

コミュニケーションの話

先日行われた病院内の勉強会で、医者になりたて一年目の研修医が、患者さんやご家族とうまくコミュニケーションが取れないという悩みをテーマに発表していました。さすがに私くらいの年になれば、若いことを理由に患者さんが引いてしまう恐れはありませんが、自分の研修医時代を思い起こせば、自分が患者さんから「ナメられて」いるんじゃないかという不安は納得ですし、ある意味ナメられて当然でもあります。とはいえ研修医が自らコミュニケーションをテーマに勉強会を組むなどということは、一昔前では考えられませんでした。そうした悩みは個々の心の中に埋もれ、それを公に言挙げすることは何となくはばかられるものでした。今の若い人はすごいと思います。

ところで、昔から言われていることに医師と患者の間のギャップがあります。ギャップには二つの意味があると私は思います。まずは情報の格差。専門家と患者さんでは医学や医療に関する知識に大きな差があるという意味ですが、インターネットが発達した現在では、持っている情報の格差は昔に比べてとても小さくなったと言えます。実際、特定の病気の治療法などについて、患者さんの情報収集力に舌を巻くことがあります。まあ、情報を俯瞰した経験値の部分では、自分のことだけに一生懸命な患者さんに比べて医師の方が立場的に有利かもしれませんが。

そしてもう一つ、乗り越えがたいギャップがあります。お互いの思い違いです。それはあらゆる場面、あらゆる形で現れるので一言ではくれません。無理やり言うならば、どちらも相手が自分と同じ土俵に乗っているという、決定的な勘違いです。そもそも話の前提となる常識や枠組みの段階で全く異なる者同士が、病気という目の前の危機について走りながら結果を出そうというのですから、無条件で通じ合っているはずはないのですが、なぜかいつも互いにそれを期待し、裏切られると心外に思ってしまう。

最近、こうしたすれ違いについて書かれた「医療現場の行動経済学―すれ違う医者と患者―」という本を読みました。どうやら患者さんの側だけでなく、医療者の側にも様々な一方的な思い込み:「バイアス」が隠されているということが、いくつかの研究で明らかにされているようです。以前書いたように私はネガティブ志向なので、おそらくその勘違いが解消されることは永遠にないだろうと思います。

しかし、すれ違いの仕組みについて徐々に理解が進み、お互いがそれについて学べば、回避できるはずの「がっかり」をだいぶ減らすことはできそうな気がします。そのためにも、コミュニケーションに関する日常のモヤモヤを、自分の胸にしまわずに議論する場を作ってい

くことが、私たちの仕事なのかもしれません。今回は研修医から、そんなことを教わりました。