

社会心理学の観点からみた 面接・印象形成

明治学院大学心理学部准教授
田中知恵 (たなか ともえ)



Profile — 田中知恵

早稲田大学第一文学部哲学科心理学専修卒業後、出版社勤務を経て、一橋大学大学院社会学研究科総合社会科学専攻修士課程修了、博士後期課程単位取得退学。昭和女子大学人間社会学部専任講師を経て、2010年4月より現職。専門は社会心理学、産業・組織心理学。主な著書は、『社会と感情』（分担執筆、北大路書房）、『産業・組織心理学ハンドブック』『社会心理学事典』（ともに分担執筆、丸善）、『感情研究の新展開』（分担執筆、ナカニシヤ出版）など。

筆者が本年度担当している4年ゼミ生のうち、ほとんどの学生は一般企業への就職を希望している。しかしながらこの原稿を執筆している7月末時点で「企業より内定をもらって就職活動を終了した（よって今後は卒論・ゼミ論にもっと真剣に取り組む予定）」と報告してきたのはまだ半数程度である。学生たちは対人判断や印象形成における認知のゆがみ（バイアス）のことを知ると、自分の採用面接担当者がそのようなバイアスについてきちんと理解し、それを回避するような手立てを講じてくれるよう願う。たしかに、多くの面接担当者は人を見る目をもったプロであり、適正な人事面接を行うことに長けていると思うが、大学教員も入試や人事採用にかかわり、志願者・応募者に対する面接を担当する機会がある。よって本稿では自戒を込めて、面接場面で私たちが陥りやすいバイアスに関し、社会心理学の研究知見を紹介しつつ論じたい。

採用面接における問題

企業の採用選考では、履歴書やエントリーシートといった応募書類の情報、SPIなどの適性検査結果、筆記試験や論文試験の結果、グループ討議やグループワークでの態度など、複数の方法を組み合わせて応募者の多様な側面について測定する（表）。これらの側面には、近年、「就職基礎能力」（厚生労働省）や「社会人基礎力」（経済産業省）で提唱される「コミュニケーション能力」や、「チームで働く力」といったスキルや能力、また「前に踏み出す力」のような基本的な態度も含まれるだろう。表にあるように、なかでもすべての重要な側面に対するアセスメントツールとして利用されているのが、面接である。

面接においては、面接担当者の主観的評価によって評価が行われるため、適正検査や筆記試験の結果を判断する場合に比べて、公正さの点において問題が生じやすい。それは、担当者が

表 人物把握の8つの側面と評価ツール

側面	応募書類	適正検査	筆記試験	面接	作文・論文	グループ討議
健康	△			△		
基本的態度		△		○	○	○
職業観・職業興味	○			○	○	
志望動機	○			○	○	
性格	△	○		○	△	△
実践的能力・スキル	△		○	○	△	○
基本的能力・知識	△	○	○	○	△	△
個人的事情	○			○		

○：主な評価ツール △：補助的な評価ツール

二村（2000）p.81 表4-3を一部改編して作成

応募者に対する印象形成を行う過程でさまざまな対人認知のバイアスに陥る可能性があるためである。この問題を、工藤（1997）は仮説検証、記憶、解釈の段階において整理している。以下ではこれに信念維持の段階を加え、採用面接の場面に照らしながら、各局面において生じるバイアスについてみていく。

仮説検証における情報獲得方法のバイアス

面接担当者の手元には、応募者のプロフィールや適性検査の結果などが置かれている場合が多い。もしもある学生の書類に外向的な人物をイメージしやすい内容（たとえば、メンバーの多いイベント・サークルで部長をやっている）と内向的な人物をイメージしやすい内容（たとえば、趣味はひとりで美術館めぐりをすること）が書かれていたとする。面接前にその一部を読んだ面接者が「次の応募者は外向的（もしくは内向的）な学生なようだが、面接でそれを確かめてみよう」と考えた場合、どのような質問を通じて相手を知り、理解しようとするだろうか。

この問いに対して、スナイダーとスワンの研究（Snyder & Swann, 1978）は、事前に与えられた仮説に基づき、面接者がその方向性を確認する質問を多く行う可能性を示している。研究では、実験参加者にインタビュー役を依頼した。その際、半数の参加者にはインタビュー相手（実際は架空）がどの程度外向的なのか、もう半数の参加者にはどの程度内向的なのか明らかにするよう、それぞれの性格に典型的な特徴を提示しながら伝えた。また外向的もしくは内向的な人物プロフィールを渡し、その説明として半数の参加者にはインタビュー相手のパーソナリティ・テストの結果と告げ（確実性高条件）、もう半数の参加者にはプロフィールはインタビュー相手とは無関連で、典型的な外向もしくは内向の特徴を記述したものと告げた（確実性低条件）。さらにインタビュー項目として26項目の質問リストを渡し、その中から12項目を選ぶよう告げた。そのリストには、外向的な行動に関する質問11項目、内向的な行動に関する質問10項目、どちらでもない質問5項目が含

まれていた。すると、最初に検討するよう告げられた方向性にそった質問項目が参加者に多く選択されたことがわかった。すなわち、外向的であるかどうか検討するよう教示された場合には外向的な行動に関する質問が多く、また内向的であるか検討するよう教示された場合には内向的な行動に関する質問が多く選択されたのである。この結果は確実性の高低にかかわらず認められた。

また、スナイダーとキャンベルの研究（Snyder & Campbell, 1980）では、最初に提示する外向性ならびに内向性の特徴に確認的ではない情報も加える条件を設けた。たとえば外向性条件の場合には、「社交的」「人付き合いが良い」といった情報に加え「めったに内気でない」という情報を与えた。その場合でも、面接役の参加者は与えられた仮説の方向性にそって質問を選択したのである。

採用面接の場で、もしも面接者が、あらかじめ与えられた情報から応募者を「内向的」と考えた場合には、内向性を確認するような質問（たとえば、最近どのような本を読んだかなど）ばかり行う可能性がある。実際は外向的な部分も多くある学生の場合でも、外向性にかかわる質問をされなければ、面接者の仮説に対する反証情報を提示しにくい。私たちが面接を担当するとき、応募者が内向的であるか確認するためには、むしろ外向性に関する質問を行い、相手の回答や反応を確認すべきであろう。

仮説検証における情報利用のバイアス

上記は応募者を知るための情報を得る方法が、与えられた仮説と一貫する方向に歪む可能性を示したものであるが、提示された情報の利用に対しても仮説が影響を与える可能性がある。

筆者は質問紙実験を行い、大学生の実験参加者に、ある企業への就職を希望する大学生（刺激人物）が「事務職に向いているか」（内向性仮説条件）もしくは「営業職に向いているか」（外向性仮説条件）判断してもらうと告げ、その人物の説明として10個の短文を示した。説明は外向性にかかわる文章と内向性にかかわる

文章各4個（肯定的内容・否定的内容各2個）、ニュートラルな文章2個により構成された。続けて、その職への刺激人物の適性、また外向性ならびに内向性の程度を7段階で評定させた。参加者はこの質問紙への回答を終えた約30分後、先に見た刺激人物の説明に対する自由再生課題に従事した。再生項目をコーディングし、その得点を条件間で比較したところ、内向性にかかわる文章は内向性条件が外向性条件よりもよく記憶しており、対照的に、外向性にかかわる文章は外向性条件が内向性条件よりもよく記憶する傾向が認められた。さらに、外向性にかかわる文章では特に否定的な説明においてこうした効果が強く認められた。なお、外向性にかかわる文章の再生得点と刺激人物の営業職としての適性、また外向性の程度の評価の間には正の相関が認められた（田中、投稿準備中）。研究は文章の刺激の妥当性など今後検討すべき点が多いものの、ひとは仮説が与えられると、その方向性にそって情報を選択的に利用して判断する可能性を示唆しているといえよう。

記憶のバイアス

応募者の情報を得る際、面接者は応募者が語った情報内容や行動に関しても、与えられた手がかりと一貫する事実ばかりを記憶する可能性がある。このことを、コーエンの研究（Cohen, 1981）は職業プロトタイプを用いて示している。研究では、実験参加者に女性と配偶者が登場するビデオを視聴させる際、女性の職業が図書館司書もしくはウエイトレスであると告げた。15分間のビデオにはそれぞれの職業プロトタイプと一致する特徴が9個ずつ含まれていた。参加者はビデオ視聴の直後、もしくは4日後、7日後にビデオに出てきた特徴について再認テストを受けた。再認テストは、二つの項目から正しいほうを選ぶものであり、たとえば食事内容がハンバーガー（ウエイトレス・プロトタイプ）かローストビーフ（図書館司書・プロトタイプ）であったかなどについて回答を求める内容であった。その結果、再認テストまでの経過時間が長くなるほど正答率は低くなるものの、その長さにか

かわらず、最初に告げられた女性の職業プロトタイプに一致した特徴は不一致な特徴よりもよく記憶されていた。すなわち、参加者は選択的な記憶刺激の符号化に従事したと考えられる。

このように、採用面接の場面では応募者に対する手がかりのプロトタイプに一貫する内容のみが記憶されやすいかもしれない。もしも面接者が「A大学の学生は優秀」というようなステレオタイプをもっているとすると、A大学に所属する学生の優秀な部分が選択的に記憶される可能性がある。実践的な仕事場面での有能さが、必ずしも出身大学に対する一般的評価と関連しないのは、実務家にはよく理解されていることであろう。それでも、応募者に対するこうした記憶のバイアスが採用面接の場で生じているかもしれない。

解釈のバイアス

さらに、上述したような特定のスキーマやステレオタイプを面接者がもっていた場合、応募者の行動がその方向性にそって解釈される可能性もある。クリックの研究（Kulik, 1983）では、刺激人物のスキーマに一致する行動は属性に帰属され、不一致な行動は状況に帰属されることが示されている。

研究では、実験参加者が視聴するビデオの説明として、その内容は以前、別の社会的相互作用の研究として録画されたものであり、「その研究時の参加者」（刺激人物）が同性の「相手」と初めて会い、自分のことを話す場面であると告げた。またその際の「相手」役は、実はトレーニングを受けた実験協力者であったことを伝えた。次に、刺激人物がその場面の後で「相手」役の相互作用相手と一緒に過ごしている映像（規範的条件）もしくは見知らぬ他者と過ごしている映像（非規範的条件）も視聴してもらうことを伝えた。参加者は、刺激人物が外向的人物のスキーマと一致する内容を話す映像（外向性条件）、もしくは内向的人物のスキーマと一致する内容を話す映像（内向性条件）を3分間、さらにその後の相互作用場面の映像を25秒間視聴した。そこでは、刺激人物が「相手」役の

実験協力者もしくは見知らぬ他者に対して話しかけるようす（外向行動条件）、もしくは黙っているようす（内向行動条件）が示された。刺激人物の行動の帰属を検討したところ、外向性条件においては外向行動が属性に、内向行動が状況に帰属されたのに対し、内向性条件においては外向行動が状況に、内向行動が属性に帰属されていた。すなわち、規範の操作にかかわらず、参加者は確証的な解釈に従事することが示された。

信念維持のバイアス

上述のクリックの研究では、帰属について参加者に回答を求めた後、別のシナリオを呈示して刺激人物の行動をさらに予測させた。その内容は、「刺激人物が、以前会ったかどうか不確かな人物に自ら話しかけるかどうか」を問うものであった。その回答を分析したところ、刺激人物のスキーマに不一致な行動を状況に帰属しているほど、参加者は刺激人物がスキーマに一致した行動をとると予測していた。つまり、参加者の行動の帰属はその後の信念維持にも影響を与えており、いったん与えられたスキーマの頑健さを示唆するものと考えられる。

面接者が応募者に対して「外向的」という印象を抱いている場合には、応募者が質問に対して多少うまく返答できなくとも、「面接場面における緊張のためだろう」などと状況に帰属するかもしれない。しかしながら、もしも面接者が応募者に対して「内向的」という印象をもっていた場合には、その行動はどう解釈されるだろうか。クリックの研究は、うまく返答できない行動が応募者の属性に帰属され、「この学生は対人状況が苦手なのだ」と解釈される可能性を示唆している。さらにこうした帰属がされるほど「面接以外の場面でも、似たような状況ではうまく話せないだろう」と予測されてしまうかもしれない。

対人認知のバイアスは、日常生活において私たちが他者の印象形成をする際、非意識的に生じている可能性がある。ただし、相手のことを

よく知ろうとする動機づけがあれば、ひとはさまざまな場面で相手との相互作用を試み、多くの情報に接して最初の印象を変えることもあるだろう。残念ながら、採用面接ではこのような相互作用の時間は非常に短く、バイアスによって形成された最初の印象を修正することは難しい。よってなおさら面接時には慎重な認知が求められるのである。

株式会社リクルートの調査によると、リクナビ2012に登録している大学生ならびに大学院生の6月時点の内定率は49.2パーセントであり、昨年同時期よりも6.6ポイント低いという¹。さまざまに困難な状況が続いているが、就職活動中のすべての学生が納得のできる活動を進められ、そしてその結果としてよい知らせを受け取ることができるよう祈りたい。

1 株式会社リクルート プレスリリース（2011年7月8日）リクナビ会員の内定率（内々定率）6月度～大学生・大学院生の就職活動動向レポート〈リクナビ調べ〉より。

http://www.recruit.jp/news_data/data/job/20110708.pdf

文 献

- Cohen, C. E. (1981) Person categories and social perception: testing some boundaries of the processing effects of prior knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 441-452.
- 工藤恵理子 (1997) 「わたしたちは人を見る目があるのだろうか? : 対人関係心理学からみると」沼崎誠・工藤恵理子・北村英哉『誤りから探る心理学』北樹出版 pp.111-135.
- Kulik, J. A. (1983) Confirmatory attribution and the perpetuation of social beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 1171-1181.
- 二村英幸 (2000) 「採用選考における人事アセスメント」大沢武志・芝祐順・二村英幸 (編)『人事アセスメントハンドブック』金子書房 pp.69-92.
- Snyder, M. & Campbell, B. (1980) Testing hypotheses about other people: the role of the hypothesis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 6, 421-426.
- Snyder, M. & Swann, W. B., Jr. (1978) Hypothesis-testing processes in social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1202-1212.