

初回面接場面での言語的・非言語的印象評定要因について

井上 清子*・石川 洋子**

Verbal and Non-verbal Factors for Impressions of Initial Counseling Sessions

Kiyoko INOUE, Hiroko ISHIKAWA

要旨 大学1年生80名を対象として、初対面の上級生(3,4年生)との20分間のピアカウンセリング(個人面接)を行い、ピアカウンセラーに対する印象とその評定要因を中心とした質問紙調査を行った。ピアカウンセラーに対して、ほとんどの者が好印象を持っていた。第一印象の評定要因として一番多かったものは、「表情」(91.3%)で9割以上の者があげており、男性より女性の方が有意に多かった。「表情」をあげた者の9割が具体的には「笑顔」と記述していた。次いで多かったものは、「話し方」44名(55%)、「視線」39名(48.9%)などであった。このことから、カウンセリング場面において、第一印象を決める要因としては、言語内容よりも非言語や準言語の割合が高く、表情、話し方、視線が特に重要であることが確認された。全体を通しての印象評定要因として一番多かったのも「表情」(51.3%)で、次いで、「反映・共感」(42.5%)、「情報提供・助言」(40%)であった。面接全体を通しての印象評定要因としては、非言語や準言語に加えて、カウンセリングの技法を適切に使った言語的コミュニケーションも重要であることが示唆された。

キーワード：面接 印象 言語 非言語 カウンセリング

I はじめに

教員などの対人援助職では、初対面の相手とも積極的に友好的な関係を築くことが必要とされる。例えば、短時間の挨拶や定期面談などにおいても、相手に好印象を持ってもらうことが、その後の信頼関係の形成に影響してくるだろう。

人と人が直接顔を合わせる face to face communication には、基本的に、①言語、②声のトーンや口調(聴覚、準言語)、③表情などの身体言語 body language (視覚、非言語)の3つの要素がある。そして、これらの要素が矛盾した内容を送っている状況下において、言語がメッセージ伝達に占める割合は7%、声のトーンや口調が

38%、身体言語が55%であったと報告されている。(Mehrabian, A. 1972)

言語、準言語、非言語の占める割合については、異論もあるが、印象評定における非言語的要因の重要性については、日本においても複数の研究によって報告されている。

小口(1990)は、場面を想定させて聞き手の視線・うなずき・熱心さの違いによる好感度について質問紙調査を行い、視線を合わせ、頷きながら、熱心に話を聞く聞き手の方が好感度が高い結果を示した。

福原(1990)は、アイ・コンタクトと好意的感情・非好意的感情の関係について実験的研究を行った結果、はじめに好意的感情を伝えた場合は、その後多く見つめる(アイコンタクトを多く取る)ほど、相手は好意的感情を強め、はじめに非好意的

* いのうえ きよこ 文教大学教育学部心理教育課程

**いしかわ ひろこ 文教大学教育学部心理教育課程

感情を伝えた場合は多く見つめるほど、相手は非好意的感情が強まった。

大森ら(1997)は、印象評定における瞬目の影響についてVTRを使用して調査をした結果、瞬目の多い話し手は、瞬目の少ない話し手より否定的に評定された。

武川(2002)は、VTRを用いて、相手の視線や顔の向き、表情などの非言語的コミュニケーションの変化による被検者の凝視量や印象形成について調べ、顔の向きが斜めよりも正面に、無表情よりも笑顔に変化するときに友好性が高いことを検証している。

吉川・中村(2003)は、写真を用いて、相手の表情の違いが、被検者の発話行動にどのような影響を及ぼすかを検討した。発話行動における表情の効果のあらわれ方は、課題状況によって変動し、比較的認知的負荷のかからない要求と質問の発話課題では、いずれも笑顔が最も会話を促進し、怒り顔は発話を抑制した。

廣岡・横矢(2003)の実験的研究では、面接者の微笑は、相手からより好感を抱かれること、微笑みかけられた相手は、微笑みかけられなかった者よりも面接者に対して多くの微笑みやコミュニケーション行動を行っており、VTRを視聴した第三者からより好感を抱かれたことを報告している。

磯ら(2003)は、討論条件と親密条件の2つの話題の場面で、非言語的コミュニケーション(笑顔・うなずき)が、どのような印象をもたらすかの実験的研究を行った。その結果、うなずきは、どちらの会話場面でも、会話満足度と好印象をもたらしたが、笑顔については、親密条件では好印象をもたらすが、討論条件では会話満足度を低めてしまうことが報告された。

山谷(2008)は、カウンセリングの初回場面を想定したVTRを使用し、カウンセラーの姿勢と相槌の組み合わせを変えたものを提示して印象を質問紙にて問うたところ、前傾姿勢の方が、後傾姿勢よりも肯定的な印象を与えていたが、あいつ

ちについては印象評定に違いがなかった。

井上(2014)は、写真を使用した質問紙調査を行い、「笑い顔」「微笑み」などの笑顔からは、明るく親しみやすく親切な印象を受ける者が多く、「しかめ顔」からは暗く親しみづらく不親切な印象を受ける者が多いことを検証している。

しかし、これらの研究は、画像や映像を使用したものが多く、face to face communicationの面接場面での印象評定要因についての研究はまだ少ない。特に、実際のカウンセリングの初回面接場面におけるクライアントによるカウンセラーの印象評定要因について検討した報告は、筆者らの知る限りではない。そこで本研究では、ピアカウンセリングというface to face communicationの面接場面において、初対面のクライアントがカウンセラーに対して抱く印象とその要因について明らかにすることを目的とした。

得られた知見は、カウンセリングや教育相談など面接場面についての学生の指導に活かしていきたい。

II 研究方法

1 対象

文教大学教育学部心理教育課程の必修科目「カウンセリング」を受講している大学1年生のうち、研究の目的と方法について説明し質問紙調査に同意が得られた80名(男性22名、女性58名)を対象とした。

ピアカウンセラーは、同課程の選択科目である「心理アセスメント実習」を受講しカウンセリングの演習を行っている3、4年生50名。クライアントとピアカウンセラーの割合から、一人のピアカウンセラーが1～2名のクライアントを担当した。なお、ピアカウンセラーをした3、4年生は、全員1年時に「カウンセリング」の授業を履修し単位を修得している。

2 方法

(1) 手順

秋学期(9月)の「カウンセリング」の最初の授業の時に、第6回目の授業で上級生とのピアカウンセリング体験を行うことを伝え、後日、ランダムにクライアントとピアカウンセラーの組み合わせを記した用紙を配布し、初対面の人物であることを確認し、顔見知りである場合は変更した。その後、当日の手順などの詳細と質問紙調査についての説明と依頼をした。

当日は、「大学生活と進路について」というテーマで20分間の対面法による個人面接を行った。将来、教員になった際、1学期に担任が全員に対して行う定期教育相談(家庭訪問や保護者面談、三者面談など)が10～20分程度で行われることを考慮し、20分という時間設定にした。

面接前後に、質問紙への回答を求めた。

(2) 質問紙

1) 面接前回答部分

- ① カウンセリングへの興味の有無を5件法で問う。
- ② 20分という面接時間の長短を5件法で問う。
- ③ 自分が上級生になったらピアカウンセラーとして下級生と面接したいと思うかを5件法で問う。

2) 面接後回答部分

- ① ピアカウンセラーの第一印象の善し悪しを5件法で問う。
- ② その理由を、井上・石川(2011)を基に作成した「表情」「視線」「姿勢・体の動き」「容姿」「話し方」「傾聴」「質問」「反映・共感」「支持・受容」「自己開示」「情報提供・助言」「その他」の12の選択肢の中から3つまで選び、具体的な様子の記述を求める。(カウンセリングの技法の用語については、授業で学習済みである。)
- ③ カウンセリング全体を通してのピアカウンセラーの印象の善し悪しを5件法で問う。
- ④ その理由を、前記の12の項目の中から3つまで選択し、具体的な様子の記述を求める。

- ⑤ カウンセラーと気持ち良くコミュニケーションをとることができたかを5件法で問う。
- ⑥ 今回のピアカウンセリング体験で何か得るものがあったかを5件法で問う。
- ⑦ 20分という面接時間の長短を5件法で問う。
- ⑧ 自分が上級生になったらピアカウンセラーとして下級生と面接したいと思うかを5件法で問う。

III 結果と考察

1 面接前のクライアントの気持ち

(1) カウンセリングへの興味

面接前の「カウンセリングに興味はありますか」という問いに対しての回答は、「全くない」2名(2.5%)、「あまりない」6名(10.0%)、「どちらともいえない」9名(11.3%)、「多少ある」50名(62.5%)、「かなりある」13名(16.3%)であった。教育学とともに心理学を学ぶことを前提とした心理教育課程に入学した学生であることから、約8割弱の者は、カウンセリングに興味を持っているが、興味がない者もいた。

(2) 20分の面接時間について

「20分という面接時間は短いと思いますか長いと思いますか」という問いに対する回答は、「とても長い」3名(3.8%)、「やや長い」35名(43.8%)、「ちょうど良い」39名(48.8%)、「やや短い」3名(3.8%)、「とても短い」0名であった。半数近くの者が、初対面の人物との20分間の面接を長いと思い不安を感じていたことが推測された。

(3) ピアカウンセラーをしてみたいか

「あなたが上級生になったら、カウンセラー役として後輩と面接をしてみたいと思いますか」という問いに対する解答は、「全く思わない」3名(1.3%)、「あまり思わない」15名(18.8%)、「どちらとも言えない」26名(32.5%)、「やや思う」35名(43.8%)、「とても思う」3名(3.8%)であった。

「どちらとも言えない」以下が半数以上おり、

カウンセリングに興味がある者でも、実際に初対面の相手とのカウンセリングをすることについては、積極的ではないことが推測された。

2 ピアカウンセラーの第一印象とその要因

カウンセラーの第一印象をきいたところ、「とても悪い」「やや悪い」と答えたものはおらず、「どちらともいえない」1名(1.3%)「やや良い」10名(12.5%)、「とても良い」69名(86.3%)と、ほとんどの者がカウンセラーに対して良い第一印象を持っていた。

そのような第一印象を持った理由は図1のようになった。

一番多かったものは、「表情」で73名(91.3%)と9割以上の者が印象評定の要因としてあげていた。さらに「表情」をあげた者の9割67名(91.8%)が具体的には「笑顔」と記述していた。そのほかの記述には、「優しそうな表情」3名、「柔らかい表情」1名、「話によって変わる表情」1名などがあった。また、マイナス要因として「明るい少し堅い感じもした」1名という記述もあった(第一印象は「やや良い」)。

笑顔が相手に好印象を与えることは、武川ら(2002)、吉川・中村(2003)、井上(2014)の先行研究の結果と一致するが、特に本研究では、初対面のカウンセリング場面における第一印象の評定において、9割以上の者が表情からの印象を強く受けていたことが明らかになった。この結果から、面接の始まりでは、優しい笑顔で相手を迎えることが、第一印象を良いものにする場合が多いことが、示唆された。

第一印象の要因として次に多かったものは、「話し方」44名(55%)であった。具体的には、「優しい・柔らかい」14名、「聞きやすい」10名、「ゆっくり」8名、「丁寧」5名、「はっきり」3名、「話しやすい」3名、「明るい」2名などが複数記載されていた他、「親しみやすい」「自然」「落ち着いていた」「共感的」「ちょうど良い速さ」「話の内容に応じた口調」なども各1名あった。一方、「声が少し小さいところがあった」「少し聞こえづらい」各1名(第一印象は「やや良い」)、「堅苦しい」1名(第一印象は「どちらともいえない」というマイナス要素の記載もあった。

話し方(準言語)が相手に与える印象について

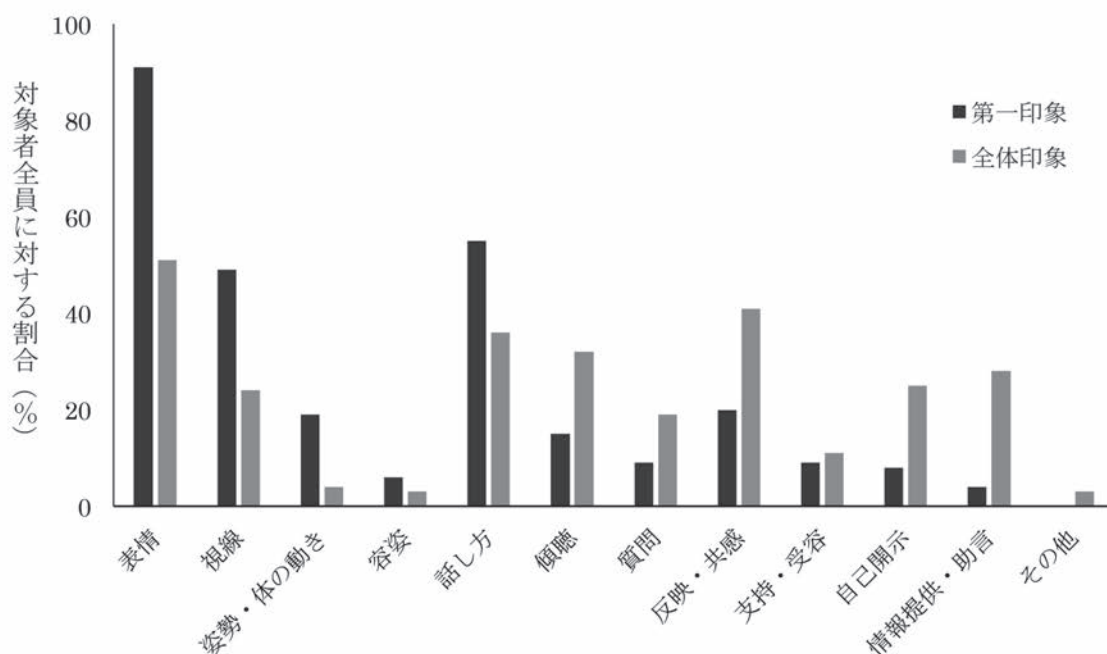


図1 印象評定要因

の先行研究は少ないが、初対面の相手には、特に、優しくゆっくり聞きやすい声と話し方を心がけることが大切といえるだろう。初回面接では、丁寧語などを適切に使うことは、好印象に繋がることが多いが、不慣れで不自然であったり機械的であったりするとクライアントによっては、「堅苦しい」第一印象を受ける可能性もあると思われた。

3番目に多かった要因は、「視線」39名(48.9%)で、具体的には、「目をしっかり見て話してくれた(聞いてくれた)」「目が良く合った」「視線を合わせてくれた」など、すべてが「目を見ていた」という内容であった。小口(1990)、福原(1990)らの研究でも示されていたように、視線をあわせたり、アイ・コンタクトを多くとることが、好印象に繋がることが確認された。

その他の非言語である「姿勢・体の動き」は19名(23.4%)であったが、「容姿」は6名(7.5%)と比較的少なかった。

これらのことから、カウンセリング場面において、初対面の第一印象を決める要因としては、言語内容よりも、表情、話し方、視線などの非言語や準言語の割合が高く、表情、話し方、視線が特に重要であることが確認された。

第一印象の評定要因に性差があるかを調べるために、各要因について x^2 検定を行ったところ、「表情」のみ有意差が見られ($x^2=7.80, df=1, p<.01$)、女性の方が「表情」を評定要因としている割合が高かった。井上(2014)は、女子大学生の写真を使った先行研究で、男性より女性の方が相手の表情から受ける印象が強く、表情に対して敏感であることを報告しているが、本研究でも、第一印象においては、女性の方が表情を評定要因としている者が多いことが確認された。

3 ピアカウンセラーの全般的印象とその要因

ピアカウンセラーの面接全体を通しての印象をきいたところ、「とても悪い」「少し悪い」「どちらともいえない」と答えたものはおらず、「やや

良い」6名(7.5%)、「とても良い」74名(92.5%)と、全員がカウンセラーに対して良い印象を持っていた。第一印象と比べて評定が上がった者は8名、下がった者は2名で、多くの者は不変であった。これは、「対人コミュニケーションにおける予言の自己実現(Merton, R.K. 1948)」(出会ったときの初期印象から相手に好意や嫌悪を抱き、その他者に対する好意や嫌悪に符合した無意識的なコミュニケーションを行い、さらに他者はそれに相応したコミュニケーションを行う結果、その他者が抱いた初期印象通りの人物だと確認すること)による可能性も考えられた。

評定が上がった者のうち評定要因が変わらなかった者は1名のみで、他の7名は評定要因が変わっており、言語的コミュニケーションが多く挙げられていた。下がった者のうち1名は評定要因は不変で、1名は変わっていたが「話し方」(最後の方、声が小さかった)のみを挙げている。

全体的な印象の評定要因は図1のようになった。

一番多かったものは、「表情」で41名(51.3%)と第一印象よりは少ないものの、半数以上の者が面接全体を通して印象評定の要因としてあげていた。具体的には、やはり「笑顔」が多く33名(表情と答えた者の80.5%)が記述していた。全体を通しての印象では、「終始」「ずっと」「常に」「最後まで」などの言葉とともに「笑顔」が記載されており、言語を中心とした面談という形のコミュニケーションの中でも、笑顔が多くあることは面接全体を通して良い印象として残りやすいことが推察される。その他は、「優しい表情」3名の他、「気持ちに添って変わる表情」「表情がいろいろ変わる」「表情が豊か」「会話を一緒に楽しんでいる表情」各1名と、優しい笑顔を基盤としながらも会話に応じて変わる表情も好感が持たれる要因となると思われた。

次いで多かったのは、言語的コミュニケーション(カウンセリングの技法)の「反映・共感」34名(42.5%)であった。「○○なんですね」「○○

ですよね」とクライアントが言った事柄を反映・いいかえ・要約されたり、感情の反映や共感をされると、クライアントは、カウンセラーに本当に聴いてもらえている、理解されていると感じることができる(福原ら 2004)。その、「聴いてもらえた」「理解してもらえた」という実感が、全体を通してのカウンセラーに対する好印象として残ると推測された。

3番目に多かった要因は、やはり言語的コミュニケーションの「情報提供・助言」32名(40%)であった。大学生活を始めたばかりの1年生に、上級生からの情報提供や助言は、実用的で現実的にすぐに役立つものも多く、その有用性から好印象の要因となったと推測された。

4番目以下でも、「話し方」29名(36.2%)、「傾聴」25名(31.3%)、「自己開示」19名(23.8%)など、面接全体を通しての印象評定要因としては、言語的コミュニケーションを挙げたものも多く、非言語や準言語に加えて、カウンセリングの技法を適切に使った言語的コミュニケーションも印象評定要因として重要であるといえるだろう。面接全体を通しては、クライアントによって話す内容が違っており、それに応じて各カウンセラーが臨機応変に様々な技法を使ったために、印象評定の要因となった技法にもばらつきが出たものと推察された。

面接全体を通しての印象の評定要因に性差があるかを調べるために、各要因について χ^2 検定を行ったところ有意差はみられなかった。

4 面接後のクライアントの気持ち

(1) カウンセラーとのコミュニケーション

「カウンセラーと気持ち良くコミュニケーションをとることができましたか」という質問に対して、「全くできなかった」「あまりできなかった」「どちらともいえない」と答えた者はおらず、「ややできた」11名(13.8%)、「とてもできた」69名(86.3%)と全員が気持ち良くコミュニケーション

ができたようである。吉川・中村(2003)の研究では、笑顔が会話を促進していることが示されており、本研究でも、カウンセラーの笑顔が気持ちの良いコミュニケーションに繋がった可能性が考えられた。

(2) ピアカウンセリングで得たもの

「今回のピアカウンセリング体験で何か得るものがありましたか」という問いに対して、「ややあった」18名(15.4%)、「とてもあった」61名(52.1%)と、20分の面接ではあるが、全員が得るものがあったと感じていた。

(3) 20分の面接時間について

面接後に再び、「20分という面接時間は短いですか長いですか」と聞いたところ、「とても長い」と答えた者はおらず、「やや長い」2名(2.5%)、「ちょうど良い」38名(47.5%)、「やや短い」27名(33.8%)、「とても短い」13名(16.3%)と、ほとんどの者がちょうど良いまたは短いと感じていたことから、カウンセラーとの良好なコミュニケーションや関係ができたものと考えられた。

(4) ピアカウンセラーをしてみたいか

面接後に再び、「あなたが上級生になったら、カウンセラー役として後輩と面接をしてみたいと思いますか」という問いに対する回答は、「全く思わない」1名(0.9%)、「あまり思わない」5名(4.3%)、「どちらとも言えない」20名(17.1%)、「やや思う」30名(25.6%)、「とても思う」23名(19.7%)と、してみたいと思うものが増えており、ピアカウンセラーやピアカウンセリング体験に良い印象を持てたことが影響しているものと推測された。

5 おわりに

大学1年生80名を対象として、初対面の上級生(3,4年生)との20分間のピアカウンセリング(個人面接)体験を行い、ピアカウンセラーに対する印象とその評定要因を中心とした質問紙調査を行った。

ピアカウンセラーの第一印象と全体を通しての

印象を問うたところ、ほとんどの者がピアカウンセラーに対して良い印象を持っていた。第一印象の評定要因として一番多かったものは、「表情」で9割以上の者があげていた。さらに「表情」をあげた者の約9割が具体的には「笑顔」と記述していた。次いで多かったものは、「話し方」、「視線」などであった。このことから、カウンセリング場面において、初対面の第一印象を決める要因としては、言語内容よりも非言語や準言語の割合が高く、表情、話し方、視線が特に重要であることが確認された。全体を通しての印象評定要因として一番多かったものも「表情」で、印象に残りやすいことが再確認された。次いで多かったものは、「反映・共感」、「情報提供・助言」などであった。面接全体を通しての印象評定要因としては、非言語や準言語に加えて、カウンセリングの技法を適切に使った言語的コミュニケーションも印象評定要因として重要であることが示唆された。

なお、今回の研究では、第一印象と全体を通しての印象が一致している者が多かったが、その理由として、「対人コミュニケーションにおける予言の自己実現」の可能性に加え、面接終了後に第一印象と面接全体を通しての印象を聞いたために、面接終了後の印象に第一印象の回答が影響を受けている可能性も考えられた。また、ほとんどの者がピアカウンセラーに良い印象を持ったため、悪い印象を持った場合にも表情など同様の要因が強いのかについては、更なる研究が必要と思われた。さらに、今回の研究では、組み合わせはランダムに行い、性別は考慮しなかったが、組み合わせが同性か異性かによる印象評定の違いについてなども今後の課題としたい。

引用文献

- 福原真知子・Ivey, A.・Ivey, M. (2004) マイクロカウンセリングの理論と実践, 風間書房.
- 福原省三 (1990) アイ・コンタクトと印象の評定が受け手の対人感情に及ぼす効果. 心理学研究 61(3), 179-184.
- 廣岡秀一・横矢規 (2003) 対人コミュニケーションにおける予言の自己実現 - 自らの微笑みが相手の対する好意に及ぼす効果 -. 三重大学教育学部研究紀要 54, 131-144.
- 井上清子・石川洋子 (2011) 必修授業における上級生から下級生へのピアカウンセリングの試み: その効果と考察 (1). 文教委大学教育学部紀要 45, 13-20.
- 井上清子 (2014) 表情が初対面の相手に与える印象. 生活科学研究 36, 183-194.
- 磯友輝子・木村昌紀・桜木亜希子・大坊郁夫 (2003) 発話中のうなずきが印象形成に及ぼす影響 - 三者間川場面における非言語的行動の果たす役割 -. 信学技法 25, 31-40.
- 小口孝司 (1990) 聞き手の”聞き上手さ””口の軽さ”が開示者の好意・開示に及ぼす効果. 心理学研究 61(3), 147-154.
- Mehrabian, A. (1986) *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton, Chicago, 西田司他共訳 (1986) 非言語コミュニケーション, 聖文社.
- Merton, R.K. (1948) The self-fulfilling prophecy. *Antioch Review* 8, 193-210.
- 大森慈子・山田富美雄・宮田洋 (1997) 対人認知における瞬目の影響. 社会心理学研究 12(3), 183-189.
- 武川直樹 (2002) コミュニケーションにおける視線の役割: 視線が伝える意図・気持ち. 電子情報通信学会誌 85(10), 756-760.
- 山谷奈緒子 (2008) 話し手の姿勢とあいづちが対人認知に与える影響: カウンセリング場面を想定した実験的検討. 人間福祉研究 11, 171-186.
- 吉川佐紀子・中村真 (1997) 顔・表情の違いによる発話行動の調整. 電子情報通信学会論文集. J80-A(8), 1324-1331.