

コーチング・コミュニケーション 研修報告

国立がん研究センター東病院 佐藤 信恵

COVID19の流行から1年あまりが経過していますが、現在も感染威力は衰えを知りません。そのため、当院では感染対策の一環として病院のスタッフ間、薬剤師同士での会食や研修を行う機会は少なく、コミュニケーションをとる機会が減少しています。一方、薬剤師歴を重ねるとともに、後輩に指導をする機会が増えていますが、経験年数やキャラクターが異なる後輩に対する指導方法について、悩んでいました。そのようなときに、コーチング・コミュニケーション研修の開催案内が届きました。実施要項を読んでみると、集合研修が減っているなか、座学だけではなく、インターネットを用いたグループワークを実施すると記載があり、興味を持ちました。

本研修会はコーチングや管理業務の基本知識を習得し、後輩を適切に指導するスキルを身に付けることを目的としています。管理業務の講義では、報連相の重要性を再確認するとともに、悪い情報は早く伝えること、結論から端的に述べることが重要であることを学びました。また、日ごろからコミュニケーションを密にとることが、悪い情報を報告しやすい環境を作ることにつながると知ることができました。グループワークでは実例を通して、業務で問題が起きた際の対処法について討議し、問題点・解決方法について様々な視点での意見を聞くことができました。聴き方のスキルの講義では、報告者の予断を挟まず聞くこと、相づち・要約・言い換えを用いて聞くことが重要であると学びました。ロールプレイを行いました。予断を挟まず、事実と推測や感情を聞き分ける

ことに苦戦し、今後も聴く技術を磨いていきたいと思いました。講義の最後にはストレスマネジメントについて学び、同僚の日頃と違う点（ミス、作業スピード、着手の遅れなど）、悩みに気づくこと、話をよく聴くことが大切であると学びました。日々の業務に追われる中で、じっくりと個々の悩みを聞くことは難しいですが、変化に気づけるよう周りに目を配る努力をしていきたいと思いました。

病院薬剤師は医師、看護師等の多職種と関わる機会が多く、薬剤部の内外でコーチング・コミュニケーションが必要となる場面が多々あります。本研修を通じて学んだコミュニケーションスキルを実践し、薬剤部のみならず病院全体の連携を深め、患者さんにより良い医療を提供していきたいと思っています。また、研修を受ける前は、後輩の指導方法について悩ましく思っていたが、コミュニケーションをとり、真摯に接することが大切なのではないかと思いました。そして、何より、グループワークを通して、他施設にいる同期や後輩と話し、他の施設での現状を知ることができて、とっても楽しかったです。

最後になりますが、本研修を開催にご尽力いただいた先生方、講師の田中吾朗先生、本研修への参加にご協力いただいた国立がん研究センター東病院 薬剤部の皆様に心より御礼申し上げます。