

就職及び職場実習に際しての面接の準備

石原保志

教育方法開発センター聴覚障害系

要旨：個別のコミュニケーション指導の中で行われている面接に関する学習について、指導記録と学生自身が記述したコミュニケーションノートにもとづいて検討した。この結果、面接に際してほとんどの会社が情報保障の手だてを講じており情報伝達に大きな困難を感じた学生はいないこと、応答におけるコミュニケーションメディアの選択において事前の学習の効果が認められること等が示されが、表出（質問に対する応答）に際して、いくつかの事例において言語運用上の問題が認められた。また学習上の目標を定めるために、学科の就職指導と連携をはかるべきこと、企業側の面接における評価の観点を把握する必要があることが、今後の課題として残された。

1. はじめに

本学聴覚部では、コミュニケーションに関する技能の向上を望む学生を対象に、個別指導を行っている。この指導では、学生の要望に応じたコミュニケーション手段（発音、手話、読話）のスキルを向上させるための学習と併せて、各学生のテンポラリーなニーズに応じた実践的な内容を扱っている（聴能に関しては別途プログラムが用意されている）。これまでに学生の希望に基づいて扱った内容は、サークル活動やアルバイトなどにおける学外の健聴者とのコミュニケーションのとり方、役所や銀行などでの各種手続きのしかた等、多岐にわたるが、特に一昨年頃から入社試験や職場実習の中で実施される面接に関する学習の要望が増えている。本稿ではこの内容に関する学習のあり方について、平成6年度～平成8年度の個別指導に関する記録資料をもとに検討する。

2. 方法

2.1 個別指導の概要

指導は、希望者のみを対象に1名につき週1回、30分～1時間づつ実施されている。この中では発音、手話、読話のスキルに関する学習と併せて、実際のコミュニケーションの中でこれらのスキルを有効に活用するためのストラテジーや言語の運用に関する学習が行われている。また実際的なコミュニケーションの能力を育成するために、指導者以外の人物との対話場面を設定しこの中から問題点を抽出したり、学習者自身が日常生活の中で記録したコミュニケーションノートから学習内容を拾い出す等の活動を行っている。面接に関する学習は、発音等のコミュニケーション手段に関する学習の一環として入社試験、職場実習の前にこれを扱った事例と、面接に関する学習のみを希望してきた学生に対して数回の指導を行った事例があった。後者の場合は、所属学科の教官に勧められて学習を希望してきた学生が多かった。

2.2 記録資料の分析

下記資料を、「面接に関する学習」「面接の状況と学習者の反省」の2つの側面から分析した。

・指導記録

指導者が記述したもので、学習者別に各回の学習の状況が記録されている。「面接に関する学習」の状況と内容については、この記録を中心に分析した。

・コミュニケーションノート

学習者が日常のコミュニケーションにおいて困難を感じた状況を記録したノートである。記入事項は、/コミュニケーションの相手/場所/周囲の状況/(発音に関して)通じなかった言葉、文/困難を感じた後の自らの対応/である。個別指導の受講者全てに課しており、面接に関する状況もこのノートに記すよう指導している。「面接の状況と学習者の反省」については、この記録を中心に分析した。

2.3 対象者

平成6年度～平成8年度に個別指導を実施した学生のうち、面接に関する学習を行った者15名を分析の対象とした。

3. 結果と考察

3.1 指導の実施状況

表1 個別指導実施学生数

	個別指導 全学生数	面接学習 学生数
平成6年度	23	3
7年度	19	6
8年度	22	6

表1は平成6年度～平成8年度の間に個別指導を実施した学生の数と、この中で面接に関する学習を行った学生の数を示している。平成8年度は11月までの集計である。平成7年度及び8年度には、個別指導を受講した学生の約3割が面接の学習を行っていることが分かる。

表2は、入社面接の学習を行った学生の属性と学生別の当該年度における指導回数を示している。S7-1, S7-2, S7-3, S8- の4名は面接の学習のみを希望して個別指導を受講した学生で、他の学生は発音あるいは手話、読話の学習を行っており、この学習の一環として面接の学習を行った学生である。なお面接の目的が職場実習とある場合に関しても、就職を見込んだものである事例が含まれている。

3. 2 学習の内容

面接に関する指導では、次の3つの内容を扱った。

- ①発音など、コミュニケーション手段のスキルに関する学習
- ②面接におけるコミュニケーションのストラテジーに関する学習
- ③質問に対する応答の内容と言語運用に関する学習

通常の指導の一環として面接の学習を扱った学生に対しては、①～③の全ての項目にわたる指導を行ったが、面接の学習のみを希望した4名の学生に対しては、時間的な制約もあり②③に重点を置いた指導を行った。

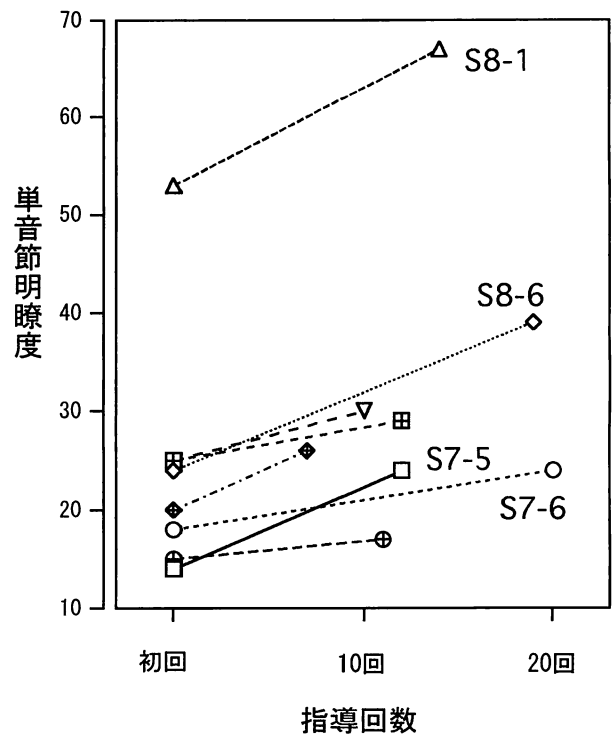


図1 学習者別の単音節（発音）明瞭度の変化

表2 面接の学習を行った属性と指導回数

年度	学生	平均聴力レベル	発音明瞭度	学年	希望学習	個別指導回数	面接学習回数	面接の目的
平成6年度	S6-1	102	47	3	発音	2 1	2	入社試験
	S6-2	77	26	3	発音	1 5	2	入社試験
	S6-3	100	25	3	発音	1 6	2	入社試験
平成7年度	S7-1	97	53	2	発音	4	4	職場実習
	S7-2	95	20	2	発音	2	2	職場実習
	S7-3	104	23	3	発音	2	2	入社試験
	S7-4	98	20	3	発音	8	4	入社試験
	S7-5	110	24	3	発音	2 8	8	入社試験
	S7-6	106	47	3	発音	2 8	5	入社試験
平成8年度	S8-1	97	67	2	発音	1 5	1	職場実習
	S8-2	89	6	3	発音	2	2	入社試験
	S8-3	102	34	3	手話・読話	1 1	4	入社試験
	S8-4	108	24	3	発音	2 0	4	入社試験
	S8-5	128	13	3	発音	4	2	入社試験
	S8-6	93	39	3	発音	1 5	4	入社試験

※聴力は良耳の平均聴力レベル（dBHL）、発音明瞭度は単音節検査（100音節）の結果

表3 面接におけるコミュニケーションの方法

通訳	受容		学生	表出		通訳
	筆談	口話		口話	筆談	
	●		S6-1		●	
	●	●	S6-2	●		
	●		S6-3		●	
	●	●	S7-1	●	●	
	●		S7-2	●	●	
	●	●	S7-3	●	●	
	●		S7-4	●	●	
	●		S7-5	●	●	
	●		S7-6		●	
	●	●	S8-1	●		
	●		S8-2	●	●	
	●	●	S8-3	●		
●	●	●	※S8-4	●	●	●
	●		S8-5		●	
	●	●	S8-6	●	●	

※若干の手話と筆談による通訳

3.2.1 コミュニケーション手段のスキルに関する学習

ほとんどの学習者が発音の学習を希望して個別指導を開始しており（S8-3は手話と読話）、彼らが面接に際して発音のスキル向上に関して切実感を持っている様子がうかがえる。

図1は平成7年度の個別指導を行った学生の1年間の単音節明瞭度の変化を調べたものである。年度当初と年度末の2回の検査（希望制）を受けた学生のみデータであるが、このうち、S7-5、S7-6、S8-1、S8-6の4名が面接の学習を行っている。なお、この検査では音声の聴取を聴覚障害者と日常接する機会を持たない健聴者10名が行っており、結果は極めて客観的に高いものである。この結果から、少なくとも単音節レベルでは個別指導を受けている学生の調音のスキルが確実に向上していることが分かる。

また継続して発音の学習を行ってきている学生は、個々の学生にとって不得手な発音要領に関して”気をつけて話せば普段より高い明瞭度で発音する”自己矯正の学習を行ってきている。例えば、普段の発音では/S/が出ていないが、調音に気をつければかなり明瞭にこの音を発音できたり、通常の会話では語中の撥音（/N/）が促音化してしまうが気を付ければ鼻音が出せるという学生は多い。このような発音訓練の成果を活かすためには、相手の反応から「どの音、語、文が通じなかったのか」を把握し、言い直しや言い替えをするか、あるいは筆談などを併用することも必要となる。このような実践的なコミュニケーションスキルは指導者との対話だけでは育成が困難であるため、学内の教職員で当該学生とあまり面識のない者との対談を行い、この場面から具体的な指導を行った。さらに、緊張すると声のピッチが不自然に

高くなったり声が小さくなる学生に対しては、その状況を知らせ、自然な発音がなされるよう指導した。

S8-3は、入学当初から受容面に問題意識を持っており、1年次から手話、読話の学習を行っている。入学当初は、筆談以外に相手の話を理解する手段を持たなかったが、3年次（平成8年度）には学内の友人や教官の口話を伴う手話表現を大体読みとれるようになった。またこれと併せて、読話による会話内容の理解も向上している。

3.2.2 面接におけるコミュニケーションのストラテジーに関する学習

発音の学習を希望してくる学生のほとんどは、その明瞭度にかかわらず表出は発音により行おうとする習慣が身に付いている。しかし聴覚障害者の発音明瞭度が高くなるほど、健聴者側の障害に対する意識や配慮が低下することもある。このようなことが原因で、面接において双方の発話内容が正確に伝達されず誤解が生じ、学生が不利益を被るようなことは避けなければならない。このため、面接の学習においては、表出と受容の両面に関して次の事項を扱った。

- ・表出面：自己の発音技能では伝達が困難であると思われる応答（長い文や発音が困難な語）は、発音のみでなく要点やキーワードを書き示すこと。このための筆談用ノートと筆記具は必ず持参すること。

- ・受容面：相手の質問、発言が理解できない場合は、遠慮せず問い直すこと。この場合、少しでも分かったと思われる内容がある場合は、復唱したり「…のことですか」といったように、自分がどのように解釈したのかが相手に伝わるような尋ね方をする。

また表出において、相手が予想しうる言葉や文は、そうでない場合と比較して理解性は高い。この点を留意した発話を心がけるよう、指導においては、教師との自由な談話場面から、具体的な言葉の選び方や表現する文章について指導した。

3.2.3 応答の内容に関する学習

人物、意欲、一般常識等に関する質問を想定し、これに対して学習者の意志が十分に面接官に伝わり、且つその内容と使用される言語が面接の場として相応しい表現について指導した。想定した質問は以下のものである。

- ①氏名／出身地／出身校／専攻学科／
- ②大学ではどのような勉強をしていましたか
- ③得意な科目、分野は何ですか
- ④学校では勉強以外に何か活動をしていましたか
- ⑤趣味は何ですか
- ⑥当社を志望した動機は
- ⑦当社の業務内容を知っていますか
- ⑧どのような仕事をしたいと思っていますか

⑨勤務場所について希望はありますか

⑩その他、何か希望はありますか

先ず上記質問に対する学生の率直な応答を求めた段階では「質問に対してどのように答えたらよいか分からない」「応答の内容あるいは表現が面接の場に相応しくない」という2つの問題傾向がみられた。例えば⑥⑦の質問に対しては、答えに窮したり単に「先生に勧められたから」というだけでは、面接官に就職への意欲は伝わらないだろう。このような場合には、コミュニケーションの学習を超えて際しての心構え等について助言する必要がある。また③に対しては「ありません」と答える学生が多かったが、深く尋ねると「興味のある科目はあるが成績には結びついていない」という遠慮がちなた姿勢が背景にある場合が多い。このような場合も、積極的な回答をするよう指導した。また⑧や⑨の質問に対しては、自分の意見を一方的に主張するのではなく、会社側の要望に応じる姿勢を見せることが就職に有利であることも助言した。言語的な面については、上記質問に対する応答の中の語彙を面接の場に相応しいものに代えることと併せて、目上の人物と会話をする際の基本的な表現（自分、相手、第三者の呼び方、挨拶、基礎的な敬語表現）について扱った。

3. 3 面接の状況と学習者の反省

3. 3. 1 面接の状況

面接の状況は、当該学生のみのために用意された面接である場合と、健聴者あるいは他の聴覚障害者と同じ日に面接が行われる場合があったが、前者の事例が多かった。面接官は1名の場合と複数（2名～10名程度）の場合があった。複数の場合は、人事担当者の他に管理職または配属が予想される職場の役職者と思われる人物が同席していたようである。面接官が多人数の場合は、通訳者（簡単な手話と筆記）が用意された事例もあった（S8-4）。また、予め面接での質問を文章で通知されていた学生もいた（S8-6）。面接に要した時間や質問の内容、質問の数は、学生によりまちまちであった。例えば、職場実習を行った会社で行われた面接は、会社側も当該学生の様子をある程度把握しており、面接の目的や内容は絞られていたようであるが、初めて訪問する会社の場合は、質問の内容は人物考査のようなものから専門知識に関することまで多岐にわたっていた。質問は、指導で想定したもの他に下記の事項があった。

- ・就職に際してのあなたの決意は。（S7-5）
- ・会社に入ったら何がしたいか（S8-6）
- ・学校の勉強の内容（S7-6）
- ・学外の活動について（S7-6）
- ・CAD部門に配属したいが構わないか（S6-1）

- ・この会社で実習をやって印象に残ったこと（S8-4）
- ・特別研究について（S8-6）
- ・実習をやったことが入社を希望する動機となったか（S8-4）
- ・パソコンを持っているか（S7-5）
- ・Macを使ったことがあるか。（S8-1）
- ・この会社を受けるに当たり両親は何と言っているか（S7-4）
- ・電子メールができるか（S8-3）
- ・寮に入ることにについて両親は心配していないか（S8-3）

コミュニケーションの方法は、表3に示す通りであった。ほとんどの面接では会社側は先ず筆談で質疑を行うようとするようである。この流れで、受容においては筆談が多用されたが、表出に関しては発音を中心に展開される場合と、筆談中心に行われる場合があった。面接開始当初は面接官からの質問が筆談で行われたため筆談で答えたが、簡単な質問に発音で答えながら相手の様子をうかがい、途中からの応答は発音中心に行ったという学生も多い（S7-4, S7-6, S8-3, S8-6）。筆談を用いず発音のみで応答したのは2名だけであった。面接官が複数である場合は、当該学生あるいは聴覚障害者とのコミュニケーションにある程度慣れた人物が同席する場合が多く、このような場合は相手により口話と筆談を使い分ける必要があった。S8-4の場合は会場に白板が用意されていたため、表出においてはキーワードを書きながら発音で行い、受容に際しても口頭での質問が理解できないときに白板への記述を求めた。この学生は当該企業において職場実習を行っていたため、会社側も当該学生とのコミュニケーションの要領を把握していたようである。

3. 3. 2 学習者の反省

表出面に関しては、コミュニケーションノートと面接直後の学生の話からは、自己の応答の内容について特に反省はみられなかった。しかし「適切な言葉が思いつかなかった」「どのように言ったらいいか迷った」など、表現に際しての言語運用に困難を感じた様子が数名の学生の記述からうかがえた（S6-3, S7-5, S8-3）。また具体的な応答文をみると、指示代名詞や人称代名詞の使い方が不適切であった事例が少なからず認められた（S6-3, S7-3, S7-4, S8-3）。受容面に関しては、面接官が複数の場合、年輩者の言っていることは分かりにくく（音声聞き取りにくく読話もしづらい）、また発音も通じにくいという状況を、多くの学習者が挙げていた。

4. 総合考察

4. 1 受容及び表出におけるメディアの選択について

面接における情報伝達に大きな困難を感じた学生はいなかった。これは本学学生の面接に際して、ほとんどの会社が情報保障に関する何らかの手だてを講じていたことが大きな理由であるが、学生の側でも状況に応じた

メディアの選択ができた事例は、個別指導における学習が多少なりとも役立っていると言えよう。会社側が学生のコミュニケーションの特性をどのように評価するのかは知ることはできないが、少なくとも「正しく理解し伝えようとする姿勢」に対してはプラスの評価が与えられるものと思われる。

4.2 質問に対する応答の内容について

聴覚障害児・者が抱える言語の問題については、従来からいわゆる公に使用する言葉の力の不足が指摘されており、本学卒業生の職場上司を対象とした調査でも、文書の作成等における言語使用の不適切さが報告されている（筑波技術短期大学就職委員会聴覚分科会1996.¹⁾）。面接における応答の表現に困ったという事例は、このような言語力の問題と関係していよう。面接に備えた学習の中では、面接を想定した質疑応答の中で自己の考えを効率的に伝える話し方について指導したが、個別指導の中だけで構文力や語彙力などを著しく向上させることは困難である。しかし、学生が面接という具体的な目標を持つこの時期に言語運用の学習を行うことは、学生自身の言語力の上達に対するモチベーションを高める良い機会であろう。ただし面接という眼前の目標に対しては、質問の趣旨を的確に捉え、これに対する自己の考えをま

とめて、平易な表現であっても誤りなく伝わるような話し方について学習していく必要がある。

5. 今後の課題

平成7年度の訓練学生のうち2名は、学科教官からの薦めで職場実習や面接に関する学習を希望してきた。この場合、当該教官から実習、面接先の会社の情報や以前に実習した際の学生の様子を知らされたため、訓練内容をより具体的に設定することが出来た。このように指導に際して、会社や学生に関する情報（業種や職種、雇用条件、学生の専門分野に関する知識、技能）が得られれば、短期間でも目的を絞った指導が可能となる。今後は学科教官との連携を深めていく必要がある。

また面接の学習をする上で、企業側がどのような観点から本学学生を評価するのかを知ることができれば、具体的な目標を定めやすい。このためにも、これまでに本学学生が就職した会社に対して調査を行う等、会社側のニーズを把握していくことが肝要であろう。

文献

- 1) 筑波技術短期大学就職委員会聴覚分科会: 聴覚部卒業生の就労状況—職場の指導者に対するアンケート調査結果—, 1996, 筑波技術短期大学.