卒業研究概要

提出年月日　　2014 年　　1 月　31 日

卒業研究課題

圧迫面接における面接官のノンバーバル行動の分析と開発

学生番号　　C10-054　　氏名　　鈴木　小太郎

概要（１０００字程度）

指導教員　　神田　智子　教授　　印

近年,就職活動を取り巻く環境は2009年の世界的金融危機やリーマンショックの影響から就職氷河期と言われている.この対策として多くの大学では,模擬面接を用いた就職支援体制を行っている.しかし,模擬面接を用いた就職支援には,面接官の人員の確保や,面接官が対応できる時間にも限りがある[1].そこで, 面接官の場所と時間の制約なく模擬面接を行える環境に, 圧迫面接の要素を加えた,面接エージェントの開発を考えた.

対話中にノンバーバル行動によって伝えられるメッセージは全体の 65%にのぼり,バーバル行動とともにノンバーバル行動が重要と考えられている[2].そのため,本研究の圧迫面接エージェントの開発では, 3 名の面接官のノンバーバル行動に着目し,ビデオ分析を行った.ビデオ分析の結果から抽出された面接官のノンバーバル行動の数値データを比較し,特徴的な数値データは,通常の面接時に起こるノンバーバル行動ではなく,面接官が圧迫面接を行う際に,故意に行っているノンバーバル行動を示すデータではないかと考えた.

特徴的なノンバーバル行動として以下の５つに着目した.第１に,うなずきには,聞き手にとって適切な頻度とタイミングのうなずきを返すことにより,発話者の発話長を増加させる効果がある[3].特徴的なうなずき行動をとる面接官は,被面接者の返答から１回目のうなずきまで13.3秒で,間隔が最も長く,被面接者の返答の後半でうなずく特徴があった.しかし,通常のうなずきでは,人は会話相手の音声の切れ目でうなずくことが一般的である.そのため,聞き手にとって適切でない頻度とタイミングでうなずきを行うことにより,発話長を低下させようとしているのではないかと考えた.第２に, 話し手の交替潜時が 0.36 秒より短い場合、聞き手が話し手に対して丁寧さや落ち着き等を欠如したように感じる[4].ビデオ分析の結果,最も特徴的な数値を示した面接官は,最長で 2.48 秒,最短で 0.005 秒で,交替潜時の変化が顕著であった.そのため,この面接官は、被面接者の返答から間を空けて次の質問を行う場合と,返答直後に次の質問を行う場合とを使い分けることで,会話のリズムを意図的に崩したのではないかと考えられる.第３に,姿勢には,面接者が前傾姿勢だと前向きな態度,後傾姿勢だと消極的な態度を伝達することが示されている[5].ビデオ分析からは, 被面接者の返答中に上半身前傾状態,上半身ひねり状態といった特徴を持つ面接官が確認できた.このことから, 上半身前傾状態になると,被面接者はその質問の重要性を察し,プレッシャーを受けるのではないかと考えた.また,上半身ひねり状態に関しては,面接官が被面接者と体の軸をずらすことによる,返答への消極的な態度が表れているのではないかと考えた.第４に,一般的に人は疑問や不審があるとき,首の角度を変化させ,首をかしげるという行動を行う. ビデオ分析から特徴的な面接官は,首をかしげる行動を被面接者の返答中に 0.3 秒～2.5 秒間行うことがわかった.つまり,被面接者の返答に対して疑問点や不審点を感じた素振りを意図的に見せているのではないかと考えた.第５に,視線に関して,人はアイコンタクトがなければ充分なコミュニケーションを感じないことが示されている[6].特徴的な視線行動をとる面接官は,資料を見ている時間が 2 分 11 秒で,他の面接官よりも被面接者と視線を合わせる時間が短かった.以上より抽出した特徴的なノンバーバル行動を圧迫面接エージェントに実装した.

また,エージェントからの質問として,大阪工業大学就職課の受験報告書より選定した 98 問を,8 カテゴリー「社会人としての意識、ストレス耐性、自己評価、価値観、コミュニケーション、時事ニュース、経験、その他」に分け,1 カテゴリーに対して１問ずつランダムで選択され,計８問を質問するように実装した.

[1]藤原由美,伊藤敦：就職模擬面接プログラムの設計と効果,自由が丘産能短期大学 研究ノート,No.45,pp.29-43(2012)
[2]R.L.Birdwhistell: Kinesics alld context:Essays on body motion communication, University of Penllsylvania Press (1970)
[3]Matarazzo,JD, Saslow,G, Wiens,AN, Weitman,M,Allen,BV : Interviewer head nodding and interviewee speech durations. Psychotherapy,Theory, Research and Practice,1, 54-64(1964)
[4]長岡千賀,小森政嗣,中村敏枝：音声対話における交替潜時が対人認知に及ぼす影響,ヒューマンインタフェースシンポジウム 2002 講演会予稿集,pp.171-174(2002)
[5]Albert Mehrabian：Inference of attitudes from theposture, orientation, and distance of a communicator,Journal ofConsulting and Clinical Psychology,32,pp.296-308(1968)
[6] 斎藤勇（編）,他:対人社会心理学重要研究集３:対人コミュニケーションの心理,誠心書房(1987)