

期待外れの巻

世の中ではよく「あいつにはがっかりさせられたなあ」などと言います。日本代表チームが「金メダル確実だと思ったのに・・・」。期待が叶わなかった時の落胆は大きいようです。

ところで医療者が、患者さんのことを困難を抱えたかわいそうな人であると定義すれば、患者さんは常に弱者となり、人間として対等であることが難しくなります。患者さんが、医療者を権威者・権力者と定義すれば、言われたとおりにした方が得な相手であり、黙って従わないと怖いから、自分の言いたいことよりも医療者が望みそうなことを話すようになります。患者さんが、医療者を何でも知っている万能の存在と定義すれば、知らないことが発覚すると信用は地に落ちます。患者さんが自分を医療サービスを受け取る消費者だと定義すれば、医療者は支払うお金に対してできる限りのサービスを絞り出させる相手となります。医療者が、患者さんをお客様と定義すれば、ご機嫌を取って一つでも多くの有料サービスを買っていただく相手となります。どれをとっても望ましい関係性ではないように思えます。

今挙げたようなそれぞれの立場の「定義」は、そのまま「期待」と言い換えることができます。誰もがほとんど無意識のうちに、他者に対して何かしら期待しながら生きています。「私が愛しているのだからあなたも私を同じように愛して欲しい。」「自分がこれだけ頑張っているのだからお前もそうしろよ。」「自分が我慢しているのだから我慢しない奴は許せない・・・。」これ、全部他人への期待です。大きなところでは、日本国憲法の前文にも「平和を愛する諸国民の公正と信義を信頼して」という一節があって、諸外国が絶対的にいい人ばかりであってほしいと熱烈に期待しているわけです。究極の片思いとも言うべき、一種の美学であります。

しかし、期待をすると、時々裏切られます。一方、期待された側はそんな期待があること自体を知らなかったり、ましてや自分からその期待に応えますと言った覚えもない。残念ながらそのようなすれ違いは多々あります。ちょっと物騒な話になりますが、病院というのは患者さんの期待に応えられなかった場合、裁判の場へ引き出されることがあります。そこでは「期待権」という言葉が取りざたされ、患者さん側の暗黙の期待に応えなかったという認識に対して賠償金が認められたり、認められなかったりします。暴力に訴えるよりはマシとはいえ、思いが叶わなかったことを裁判で争うとは何と悲しいことでしょう。たとえ勝ったとしても、そこでせしめた賠償金でなにか満足が得られるとは思えないのですが。

難しいのは、「これくらいの期待には応えるのが当たり前」という基準が一つに決められないことです。なんでもルールで決めてしまえば楽だという考え方は確かにあるのですが、

決まりごとはひとを窮屈にもします。私なら、窮屈なまま生きていたくはない。かといって「同意書に書かれていない期待はなかったことに」と言える筋合いもない。一般に「期待外れ」と言えば、期待に応えられなかった側が悪いという前提で判断されます。期待する側が正義。でもほんとにそうなのか？実は自分が勝手に期待しているだけなのに、いざ裏切られると「期待させておいて！」と怒っていないだろうか？

本来なら、期待外れという不快感の矛先は、まず最初にうっかり期待をしてしまった自分に向けられて、その次に、当の相手はその期待を不当に煽ったのかどうかを問うのが順序だと思います。「患者さんの期待に応える」ことは私たち医療者の基本的な務めではありません。期待してもらえることのありがたさと重荷を感じつつ、つい我々も患者さんや家族に対して「このくらいはいいだろう」「わかってくれるはず」と期待してしまうことは人間としてお互い様だと思います。まずは、私たちがひとに何かを期待したなら、それが自分の一方的な思いではないかと自問していきたいと思います。そういう私も、日々勝手に期待してはもやもやしているのです。どうすればお互いに共感しあえるのでしょうか。