

# 上司のほめ言葉の視点と根拠が 部下の受け止め方に与える影響 —大学生のアルバイトを対象とした検討—<sup>(1)</sup>

*The effects of perspective and reason in supervisor compliment  
on subordinates' perceptions: Evidence from university students'  
part-time jobs*

愛知学院大学 太幡 直也

Aichi Gakuin University Naoya TABATA

## Abstract

This study examines how supervisors' compliments, framed by perspective and reasoning, influence subordinates' perceptions in part-time job contexts among university students. Ninety-six participants read workplace scenarios in which supervisors offered compliment, manipulated by perspective (I-message vs. You-message) and the presence or absence of reasoning. Participants then rated their happiness and perceived deceptiveness. Analyses revealed a significant interaction for happiness: when reasoning was included, I-message compliments elicited greater happiness than You-message compliments, whereas no difference emerged without reasoning. These findings suggest that compliments framed from the supervisor's perspective, particularly when accompanied by explicit reasons, are more positively received. Moreover, I-message compliments consistently reduced perceived deceptiveness compared to You-message compliments. This study provides insights into how compliments can foster workplace relationships characterized by hospitality.

Keywords : compliment, perspective, concreteness, happiness, perceived deceptiveness

## 1. はじめに

ほめ言葉 (compliment) とは、ある対象に対して送り手が肯定的に評価したことを伝える、ほめ<sup>②</sup>という行為において用いられる言葉である。ほめ言葉に関する研究は、主に心理学、教育学、言語学などの人間関係に関する分野で、受け手に与える影響に着目した研究がなされてきた。

ほめ言葉に関する研究のうち、職業的活動の文脈

に関する研究としては、上司から部下に対する、ポジティブ・フィードバック<sup>③</sup>や部下コンプリメント<sup>④</sup>に関する研究が該当する。これまでの研究では、上司が部下をほめることは、部下の職務満足を高めて信頼関係を形成することに寄与する<sup>④</sup>、部下のメンタルヘルスや生産性を向上させる<sup>⑤</sup>などの効果があることが示されている。効果的なほめ言葉を用いることは、職場内の人間関係を豊かにし、ホスピタリ

ティの高い職場環境を構築することにつながると位置づけられよう。

本研究では、職業的活動の文脈における上司のほめ言葉の視点、すなわち上司の視点からほめるか、部下の視点からほめるかに着目する。そして、上司のほめ言葉の視点が部下の受け止め方に与える影響について検討する。

## 2. ほめ言葉の視点

ほめ言葉を視点の違いの点で分類すると、I メッセージによるほめ言葉と You メッセージによるほめ言葉に分類される<sup>(6),(7)</sup>。前者は、主語が「私」で、受け手の行動を話し手がどのように感じたかを表現するほめ言葉である。上司が部下をほめるとき、上司の視点から上司がどのように感じたかを表現するほめ言葉が該当する。後者は、主語が「あなた」で、話し手が自分のことを語らず、受け手だけに焦点を当てるほめ言葉である。上司が部下をほめるとき、上司の視点を含めずに部下の行動のみをほめるほめ言葉が該当する。

ほめ言葉の視点が受け手に与える影響については、I メッセージによるほめ言葉の方が You メッセージによるほめ言葉に比べ、受け手に肯定的に受け止められやすいと想定されている。例えば、子どもに対する親のほめ言葉について、I メッセージによるほめ言葉（例えば、「宿題を早く終わらせて、私は嬉しい」）は親を喜ばせたことで子どもの自信を高めやすい一方、You メッセージによるほめ言葉（例えば、「宿題を早く終わらせて、すごく良いことだね」）は評価的な表現が子どもにプレッシャーを与えやすいとされている<sup>(6)</sup>。また、I メッセージによるほめ言葉の方が You メッセージによるほめ言葉に比べ、受け手の解釈の幅が広いと、語用論的観点からすると、話し手と受け手の間に親近感や信頼を生み出しやすいとされている<sup>(7)</sup>。

また、教育的活動の文脈に関する研究では、I メッセージによるほめ言葉が受け手に肯定的に捉えられることを報告している実証研究もみられる。例えば、中学生に、学習で成功して教員からほめられることを想像させ、そのときの感情を回答させた調査では、I メッセージによるほめ言葉を想像させた条件の方が You メッセージによるほめ言葉を想像させた条件に比べ、ポジティブ感情が高く評定されたことが報告されている<sup>(8)</sup>。

しかし、ほめ言葉の視点が受け手に与える影響に関する実証研究は限定的であり、職業的活動の文脈に着目した実証研究はみられない。職業的活動の文脈において、ほめ言葉の視点が受け手の受け止め方に影響するか否かを検証することには、ほめ言葉に関する研究の知見を蓄積するという学術的意義があると考えられる。加えて、ほめ言葉の用い方の点で、

職場内の人間関係を豊かにし、ホスピタリティの高い職場環境を構築する一助になる知見が得られると期待される。ほめることで部下の職務遂行への弊害を懸念し、部下を十分にほめていない上司がいるという報告<sup>(9)</sup>に鑑みると、部下をほめることに抵抗感を感じる者がいると想定される。本研究によって、部下に肯定的に捉えられやすいほめ言葉に関する知識が得られると期待される。

## 3. 本研究の目的

以上のことから、本研究では、上司のほめ言葉の視点が部下の受け止め方に影響するか否かを、大学生のアルバイトを対象として検討する。また、ほめ言葉の視点に加え、根拠が含まれている主張は受け手に納得されやすい<sup>(10)</sup>ことに鑑み、ほめ言葉に根拠があるか否かにも着目する。部下の受け止め方として、感情的側面、認知的側面の二つを取り上げる。感情的側面として、ほめ言葉の視点の違いに関する実証研究<sup>(8)</sup>でポジティブ感情が扱われていたことに鑑み、うれしさを測定する。認知的側面として、発言内容が嘘（他者を意図的にだますための、真実ではない言葉<sup>(11)</sup>）であるように感じられるという、欺瞞性認知<sup>(12),(13)</sup>を測定する。

本研究では、ほめられる状況やほめ言葉の内容を統制するため、場面想定法により実施する。具体的には、実験参加者に、アルバイト先で上司からほめられるシナリオを配付し、自分のこととして想像しながら読むように教示する。シナリオの文章を変えて、ほめ言葉の視点と根拠を操作する。そして、シナリオを読ませた後、上司の言葉を聞いたときのうれしさ、欺瞞性認知に回答するように求める。

教育的活動の文脈に関する実証研究<sup>(8)</sup>の結果に基づくと、上司が、I メッセージによるほめ言葉を用いてほめる方が、You メッセージによるほめ言葉でほめるよりも、部下に肯定的に受け止められやすいと予測される。すなわち、ほめ言葉の視点が I メッセージ条件の方が You メッセージ条件に比べ、うれしさが高く、欺瞞性認知が低くなるという仮説が導出される。なお、上司のほめ言葉の根拠が部下の受け止め方に与える影響については探索的に検討する。

## 4. 方法

### 4. 1. 実験参加者

大学生 96 名（男性 56 名、女性 40 名、年齢： $M=20.06$ ,  $SD=1.17$ ）であった。個別に実験参加を依頼し、実施した。

### 4. 2. 実験計画

視点（I メッセージ、You メッセージ）×根拠（あり、なし）の 2 要因実験参加者間計画であった。シナリオに含まれる内容を変えて、いずれの要因も操作した。

表1 使用したシナリオ

床掃除場面	人助け場面
<p>Iメッセージ条件</p> <p>今日、あなたはアルバイト先で働いています。雨が降ったせいで、アルバイト先の床が汚れていました。あなたは気になったので、床を掃除しました。一緒に働いているあなたの上司はあなたの様子を見て、「床をきれいにしてくれてありがとう。<u>仕事が忙しくて気づかないことがあるから、君がいて本当に助かったよ。</u>」と声をかけました。</p>	<p>Iメッセージ条件</p> <p>今日、あなたはアルバイト先で働いています。アルバイト先で道に迷っている様子の人がいました。あなたは気になったので、声をかけて道を教えてあげました。一緒に働いているあなたの上司はあなたの様子を見て、「困っている人に声をかけてくれてありがとう。<u>仕事が忙しくて気づかないことがあるから、君がいて本当に助かったよ。</u>」と声をかけました。</p>
<p>Youメッセージ条件</p> <p>今日、あなたはアルバイト先で働いています。雨が降ったせいで、アルバイト先の床が汚れていました。あなたは気になったので、床を掃除しました。一緒に働いているあなたの上司はあなたの様子を見て、「床をきれいにしてくれてありがとう。<u>汚れている床に気づいて率先して動いてくれて、君は本当にすばらしいね。</u>」と声をかけました。</p>	<p>Youメッセージ条件</p> <p>今日、あなたはアルバイト先で働いています。アルバイト先で道に迷っている様子の人がいました。あなたは気になったので、声をかけて道を教えてあげました。一緒に働いているあなたの上司はあなたの様子を見て、「困っている人に声をかけてくれてありがとう。<u>困っている人に気づいて率先して動いてくれて、君は本当にすばらしいね。</u>」と声をかけました。</p>

注) 根拠は、下線部の発言を含むか否かで操作した。

#### 4. 3. 実験刺激

アルバイト先で上司からほめられるシナリオを、大学生1名(女性)と協議の上、作成し、実験参加者に呈示した。シナリオの場面の特徴がほめ言葉への評価に反映される可能性を考慮し、「雨が降って床が汚れていたため、自発的に床掃除をした(以下、床掃除場面)」、「困っている人を見かけたので、自発的に声をかけて助けた(以下、人助け場面)」の、2種類の場面のシナリオを作成し、それぞれ、視点、根拠を操作した。使用したシナリオを表1に示す。2種類の場面は、大学生がアルバイト中に経験する可能性が高く、自分のこととして想像しやすいことを考慮して選定した。視点の操作は、Iメッセージ条件では「君がいて本当に助かったよ」、Youメッセージ条件では「君は本当にすばらしいね」というほめ言葉をシナリオに含めた。根拠の操作は、あり条件のみ、ほめた理由(例えば、「仕事が忙しくて気づかないことがあるから」)をシナリオに含めた。シナリオの文章は、上司から大学生へのほめ言葉として自然な表現となることを考慮して選定した。なお、床掃除場面、人助け場面ごとに、視点、根拠の操作以外のシナリオの内容は同じになるようにした。

#### 4. 4. 手続き

実験参加者に、アルバイトで上司からほめられるシナリオが含まれた冊子をランダムに配付した。そして、シナリオを、自分のこととして想像しながら1分間、読むように教示した。その後、質問項目に回答するように求めた。

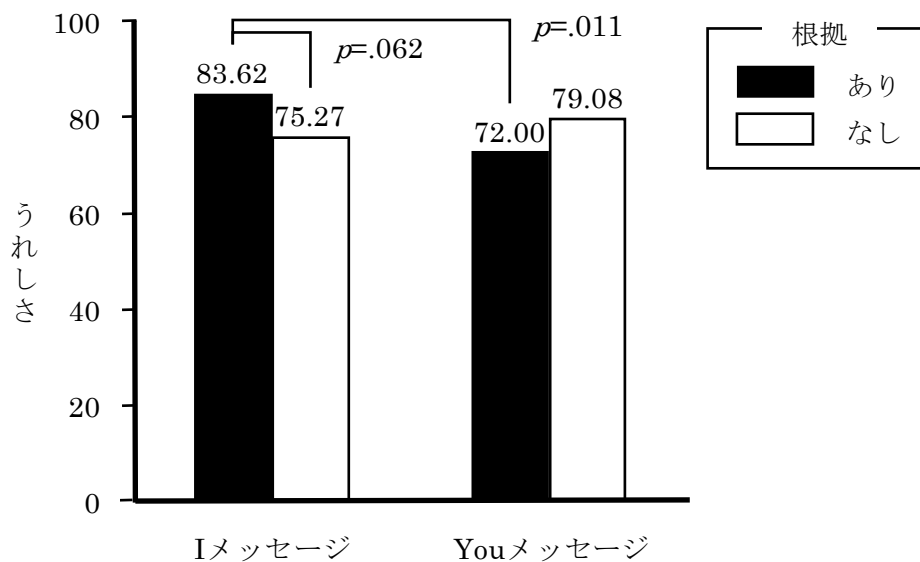
#### 4. 5. 質問項目

(a) シナリオの場面を想像できた程度: シナリオの場面が想像できた程度が条件間で同等であることを確認するため、シナリオの場面が想像できた程度を、「1. 全く想像できなかった」から「7. 非常によく想像できた」の7件法で回答するように求めた。(b) 上司の言葉を聞いたときのうれしさ: 視覚的評価法(Visual Analog Scale)により、100mmの直線の両端に「0. まったく感じない」、「100. 非常に強く感じる」と記載し、線上にマーク点を記載するように求めた。マーク点に基づき、0からの距離(mm)を得点化した。(c) 上司の言葉に対する欺瞞性認知: SD法(Semantic Differential method)により、先行研究<sup>(12)</sup>で用いられた「本当っぽい—うそっぽい」、「信用できる—信用できない」、「誠実な—不誠実な」、「正直な—不正直な」の4項目に、1か

表2 条件ごとのうれしさ、欺瞞性認知の平均値（標準偏差）と分散分析の結果

視点	Iメッセージ		Youメッセージ		視点の主効果			根拠の主効果			交互作用		
	あり (n=21)	なし (n=26)	あり (n=25)	なし (n=24)	F値	p値	$\eta_p^2$	F値	p値	$\eta_p^2$	F値	p値	$\eta_p^2$
うれしさ	83.62 (13.48)	75.27 (20.94)	72.00 (9.90)	79.08 (13.14)	1.60	.209	.02	0.04	.838	.00	6.24	.014	.06
欺瞞性認知	2.15 (0.76)	2.30 (0.72)	2.62 (0.79)	2.52 (0.87)	4.57	.035	.05	0.02	.891	.00	0.57	.453	.01

図1 条件ごとのうれしさ



ら7の7件法で回答するように求めた。得点が高いほど欺瞞的認知が高いことを示すように、両端に反対語を配置した。

4. 6. 倫理的配慮

実験参加者に配付した冊子の表紙に、回答は強制ではないこと、回答は学術目的以外では使用しないことを記載し、同意する場合のみ回答するように教示した。なお、本研究の計画や遂行、公表について、愛知学院大学総合政策学部研究倫理審査委員会の承認を得た（承認番号52）。

5. 結果

視点と根拠に加え、場面（床掃除場面、人助け場面）を独立変数とし、シナリオの場面を想像できた程度、うれしさ、欺瞞性認知を従属変数とする分散分析を行ったところ、場面の主効果、場面を含む交互作用はいずれも有意ではなかった（ $F(1, 88)=0.04-2.41, ps=.124-.851, \eta_p^2s=.00-.03$ ）。以上

のことから、以降の分析では場面の要因を考慮せずに分析した。

5. 1. シナリオの場面を想像できた程度

条件ごとのシナリオの場面を想像できた程度（ $M=6.02, SD=0.95$ ）について、視点と根拠を独立変数とする分散分析を行ったところ、主効果、交互作用はいずれも有意ではなかった（ $F(1, 92)=0.03-1.45, ps=.231-.859, \eta_p^2s=.00-.02$ ）。したがって、シナリオの場面が想像できた程度は、条件間で同等であったと考えられる。

5. 2. うれしさ

視点と根拠を独立変数とする分散分析を行ったところ、交互作用のみが有意であった（ $F(1, 92)=6.24, p=.014, \eta_p^2=.06$ ）。条件ごとの記述統計と分散分析の結果を表2に示す。交互作用が有意であったため、単純主効果検定を行った。結果を図1に示す。根拠がある場合、Iメッセージ条件の方がYouメッセージ条件に比べ、うれしさが有意に高かった（ $F(1,$

92)=6.78,  $p=.011$ ,  $\eta_p^2=.07$ )。一方、根拠がない場合、Iメッセージ条件とYouメッセージ条件のうれしさには有意差はみられなかった ( $F(1, 92)=0.80$ ,  $p=.374$ ,  $\eta_p^2=.01$ )。また、Iメッセージの場合、根拠あり条件の方がなし条件に比べ、うれしさが高い傾向がみられた ( $F(1, 92)=3.56$ ,  $p=.062$ ,  $\eta_p^2=.04$ )。一方、Youメッセージの場合、根拠あり条件となし条件ではうれしさには有意差はみられなかった ( $F(1, 92)=2.70$ ,  $p=.104$ ,  $\eta_p^2=.03$ )。まとめると、Iメッセージで根拠ありの場合に、部下が最もうれしさが高い傾向がみられた。

### 5. 3. 欺瞞性認知

欺瞞性認知の信頼性は $\alpha=.83$ であった。項目得点を合算し、項目数で割った値を分析に用いた。うれしさと欺瞞性認知には有意な負の相関がみられた ( $r=-.27$ ,  $p=.008$ )。

視点と根拠を独立変数とする分散分析を行ったところ、視点の主効果のみが有意であった ( $F(1, 92)=4.57$ ,  $p=.035$ ,  $\eta_p^2=.05$ )。記述統計と分散分析の結果を表2に示す。Iメッセージ条件の方がYouメッセージ条件に比べ、欺瞞性認知が低かった。

## 6. 考察

本研究の目的は、上司のほめ言葉の視点と根拠が部下の受け止め方に影響するか否かを、大学生のアルバイトを対象として検討することであった。部下の受け止め方として、感情的側面としてうれしさ、認知的側面として欺瞞性認知を取り上げた。

うれしさについては、視点と根拠の交互作用がみられ、根拠がある場合のみ、Iメッセージ条件の方がYouメッセージ条件に比べ、うれしさが高いという、仮説を支持する結果がみられた。また、Iメッセージの場合、根拠がある条件とない条件では有意差はみられなかったものの、効果量が中程度であることから、根拠があるとうれしさが高いことが示唆された。これらの結果から、上司がIメッセージでかつ根拠を含んでほめると、部下がうれしさを高く感じやすい傾向がみられたと解釈される。したがって、上司のIメッセージによるほめ言葉が部下の感情的側面に肯定的に作用するためには、ほめ言葉の根拠を交えることが必要であると想定される。

欺瞞性認知については、Iメッセージ条件の方がYouメッセージ条件に比べ、欺瞞性認知が低いという、仮説を支持する結果がみられた。したがって、上司のIメッセージによるほめ言葉がYouメッセージによるほめ言葉に比べ、部下の認知的側面に肯定的に作用すると解釈される。なお、欺瞞性認知はうれしさとは異なり、視点と根拠の交互作用はみられなかった。このような結果が得られた理由としては、真実バイアスの影響により、根拠の有無の影響が弱められた可能性が考えられる。日常のコミュニケー

ションにおいては、与えられた情報は、その情報を否定する理由がなければ真実であるとみなされるとされている<sup>(14)</sup>、<sup>(15)</sup>。本研究で用いたシナリオには、上司のほめ言葉が真実ではないという疑念を実験参加者に抱かせる情報は含まれていなかった。いずれの条件の欺瞞性認知の程度は低かったことから、実験参加者にとって、上司の言葉に疑念を抱きやすい状況ではなかったと想定される。したがって、欺瞞性認知に対する根拠の有無の影響が弱められたと推察される。

本研究の意義として、以下の二点が挙げられる。第一に、ほめ言葉に関する研究の知見を蓄積するという学術的貢献を果たした点である。本研究では、上司のIメッセージによるほめ言葉はYouメッセージによるほめ言葉に比べ、部下に欺瞞性認知が低く判断されること、根拠が加わると部下にうれしさを感じさせやすくなる傾向があるという結果が得られた。本研究の結果は、職業的活動の文脈でも、Iメッセージによるほめ言葉は、受け手に肯定的に受け止められやすいことを示す実証的な知見と位置づけられる。第二に、ほめ言葉の用い方の点で、職場内の人間関係を豊かにし、ホスピタリティの高い職場環境を構築する一助になる知見が得られた点である。本研究の結果から、部下に肯定的に捉えられやすいほめ言葉に関する知識が得られたといえよう。

一方、本研究の留意点として、以下の三点が挙げられる。第一に、本研究は場面想定法により実施された研究であり、実際の状況で上司からほめられたときの部下の受け止め方が扱われていない点である。実際に上司からほめられた場合でも、本研究と同様の結果が得られるか否かを検証することが望ましい。第二に、本研究は大学生のアルバイトという職業的活動の文脈のみが扱われている点である。大学生以外の年齢層を対象とし、アルバイト以外の職業的活動の文脈でも本研究の結果が再現されるか否かを検証する必要があるだろう。第三に、本研究は日本人を対象に日本語を用いて実施されている点である。日本語以外の言語でも本研究の結果が再現されるか否かを検証する余地がある。

また、上司のほめ言葉が部下の受け止め方に与える影響に関する今後の研究の展望として、以下の二点が挙げられる。第一に、部下に肯定的に捉えられやすいほめ言葉を上司に実践させることを支援する点である。部下を十分にほめていない上司がいるという報告<sup>(9)</sup>に鑑みると、部下をほめることに抵抗感を感じる者への支援が必要になると想定される。具体例として、社会的スキル（他者との良好な関係を構築し、円滑に相互作用するために必要な、学習された技能）を練習によって向上させる、社会的スキル・トレーニング<sup>(16)</sup>を活用することが想定される。第二に、部下の要因に着目する研究を実施する点で

ある。例えば、部下の自己認識に関わるパーソナリティや、ほめられる際の認知的余裕といった状況の要因に着目し、上司のほめ言葉の受け止め方に影響するか否かを検討する余地があるだろう。

さらに、上司から部下に対するほめ言葉以外の働きかけでも、上司の言葉の視点が部下の受け止め方に影響するか否かを検討する点も、今後の研究の展開として考えられる。例えば、上司から部下に対する働きかけとして、望ましくない行動や誤りを抑制し、適切な行動へ導くためになされる、叱るという行為もみられる<sup>(9),(17)</sup>。ほめ言葉の視点に関する本研究の知見を踏まえると、上司が叱るときの言葉について、Iメッセージによる言葉の方がYouメッセージによる言葉よりも、部下に肯定的に受け止められると予測される。ほめ言葉と同様に、叱るときの上司の言葉の視点が部下の受け止め方に影響するか否かを検討することも、職場内の人間関係を豊かにすることに繋がると期待される。

## 7. おわりに

本研究では、大学生のアルバイトという職業的活動の文脈において、上司のIメッセージによるほめ言葉はYouメッセージによるほめ言葉に比べ、部下の欺瞞性認知が低く、根拠が加わると部下にうれしさを感じさせやすくなるという結果が得られた。本研究は、ほめ言葉に関する研究への学術的貢献を果たし、ほめ言葉の用い方の点で、職場内の人間関係を豊かにし、ホスピタリティの高い職場環境を構築する一助になると位置づけられよう。

## 注

- (1) 本研究は、愛知学院大学総合政策学部の名富千尋さんの卒業論文のデータを再分析したものである。
- (2) 永田良太; 「日本語の『ほめ』に関する研究の概観と展望」, 『広島大学日本語教育研究』, Vol. No. 31, pp.1-9, 2021
- (3) 山浦一保・堀下智子・金山正樹; 「部下に対する上司のポジティブ・フィードバックが機能しないとき」, 『心理学研究』, Vol. No.83(6), pp.517-525, 2013
- (4) 上田敬; 「上司の部下コンプリメントとその影響に関する研究」, 『経営行動科学』, Vol. No. 29(2/3), pp.61-75, 2016
- (5) Kuroda, S. & Yamamoto, I.; Good boss, bad boss, workers' mental health and

productivity: Evidence from Japan, *Japan and the World Economy*, Vol. No. 48, pp.106-118, 2018

- (6) Gordon, T.: *P. E. T.: Parents effectiveness training*, Plume, 1970. (ゴードン, T. 近藤千恵 (訳); 「親業—子どもの考える力をのばす親子関係のつくり方—」, 大和書房, 1998)
- (7) 甘能清・石剛; 「語用論から見た『ほめ発話』効果—『アイ・メッセージほめ』と『ユー・メッセージほめ』を中心に—」, 『成蹊大学一般研究報告』, No. 50(1), pp.1-13, 2016
- (8) 佐伯紫苑; 「中学生における受け手に着目した効果的な『ほめ』の検討」, 高知工科大学大学院修士論文, 2018
- (9) 山浦一保・堀下智子・金山正樹; 「上司による効果的なほめ方・叱り方等に関する研究(3)—アクション・リサーチによる上司の意識・行動の変容—」, 産業・組織心理学会第25回大会発表論文集, pp.71-74
- (10) 野矢茂樹; 『増補版 大人のための国語ゼミ』, 筑摩書房, 2018
- (11) 太幡直也; 「欺瞞のコミュニケーション」岡本真一郎 (編) 『コミュニケーションの社会心理学—伝える・関わる・動かす—』, ナカニシヤ出版, pp.123-136, 2023
- (12) 村井潤一郎; 「強調語が発言内容の欺瞞性認知に及ぼす影響」, 『パーソナリティ研究』, Vol. No. 14(1), pp.92-100, 2005
- (13) 品田瑞穂; 「聞き手の態度が欺瞞性認知に及ぼす影響」, 『心理学研究』, Vol. No.89(6), pp.638-644, 2019
- (14) Levine, T. R.; Truth-default theory (TDT): A theory of human deception and deception detection. *Journal of Language and Social Psychology*, Vol. No.33(4), pp.378-392, 2014
- (15) Street, C. N. H.; *An introduction to the science of deception and lie detection*, Routledge, 2023. (ストリート, C. N. H. 太幡直也・佐藤拓・村井潤一郎・田口恵也 (訳); 『欺瞞と嘘発見の科学入門』, 福村出版, 2025)
- (16) 相川充; 『新版 人づきあいの技術—ソーシャルスキルの心理学—』, サイエンス社, 2009
- (17) 堀下智子・高木良彦; 「職場における効果的な指導方法等に関する研究」, 『あんけん』, Vol.4, pp.32-35, 2011