

コーチングコミュニケーション研修に参加して

国立国際医療研究センター病院 押賀 充則

本研修の目的は、コミュニケーションスキルとしてのコーチング及び管理業務の基本知識を習得し、後輩に指導できるなどの中堅薬剤師の育成を目的としています。研修参加者は、採用から5～10年程度の主任薬剤師もしくは薬剤師が32名参加しました。

研修の内容は、監督者の役割、メンバーの職務遂行に良い影響を与えるためのスキルの習得、コーチングコミュニケーションとして指示の出し方や報告の受け方、フィードバック、危機管理のための対応、ストレスマネジメントとしてストレスのメカニズムと影響やメンタルヘルスクエアについて講義や模擬事例を用いたロールプレイを体験しながら学びました。中堅薬剤師として、部下の育成や組織管理をスムーズに運営するために必要な知識とスキルを体系的に習得できました。

研修を受講して、監督者としてメンバーの職務遂行に良い影響を与えるためのコミュニケーションスキル習得は部下からの報告などの「言いやすさ」や「報・連・相」のしやすさに繋がり、問題が生じた場合では迅速な「報・連・相」によって問題拡大防止になり、リスク管理の観点からも重要であると感じました。そのためには、「報・連・相」の原則として結論から端的に事実を述べ、意見や考えは分けて伝えることが双方の理解を円滑にするため、常日頃心掛けて行うべきと痛感しました。また、「指示の出し方」としてメールを用いて行うことがありますが、相手の理解度合いを把握するためにも口頭による指示出しと相手に理解した内容を反復してもらうことを心掛けて行う

べきと再認識しました。適度なストレスはパフォーマンス向上の一助になるが、同じ業務であっても個々の性格や能力に応じてストレスのレベルは変化するため、個々への指導方法や業務の割り振りを検討することによって薬剤部として良質なパフォーマンスの生産に繋がることを再認識しました。また、メンタルヘルスに留意するためには常日頃より相手の変化の有無をチェックすることは重要であるが、個人では気がつけない部分は職場内からの「報・連・相」を駆使する必要があると感じました。

本研修は、中堅薬剤師として部下の育成だけではなく他部署などとの連携にも活用でき、かつ業務を行うには「阿吽の呼吸」ではなく必要なコミュニケーションはしっかり行うことの大切さを再認識できるため、社会人であれば必要なスキルや知識が習得できる研修として今後も継続して開催して頂きたいと思いました。また、本研修の骨子を受講した中堅薬剤師が職場で活用し、さらに同じ職場内で広げていくことが肝要のため、今後職場内で活かしていきたいと思います。

最後になりますが、本研修を開催してくださった先生方、講師の田中吾朗先生、本研修への参加させて頂いた国立国際医療研究センター病院薬剤部の皆様に心より御礼申し上げます。