

## 人間関係論序説

——秘書学概論考究の基礎として——

川崎医療短期大学

亀山温子

(昭和51年9月30日受理)

The introduction of human relations  
——as the basis of the secretariat study——

**HARUKO KAMEYAMA**

*Under graduate course, Kawasaki paramedical School*

*Kurashiki 701-01, Japan*

*(Received on Sep. 30, 1976)*

人間は、好むと好まざるとにかかわらず何らかのかたちで、人間とのかかわりあいの中にある。人間は、なりゆきにまかせているとなかなか衝突がたえないものであるから、いつも「よい関係」を保持するようにしようと心に言いきかせておかなければならない。その場合、もっとも大切なことは、相互の基本的人権の尊重である。即ち、信頼と尊敬であり、協調、和合である。しかし、いくら仲よくやろうと思っても、その気持が態度や行動にあらわせない場合が多い。態度や行動にあらわしたつもりでも相手にそれがそのまま受け入れられない場合がしばしばある。それは、ことばに二種類の意味があるからである。一つは、話す人のことば。もう一つは、聞く人のことばである。話す人のことばは聞く人のことばとは異質のものになる。それは一人一人生活のわく組がちがうからである。それが時間と共に些細な誤解を生み、積み重なって大きな誤解へと発展することがある。そういう事態にならないために、やはり対人関係の技術というものがある意味で重要になってくるのではないかと思う。終極的には、その人の生き方であり、その人の人格、人間性というところに大きな問題はあるのではあるが。

私は病院に勤務した経験上、とくに、患者と医療従事者の人間関係がもっといい方向に行くことを期待している。病人は病気に対して多分の不安をもっている。また、病院という管理された世界に適応しようと、その人なりに懸命に努力している。そういう場合、医療従事者のやさしい、ゆき届いた奉仕の心があるなら病人はどんなに救われるであろうか。病院組織という画一的な押しつけによって病人をやりきれない孤独感に落しいれることが一度でもあってはならないと考える。



We do not live independently and every one of us is united with others regardless of one's likes and dislikes. Because we are naturally apt to quarrel with one another, we must bear it in mind to keep always "good relations to others". The most important thing in keeping good relations to others is that we respect our fundamental human rights one another. Namely they are mutual trust, respect, cooperation and harmony. we often can not express their feeling in our attitude and action against our will and also others frequently can not accept our feeling.

It is because there are two kinds of words which are speaker's words and listener's ones. They are different each other owing to the different individual life limits. Such misunderstanding develop into big ones as time goes by. To prevent this case we think it should be necessary for us to master human relations. Finally it reaches the conclusion that the big problem depend upon individual human way of life, human character and humanity.

From my own experiences in the hospital I eagerly expect the human relations between patient and medical worker change into better direction. Patient are always very anxious about their illness and try to hard for adapting themselves to the controlled hospital society. If medical worker service with their sincere heart for their patient, how the patient would be helped peacefully. We think it should be absolutely avoided for the patient to feel lonely by forcing them to obey the uniform hospital system.

1. 学校を出て就職するのは、人がみずからに与える自己限定である。それは自己限定でありつつ他己限定である。その職に就くことを求められて、その求めに応ずるのが就職するということであるからである。私の場合、人生を見る位置はその限定の中にあるわけであって、秘書としての10余年間、私なりの人間関係論もおのずとでき上っていった。当学が医療秘書科増設を計画すると共に、私もその要員として、秘書学科の大切な基礎としての人間関係論の講義を命ぜられた。経験はともあれ、それを学問的に体系化していくことは大変なことでもあり、また、楽しみでもあった。

実人生はきびしさが核であって、理想の人間関係をかかってに書きたてた文学ではない。また、学問は経験を深い英知によって客観化したものであって、主観を離れてしまっただけではその生命を失ってしまう。不得意なというよりほとんど素人の域を出ない倫理学あるいは心理学的な考察を、小原美高教授に手ほどきしていただきながら、やっとの思いでまとめてみたのがこの人間関係論序説の小論文である。

2. さて、「人間」という概念を「人」であるとともに「人間関係」であるとする深い洞察は、和辻哲郎氏の「人間の学としての倫理学」ならびに大著「倫理学」において、まことに明解に論述されている。「人間」は「人と人との関係」であって、いまさら人間「関係」という表現は不



要でさえある。人は人間関係において人となる。個人性と全体性との弁証的關係、その相関において、人は人となることができる。この弁証法的關係こそが、人間関係そのものをも、より高い關係に展開させる力である。人はその生誕の瞬間において、人間社会の物理的、精神的關連の中に人となる。最近の小児科学においても、心療内科学においても、もちろん心理学においても、実証され論証されているところである。それは1920年代インドのカルカッタの近くの狼の穴から救出されたカマラ（当時7才）のその後10年の生活を見るとき、人間としての成長が幼児期の生活条件によっていかに左右せられるものであるかを実証している。しかし、人間のよい環境はよい人を生み、そうでない場合は悪しき人を生む、と端的に言えるかどうか。平板的に愛情は人を人にするし、その欠除は人として何らかの欠陥を生ずるといえるかどうか。それは愛情を肯定の力としてその基調として考える場合は、それなりに首肯できる。しかし、叱りのない、否定のない肯定のみが愛情と考えられてはならない。肯定は感情を安定せしめるし、一般的に人を人とする力である。人はその人間關係の歴史において、生涯肯定のみを経験するわけにいかないことは明白な事実である。そうすると愛情ということばは、その当人が成長する過程において、しばしば経験するはずの否定された場合に、自己を失わない力である。静かなほほえみをもって見まもるもの、あるいは否定を含んだ肯定として、突き放しをも含んだものでなくてはならない。人生が肯定だけでなしに否定を含んだものであるかぎり、この突き放しをも含んだ愛情でなくては（矛盾の統一にこそ人生の真の意義を見出すことを真理とする）実人生の力とはなりえない。兩極性に立つ青春期の矛盾の中に、むしろわれわれは真の人生を知るわけである。いまだ統一と方向づけをもたない青春期はまさに危険期であって、明治の俊才がその矛盾の前に自己を岩頭から放棄した条件を、すべての人は持つ。真の人生を知るとは、人生の矛盾であることを人生において知るということにほかならない。かくて人が矛盾とを感じるものは、それが人間關係そのものとして、同じく周囲の人を選別しなければならないことの中にもある。もっとも親しい仲間、相互に競い合う相手から、明白な敵と、不明な敵あるいは、おべっかつかいにいたるまで人間の応待は種々に変化されて表現される。親しい者同士は共に並んでいるだけで楽しいし、背後の見えない敵は、応待の目標をもたないが故に一番厄介である。そうかと思えば、人知れず助けてくれる背後の味方もあるはずである。こうして人間關係は、味方と敵とをこめて、人のふるまい方そのものである。ただ人生を味方のみと想定して、安直に生きることが人生のあり方の全部でないことは、当然である。

和辻氏は時間性と空間性、歴史性と風土性とで、一応人間關係をしめくくっておられる。これはまことに達見といわねばならない。われわれは、しばしば、空間的な人と人との間柄としてのみ一面的に把えがちである。時間性として、人の背後にそれぞれの時間的場面における個人の経歴ともいえる過去を背負って、未来に足を踏み出すのが人間であるとするならば、その面の考慮を促す時間性の重要性が明らかにせられる必要がある。その人の所属する家、職場、民族、国家それぞれの文化的位置が、その人の姿を決定していると同じく、その文化の移り変りの経過が、そこに織りなされている。



同一の時に、同一の職場に、同一の採用試験に合格して務め始めた各人の、その職場における行動の不可解さも、その過去が明らかになれば、おのずと理解される。これは、われわれのよく経験するところである。

3. コンプレックスのもつ大切な意味が現代心理学においては、色々解明されてきている。われわれが責任をもちうる範囲は、どうか。まず自我を中心とする意識の範囲が考えられるであろう。しかしはたして、それだけで済んでいるであろうか。そうではない。コンプレックスとして無意識の世界も大きく自己の問われる責任範囲の中に組み入れられているのである。

あの教師にはどうもなじめない。あの課長の下では働きにくい。こう思われる教師や課長は実際まことに真面目でもあり、小心翼翼として、非難を受ける点がないにもかかわらず、学生、生徒には好かれぬし、下僚の仕事の能率はあがらないということが多い。その真面目さとは意識の世界、自我の範囲内のことである。もし周囲の人がそれを非とすれば、彼は敢然としてそれに反発するはずである。何故か。彼は意識における自我が自己であると思っているからである。しかし、他人がついていけない、嫌だというのは、むしろ彼の意識外の自己、コンプレックスの強さに原因があるからである。

かように自己のコンプレックスが周囲の人には見えて、彼自身、気がついていない。自己の評価と他人による評価の違いができて、それが個人の悲痛さの根源となっている。親が思うとおりの子にならないのも、自己意識に上らない親の真の自己が与える影響の方が大きな働きをなすからである。親の背後の姿、あるいは無意識の姿が教育するのである。「親の態度が影響を与える」といわれるのはこの点を示している。とすれば、われわれはこのコンプレックスといわれる厄介な自己を、ただ厄介な自己とのみ考えないで逆にすばらしい力として、転回せしめる方法を見つけ出すべきであろう。これがまた、問題となる。まず劣等感としてでもよい。それは対決の力を失わないかぎり、努力の原動力となりうるものである。それはただ廃棄してしまえばよいと思われるほど無価値ではない。それをむしろ努力の起点に切りかえるところに、劣等感に悩む経験をもたなかった「よい人」といわれる者よりも、より魅力的な人物のできていく元がある。かげをもたない人間がすばらしいのではなくて、そのかげさえも彼を豊かにするものに組み入れることこそが、本当の人間の成長というものである。無意識の世界を、意識的自己の大いなる力として働くようにさせることが大切である。意識の世界にのみ住んでいた者は、無意識の世界の力を知らないから、何故自分がいま言い間違えたかがわからない。実は意識下に沈んで、自己を動かすものが、より純化され、意識と統一されてはじめて、真の自己の力になるのである。これはいまや精神分析学に出発した、無意識界の自己への統一として脚光を浴びている。

この原稿を書いている頃、神戸の港祭の暴動が報ぜられた。警察のきびしい警戒を突破して報道関係者一人を殺す事件に発展した。ある社会学者が、それを許すな、「甘えさせるな」と叱咤している記事が新聞に載せられた。若者たちは、世界でも有名に高度化され過ぎたカリキ



ユラムによって劣弱者としてたたきつけられてきた。その若者たちは、コンプレックスを自己の中にとり入れ、自己に統一して、その故により大きい自己を作り上げるための、克服の経験をしないで、学校から社会に出た人達が多いのではなからうか。たしかに、コンプレックスに負けた大きな集団が、それ故に集団化して、小悪党は常に集団化するといわれる原理を地でいったものと思われる。「社会が悪いのだ、君たちの行動はわかるよ」と、ただ許す立場だけでは、社会の異常現象をどうすることもできないことは当然としても、いま一度われわれは教育の根底に立ちかえって、学校教育と家庭教育の現状を見なければなるまい。およそ教育とはコンプレックスの解消、いなコンプレックスに充分、対決しうる強い自己の自信を育成して、集団行動に逃避しない人びとを作り上げることである。これは集団行動を叱ることで解決しない。知識をつめこむだけではなしに、知的に弱者にも自信を与える日常の着実な実践だけがそれを解決していく。それには一人ひとりの教師、親、上司、先輩による「個人として社会に貢献する道は、集団に号令をかける英雄たろうとする顕示欲の表現でない」ことを相手にわからせる、求道者としての静かな歩みと行動以外に、真実に社会を明るくする道はない。

親切を本当に実行できる人というのは、コンプレックスを超えた人。それに低迷している人は、全くそのゆとりを持っていない、小さな親切でも、それが一人の教師である場合、それが真実ならば、必ずクラス全員を動かすはずである。街頭でも、一人の父母としてでも、それを見て、感動し、感謝し、われもまたと勇気を出さざるを得なくなる力をもつ行動は見受けられる。しかし、コンプレックスにはばまれて、真の自己、コンプレックスを解消してそれを超克した自己をもっていない者たちは、自己の人生を小さく狭めてしまう。さらには卑小さの故に集合して、にせの英雄を演じて、実はそのコンプレックスに閉じ込められてしまう。

教師と親との教育が本物であるかどうか。ここに真の教育とは、やりかけたことを最後までやり通す子たちであるよう世話したかどうかである。にせ者はすぐ投げ出すことを是認する。そのためには、教師自身、親自身にすでに過去に、その経験をもっていることが前提される。コンプレックスが克服されてはじめて、本質的なものが見えてくる。自信がないものはものをまげて見がちである。他人がどうであろうと、それに責を帰しないで、自分がどうかだけに注目する。ここまでになることは大変な道程ではある。つまり人間関係が現実的な力をうるためには、その個人についていえば、自我とコンプレックスとを統合した大きな自己を作り出さなければならない。だれでも過去に負い目をもつけれども、それを脱却できる独創的な自己のあり方に目を開くことが大切である。それができない場合は不幸である。幻の幸のみ求めても真実の幸せにはつながらない。コンプレックスあるが故に、より大いなる幸ありとする大いなる自己の創造に人生の意義を認めねばならない。すべての社会不安の根絶とよき社会の建設のために、過去をすべてよき未来の材料にするたくましさ、われわれはもたなければならない。

4. つぎに真の人生の創造のために、いま一つ暗い未来の中にかすかな光を求めるわれわれの



自己の力ならず、自己の力をかきたてる光明は、地に対する天の役割であろう。育ちのよさとはいはれど、幼き日の愛に恵まれ、背負い切れないほどの負い目を負わされず、ありのままそのままたの力を、それと知らずして、明るく信じて生きられる人のことであるに違いない。天とはわれわれの上であって、われわれを常に上へ上へと引き上げてくれるもののいばしょである。(島崎敏樹：生きるとは何かより)人は信仰するものであり、神を見出す存在である。しかもそれは、それぞれの家、郷村、国家に、人の歴史のあってよりこの方、暗さの中に明るさを、貧しさの中に豊かさをわれわれにとりもどさせる力であった。何らかの光と力を、自らの中からか、外にか、何れにしてもこの自分、自己を明るくするものとして創造していったのは、人間の生きる力の証拠でもある。信仰は無力の自覚でもあるが、それは自ら見つけた力の顕示でもある。何物をも信じえない人の生きる道は遂にない。人間共通の自らの生命の永生を願う心の共通の焦点が神であり、超越的存在である。

5. 人間関係の具体的な場はまず、親と子との関係からはじまる。最初に人としての関係は、殆んど無意識の中になされる皮膚の接触による母子の関係である。胎内にあるときは、母と子はそのまま生命のつながりであっただけに、授乳のときに皮膚のあたたまりをとうしてかよう母子の情は、母子関係のすべての基本となる。父は、信頼の深い母の夫として、その子に理知の光をあてる。愛と知は、その二つの統一において愛は知を得て真の愛となり、知は愛によって真の知であることを得ることは、すべての過去の哲学の教えるところである。愛と知の統一の世界が、実践に移るときはじめて、その実践がまこととして、その行動の永遠の美を映現するはずである。また、はらから(兄弟姉妹)の道は親子の関係とは違って、相互にいたわりあいつつ、自己の分度に従って行動するところに、その大切な点がある。子はそれぞれに成長し、青春以後は自己を魅力あるものに仕立て、真の自己にふさわしい相手は誰れかを、生涯の真実をこめて見出さねばならない。そのわきまえが礼儀であり、また相互の自由な意志と家族、社会の真の祝福とを一致させる義務がある。それは自己の欲望の結実でありつつ、子孫の運命を決定する厳粛な事実であるからである。子の運命は父母である両者の意志の一致が、遠い子孫の運命までを予測しつつなされてこそ、理性的な行為と言えるからである。さらに職場における人間関係、友人故旧との人間関係について、その根本となるものは、信頼に対する信実がその核となることは、古来の倫理学と、宗教との教えるところである。

さて、以上に述べたそれぞれの具体的な場における人間関係の根本を信頼に対する真実として把えることは、あり方そのものとして当然ではあるが、人間関係がむつかしいとされるのは、当方がそう考えていても、さて周囲がそうでないときに、いったい、われわれはどう処理してよいかと迷う場合もあるからである。信頼に対する真実の姿とは、相手のことばとその心を共感し、傾聴し、そして当方は謙虚に相手を尊敬するという相互関係こそが理想とされるわけである。その信頼関係を破壊する社会的条件はかずかずあって枚挙にいとまないほどであるが、それは資本主義社会のもつ自由競争の原理もその要因とはなっている。ただ、社会そのも



の存続は、人間疎外の条件がいかに加わっていかうとも、信頼に対する信実の事実を失ったとき、危うくなってくることも確かである。真実あるいは信実をふみくたくずかずの実例はあっても、それはその社会の要件の欠除態だと考えることは、むしろ健全でもある。

ただ、当方の善意が相手方につうじないのは、いったい何故か。また、つうじさせる手続きは何か。まず、それは生活関係の稀薄からくる情報交換の不足として把えられる。また、そうした場合でも可能なかぎり、厄介な人間関係を起さない、できれば相互に楽しい関係を作る秘訣は何かということになる。

それには相互に、自分の方から「声をかける」ということである。声をかけるのは、人間の孤立化を防ぎ、信頼と安定性を願う心のあらわれでもある。また、その前の段階として、相手を安心させる服装というか、時と場面にふさわしいそれが要求されることになる。まず良識のある学生ならば、就職試験の面接には、きっぱりと服装を変えるであろうし、それは通常人ならば、平生どんな姿であったとしても、そのわきまえがあるという証拠でもある。つまり相手の印象を大切に、誤解をさけるということがいかに形式的、外面的ではあっても、それが相手の期待であるかぎり、それに対応する姿こそが、人間関係形成の基本的条件である。しかし、信頼にこたえる信実は、多くの妨害の条件の中で実行されていくのであるから、一度にでき上るのではなくて、徐々に、いつとはなしにである。ただ、無用なコンプレックスと他の悪意ある妨害と、不用意な油断とがなければ。

また、その信頼関係の維持あるいは発展の条件は何か。「なれあい」「甘え」をさける聡明さが不可欠である。出すぎは自己の解放であっても、相手の拘束につながることを忘れないことである。また、相手の多少の出すぎを許容する鷹揚さを当方がもっていなくてはならない。人格の尊重というが、まったく、他の自発性の尊重こそがすべての人間関係の形成と維持と発展の要訣でもある。これを可能にするのはどこまでも、自己の感情のコントロールということにもなる。もっと適切には感情の純化による自然の行動こそが、その中心に立つともいえる。

さて、逆に人に嫌われているという立場になって、それが自己である場合に、どう考え、どう処理したらよいか。「いやなやつ」といわれることを気にしては、生きてゆくことも、自分の志をとげることができない。他人が自分のことをどう思っているかではなく、自分がどう考えているかということが大切である。コンプレックスに悩めばなやむほど、引っ込めば引っ込むほど、悪意が追いかけてくるように思われだして、人とつきあうどころではなくなってしまふ。

それにしても孤立と自立とは明らかに違う。一方は人間関係を拒否しているが、自立した人は他人との関係をもつことができる。

6. 最後に病院における人間関係について考えてみたい。患者と看護婦との関係について、患者の好む看護婦像として「知識、技術にすぐれ、親切な人」という条件があげられている。とにかく、知識や技術が経験によって磨かれ、どんな場合でも適切な応待のできる人が患者の信



頼をかちうるといえる。相手の心情にまでひびく誠実さをかりに同情ということばで表現するとき、患者さんは看護婦さんに同情を期待している（97%）という調査結果がでているし、それは医師についても、「痛いでしょう、もうちよっとの我慢ですよ」と同情的なことばをもつ人に断然人気が集まるという結果が出ている。患者が何でも打ちあけられるような雰囲気作りや、また看護の側からの要望がすなおに受け入れられるような相互の人間関係づくりが大切になってくる。

病院の組織が大きく複雑になってくると、他面内部の人間関係が機械的画一的になりやすいのであるが、病人はひとりひとり病状、病歴、性格、生活背景の違いに応じて、適切な処遇ができなければならない。性格の類型によって応待する方法をそれぞれ心の中で用意しておくことも、画一的にやっておけばよいという投げやりな構えに比べて遙かに親切である。ただ、楽天的な人にも悲観的な面があり、理知的と見える人にも、感情的な波がある。病人はいちように何等かの不安の中にあるわけであるから、無駄な不安を取り去りうるよう感情的配慮が大切ではなかろうか。病気の検査や治療を目的とする病院は、患者の人格を尊重することを考えている。しかし、よく心得ているつもりでも、忙しいとき、何度も同じことをきかれたとき、疲れているとき、つい不用意な行動をとっていないだろうか。およそ、患者に接するものは、医師や看護婦を問わず、「患者の病気をなおすためにある仕事である」という大前提をつねづね何度も自己に言いきかせるようにしなければならない。相手の態度が挑戦的であろうと、愚痴が多かろうと、こちらの態度は「微笑」<sup>ほほえみ</sup>を忘れないで交友的であるよう習練をつまなければならない。医療従事者であるからには、処置は手早く合理的であるけれども、その心はいつも大らかに豊かなゆき届いた心づかいができるよう、訓練による美しい第二の性格を形成することが望まれる。

稿を終るにあたり、ご指導を賜りました水野祥太郎先生、小原美高先生に心から深謝申し上げます。

なお、以下に掲げます参考文献を大いに勉強させて頂きました。厚く感謝申し上げます。

#### 参 考 文 献

- 和辻哲郎：人間の学としての倫理学（岩波書店）  
 和辻哲郎：倫理学（岩波書店）  
 河合隼雄：コンプレックス（岩波書店）  
 池見酉次郎：心療内科（中央公論社）  
 池見酉次郎：続心療内科（中央公論社）  
 池見酉次郎：催眠（日本放送協会出版部）  
 島崎敏樹：生きるとは何か（岩波書店）  
 河盛好蔵：人とつき合う法（新潮社）  
 モーリス・ルクラン：現代応用心理学  
 4. 職場の中の人間関係（白水社）  
 加藤秀俊：人間関係—理解と誤解（中央公論社）



- 堀川直義 : 看護婦の人間関係 (医学書院)  
早坂泰次郎 : 人間性の心理学 (岩波書店)  
宮城音弥 : ことばの心理学 (中央公論社)  
入谷敏男 : ことばと人間関係 (講談社)  
入谷敏男 : 人間関係をよくする (講談社)  
関 計男 : 看護面接の技法 (稲垣書店)  
小野蘇牧 : 精神分裂病患者の結婚について (精神医学 208)  
金平文二 : ジュルメーヌ・ド・モンモラン:現代心理学IX (白水社)  
中沢正夫 : 女性秘書—その職業と実務— (白鳳社)  
刈田 綏 : 女性秘書—その職業と実務— (白鳳社)