つことが要求される。

各個人は，彼等の日常生活において多くの役割を持っている。そして，個人が持つ役割は彼の人間関係が複雑になるにつれて増大する傾向にある。一般的に，人人は幾つかの役割を調和させて果たしており，そのために多かれ少なかれ努力している。しかしながら常に幾くつもの役割をうまく遂行することは困難である。時として，それぞれの役割を調和させて機能するために葛藤を経験することがある。たとえばA夫人である。妻であり，二児の母である彼女は，又婦人会会長でありＰＴＡ副会長でもある。彼女が社会活動に入る前は，家庭管理のまことにうまい女性，良き妻良き母として，夫も子ども達も認め，彼女自身大いに満足し，誇りにさえ思っていた。ところが一年余り前から婦人会とＰＴＡの役職を引き受けることになった。四つの大きな役割を持ったA夫人は，夫や子ども達の他に，婦人会のメンバーからＰＴＡのメンバーからそれぞれの役割を適切に遂行してくれることを期待されるようになった。A夫人自身も亦これらの役割を果たさねばならぬことを知っており，婦人会やらＰＴＡの集りに出掛けることが多くなった。もともと熱心で活動好きの彼女は婦人会やＰＴＡのメンバーからは賞賛をあびる程に十二分に彼女の役割を果たしていた。必然的に子どもの世話や家政が滞り勝ちになっていった。夫や子ども達は，彼等が期待したようにA夫人がやってくれないので，不平をこぼし始めた。「もっと我々のめんどうをみるべきだ。家にいるべきだ」と。そして，A夫人は葛藤を経験するようになった。

Herman Stein は 役割を遂行するうえで経験する緊張—Strains—について三つのタイプを嵐摘している。その一つは，A夫人にみたように婦人会長としての役割を成功裡に果たすために他の主婦としての役割が十分果たせない時に起こる緊張で，これを役割葛藤—role conflict—とよぶ。第二の型は役割混惑—role coufusion—である。この緊張は移民や急激な変化を遂げている現代社会の例のように，彼が適当な彼の役割を学ぶ機会を持たなかった場合に起こる。「同一化するための役割モデルがないことや期待されているものについて無知であることは，与えられた役割に関するはっきりした自巳像をみつけることを困難にする。」(1) たとえばB一家である。B家は日本から米国に移民した。日本の古い家族制度のもとで成長したB夫妻は，米国の習慣に適応するよう，いかに自分の子ども達を養育すべきか，又米国社会で彼等の社会的役割をいかにうまく遂行するかということについて悩んでいる。役割—価値—の標準は人人の属する文化によって異っている。役割中断—role discontinuity—は第三の型である。Stein に従えば，この緊張は役割を成功させるための準備がなかった時に起こる，特に年令や性による役割において著しいと云われている。この役割中断について，Ruth Benedict は「生活サイクルにおける主な中断は，一時期に息子であった子どもは，後年になって父になるということである」と云っているが，この子どもの役割と父親の役割の間には大きな違いがある。最初存在するために他に全く依存している子どもは，後年には家族を扶養しなければならない。或る場合，少年や少女は，夫として妻としての役割を観察することなしに夫や妻となる。たとえば乳児期から児童福祉施設で成長したC子は，中学校卒業に同時に社会復帰し，会社の寮に住みこんだ。数年後同じ会社の青年と結婚した。全くといっていい程家庭生活の経験をもたない，即ち家事についての経験は勿論なく，妻の役割を観察した経験もないC子は途方にくれた。かくして彼女は社会福祉機関を訪れるところとなった。

以上の如く，ケースワーカーが取り扱うケースの多くは人間関係の中で生じた問題の解決のために援助を求めているクライエントである。従ってケースワークにおける役割理論の意味するところは大きいと云わねばなるまい。

ケースワークの中心概念は，「人と状況と，この両者の相互作用—状況の中にある人間—の概念」(2)である。そして，この状況とは多くの場合人間的状況つまり家族や友人等を意味する。クライエントは彼の人生でいろいろな状況に遭遇し，即ちいろいろな人人と関係をもつ。そしてその状況の中で生まれた緊張—Stress—のために援助を求めるようになる。そこで，この「人と状況」をよりよく理解するために必要となってくるものが，個人の信念，価値観や期待であり，又個人のそれらに影響を与える様々な人間集団—家庭，学校，職場等々—のもっている価値観や期待の性質についての知識であり，理解である。

ソーシャルワークにとって重要なものに役割期待—role expectation—がある。既に述べた如く，或特別な行動様式—役割—は，たとえば，子どもとして，学生として，友人として，個人にとって適切なもの，又は必要なものとして一般の人々に認められている。しかも彼は，彼の行動が彼の属する社会集団—家庭，学校，職場等々—が期待している基準に合致しているか否かを評価される。同じことはケースワークの分野でも云える。クライエントは，ケースワーカーに彼を理解し援助することを期待するだろう。そしてこのクライエントのケースワーカーに対する期待は以前の個人的な又社会的な経験によって異なる。

次にケースによって，クライエント及びケースワーカーの役割と役割期待について検討したい。

H夫人—35才，主婦—は，長男—11才，小学4年—が無断で家から金銭を持ち出す，父

に反抗的でよく口返事をするという問題をもって児童相談所を訪づれた。

最初彼女は息もつかずに泣きながら長男の問題について一気にしゃべり続けた。そして間もなく彼女の話は夫へと移っていった。長男の問題は全く父—夫—のせいである。夫は非常にけちん坊で，その日の食費のみを毎日H夫人に手渡し，余分のお金は一円も与えない。H夫人は子ども達に小遣い銭をやることも出きず，母親らしく何かを買ってやることもできない。加えて，夫は彼女の家事について何かとあら探しをしては小言を云う。面接時間の大半は夫に対する悪口雑言で費やされた。H夫人は長男の問題について相談するというよりもむしろ誰かに話したい欲求をもっていたようにケースワーカーには思えた。話を終えた後の彼女の表情は苦しみから解放されたように見えた。

ケースワークの初期の段階におけるケースワーカーの役割は，特別に暖かい態度をもって，注意深くクライエントの話を聴くことである。良き聴き手は良きケースワーカーであると云われるゆえんである。共感的理解と受容によってクライエントは彼の感情を心おきなく表出することができる。勿論これらの役割は，ケースが取り扱われている間中保持し続けるべきものであることは云うまでもない。H夫人は，ケースワーカーが彼女の話をよく聴いてくれ，彼女の感情を受容してくれることを期待している，即ち 1)長男の問題についての苦しみ．2)母としての役割を十分遂行できない辛さ，3)そこから夫に対する憤り，等をケースワーカーが理解してくれることを期待している。殊にH夫人は，男たる者は一度に家計費を妻に出すものという信念をもち，子どもの小遣い銭も母親が与えるべきものと信じているので，この点についての彼女の葛藤は深刻である。

H夫人とクライエント—長男—は約束の日に児童相談所へ来なかった。ケースワーカーは，H夫人宛にクライエントについて簡単に様子をたづね，もしも彼女が欲するならば何時でも来所するようにと手紙を書いた。封筒はH夫人の気持ちを考えて私用の物を使用した。

ケースワーカーは，H夫人が児童相談所に来ることを期待していた。通常，ケースワーカーはクライエントに対して彼自身の問題解決のためにクライエントとしての役割を果たしてくれることを期待するものである。しかしながら，社会福祉機関にやって来る多くのクライエントは，情緒的に又知的に，クライエントとしての役割を遂行するのに限界をもっている。言葉を換えれば，クライエントは彼の社会的役割—クライエントの役割も含んで—を遂行するのに問題をもつ人，まさにその人だからこそ社会福祉機関のクライエントになったと云うことができる。H夫人の場合のように，児童相談において，約束は両親によってしばしば一方的に破られる。殊に両親の子どもの問題についての認識が浅い時には，機関がクライエントと接触を持ち続けるのを困難にする。そこで，ケースワーカーの次の役割は両親や子どもを児童相談所に来させるように，即ち接触を保持するように努力することである。近年，クライエントのワーカービィリィティー—workability— ということがしばしば口にされるが，この点について，仲村優一教授は Helen H Perlman の説を支持して「基本的ワーカービィリィティーが欠けている人はクライエントたりえないのであり，そういうひととの間には，本来の意味でのケースワークは成立しえないことになる」と云われているが，もしもケースワーカーの役割が機関にやって来るクライエント，つまり動機づけをもったクライエントのみを取り扱うとしたならば，「一体全体ケースワークとは何ぞや」と問われなければならないだろう。クライエントとケースワーカーの関係を持続させ，その関係を発展させること，即ちクライエントがワーカービィリィティーを展開させることができるよう援助することこそ，ケースワーカーの最も重要

な役割なのである。これこそ「まさにケースワーク」である。Biestek は「クライエントとケースワーカー関係はケースワークの魂である」と喝破している。一般的に云って，援助を欲しないクライエントこそ，実際には，最も援助を必要としている人と云うことができる。

手紙を投函して三日後，H夫人は単身児童相談所へやって来た。彼女はケースワーカーを見るや否や，手紙を頂いて有難かったこと，約束の日に来所しなかったことについての詫びを繰り返えした。ケースワーカーがほほ笑んでH夫人にお目にかかれて嬉しいと云ったら，H夫人もほほ笑んで手紙は今日受け取った。丁度クライエントは学校へ行っていたので，取りあえず彼女のみが来所したと云った。ケースワーカーがクライエントについて様子をたづねると，「あの子は本当にかわいそうな子です」と涙を一ぱい浮かべて話しだした。

夫はいつも末娘―3才―を可愛がり，小遣い銭もよく与える。それにひきかえ，クライエントは一円も貰えないばかりか文句を云われたり，怒鳴られてばかりいる。だからクライエントは父を嫌い，反抗的態度をとる。又理由もないのに弟妹を叩いたりする。こう云う訳で，H夫人は常にクライエントを哀れに思っているので，ついクライエントを甘やかす結果になる。すると夫は彼女に「お前はあの子だけを甘やかす」と云い，お互いに云い争うようになる。クライエントのことで，H夫人と夫との間には云い争いが絶えない。この面接でも亦々H夫人は夫を非難することに終始した。彼女は又夫は家族を世間並みに養なわない，全く男ではない。家族を人並みに養うことは男の義務であると非難した。そして声をふるわせて泣いた。しばらくして，ケースワーカーが，暖かさと共感的態度でもって「お母さんはいろいろ苦労されたでしょう。」「御主人も十分に家族の めんどう がみられないのを心苦しく思っておいでかも判りませんね」と云ったら，H夫人は直ちに顔をあげて「そうですねえ，あの人は一言もそんなことを云いませんが，考えてみれば男として家族に人並みの暮しをさせてやれないことは辛いことでしょうねえ」と云った。

H夫人は息子の問題のために児童相談所にやって来たが，子どもの問題よりも両親間の問題の方がより深刻である。実際に両親間の大きな葛藤はH夫人の面接において表現されている。H夫人は夫に対してアンビィヴァレントな感情を持っている。この夫婦は家庭内における家族としての役割を果たすのに明らかに不適応の状態にある，夫として父親として，妻として母親として。このような家族として果たさねばならぬ役割遂行の障害は，他の家庭メンバーにも影響を与えている。即ちクライエントは子どもとして長兄としての役割遂行に機能障害を起こしている。ここに家族の者がお互いに期待している役割を遂行するのに，家族メンバー間に大きな悪循環が存在しているのをみることができる。

一般に，各家族メンバーの役割は，期待の補足性―complementarity―によって特徴づけられるが，しばしばこの補足が破られる。

（註） 役割の補足性とは，家族メンバーがそれぞれ家族の他のメンバーによって期待されている各自の役割行動を自動的にうまくなしている状態を云う。この状態の均衡が保持されている時は家庭内は安定している。

そこで，ここでのケースワーカーの役割は家族メンバーが家族集団として統合されているか否かを知ることである。ケースワーカーにとってクライエントの問題を家族集団の枠組の中で理解することが重要となってくる。この家族集団の枠組の中でクライエントにとって最も適切な処遇方法を選ぶことが大切である。このことの重要性について，Nathan W. Ackerman はいみじくも「治ることは一つのことである。健康を維持することは又別のことであり，一人で

健康を維持することができる人は一人もいない。人は自分の健康を保持するためには他の健康な人と絶えずそれを分かち合わなければならない。」と云った。個人の安定性と家族の安定性との相互依存性，子どものパーソナリィティーの健全な発達のために又社会化のために果たされる家族の役割は大きく重要である。ここ数年来，ケースワーク処遇に家族をくりこむことの重要性が力説されているが，問題児童の処遇においては欠くべからざることであり，殊に幼児期の家庭内の人間関係や，いかに家族がその役割を果しているかという点に重点がおかれる。

H夫人は，援助者は援助しょうという意志を持ち，そのために必要な専門性を持っていることを期待しているだろうし，又H夫人はその援助を受け入れることであると考えているかも知れない。もっとも多くの場合において，ケースワーカーはクライエントや彼の家族がケースワーカーの援助を受け人れることができるように援助しなければならなくなる。このケースで，ケースワーカーの重要な役割の一つは家族葛藤を解決するために援助することである。そのためにケースワーカーは現実の状況にてらして，H夫人の役割についての伝統的な考え方―家事は女の役割である―を修正するように援助するだろう。事実，処遇の過程を通して，H夫人は男―夫―が家計を受け持ってもよいと認めるようになり，又彼女は家計をやりくりすることは苦手であるとも漏らした。ずっと後の処遇の段階に至って，H夫人に経済的な問題で夫に協力しょうと願いだし，自分でパートタイムの仕事を探してきた。ケースワーカーはH夫人が働いている間，末娘を保育所へ委託できるように援助した。こうして，H夫人は夫との間の葛藤を解決する道を見出した。従って，除々に彼女は家庭内での彼女の役割を正常に，家族が期待しているように機能させ始めた。H夫人の変化につれて，夫も少しづつではあるが変化し始めた。即ちクライエントに対しての小言が減少し，H夫人との口論が減少していった。こうして，クライエントは家から金銭を持ち出す必要もなくなった。

以上，ケースワークの視点から，ケースに依って役割の概念について考察を試みたが，役割の問題はケースワーク処遇にとって極めて有益かつ重要である。ケースワーク処遇においてケースワーカーは次のことがらを十分に精査し理解しておかなければならないであろう。ここにおいてケースワーカーの専門性が強く要求されるゆえんを見出す。

1)個人は，彼の属する社会集団―家庭，学校，職場，その他―の中で，彼の役割を適切に果たしているか。或る個人は幾くつもの役割を調和させて果たしているが，或る個人では，たとえば家庭内では夫として父としての役割を放棄し，一切を妻に委ねているが，家庭外では熱心な慈善活動家であり，有能な実業家である。

2)その集団のメンバー間に適切な役割が行なわれているか，或る場合には，役割の配分が加重であったり，又不足であったりして，その個人に葛藤を生じさせたり，不満を生む。

3)又相互にそれらの役割を承認し合っているか，或る場合には，その個人の役割は他の誰かに理解されていないかも知れない。

4)役割を認識したり，遂行するうえに，障害をもっているか，或る個人は知的又精神的に役割を認識―理解―し，又遂行するのに障害をもつ。この場合にはケースワーク処遇は困難である。

5)彼の役割期待はどうか，期待の誤認や過剰は葛藤を生み易い。

6)集団メンバーの個人に対する期待は，彼にどんな影響を与えているか，多くの場合，人から期待されたように行動でき難たい時にクライエントになるだろう。勿論，葛藤―Stress―を感じる度合は，人―その人のパーソナリィティーの特性―に依って大きな差異がみられる。

現代の如き複雑な社会は，絶え間なく，或種の圧迫を，多かれ少なかれ，人人に与えてい

る。従って，そこには日常生活を営むうえに非常な困難を感じている人々や，既に不適応に陥っている人々が数多く存在している。社会福祉機関を訪づれる多くのクライエントは，彼等の人間関係の中で生まれた内面的 —interpersonal— な問題を抱えている。それ故に役割理論を用いることによって，人間関係の問題う扱う分野で働くワーカーは，彼のクライエントの問題をより適確に把握することができ，又それ故に個々の特別なクライエントにとって最も適当している処遇方法を選択することができるのである。

ケースワークの役割は，社会的な現実的なレベルにおいて，状況の中に生活しているクライエントに援助を提供するものである。そしてケースワーカーの役割は，クライエントとケースワーカーの関係を通して，クライエントの欲求に最もよく合致した，最も適切な援助を行なうことにすべてが帰するのではなかろうか。

(註) 1. Herman Stein, "Socio-Cultural Concepts in Casework Practice," Smith College Studies in Social Work, Vol. XXIX, No. 2, Feb. 1959, p. 68

2. FlorenceHollis, 本出，黒川，森野共訳　ケースワーク心理社会療法　岩崎学術出版社

参 考 文 献

柏木　昭　ケースワーク入門　川島書店

仲村優一　ケースワーク　誠信書房

Helen H. Perlman, 松本武子訳　ソーシャルケースーワーク—問題解決の過程　全国社会福祉協議会

Florence Hollis, 本出，黒川，森野共訳　ケースワーク--心理社会療法　岩崎学術出版社

Herman Stein, Socio-Cultural Concepts in Casework Practice," in Smith College Studies in Social work, Smith College Studies in Social work, Vol. XXIX,No. 2, Feb. 1959

Nathan W. Ackerman "Psychodynamics of Family Life,"New York; Basic Books, 1958

Ruth Benedict"Continuities and Discontinuities in Cultural Conditioning," in Social Perspctives on Behavior. (ed.) Stein and Cloward, Illinois; The Free Press, 1958

Ralph Linton "Concepts of Role and Status," in Social Perspectives on Behavior. (ed.) Stein and Cloward, Illinois; The Free Press, 1958

Helen H. Perlman "Intake and Some Role Consideration," in Social Casework. Vol. VLI, No. 4. April 1960

Jophn Spiegel "The Resolution of Role Conflict within the Family," in Psychiatry, Vol. 20, Feb. 1957

昭和45年3月30日出稿