



介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～

発行元：ピーエムシー株式会社

〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4

TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158

<https://www.pmc-jinzai.com/>

過去のニュースレターは HP からご覧いただけます

部下・同僚との信頼関係を構築する「アクノレッジメント」とは

こんにちは ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

少し前にNHKの『ニュー試』というエンタメ番組で、日本の芸能人が韓国のK-POP大学の入試に挑戦するという企画をやっていました。

松丸さんやヒコロヒーさんが即興フリースタイルラップを披露し、K-POP大学の先生方が評価するのですが、先生方のコメントがとにかく的確で、挑戦者の優れていた部分や努力していた点、逆に足りなかった部分など、とても具体的なフィードバックをされていて印象的でした。

その後、コーチングを学ぶ中で「アクノレッジメント」という概念を知りました。「アクノレッジメント」とは相手の存在を認めるだけでなく、変化や成長に気づき、それを適切な言葉で伝えることを指します。

今回は、介護リーダーの皆さんに実践して欲しい「アクノレッジメント」について紹介します

認める（承認）と褒める（賞賛）の違い

研修の中でよく話題になるのが、「認めること」と「褒めること」の違いです。褒めるという行為は、どうしても上から目線になりがちで、相手と対等な関係を築きにくいというデメリットがあります。一方、アクノレッジメントは相手の努力や存在をフラットな視点で受け止め、承認する行為です。

職場のコミュニケーションにおいては、相手を承認することが信頼関係の構築につながると考え、研修でも時間をかけて承認を学び実践していきます。

3つの承認

承認は「存在承認」「事実（行動）承認」「結果承認」の3つに分類されます。相手の存在そのものを承認するのか、行動（プロセス）に着目するのか、達成できた結果を承認するのか。相手の状況やタイプによって使い分ける必要があります。介護現場では、個々の職員の行動や成果を観察することが難しい場合が多く、研修の中でも「存在承認」を学び実践することを目指しています。

アクノレッジメントの具体的方法

研修では、リーダーに以下のポイントを意識してもらいながら、アクノレッジメントの練習を行っています。

1. メンバーの存在を承認する：名前を呼ぶ、目を合わせる、挨拶を交わす。
2. 行動や成果を観察し、タイムリーにフィードバックする：ちょっとした変化に気づく、メールや質問にすぐ答える、前に話したことを覚えておく
3. 継続的に多様な視点でアクノレッジメントを行う：意見を求める、相談する、役割を与える、相手の得意なことについて教える

これらの行為をチーム全体に対して平等に、継続的に行うことが重要です。また、チーム全体でこの文化を根付かせることも大切です。そのためには、定期的な1on1ミーティング、感謝を伝える習慣をつける、メンバー同士の承認を促す仕組みづくりなどの実践が効果的だと言われています。

アクノレッジメントは、単なるフィードバックではなく、メンバーの存在や成長を認め、職場の心理的安全性を高める重要なスキルです。リーダーは、相手の努力や変化に敏感になり、日常の中で自然に承認の言葉をかけることが求められます。チームのモチベーション向上や離職防止のためにも、ぜひ日々の業務の中で実践していきましょう。

主任研修講師 斎藤 のつぶやき



毎年冬になると、義母が「くき菜汁」をいっぱいつくってくれます。これは宮崎でも宮城でも食べたことがないので新潟の郷土料理だと思っているのですが合っていますか？とてもおいしいです。私はくき菜汁にかんずりを入れて辛くして食べるのが好きです。もちろん日本酒との相性も抜群です。

（職場のみんな新潟県出身の人ばかりですが、「くき菜汁」を知っている人は誰もいませんでした…(*_*; 知ってます！という方、是非連絡お待ちしております笑）