

「こうしてくれたらいいのに!」「なぜこうしてくれない?」の “モヤモヤ”は、部下より上司がより感じている! ～上司と部下の“モヤモヤ”を防ぐ術を識学で解説!～

「識学」を使った経営・組織コンサルティングや従業員向け研修を展開する株式会社識学（本社：東京都品川区、代表取締役社長：安藤広大）は、2021年6月25日～6月27日の3日間、「上司と部下の“モヤモヤ”に関する調査」を行いました。

その結果、上司と部下の関係に関して“モヤモヤ”を感じている割合は部下から上司に対してよりも上司から部下に対しての方が高いことがわかりました。

■ 調査背景

日頃、組織において上司と部下の間でお互いに「こうしてくれたらいいのに」、「なぜこうしてくれないのか」と不満を感じるケースは多くあるでしょう。コロナ禍でリモートワークになりますますその想いを強めている方も多いかもかもしれません。

そこで今回、上司と部下の関係でどのような“モヤモヤ”があるか調査しました。

報道の一資料として、是非ご活用ください。

■ 調査概要

調査対象：全国の従業員数 10 人以上 300 人未満の企業に勤める 20 歳～49 歳の男女

有効回答数：400 サンプル

ご自身に部下のいない一般社員（部下）：200 人、部下がいる方（上司）：200 人

調査期間：2021年6月25日（金）～6月27日（日）

調査方法：インターネット調査

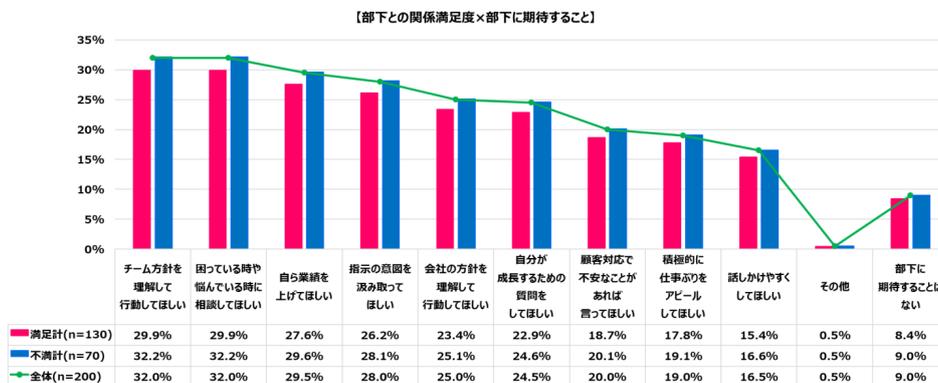
■ 調査結果トピックス

・ 上司と部下、互いの関係に“モヤモヤ”を感じる割合 部下は 68%、上司は 83%。

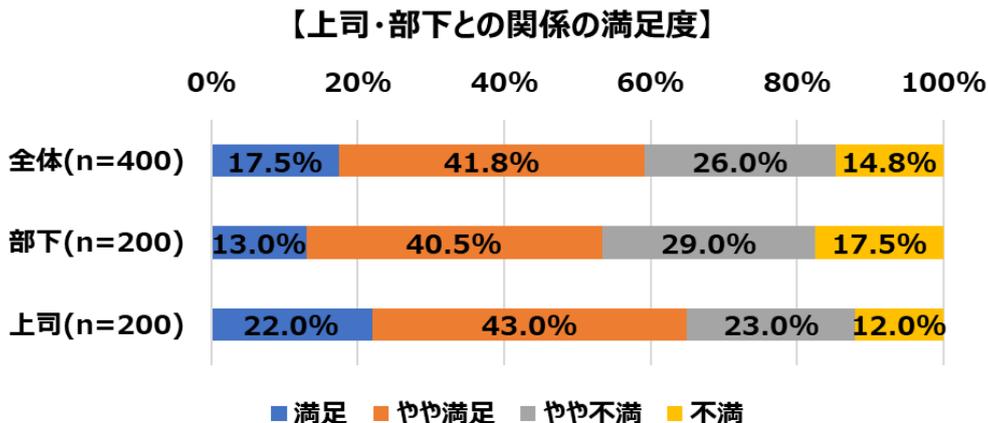
・ 上司⇄部下の関係満足度×期待すること

上司は部下に「汲み取ってほしい」「理解してほしい」と思っている反面、

部下は上司に「指示を明確にしてほしい」と感じており、すれ違いが生じていることが判明。

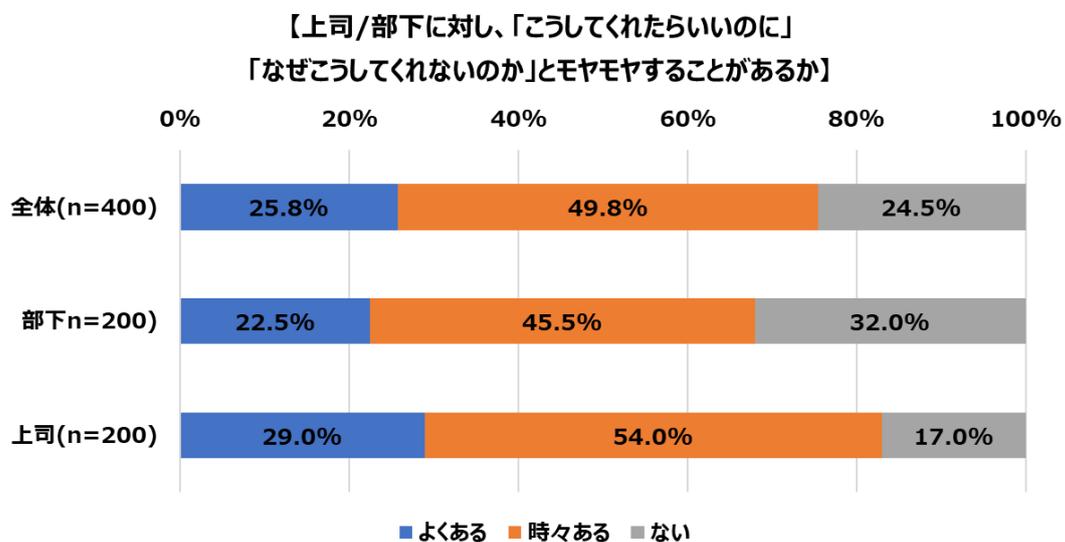


Q1. あなたは、上司もしくは部下との関係に満足していますか。(単数回答、n=400)



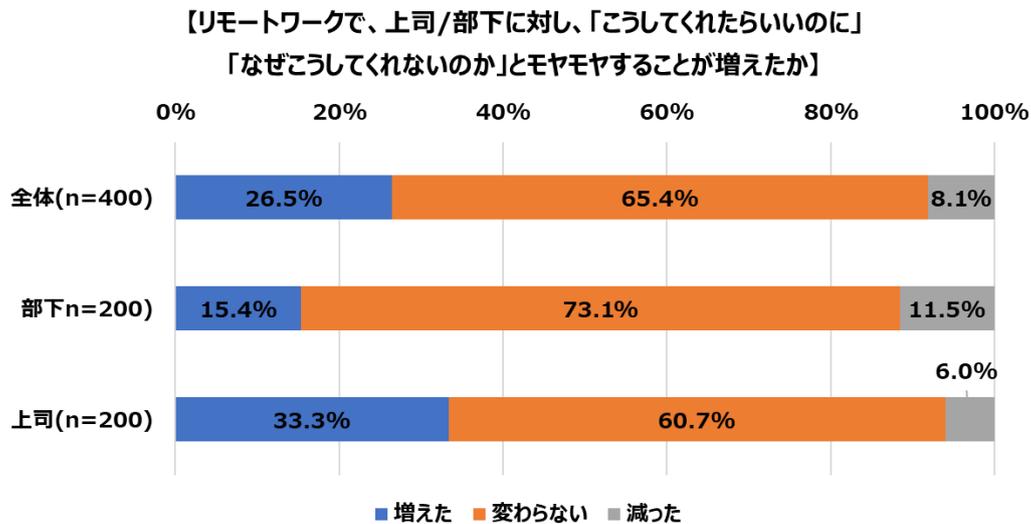
ご自身が直接マネジメントする部下のいない方（部下）とご自身が直接マネジメントする部下のいる方（上司）に上司⇔部下の関係の満足度を聞くと、部下は「満足」13.0%「やや満足」40.5%と満足の計が53.5%、上司は「満足」22.0%、「やや満足」43.0%と満足の計が65.0%となりました。

Q2. あなたは、上司もしくは部下に対し「こうしてくれたらいいのに」「なぜこうしてくれないのか」と思うことがありますか。(単数回答、n=400)



上司または部下に対し、「こうしてくれたらいいのに」「なぜこうしてくれないのか」といった“モヤモヤ”を感じるか聞くと、全体では「よくある」25.8%、「時々ある」49.8%となりました。部下は「よくある」22.5%、「時々ある」45.5%、上司は「よくある」29.0%、「時々ある」54.0%と、上司から部下に対し、モヤモヤを抱える割合が多いことがわかりました。

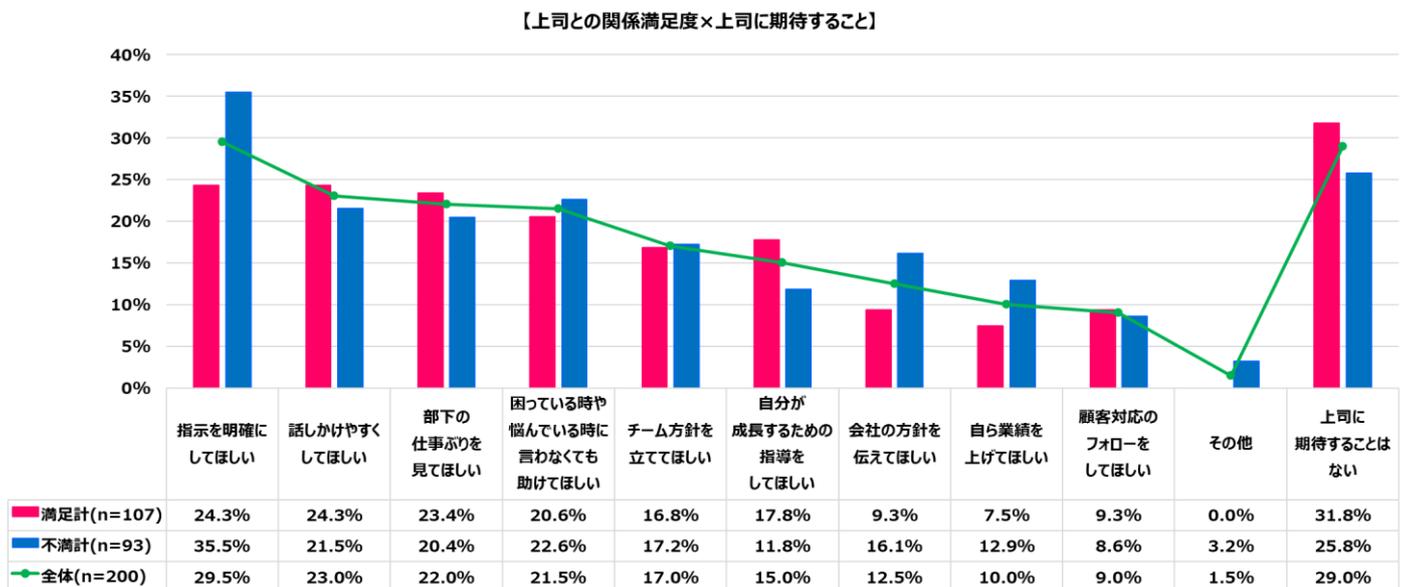
Q3. あなたは、上司もしくは部下に対し「こうしてくれたらいいのに」「なぜこうしてくれないのか」と思うことがありますか。(単数回答、n=400)



リモートワークになったことにより、上司または部下に対し、「こうしてくれたらいいのに」「なぜこうしてくれないのか」といった“モヤモヤ”が増えたか聞きました。「増えた」の回答割合は、部下 15.4%、上司 33.3%と、リモートワークにより上司の方がさらに“モヤモヤ”を抱えているようです。

Q4. あなたがご自分の上司に対して期待することをお答えください。(複数回答、n=200)

※上司との関係の満足度別

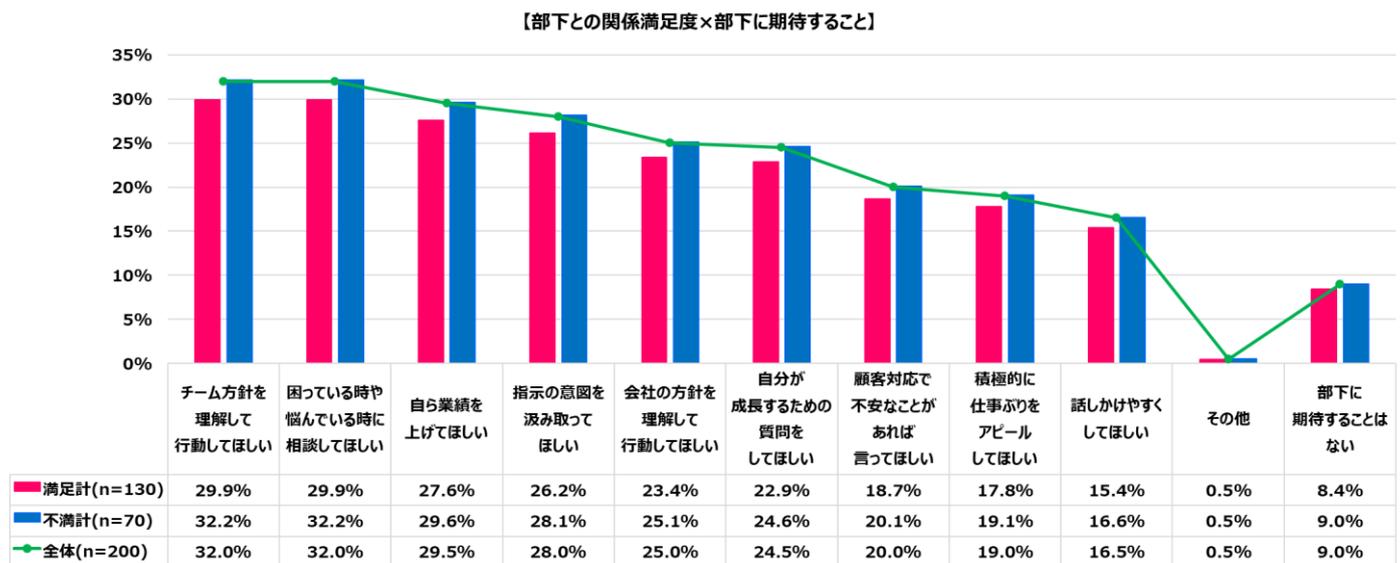


部下が上司に対し期待することは、全体では1位「指示を明確にしてほしい」29.5%、2位「話しかけやすくしてほしい」23.0%、3位「部下の仕事ぶりを見てほしい」22.0%となりました。

上司との関係に対する満足度別で見ると、不満と回答した方は「指示を明確にしてほしい」35.5%の回答割合が高くなっています。上司から部下への指示の不明確さが、上司と部下の関係の満足度に影響を与えていることがうかがえます。

Q5. あなたがご自分の部下に対して期待することをお答えください。(複数回答、n=200)

※部下との関係の満足度別

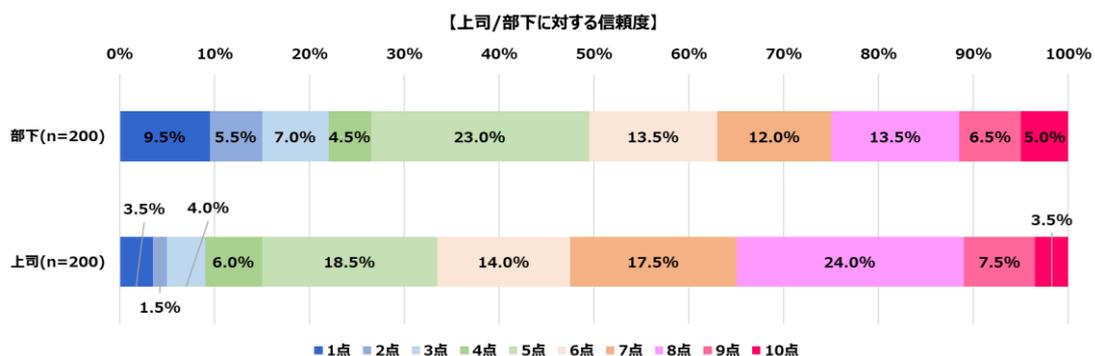


上司が部下に対し期待することは、全体では1位「チーム方針を理解して行動してほしい」32.0%、2位「困っている時や悩んでいる時に相談してほしい」32.0%、3位「自ら業績を上げてほしい」29.5%となりました。

部下との関係に対する満足度別で見ると、不満と回答した方は「指示の意図を汲み取ってほしい」45.7%の回答割合が高くなっています。

Q4の部下が上司に期待することの回答も踏まえ、上司⇔部下関係の不満の要因の一つとして、部下は上司に対し「指示を明確にしてほしい」と期待し、上司は部下に対し「指示の意図を汲み取ってほしい」と期待しており、そうならないとお互いに不満につながるようになりました。

Q6. あなたの上司/部下に対する信頼度をお答えください。(単数回答、n=400)



上司/部下の信頼度 平均点数	
部下(n=200) → 上司	5.56点
上司(n=200) → 部下	6.36点

上司⇔部下の信頼度を10点満点(1点~10点)で聞くと、部下→上司の平均点数は「5.56点」、上司→部下の平均点数は「6.36点」となりました。

Q7. あなたの上司もしくは部下に対する信頼度の回答理由をお答えください。(自由回答、n=400)**【部下】****「上司に対する信頼度」 = 5 点以下の回答理由**

- ・思い込みが激しいから。(3 点・44 歳男性)
- ・その時々で反応や言うことが違うから。(5 点・40 歳男性)

「上司に対する信頼度」 = 6 点以上の回答理由

- ・指示が具体的で納得できるから。(7 点・38 歳男性)
- ・悩みを相談できる関係だと思えるから。(8 点・35 歳男性)
- ・聞いたことや確認事項はちゃんと対応してくれるから。(8 点・47 歳女性)
- ・あまり遠慮することなく話ができていくから。(9 点・48 歳女性)

【上司】**「部下に対する信頼度」 = 5 点以下の回答理由**

- ・コミュニケーションをそれほど取れておらず、仕事の話をしていても生返事で何を考えているかわからないから。(4 点・35 歳女性)
- ・部下は思った事を言わず、聞いてほしいと構えるだけ。何人も部下がいる中で一人ひとりにかまっていられない。(3 点・40 歳男性)

「部下に対する信頼度」 = 6 点以上の回答理由

- ・定期的に話し合いの場を設けて、コミュニケーションを取っているから。(8 点・47 歳男性)
- ・丁寧な仕事ぶりが認められる人がほとんどだから。(8 点・43 歳女性)
- ・仕事内容が共有されていて報告もきちんとしているから。(9 点・41 歳女性)

Q6 で回答した、上司もしくは部下への信頼度の回答理由を聞きました。中間より低い「5 点以下」の回答を見ると、部下→上司・上司→部下ともに、相手が何を考えているかわからない、相手から意思表示がない、といったことが信頼できない理由になることがわかりました。

中間より高い「6 点以上」では、部下→上司は、指示が具体的、質問や確認にきちんと対応してくれるなど“上司の言動に不明確なことがない”ことが上司を信頼できる理由として挙げられました。

上司→部下では、定期的に話し合いをしている、仕事内容が共有され報告も得られているなど“業務状況が見える”ことが信頼につながっていることがわかりました。

上司と部下の間では、わからない・見えないといった“モヤモヤ”の有無が信頼度影響することが明らかになりました。

■引用・転載時のクレジット記載のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。

<例>「経営・組織コンサルティングや従業員向け研修を展開する株式会社識学が実施した調査結果によると……」

【調査結果まとめ】

上司と部下の“モヤモヤ”を防ぐ術を「識学」で解説！

一上司が部下に“モヤモヤ”を抱えている

上司または部下に対し、「こうしてくれたらいいのに」「なぜこうしてくれないのか」といった“モヤモヤ”は部下よりも上司の方が強く感じており、“モヤモヤ”を感じたことが「ある」と回答した割合は部下が 68%に対し、上司は 83%でした。

また、リモートワークになったことにより、“モヤモヤ”が増えたと回答した割合は部下が 15.4%、上司が 33.3%と、リモートワークにより上司の方がさらに“モヤモヤ”を抱えている結果となりました。

一汲み取ってほしい上司と説明して欲しい部下

この“モヤモヤ”は Q4、Q5 の「上司または部下に対して期待すること」にも表れており、上司→部下に対し期待することは、「チーム方針を理解して行動してほしい」が 1 位、また、部下との関係性に不満と回答した人の理由 1 位も「指示の意図を汲み取ってほしい」でした。

上司としては部下にチーム方針や指示の意図を正確に汲み取って行動してほしいと強く期待しているものの、それが叶わず、不満につながっているようです。

一方で、部下も上司に対して同じ思いを抱えていることがわかりました。

部下→上司に対し期待することは、「指示を明確にしてほしい」が 1 位、そして、上司との関係性に不満と回答した理由の 1 位も「指示を明確にしてほしい」でした。

上司は部下に「汲み取ってほしい」「理解してほしい」と思っている反面、部下は「指示を明確にしてほしい」と感じているのです。

では、どうすればこのすれ違いをなくせるのでしょうか。

一原因は「誤解」と「錯覚」

株式会社識学が提唱する独自理論「識学」では、**組織から「誤解」と「錯覚」を取り除くことで、上司と部下のすれ違いによる“モヤモヤ”を防ぐことができます**と考えます。

まず、上司も部下も自分の期待通りに相手が動いてくれないから“モヤモヤ”するわけですが、人は物事を正しく認識できれば正しい行動を取ることができます。認識を誤れば行動も誤ります。この物事の認識の誤りを「誤解」や「錯覚」と呼びます。**認識の誤りがなければ、期待通りの行動になり、すれ違いによるモヤモヤを防ぐことができます。**

例えば、上司が「なるべく早くこの仕事を終わらせて」と部下に指示した場合、なるべく早くとは、どれくらいでしょうか？

人によってそれは 1 時間かもしれませんし、1 日かもしれませんし、1 週間かもしれません。

上司にとっては 1 時間のつもりで出した指示でも部下にとっては 1 週間だった場合、上司は部下の仕事を遅いと感じ、「指示の意図を理解してくれない」と感じるでしょう。

また、そのことを指摘された部下は「指示が不明確でわかりづらい」「指示を明確にしてほしい」と思うでしょう。



このようにして、「誤解」や「錯覚」は上司と部下のすれ違いを起こします。

一 「誤解」や「錯覚」を取り除けるのは上司

すれ違いの原因の元となる「誤解」や「錯覚」を取り除くには、**上司が部下に「指示を汲み取ってほしい」と期待するのではなく、「指示を明確にすること」**です。

例えば、指示を出すときは必ず期限とセットで出す。

部下が業務の完成形をイメージできていない時はしっかり説明する。

あくまでも上司と部下が、完成形と期限の認識を揃えている状態で仕事に取り掛かることが重要です。

上司は部下が正しく認識できるような指示を出しましょう。**明確な指示なしに理解してくれるだろうと思うのは「錯覚」**です。

部下も、**上司の不明確な指示を「きつとこういう意味だろう」と思い込むのは「錯覚」**です。

互いに物事を正しく認識し、正しい行動をとることで、“モヤモヤ”を防ぐことができます。

■ 識学について

<https://corp.shikigaku.jp/>

【会社概要】

会 社 名：株式会社識学（SHIKIGAKU. Co., Ltd.）

<https://corp.shikigaku.jp/>

本社所在地：〒141-0032 東京都品川区大崎 2-9-3 大崎ウエストシティビル 1 階

電 話 番 号：03-6821-7560

事 業 内 容：「識学」を使った経営、組織コンサルティング

「識学」を使った従業員向け研修

「識学」をベースとした web サービスの開発、提供

「識学」関連書籍の出版

設 立：2015 年 3 月

代 表 者：代表取締役社長 安藤 広大

従 業 員 数：164 名（契約社員、パート・アルバイト含む） ※2021/6/30 時点

支 店 情 報：■大崎分室

〒141-0032 東京都品川区大崎 2-11-1 大崎ウィズタワー 8 階

電話番号：03-6821-7560

■大阪支店

〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町 3-3-9 田村駒ビル 3 階

電話番号：06-4400-6231

■名古屋支店

〒450-6321 愛知県名古屋市中村区名駅 1-1-1 JP タワー名古屋 21 階

電話番号：052-856-3235

■福岡支店

〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前 3-4-25 アクロスキューブ博多駅前

電話番号：092-419-7193