

「話しの上手さ」に対する 学生と社会人と人事担当者の判断要因の相違

矢野 香

日本大学大学院総合社会情報研究科

Differences in judgmental factors related to “good speech” among college students, general workers, and human resource (HR) personnel

YANO Kaori

Nihon University, Graduate School of Social and Cultural Studies

This study aimed at examining the determiners that affect the listener's evaluation in a speech and presentation setting. Respondents were college students, general workers, and human resource (HR) personnel in companies. A questionnaire was designed to discover what kinds of speaker's actions were perceived as reflecting on the characteristics of a “good speech”. As a result of factor analysis, four verbal factors and four non-verbal factors were extracted. Further analyses revealed the differences among the respondent groups. Among the verbal factors, the college students tended to focus on how interesting the content was. On the other hand, the HR personnel valued the clarity of the content. As for the non-verbal factors, the college students focused on the speaker's gestures the most while the HR personnel preferred “fluency of nonverbal behaviors” during the speech as an evaluation determinant. There was no significant difference among the scores of each factor in the general workers group compared to the other groups. These discrepancies should be taken into consideration when we develop a method to improve the speech presentation of college students in the scope of university career education.

1. はじめに

現在の学校・高等教育においてスピーチ力・プレゼンテーション力といった表現力の育成は大きなテーマの1つである。厚生労働省(1997)は、企業が若者に求める「就職基礎能力」としてコミュニケーション力、職業人意識、基礎学力、ビジネスマナー、資格取得をあげている。この中のひとつのコミュニケーション能力の具体的な内容として、「状況にあった訴求力のあるプレゼンができる」という自己表現力をあげ、若者が就職するために必要な能力目標として示している。文部科学省も、2013年から実施された現行の小学校、中学校、高等学校の学習指導要領の

中で「表現力の育成」を「生きる力」の1つとして重視している。従来のような知識や技能の習得だけでなく、思考力・判断力・表現力等も一緒に身に付けさせることを充実すべき重要事項としてあげている。このように、スピーチ・プレゼンテーションといった場面での自己表現力が社会から求められているという背景のもと、その育成方法が研究されている。しかし、そもそも、表現力がある、話が上手い、とは具体的にはどのような行動のことを指すのであろうか。この点を明確にしない限り表現力を上げるための効果的な訓練法開発はできないと考える。

聞き手による話し手の印象評価に影響する要因と

しては、言語によるメッセージ内容や言葉づかい等の「言語要因」と、言語以外の音声や表情、ジェスチャー等の「非言語要因」があげられる。従来の話し手に対する聞き手による印象評価に影響する要因についての研究では、30%から35%が言語によるメッセージであり(Birdwhistell, 1970)、残りの65%は言葉以外の手段であるとされている(Vargas, 1986)。日本語においても非言語要因が話し手に対する対人印象に影響を与えることがわかっている(磯・木村・桜木・大坊, 2003)。しかし、これらの研究はスピーチ・プレゼンテーション場面に限定したのではなく対人コミュニケーション全般におけるものである。スピーチ・プレゼンテーション場面に限定した研究としては、日本語の場合、話す速度がゆっくりとしているうえに手のジェスチャーが加わると知的で自信があると評価されることや(藤原, 1986)、「わかりやすい説明」と評価される話し手の特徴は、擬態語を伴ったジェスチャーが多いこと(大神, 1999)、さらに、スピーチ・プレゼンテーション中に視線が適切でないことや表情が真顔なこと、そして口に手をあてるなど自己接触がみられると、聞き手からの印象を下げるということが指摘されている(Snyder, 2010)。このように、スピーチ・プレゼンテーションにおいて個々の言語行動・非言語行動がどのような印象を与えるかという研究は行なわれてきているが、「話しの上手さ」という点での明確な基準は見出されていない。

磯(2001)は、「話しの上手さ」が発話時の言語行動と非言語行動のいかなる要因から判断されているのかについて質問紙調査を行なった。その結果、言語行動では、発話内容の明確さ、話し方の流暢さ、内容の具体性、言語表現の正確さの4つ、非言語行動では、表情・姿勢の良さ、ジェスチャーの使用、非言語における非流暢性のなさ、パラ言語のバランスの良さの4つが抽出された。しかし、これらは日常生活のなかの自然発話場面全般を想定しており、スピーチ・プレゼンテーション場面に限定していない。また、回答者も大学生に限定されていた。

そこで本研究では、磯(2001)が作成した「話しの上手さ」の評定尺度を使用し、スピーチ・プレゼンテーション場面における「話しの上手さ」が、話し手の言語行動・非言語行動のどの側面から判断されてい

るのかを検討した。さらに、学生に対する効果的なスピーチ・プレゼンテーション訓練方法を開発することを視野に、社会に出てから「話しが上手い」と評価される要因を明確にするため、回答者を大学生だけでなく社会人、企業で人事を担当している社会人に広げ、その差異を比較することを目的とした。

2.方法

2.1 手続き

磯(2001)が作成した「話しの上手さ」の評定尺度である言語行動23項目、非言語行動24項目、合計47項目を質問項目として使用した(付表1参照)。スピーチ・プレゼンテーション場面において「話しが上手い人」と聞くと、質問項目で示されたような話し方をする人がどの程度あてはまるかについて、「ほとんど当てはまらない」、「あまり当てはまらない」、「どちらとも言えない」、「いくらか当てはまる」、「非常に当てはまる」の5段階評価で尋ねた。調査参加者は、社会人101人、人事担当者121人、大学生101人であった。「話しの上手さ」の要因を見出すために、言語行動、非言語行動それぞれで因子分析を行った。有効回答数323を分析対象とし、主因子法、プロマックス回転を試みた。なお、本研究については長崎大学倫理委員会の承認を得ている(承認番号15062618)。

2.2 結果

2.2.a. 言語行動の要因

表1に言語的行動に関する質問項目の因子負荷量が示されている。言語行動の第1因子には、「話し手の個人経験を多く話している」、「擬態語をたくさん交えて説明する」、「自分のことを素直に話している」、「感情や実感を込めて話している」などに高い因子負荷量が認められたため「内容の具体性」と命名した。第2因子は、「話の要点が明瞭である」、「発話内容を明確にしている」、「話の内容に説得力がある」、「その場面的に確かな内容を話す」、「簡潔に話を進める」などに高い因子負荷量が認められたため「発話内容の明確さ」と命名した。第3因子は、「助詞や尊敬語など文法的に正しく話している」、「淡々と話す」、「話の内容が論理的である」、「内容に適した言葉を選択して使う」などに高い因子負荷量が認められたため

「言語表現の正確さ」と命名した。第4因子は、「おもしろい話を取り入れて話す」、「テンポよく話す」、「身近な例を取り上げて話す」、「話題が豊富に盛り込まれている」などに高い因子負荷量が認められたため「内容の面白さ」と命名した。

ている」、「リラックスした姿勢である」「聞き手に視線を向けて話している」などに高い因子負荷量が認められたため「表情・姿勢の良さ」と命名した。第3因子は、「ジェスチャーが大きい」、「ジェスチャーが多い」、「大事なポイントではジェスチャー(身振

表1 話の上手さの言語的行動項目因子分析(主因子法・プロマックス回転)

項目	F1	F2	F3	F4
話し手の個人経験を多く話している	.76	.01	-.02	.06
擬態語をたくさん交えて説明する	.67	-.08	.14	.07
自分のことを素直に話している	.65	.23	.02	-.15
感情や実感を込めて話している	.61	.08	-.15	.17
四字熟語や慣用句を使用する	.60	-.12	.33	.02
『です』『ます』など丁寧な言葉づかいをする	.45	.01	.40	-.07
話の要点が明瞭である	-.01	.86	-.07	-.14
発話内容を明確にしている	.03	.66	.03	-.07
話の内容に説得力がある	.06	.59	-.12	.19
その場に的確な内容を話す	.06	.55	.18	-.01
簡潔に話を進める	.02	.54	.11	.12
焦らずに話している	-.04	.42	.28	.21
助詞や尊敬語など文法的に正しく話している	.02	.14	.66	-.11
淡々と話す	.27	-.23	.56	-.03
流暢に話す	-.13	.13	.42	.40
話の内容が論理的である	-.02	.24	.41	-.03
内容に適した言葉を選択して使う	.01	.38	.38	.13
おもしろい話を取り入れて話す	.13	-.07	-.17	.71
テンポよく話す	-.09	.05	.15	.68
身近な例を取り上げて話をする	.30	.18	-.11	.38
話題が豊富に盛り込まれている	.34	.01	.00	.40
		F2	F3	F4
	F1	.14	.39	.40
因子間相関	F2	-	.26	.45
	F3		-	.33

2.2.b. 非言語行動の要因

表2に非言語的行動に関する質問項目の因子負荷量が示されている。非言語行動の第1因子は、「吃音(どもり)がある」、「抑揚がなく終始同じトーンで話す」、「『えー』『あー』などの言いよどみが頻出する」、「つかえ、つかえ話す」、「ジェスチャーを全く使用しない」、「視線が下を向きがちである」、「視線があちこちに動く」などに高い因子負荷量が認められたため「非言語の非流暢性のなさ」と命名した。第2因子は、「表情がおだやかである」、「背筋がピンとのびて姿勢が正しい」、「自信に満ちた顔つきをし

り・手振り)が伴う」、「身を乗り出して話している」、「ジェスチャーの表現していることが分かりやすい」などに高い因子負荷量が認められたため「ジェスチャーの使用」と命名した。第4因子は、「聞き手の人数や場の広さに応じた声の大きさで話す」、「聞き取りやすい速さで話す」、「話題と話題、言葉と言葉の間にタイミングの良い”間(ま)”がある」などに高い因子負荷量が認められたため「パラ言語のバランスの良さ」と命名した。

表2 話の上手さの非言語的行動項目因子分析(主因子法・プロマックス回転)

項目	F1	F2	F3	F4
吃音(どもり)がある	.88	-.09	.06	.04
抑揚がなく終始同じトーンで話す	.84	.01	-.08	.10
『えー』『あー』などの言いよどみが頻出する	.84	-.03	.12	-.10
つかえ、つかえ話す	.79	-.02	.10	-.05
ジェスチャーを全く使用しない	.77	.02	-.23	.17
目線が下を向きがちである	.72	.08	.00	-.09
視線があちこちに動く	.38	.10	.16	-.07
表情がおだやかである	.07	.73	-.11	.11
自信のある堂々とした態度で話す	-.08	.71	.05	-.04
背筋がピンとのびて姿勢が正しい	.07	.70	.01	.00
自信に満ちた顔つきをしている	-.04	.69	.08	-.03
声質が良い	-.03	.64	-.06	-.01
リラックスした姿勢である	.09	.61	.10	-.08
聞き手に視線を向けて話している	-.08	.32	.14	.22
ジェスチャーが大きい	-.01	-.07	.93	-.03
ジェスチャーが多い	.18	.02	.70	-.04
大事なポイントではジェスチャー(身振り・手振り)が伴う	-.13	.07	.64	.16
身を乗り出して話している	.18	.24	.47	-.02
ジェスチャーの表現していることが分かりやすい	-.07	.20	.44	.26
聞き手の人数や場の広さに応じた声の大きさで話す	.07	-.05	.03	.83
聞き取りやすい速さで話す	.06	-.01	-.01	.65
話題と話題、言葉と言葉の間にタイミングの良い”間(ま)”がある	-.08	.11	.05	.61
		F2	F3	F4
	F1	.04	.21	-.18
因子間相関	F2	-	.53	.41
	F3		-	.24

2.3. 回答者の属性と行動要因の関係

回答者の属性によって「話の上手さ」の言語・非言語行動項目の因子得点に差があるかを検討するために、二要因分散分析(混合計画)を行った。

2.3.a. 回答者の属性と言語行動要因

回答者の属性によって「話の上手さ」の言語行動項目の因子得点に差があるかを検討するために、二要因分散分析(混合計画)を行った(表3に平均値と標準偏差が示されている)。その結果、回答者の属性の主効果が有意であった($F(2, 301)=3.20, p<.05$)。また、因子の主効果は有意ではなかった($F(2.59,$

$779.24)=0.02, n.s.$)。交互作用が有意傾向であった($F(5.18, 779.24)=2.16, p<.05$)ので、単純主効果の検定を行った。その結果、第1因子の「内容の具体性」において、大学生は社会人・人事担当者よりも得点が大きかった。また第2因子の「発話内容の明確さ」においては、回答者間で得点に差はなかった。第3因子の「言語表現の正確さ」においては、大学生が人事担当者よりも得点が大きかった。第4因子の「話し方の流暢さ」では、大学生が社会人・人事担当者よりも、また社会人は人事担当者よりも得点が高かった。それぞれの回答者をみると、学生においては、「内容の具体性」と「話し方の流暢さ」は、「発話内容の明確さ」よりも得点が大きかった。人事担当者

表3 回答者の属性と「話の上手さ」の言語的行動項目の平均と標準偏差

	内容の具体性			発話内容の明確さ			言語表現の正確さ			内容の面白さ		
	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者
平均値	.16	-.02	-.12	-.01	-.03	.03	.14	-.01	-.11	.23	.02	-.21
標準偏差	.83	1.03	.91	.77	1.06	.93	.93	.89	.82	.76	.81	1.00

においては、「発話内容の明確さ」は、「内容の面白さ」よりも得点が大きかった。

各因子における因子得点の分布を箱ヒゲ図が示されている。エラーバーは最小・最大値の範囲を示している。図1は内容の具体性、図2は発話内容の明確さ、図3は言語表現の正確さ、図4は、内容の面白さ、図5は表情姿勢の良さ、図6は非言語の流暢性のなさ、図7はジェスチャーの使用、図8はパラ言語のバランスの良さの結果である。

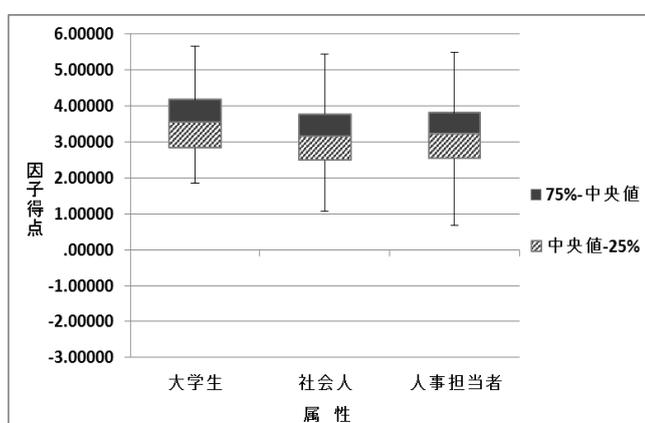


図1 内容の具体性における四分位偏差グラフ

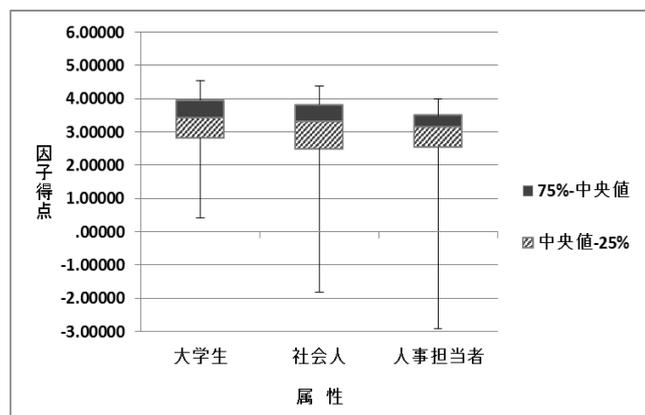


図2 発話内容の明確さにおける四分位偏差グラフ

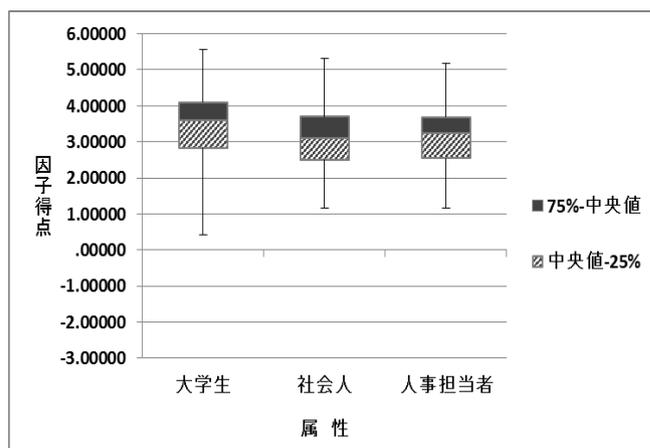


図3 言語表現の正確さにおける四分位偏差グラフ

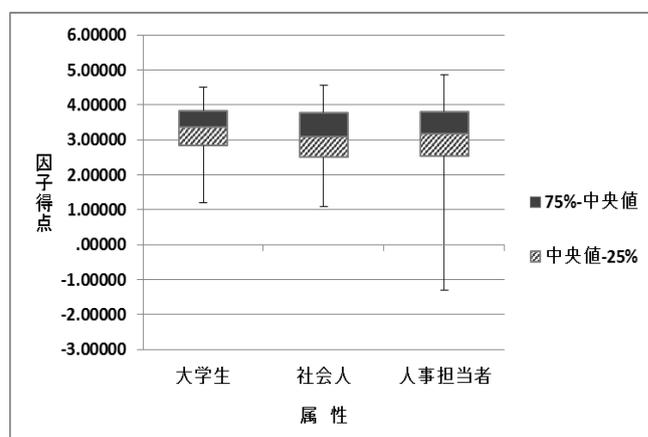


図4 内容の面白さにおける四分位偏差グラフ

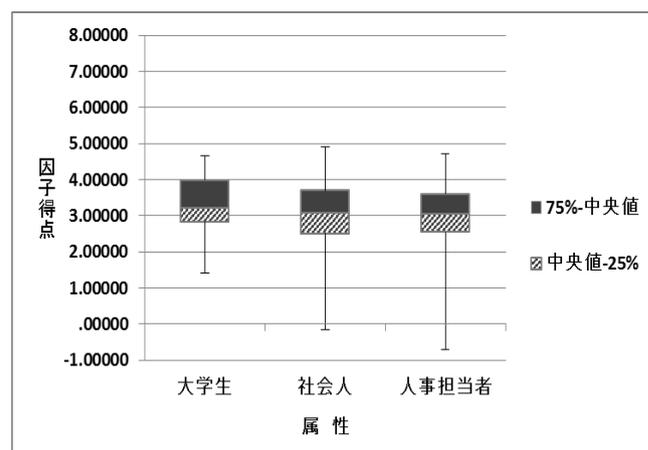


図5 表情姿勢の良さにおける四分位偏差グラフ

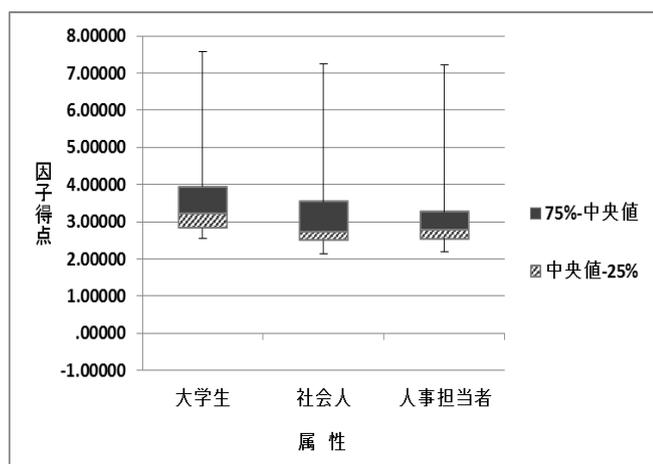


図6 非言語の非流暢性のなさにおける四分位偏差グラフ

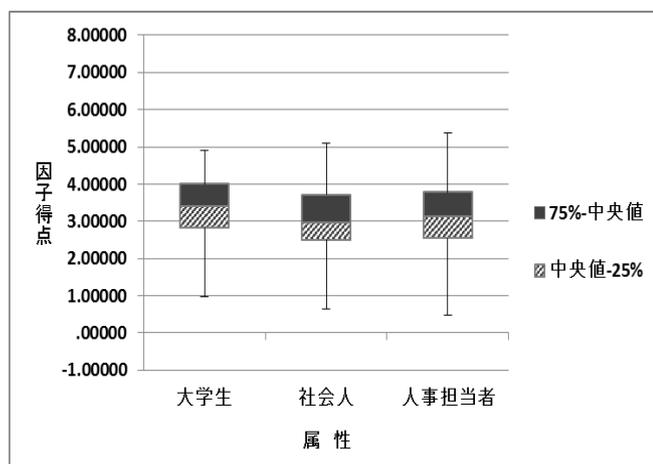


図7 ジェスチャーの使用における四分位偏差グラフ

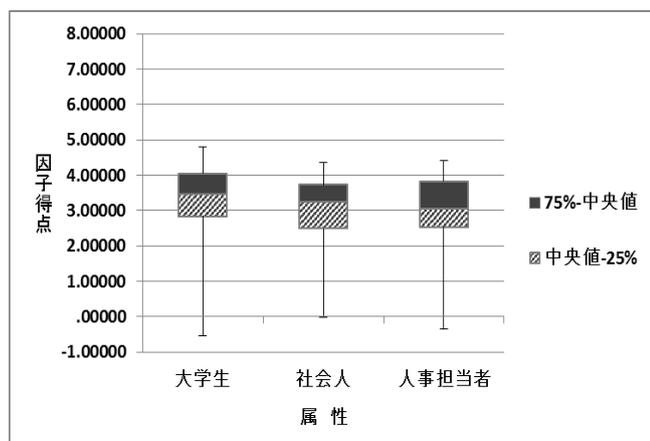


図8 パラ言語のバランスの良さにおける四分位偏差グラフ

2.3.b. 回答者の属性と非言語行動要因

回答者の属性によって「話の上手さ」の非言語行動項目の因子得点に差があるかを検討するために、二要因分散分析(混合計画)を行った(表4に平均値と標準偏差が示されている)。その結果、回答者の属性の主効果が有意であった($F(2, 300)=8.03, p<.01$)。また、因子の主効果は有意ではなかった($F(2.32, 696.62)=0.01, n.s.$)。交互作用が有意であった($F(4.64, 696.62)=2.65, p<.05$)ので、単純主効果の検定を行った。その結果、第1因子の「非言語の非流暢性のなさ」においては、大学生は人事担当者よりも有意に得点が高く、社会人は人事担当者よりも有意に得点が高かった。第2因子の「表情・姿勢の良さ」では、大学生は人事担当者よりも有意に得点が高かった。第3因子の「ジェスチャーの使用」では、大学生は社会人よりも、大学生は人事担当者よりも、社会人は人事担当者よりも、有意に得点が高かった。第4因子の「パラ言語のバランスの良さ」では、回答者の属性における得点の有意差はみられなかった。それぞれの回答者を見ると、大学生内においては、「非言語の非流暢性のなさ」、「表情・姿勢の良さ」、「ジェスチャーの使用」は、「パラ言語のバランスの良さ」よりも有意に得点が小さかった。社会人内においては、各因子の得点に有意差はみられなかった。人事担当者内においては、「ジェスチャーの使用」は「パラ言語のバランスの良さ」よりも有意に得点が高かった。

2.4. 回答者の属性と回答の違い

回答者の属性によって、「話の上手さ」の言語・非言語行動についての回答に違いがあるかを確認するため、一要因分散分析を行った。

2.4.a. 回答者の属性と言語行動要因への回答

回答者の属性によって、話の上手さの言語的行動についての回答に違いがあるかを確認するため、一要因分散分析を行った。その結果、「内容の具体性」「発話内容の明確さ」には、大学生・社会人・人事担当者間で得点に差はみられなかった($F(2, 301)=2.48, n.s.$)、($F(2, 301)=0.01, n.s.$)。「言語表現

表4 回答者の属性と「話の上手さ」の非言語的行動項目の平均と標準偏差

	非言語の非流暢性のなさ			表情姿勢の良さ			ジェスチャーの使用			パラ言語のバランスの良さ		
	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者	大学生	社会人	人事担当者
平均値	.14	.04	-.15	.16	.01	-.15	.39	-.07	-.28	.04	.00	-.03
標準偏差	1.08	1.06	.74	.84	.97	.95	.84	.94	.93	.87	.90	.93

の正確さ」では、分散分析の結果が有意であった($F(2, 301)=3.33, p<.05$)ため、多重比較を行った結果、大学生が人事担当者よりも得点が高かった。「内容の面白さ」においても、分散分析の結果が有意であった($F(2, 301)=4.34, p<.05$)ため、多重比較を行った結果、大学生が人事担当者よりも得点が高かった(表5参照)。

表5 回答者の属性による「話の上手さ」の言語的行動の分散分析

		大学生	社会人	人事担当者	F値
		内容の具体性	平均値 3.30	3.11	
	標準偏差 .68	.87	.76		
発話内容の明確さ	平均値 4.40	4.39	4.40	.01	
	標準偏差 .50	.64	.61		
言語表現の正確さ	平均値 3.65	3.55	3.41	3.33 *	
	標準偏差 .72	.65	.64		
内容の面白さ	平均値 4.09	4.01	3.83	4.34 *	
	標準偏差 .55	.64	.75		

* $p<.05$

2.4.b. 回答者の属性と非言語行動要因への回答

回答者の属性によって、「話の上手さ」の非言語行動についての回答に違いがあるかを確認するため、一要因分散分析を行った(表6参照)。その結果、「非言語の非流暢性のなさ」において分散分析が有意であった($F(2,300)=3.33, p<.05$)ため、多重比較を行ったところ、大学生は人事担当者よりも得点が高かった。「表情・姿勢の良さ」においては、分散分析は有意

表6 回答者の属性による「話の上手さ」の非言語的行動の分散分析

	大学生	社会人	人事担当者	F値
非言語の非流暢性のなさ	1.91	1.80	1.64	3.33 *
	.85	.84	.56	
表情姿勢の良さ	3.98	3.89	3.80	2.06
	.59	.70	.65	
ジェスチャーの使用	3.78	3.44	3.27	13.32 **
	.64	.74	.75	
パラ言語のバランスの良さ	4.36	4.37	4.35	.02
	.62	.64	.64	

注) ()は標準偏差 ** $p<.01$

ではなく($F(2, 300)=2.06, n.s.$)、大学生・社会人・人事担当者に得点の差はみられなかった。「ジェスチャーの使用」においては、分散分析の結果は有意であったので($F(2, 300)=13.32, p<.01$)、多重比較を行ったところ、大学生は、社会人と人事担当者よりも得点が高かった。「パラ言語のバランスの良さ」においては、分散分析は有意ではなく($F(2, 300)=0.02, n.s.$)、大学生・社会人・人事担当者に得点の差はみられなかった。

3.考察

3.1 言語行動要因の考察

因子分析の結果、言語行動要因として「内容の具体性」「発話内容の明確さ」、「言語表現の正確さ」、「内容の面白さ」の4因子が抽出されたが、大学生のみを回答者として日常コミュニケーション場面を想定した先行研究との違いは「内容の面白さ」が加わったことであったことから、スピーチ・プレゼンテーション場面においては「内容の面白さ」という視点で聞き手を判断していることが示唆された。

二要因分散分析を行った結果、大学生は言語行動の4因子のうち、3因子「内容の具体性」、「言語表現の正確さ」、「内容の面白さ」において有意に人事担当者よりも得点が高かったことから、大学生のほうが人事担当者よりも「話のうまさ」を評価する上で言語行動について重視している。大学生においては、「内容の具体性」と「内容の面白さ」が、「発話内容の明確さ」よりも有意に得点が大きかったことから、大学生は「発話内容の明確さ」よりも「内容の具体性」「内容の面白さ」を重視している。しかし、人事担当者においては、「発話内容の明確さ」が「内容の面白さ」よりも有意に得点が大きかったことから、人事担当者は「内容の面白さ」よりも「発話内容の明確さ」を重視している。また、人事担当者は

「発話内容の明確さ」が一番高く、「内容の面白さ」が一番低く、大学生は「内容の面白さ」が一番高く「発話内容の明確さ」が一番低いことから、「発話内容の明確さ」と「内容の面白さ」に対する捉え方において、大学生と人事担当者の間にギャップがあることが確かめられた。学生に対しスピーチ・プレゼンテーションを訓練するにあたり、この両者の評価に対する判断のギャップを埋める必要がある。

一要因分散分析を行った結果、「言語表現の正確さ」において分散分析の結果が有意で多重比較を行った結果、大学生が人事担当者よりも得点が高かったことから、「助詞や尊敬語など文法的に正しく話している」、「内容に適した言葉を選択して使う」などの「言語表現の正確さ」について、大学生のほうが人事担当者よりも厳しめに評価している。「言語表現の正確さ」は、大学生、社会人、人事担当者のすべての回答者に共通して3位の項目なので注意すべきではあるけれども、大学生が思っているほど人事担当者は厳しく評価していないため、大学生が思っているほど訓練内容として優先される内容ではない。訓練の際は、そこまで「言語表現の正確さ」にナーバスにならないよう伝える配慮が必要である。同様に「内容の面白さ」においても、分散分析の結果が有意で多重比較を行った結果、大学生が人事担当者よりも得点が高かったことから「おもしろい話を取り入れて話す」、「身近な例を取り上げて話す」などの「内容の面白さ」についても、大学生のほうが厳しく評価している。人事担当者は相対的に大学生より厳しく評価していない。「内容の面白さ」は2位の項目なので注意すべきではあるけれども、大学生が評価しているほど人事担当者は評価していないため、大学生が思っているほど訓練内容として優先する必要はないのかもしれない。訓練法開発においてはこの大学生と人事担当者のズレも解消する内容が求められる。

つまり、言語訓練では、大学生と人事担当者和社会人すべてに一番得点が高く、かつ、大学生が重視していないものの人事担当者が重視していた「話の要点が明瞭である」、「話の内容に説得力がある」、「簡潔に話を進める」などの「発話内容の明確さ」に対する訓練を大学生には重点的に行なう必要がある。

一方で、「内容の面白さ」、「言語表現の正確さ」は、訓練項目としてそこまで優先しない。とくに大学生は重視しているもの人事担当者は重視していない。「おもしろい話を取り入れて話す」、「話題が豊富に盛り込まれている」などの「内容の面白さ」についての訓練は、学生に人事担当者の評価項目を説明すれば、そこまで重点課題として訓練する必要はないと考えられる。

3.2 非言語行動要因の考察

因子分析の結果、非言語行動要因として「非言語の非流暢性のなさ」、「表情・姿勢の良さ」、「ジェスチャーの使用」、「パラ言語のバランスの良さ」の4因子が抽出されたが、大学生のみを回答者とした日常コミュニケーション場面を想定した先行研究との違いは「非言語の非流暢性のなさ」が加わったことであったことから、スピーチ・プレゼンテーション場面においては、聞き手は非流暢性が目立つと評価を下げる判断をすることが示唆された。

二要因分散分析を行った結果、人事担当者は、非言語スキルの4因子のうち3因子「ジェスチャーの使用」、「非言語における非流暢性のなさ」、「表情・姿勢の良さ」において有意に大学生よりも得点が低かったことから、人事担当者は非言語行動については学生よりも重視していない。大学生においては、「ジェスチャーの使用」が、他の3因子「非言語における非流暢性のなさ」、「表情・姿勢の良さ」、「パラ言語のバランスの良さ」よりも有意に得点が高かったことから、大学生は、「ジェスチャーが大きい」、「ジェスチャーが多い」、「大事なポイントではジェスチャー(身振り・手振り)が伴う」などジェスチャーに関するスキルを一番重視している。しかし、人事担当者においては「ジェスチャーの使用」は「パラ言語のバランスの良さ」よりも有意に得点が高かっただけなので、大学生ほどはジェスチャーを重視していない。

一要因分散分析を行った結果、「非言語における非流暢性のなさ」において分散分析の結果が有意で多重比較を行った結果、大学生は人事担当者よりも得点が高かったことから、この項目は否定形の逆転項目のため、人事担当者は大学生よりも「抑揚がなく

終始同じトーンで話さない」、「『えー』『あー』などの言いよどみが頻出しない」、「視線が下を向かない」という非言語の流暢性を評価していることが示唆された。さらに、「ジェスチャーの使用」において分散分析の結果が有意で多重比較を行ったところ、大学生は、社会人と人事担当者よりも得点が高かったことから「ジェスチャーの使用」などについては、大学生が評価しているほど、社会人と人事担当者は評価していない。この大学生と人事担当者のズレを解消する訓練法が求められる。

つまり、非言語スキルにおいては大学生と人事担当者と社会人すべてに一番得点が高かった「聞き取りやすい速さで話す」、「話題と話題、言葉と言葉の間にタイミングの良い”間(ま)”がある」などの「パラ言語のバランスの良さ」を訓練する。「表情・姿勢のよさ」という身体非言語の訓練よりも「パラ言語のバランスの良さ」という音声非言語訓練を優先する。さらに、大学生には、ジェスチャーの使用について人事担当者が大学生ほどはジェスチャーを重視していないことを伝え、人事担当者の評価にあわせて「ジェスチャーの使用」よりも「非言語の非流暢性のなさ」の評価をあげるための訓練が求められる。そのため非言語訓練では、ジェスチャーを付け足すことよりも、「『えー』『あー』などの言いよどみが頻出する」、「視線が下を向く」という非流暢性が目立たなくするための訓練を優先する。

今後は、本研究の結果から示唆された訓練内容の検討などさらに詳細な検証が必要である。

引用文献

- Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. Philadelphia: *University of Pennsylvania Press*.
- 藤原武弘 (1986). 態度変容と印象形成に及ぼすスピーチ速度とハンドジェスチャーの効果. *心理学研究*, 57, 200–206.
- 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与える影響—3者間会話場面における非言語行動の果たす役割—. *電子情報通信学会技術研究報告書*, 103(410),

31–36.

磯友輝子 (2001). 話し手の非言語的行動が「話の上手さ」認知に与える影響—発話に伴うジェスチャーに注目して—. *対人社会心理学研究*, (1), 133–146.

厚生労働省 (2004)『若年者の就職能力に関する実態調査』結果, 厚生労働省.<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/01/h0129-3.html> (閲覧日: 2015年9月7日)

文部科学省 (2009)「新学習指導要領・生きる力」, 文部科学省. http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/new-cs/ (閲覧日: 2015年9月7日).

大神優子 (1999). 「わかりやすい説明」の特徴—発話と身振りの分析から—. *日本教育心理学会総会発表論文集*, 41, 395.

スナイダー美枝 (2010). 発表の身体動作について: 非言語コミュニケーションとしてのスピーチ. *桜美林論考言語文化研究*, 27, 309–323.

Vargas, M. F. (1986). *Louder than words: An introduction to nonverbal communication*. Ames: Iowa State University Press.

(Received: September 30, 2015)

(Issued in internet Edition: November 1, 2015)

「話の上手さ」の調査

この調査は、スピーチ・プレゼンテーションをする際に、皆さんがどのような人に「話の上手い人」という印象をもつのかについて調べようとするものです。用紙は表面と裏面があり、全部で2枚です。

結果は統計的に処理し、あなた一人の回答のみを問題にしたり、公表したりすることはありませんので、ご協力をいただければ幸いです。どうぞよろしくお願い致します。

(調査者)

国立大学法人長崎大学 地域教育連携・支援センター

矢野 香

Q 1. スピーチ・プレゼンテーション場面で「話の上手い人」と聞くと、どのような印象を受けますか？次に示される言葉について、その感じが当てはまるかどうかを、1～5のうちから適当な番号を選んで、その数字に○印をつけて教えてください。

【例】「話の要点が明瞭である」という言葉について、話が上手い人に「あまり当てはまらない」と思う時には、

話の要点が明瞭である
このように回答してください。

1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5

	ほとんど 当てはまらない	あまり 当てはまらない	どちらとも 言えない	いくらか 当てはまる	非常に 当てはまる
「話の要点が明瞭である」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「発話内容を明確にしている」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「話の内容に説得力がある」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「簡潔に話を進める」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「その場に的確な内容を話す」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「内容に適した言葉を選択して使う」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「おもしろい話を取り入れて話す」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「テンポよく話す」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「身近な例を取り上げて話をする」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「話題が豊富に盛り込まれている」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「誰にでもわかる簡単な言葉を使用する」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「焦らずに話している」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「流暢に話す」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「元気よく、ハキハキとしゃべる」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「自分のことを素直に話している」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「話し手の個人経験を多く話している」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「感情や実感を込めて話している」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「擬態語をたくさん交えて説明する」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「四字熟語や慣用句を使用する」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「『です』『ます』など丁寧な言葉づかいをする」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「淡々と話す」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「話の内容が論理的である」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5
「助詞や尊敬語など 文法的に正しく話している」	1	・ 2	・ 3	・ 4	・ 5

