

調査面接に役立つ 心理学の技法

金沢大学文学部
荒木 友希子

2005.11.10(福井税務署)

1. 心理学は精神医学の 一部ではない

- 精神医学と密接に関わる「臨床心理学」という分野はある
- 心理学は幅広い分野をカバーする学問領域であり、「臨床心理学」はその一分野にすぎない
- 日本心理学会では、幅広い心理学の研究領域と分野を5つに分けている

調査面接に役立つ心理学の技法 【内容】

1. 心理学とは何か
2. 話したくない人の態度を変えるにはどうしたらいいか
3. うまく聞き出すにはどうしたらいいか
4. 嘘を隠そうとする人の行動はどのようなものか
5. 研究の紹介(防衛的悲観主義)

心理学の研究領域と分野

1. 基礎心理学領域
(知覚・生理・神経・動物心理学など)
2. 人の成長に関する領域
(発達・教育心理学など)
3. 個人を理解する領域
(臨床・人格・犯罪・矯正心理学など)
4. 社会的行動を理解する領域
(社会・産業・文化心理学など)
5. 研究方法などの一般領域
(方法・原理・歴史心理学など)

「心理学」について どのくらい知っていますか？

1. 心理学は精神医学の一部である
2. 心理学の先生はカウンセラーである
3. 心理学は理科系である
4. 医師などと同様に、心理学の国家資格がある
5. 心理学と学ぶと人の心が読み取れる
6. 心理学の歴史は2000年と古い
7. 心霊現象は心理学のテーマである

2. 心理学の先生はカウンセラー ではない

心理学という学問は幅広い
↓
一概には、
「心理学者」＝「臨床心理学の専門知識を持っている
カウンセラー」とはいえない

3. 心理学は理科系ではない

- 従来は、文学部、教育学部がほとんど
- 心理学研究室には、様々な実験装置やPCが多く設置されていたり、研究手法としてプログラミングや統計的解析を用いたりしている
- 生理学、情報処理学、神経科学などについてもカリキュラムとしてある
- 実態は、文学というイメージとは異なる
- 最近では、金沢工業大学のように、文理融合型の学部ができています

7

6. 心理学の歴史はまだ浅い

- 1878年、旧東ドイツのライプツィヒ大学でブントが世界で初めて心理学実験室を開設
- ブントは実験心理学の祖
- 有名なフロイトの夢分析は1890年発刊
- 現代科学のルールと技法にのっとった学問体系になったのは100年あまり前のこと

10

4. 心理学の国家資格はない

- 「臨床心理士」は、いくつかの心理学系の学会から構成された臨床心理士認定協会によって認定される認定資格
- 分野としては、厚生労働省、文部科学省、法務省が関係している

8

7. 心霊現象は心理学のテーマではない

- 心理学は、「心の働き」を研究する科学
- 心霊現象は再現性に乏しいため、科学としての研究対象にはならない
- 科学; 実験や調査から確かなデータを収集、分析し、論理的な共通ルールに基づき、実証する

11

5. 人の心が読み取れるわけではない

- 心理学という実証科学を通じて、人の行動や考え方の共通性や差異について理解が深まる
- 人間は非常に多面的である
- いわゆる「心理テスト」が、いかに怪しいかがよく分かる

9

心の働き

- ものを見聞きし(知覚)、感じ(感情)、経験したことをしばらく貯蔵し(記憶)、現実にあわせて最適な行動をとるべく考え(思考)、また、新しいことを覚える(学習)
- 目に見えないため、間接的な手段(行動観察、言語報告、生理的指標など)を用いて観察し、推測する

12

ステレオタイプ

- 人間が物事の判断をするとき、典型的なイメージをもって判断することが多い
- 知識のまとめり(スキーマ)
(例) 医者→男、モデル→派手、看護婦→優しい、茶髪→いい加減、ネクタイ→誠実
- 当てはまる場合は、思考の儉約になる
- 当てはまらない場合は、固定観念からくる誤りとなる

13

フット・イン・ザ・ドア・テクニック

セールスマンがある家を訪問

- インターホンでドアの外から話す
→ 速攻断られる
- 玄関のドアにつま先を入れて、「話だけでも聞いてください」と粘る
→ 玄関に入れてもらえれば、それだけで相手を少し買う気にさせられる

16

【内容】

1. 心理学とは何か
2. 話したくない人の態度を変えるにはどうしたらいいか
3. うまく聞き出すにはどうしたらいいか
4. 嘘を隠そうとする人の行動はどのようなものか
5. 研究の紹介(防衛的悲観主義)

14

どのような理論か

段階的要請法

- 一般的にはなかなか承諾が得られにくい要請をおこなう前に、誰でも承諾するような**小さな要請をおこなう**
- 一度承諾を得ておくと、その後、本来の目的である**大きな要請**に対しても承諾が得やすくなる

(例) セールスの商品を買う: 大きな要請
相手を玄関に入れた : 小さな要請
→ 「商品を買う気がしない」という態度が変わる

17

態度変容: 社会心理学の知見から

- 社会心理学: 社会と個人とのかかわりあいという観点から、個人の行動について研究する学問
- 相手に態度変化をおこさせるテクニック
 - 販売活動をおこなうセールスマンの方法
 - 他者に何かをしてもらいたいとき、どのように頼めばより効果的か

15

フリードマンの実験(1966)

郊外の住宅街の家庭を訪問

小さな要請をした家庭としなかった家庭を比較

- 安全運動に関する嘆願書に署名する
- スローガンを書いた小さなステッカーを貼る



2週間後、以下の**大きな要請**をおこなった

- 安全運動を呼びかける大きくて体裁の悪い看板を家の門に掲げる

18

実験の結果

大きな看板を掲げることを承諾

- 小さな要請を承諾した家庭 : 76%
- 小さな要請をしなかった家庭: 17%

段階的に要請を行うと、承諾率が高くなる

↓
「話したくないと思っている人」の態度を変えるには
何気ない聞き取りから少しずつ核心に迫っていく

19

実験の結果

動物園に行くことを承諾

- 最初の依頼を断った学生: 50%
- いきなり動物園の仕事を依頼した学生: 17%

はじめに断られそうな無理難題を頼むと
その後の承諾率が高くなる

↓
「話したくないと思っている人」の態度を変えるには
絶対に話せないようなことをまず尋ねて断らせた後、こちらがとても譲歩したかのような印象を相手に与えて、本来聞き出したいことを話させる

22

ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック

譲歩的要請法

- 断られることを想定して、まずはじめに、**大きな要請**をする
- 相手が断ったところですかさず、**本来の目的とする小さな要請**をする

↓
最初の大きな要請を断った罪悪感のために、
相対的に小さな要請に応じやすくなる

20

(例)新聞のセールスマン

「すいませーん、〇〇新聞ですけど、新聞とってもらえませんかねえ」

「うちはけっこうですので」

「いやあ、そう言わずお願いしますよ。洗剤とかかわいいタオルとか、いろいろつけますんで、とりあえず話だけでも・・・」

「話だけです」(フット・イン・ザ・ドア)

「なんとか1年間契約してくれませんかねえ」

「1年間なんてそんな長く取れるわけないでしょうが」

「じゃ、とりあえず1ヶ月だけでもいいですから！お願いしますよ。」

「んー、じゃあ1ヶ月だけなら・・・」(ドア・イン・ザ・フェイス)

23

チャルディーニの実験(1975)

大学生に対して、負担の大きい大変な仕事を依頼

- 非行少年の施設で、週に2回ずつ、2年間ボランティアのカウンセラーをやしてほしい

↓
次に、本来の要請である以下の仕事を依頼

- 非行少年たちが動物園に行くので、2時間ほどつきあってほしい

21

調査面接に役立つ心理学の技法 【内容】

1. 心理学とは何か
2. 話したくない人の態度を変えるにはどうしたらいいか
3. うまく聞き出すにはどうしたらいいか
4. 嘘を隠そうとする人の行動はどのようなものか
5. 研究の紹介(防衛的悲観主義)

24

面接場面では、こんなことに 困りませんか

- こちらの話を全く聞いてもらえない
- こちらの意図がうまく伝わらない
- 相手に率直に話してもらえない
- スムーズな会話にならない
- 相手の気分を悪くさせたかもしれない
- 相手が何を考えているのか分からなくて不安になる

どうすればうまく面接をすることができるだろうか？
経験？ 性格？ 向いていない？

↓
カウンセリングのスキルを身につければいい



「聴く」とはということか

- 視線を合わせる
自分はあなたに注目しているということを伝える
- 身体言語に気を配る
リラックスし、相手に対してわずかに状態を傾ける
- 声の調子に気を配る
声の大きさや話すスピードをごく自然にする
- 相手の話題に関心を向ける
こちらから話題をむやみに変えたり、妨げないようにする



マイクロカウンセリング (Ivey, A.E.)

- 面接相手の話を聞き、話をうまく引き出す面接技法(スキル)を3つに大別
 1. **かかわり行動**(視線の合わせ方、身体言語、声の質など)
 2. **傾聴技法**(質問、促し、要約、言い換え、内容の反映、感情の反映など)
 3. **積極技法**(情報提供、自己開示、解釈、対決など)
- 各スキルごとについてひとつずつ学び、ロールプレイの実施によってスキルの習得を目指すトレーニング方法



「訊く」とはということか

- たずねる
- 相手が話しやすいようにうまく質問する
- 面接をスムーズに進めるには、目的に応じてうまく質問を使い分けることが重要
- 質問の仕方を巧妙にすることによって、より多くの情報を得ることができる
- マイクロカウンセリングでは、質問の仕方は2つに分類している



かかわり行動

- 面接でもっとも重要なのは、よく「きく」ということ
- 「聞く」と「聴く」「訊く」は違う
 - 聞く;ただ音として耳に入ってくる。受け身的。
 - 聴く;積極的に相手に耳を傾ける。傾聴する。
 - 訊く;相手が話しやすいようにたずねる。
- 相づちをうちながら、相手の話に耳を傾けていることを態度(姿勢・表情・視線・声)で示す



2種類の質問

1. **閉ざされた質問 (Closed Question)**
Yes、もしくは、Noで答えることができる質問。
2~3の言葉で答えられる質問。
(例)あなたの仕事は順調ですか？
2. **開かれた質問 (Open Question)**
Yes、No、2~3の短い言葉では答えられない質問。
How、What、Why、など。
(例)あなたの仕事の具合はいかがですか？
~についてももう少し詳しく話してもらえますか？
そのとき、どんなふうにかんじていましたか？



練習問題

1. ご家族のなかで同じ病気にかかったことのある人はいますか？ Closed
2. どうしてそんなことをしたの？ Open
3. ここにはよく来るの？ Closed
4. あなたの娘さんはどちらにお住まいですか？ Closed
5. 君はジョーとうまくやっているの？ Closed
6. 今週起こったことで重要なことはなんですか？ Closed
7. あなたのご家族についてもう少しお話してもらえますか？ Open
8. それについて彼女はどんなふう感じたと思いますか？ Open
9. 彼が仕事を辞めたのはなぜだと思いますか？ Open
10. よく眠れましたか？ Closed
11. そのときあなたはどんな気持ちでしたか？ Open
12. あなたは結婚していますか？ Closed
13. 彼に叩かれたとき、どうしましたか？ Open
14. たとえばどんなときにけんかになりますか？ Open
15. それでどうなったの？ Open
16. お子さんはおいくつですか？ Closed

31

質問をどのように使い分けるか(2)

開かれた質問が効果的な場合

- 相手の話したいことを自由に話してもらいたいとき
- 相手のことについてより多くの情報を得たいとき
- 話を広げたいとき

開かれた質問を使いすぎると・・・

- 特に「どうして」という質問を使いすぎると、相手を混乱させたり、防衛的にさせたりする

34

質問をどのように使い分けるか(1)

閉ざされた質問が効果的な場合

- 相手の言っていることをはっきりさせたいとき
- 会話の流れをこちらの意図する方向へ焦点づけたいとき
- 曖昧になっている話の内容を確認したいために話題を限定するとき
- 具体的に特定の得たい情報があるとき

32

質問の際の注意点

- 質問の仕方と頻度が面接の性質を決定づける。質問攻めにされると相手は次第に自発性を失い、依存的になる。
- 相手の関心事に沿った質問をする。自分だけの好奇心から質問するのではなく、相手の発言に基づいておこなう。
- 一度に2つ以上の質問をしない。
- 質問をした後、相手が答えるのに十分な時間的余裕を与える。

35

閉ざされた質問を使いすぎると・・・

- 面接の主導権をこちらが握ってしまう形になる
- 相手が話したいことではなく、こちらがききたいことに話が終始してしまう
- 相手が話したいと思っている場合には、相手の気分を害することになる

33

その他の技法

1. 促し(最低限の励まし)
2. 言い換え
3. 感情の反映

36

促し(最低限の励まし)

- 相手に対して自分は話を聞いていることを示し、相手に話を続けさせる技法。
- 身体言語：首をうなずかせる。身を乗り出す。
- 言語：
 - 「ふむふむ」「なるほど」「ええ」「それで」「それから」「うんうん」「はい」などの相づち
 - 相手の話した文章の最後の数語をそっくり繰り返す
 - 相手の発言のキーワードとなる短い語句を繰り返す

37

言い換えの使い方(例)

ある男性クライアントの話

「私は妻のことで悩んでいます。彼女は仕事に就かねばという気持ちを持っています。しかし、私の収入は十分あるので、外に出て働いてほしくないんです。それで、昨晩はひどい口論になってしまいました。」

- **言い換え**：「あなたは自分の収入が十分あるにもかかわらず、外で働きたがっている奥さんのことで悩んでおり、口論になってしまったのですね」

40

促しの使い方(例)

ある男性クライアントの話

「私は妻のことで悩んでいます。彼女は仕事に就かねばという気持ちを持っています。しかし、私の収入は十分あるので、外に出て働いてほしくないんです。それで、昨晩はひどい口論になってしまいました。」

- **キーワードを使った促し**：
「口論に?」「昨晩?」「奥さんのことで?」

38

促しや言い換えの技法を使いすぎると...

- 馬鹿にされていると感じ、相手を起こらせてしまう
- 面接をぎこちなくさせる

41

言い換え

- 相手の話の内容を短く整理して、フィードバックする技法
- 相手の話の中でもっとも重要な語句を用いて、話の内容を客観的に明確にする
- 正確な言い換えができると、相手は「はい、そうなんです」と応答する
- きいてもらっているという感覚になり、さらに深く話が進む

39

感情の反映

- 相手の発言や非言語的行動に基づいて、相手がどのような感情を感じているのか同定し、相手の感情を言葉に表してフィードバックする技法
- (例) 不安なんですね。つらいですね。うれしいけれど、一方ではどうしたらいいかわからなくて困っているんですね。そんな状態になったら起りたくありませんよね。

42

感情の反映の使い方(例)

ある女性クライアントの話

「(同僚の男性社員のことを話していて)彼に会ってもらえば分かります。彼って本当にすてき。とってもいい感じなんです。それで、実は昨日、彼とデートの約束ができたんです。」

- 「そうですか。その人とデートの約束をしたのですね。」(言い換え)
- 「それですごくわくわくしているのですね。」(感情の反映)
- 「あまり期待しすぎないようにね。デートの約束をしただけでしょう。」(対決)

43

【内容】

1. 心理学とは何か
2. 話したくない人の態度を変えるにはどうしたらいいか
3. うまく聞き出すにはどうしたらいいか
4. 嘘を隠そうとする人の行動はどのようなものか
5. 研究の紹介(防衛的悲観主義)

46

感情の反映を使うと

- 混乱し、複雑な感情を抱いている相手に対して、自分の感情を改めて確認させることができる
- 話を聞いていることを相手に感じさせたりするのに役立つ
- ただし、初対面など相手と信頼関係ができていないときには、相手が防衛的になってしまうため、的確な感情の反映は避けた方がよい

44

嘘を隠そうとする人の行動とは？

- 「暴かれる嘘 —虚偽を見破る対人学—」
P. クレマン著 (1992) 誠信書房
- さまざまな要因が関係している
(例) 嘘をつく状況、内容
虚言者の性格、役割
嘘をつく相手との関係

47

(まとめ)うまく聞き出すには

- 聞き上手になる
- 相手に「話を聞いてもらっている」と感じさせれば、気を許しておもわずしゃべってしまうことも
- そのために、マイクロカウンセリングの技法を効果的に使う

45

嘘に関する心理学の知見は一貫していない

- 不安定な知見を世に提供することは非常に危険
- 無実の人を嘘つきにしまいかねない
(例)嘘をついているとき
 - 「人はまばたきが多くなる」
 - 「人は左上をみる傾向にある」



「こういう行動は嘘と思われやすい」「嘘っぽいと思ってしまう」といった知見を紹介

48

嘘には2種類ある

1. 隠蔽

虚言者は何も言わず、本当の情報を隠す

2. 偽装

本当の情報を隠すだけでなく、真実であるかのように偽りの情報を提供する

49

嘘発見器(ポリグラフ)

- 情動が大きく変化するとき(心が大きく動いたとき)、自律神経系の反応が生じる
- 荒い呼吸、速い脈拍、発汗など、嘘をついていることを示す**身体的な反応**をチェックする
- 身体的な反応の原因が嘘をついていることによるものなのかどうか、断定はできない

52

隠蔽

- 話をでっち上げる必要がないため、偽装よりも簡単にできる
- 積極的行為ではないため、罪悪感をさほど感じなくてすむ
- 嘘が発覚しても、言い訳がしやすい
(例) 後でいうつもりだった
記憶にない
知らなかった

50

嘘を見破られることへの不安が高くなる時

1. 嘘をつく相手が、だますには手強い相手であると評判のある場合
2. 相手が疑いを持ち始めた場合
3. 虚言者が嘘をつく経験のあまりない場合
4. 虚言者が不安に特に敏感な場合
5. 利害損失が大きい場合
6. 嘘を見破られたときの**処罰が大きい**場合

53

偽装

- 隠蔽だけでは不十分なとき
- 作り話を記憶しておく必要がある
- 様々な**情動(心の動き)**を隠す必要がある
嘘を見破られることへの**不安、恐怖**
とっさの嘘をつくことに対する**狼狽、動揺**
嘘をつくことの**罪悪感、嫌悪感**
- この情動の強さの程度には、様々な要因が関与している → 知見が一貫しないことの原因に

51

嘘をつくことへの罪悪感が高くなる時

1. 嘘をつく相手が、不本意にだまされる場合
2. 相手が大きな損失を受ける場合
3. その嘘をつく状況では、正直に振る舞うことが正しいとみなされている場合
4. 虚言者と相手が個人的な**親密関係**にある場合
5. 虚言者と相手との間で、**社会的価値が共有**されている場合

54

嘘(情動・心の動き)を隠す方法

1. 微笑が効果的
 - 丁寧な挨拶の暗黙のルールになっている
 - 意図的に表情をつくるのが容易
2. 情動の変化を積極的に認め、その変化の原因について嘘をつく
3. 隠したい事柄について、わざと誇張して嘘っぽく話し、はぐらかす

55

手がかりを使うときの注意

- 普段の行動と比較して判断する
 - 個人差が大きいため、相手の平常な状態を知らない
と判断がしにくい
 - 初対面の場合は、相手の通常の振り舞い方を観察できるだけの十分な時間が必要
- 普段の行動と異なっている場合(強い感情が喚起されている場合)、その原因が嘘によるものなのか、別の原因が考えられるのか、考慮する

58

嘘を示す手がかり

- 言葉遣い(言い間違い・冗長・婉曲)
- 間の取り方(休止・口ごもり)
- 声の調子(高い・低い・早い・遅い・大きい・小さい)
- 表情(作り笑い・歪み・急激な変化)
- しぐさ(自己接触行動・視線をそらす)
- 息づかい(速い・浅い)
- 顔色(紅潮・蒼白)
- 発汗・まばたき

56

(まとめ)嘘の研究から分かること

- 嘘をついているかどうか見極めるのは、様々な要因が関与しているため、かなり難しい
- 人はどんなときに嘘をつきにくくなるかを考える
→ 相手と親密な関係にあり、社会的価値を共有
 - 好意を持ってもらう(外見の印象をよくする、ほめる)
 - 共通点を見いだす(趣味、出身地、好きなスポーツなど)
 - 自己開示(自分をさらけ出す)
・・・だまさせる前にこっかが「だます」

59

嘘が分かりにくい場合

1. 虚言者の職業(役割・経験)
スパイ、テロリスト: 罪悪感を感じない
2. 虚言者の性格
精神病質的パーソナリティ: 罪悪感や羞恥心が欠如している
3. 嘘をつく相手との関係
面識のない場合、その場限りの関係の場合

57

調査面接に役立つ心理学の技法 【まとめ】

1. マイクロカウンセリングの技法
→ **聞き上手になって、相手に話をさせる**
2. 嘘に関する心理学の知見
→ **嘘をつきにくくさせるために、会話の中で共通点を見だし、親密さを高める**
3. 態度変容のテクニック
→ **こちらの意図する方向へ話をもっていく**

60

【内容】

1. 心理学とは何か
2. 話したくない人の態度を変えるにはどうしたらいいか
3. うまく聞き出すにはどうしたらいいか
4. 嘘を隠そうとする人の行動はどのようなものか
5. 研究の紹介(防衛的悲観主義)

61

こんな特徴がある人は・・・

- ✓ これまでの過去の成績は良かった
- ✓ それにもかかわらず、次の試験で失敗してしまうのではないかと考えてしまう
- ✓ 試験のことを考えると不安になる
- ✓ 試験のときに起こりうるすべてのことを想像し(良いことも悪いことも)あれこれ考え込んだり、心の中でリハーサルしたりする
- ✓ 試験の準備は怠らない

学業場面における
防衛的悲観主義者といえます

64

くよくよ考えるのは悪いこと？

理想的

- プラス思考
- ポジティブシンキング
- 楽観主義

よくない

- マイナス思考
- ネガティブシンキング
- 悲観主義

ネガティブ思考や悲観主義は
そんなに悪いことだろうか？

62

この防衛的悲観主義者は・・・

- 「もう駄目だ」と単に悲観しているのではない
- さまざまなことを熟考し、対策をたてられる
- 現実的に努力できる
- 悲観して何もできなくなってしまう、いわゆるネガティブな「悲観主義者」とは違う

65

大切な試験に直面したとき、 こんな経験はありませんか？

- 今度大事な試験を受ける予定だ。これまで良い成績をおさめてきたけれど、これから受ける試験について考えると、とても不安を感じてしまう。
- 試験のときに起こるかもしれないハプニングや失敗した時のこと、うまくいった時のことについて、前もってあれこれ広く考え込んだり、心の中で何度もリハーサルをしたりしてしまう。
- 大丈夫だとわかっているけど、最悪の結果を想像してしまう。
- 試験の開始直前まで参考書を見ていたほうが落ち着く
- 失敗したくないから、準備は念入りしておきたい

63

防衛的悲観主義 (Defensive Pessimism)

- 次のような特徴を持つ学生の存在を指摘し、アメリカの Norem(1996)が提唱した概念
失敗や最悪の事態を想定してあれこれ考え込むが、高い不安を動機づけ(モチベーション)として一生懸命に努力することができ、実際に望ましい結果を得ている
- ネガティブ思考が必ずしも悪いことではないことを示す斬新な概念として注目を集める
- 何らかの課題に直面したとき、その課題にどのように対処するかという**対処方略**のひとつ

性格的にネガティブである
こととは無関係

66

アメリカでは こんな実験で証明された



【被験者】

防衛的悲観主義を測定する質問紙の得点が高い(すなわち防衛的悲観主義者)

【実験方法】

1. 国語の課題を実施する前に、2つの条件に分けることによって、違う方略をとらせた
 - ①思考リスト条件:これから受ける課題について、思いつくりの結果やその時の感情をリストアップさせる(防衛的悲観主義の方略をとらせる)
 - ②気晴らし条件:国語の課題を実施する前に違う課題を実施する(課題について考えるのを妨害する)
2. 国語の課題を実施

67

【結果】

あれこれ考え込んだ思考リスト条件のほうが、考えるのを妨害された気晴らし条件と比べて、国語の成績が良かった



あれこれ考え込む思考方法が最も適切な対処方略である人(すなわち防衛的悲観主義者)は、自分にあった方略をとることができれば成績は高くなる

68

防衛的悲観主義の研究から



- 「あれこれくよくよ考える」というのが最適なスタイルであるという人が存在する
- そのような人に対して、プラス思考を勧めても、かえって逆効果になる
- 一律的にプラス思考や楽観主義がよいわけではない
- 人の多様性や個性を尊重すべき

69