

# コーチング・コミュニケーション研修 に参加して

千葉医療センター 中村 高行

私は前施設であるまつもと医療センターでセントラル業務および病棟業務を経験してきましたが、その中でコミュニケーション不足が原因で業務が滞ることが何度もありました。そのため、業務を円滑にするために関係者間のコミュニケーションが非常に重要だと感じています。主任薬剤師の役割として、上司の補佐を行い薬剤部門の効率的な業務運営を行うことや後輩の指導および他部署との調整があります。本研修会においてコミュニケーションスキルとしてのコーチングや管理業務の基本を学ぶことで、お互いに尊重しあい、薬剤部内および他部署との連携を円滑にできるようにしたいと考え、また、千葉医療センターの理念の一つでもある「相互理解、相互支援」の考えを実践し、気持ちよく働ける職場環境を作りたいと思い、本研修会への参加を希望しました。

研修は講義とオンラインでのグループワーク、ロールプレイからなり、監督者の役割、報・連・相の重要性について、コミュニケーションの風土づくり、チームでの問題解決、指示の伝え方、聞き方について、さらにはストレスマネジメントについての講義もありました。例年は集合研修という形式での開催でしたが、今年度は各病院でのテレビ会議システムによる開催となりました。そのような制約のある環境ではありましたが、各メンバーからはそれまでの経験に応じた様々な意見が出て、新たな気づきもありました。

研修で大切だと感じたことは報・連・相を行うこと、指示を出したあとに状況を確認してフィードバックをすること、話を聞き出す環境をつくることです。グループワークのひとつにこのような事例がありました。「中堅薬剤師が筆頭主任から

患者への説明を指示されたものの、患者に納得してもらえず責任者が対応する旨を伝えて薬剤部長に対応を依頼した。薬剤部長はすぐに話しに行ったところ、患者は説明内容が分からないのにそのまま進めて行くことに不安を感じていたことが分かり、その部分を確認して解消すると納得した。翌日薬剤部長がこの件を筆頭主任に確認したところ、中堅薬剤師からは何も聞いていなかった。」という事例です。筆頭主任に相談しなかった点に問題はありますが、指示を出した側も状況を確認しなかったことや、そもそも普段からお互いに話ができる関係ができていなかったのではないかとこの点に気づかされました。自分を振り返ってみると、指示されたことに対して報告を忘れてしまうことや、お願いした相手に対して状況を確認していないことが度々あります。そのあとの行動や結果を見れば伝わるだろうと思ってしまったり、また、悪いことだと言いくかたり、完璧な答えが出るまで言えなかったりしますが、そのような中でも事実を共有することで問題を大きくさせずに早期に解決できることをロールプレイで体験できました。話を聞く場面では、それが悪い内容であっても事実と感情を分けることで問題点を整理しやすくなり、頷きや言い換えをすることで相手から多くの情報を聞き出し、お互いの認識を一致させられることを学びました。今回の研修で学んだ伝え方と聞き方を使って、チーム内の問題解決に繋げていきたいと思えます。

最後になりますが、このような研修会を開催して下さった関信地区国立病院薬剤師会と、忙しい業務の中で研修会への参加にご協力いただいた千葉医療センターの皆様にお礼申し上げます。