

〔展望〕

よい聴き手とは？

—Bodie らの一連の研究を中心に—

筑波大学大学院人間総合科学研究科：江角 周子

筑波大学人間系：庄司 一子

How do people form impressions of others as good listeners?:

Concerning about Bodie, G. et al's listening studies

Shuko Esumi and Ichiko Shoji

問題の所在

不登校、いじめ、非行、暴力など学校における児童・生徒の適応上の問題が指摘される中（文部科学省、2012）、すべての児童生徒が問題を抱える可能性があることを想定し、予防教育の重要性が指摘されている（山崎、2013）。現在、予防教育としてソーシャル・スキル・トレーニング、構成的グループ・エンカウンター、ピア・サポートなどが行われている。安藤（2013）は予防教育の実施状況や実施理由について教師を対象に調査を行い、現代の日本の子どもは他者と適切なコミュニケーションをとり他者と適切な関係を持つ能力が不足していると指摘している。このように、コミュニケーションに関する指導の必要性が認識されており、今後益々、積極的に取り組まれることが予想される。

コミュニケーションスキルの中でも人の話を聴くことは最も重要なスキルとされ（Purdy, 1997）、「聴く能力（listening competence）」は、より生産的な関係、より高い関係満足度、学業や仕事における成功、ヘルスケア対策につながるということが明らかにされている（Bodie & Fitch-Hauser, 2010）。また、「聴く」ことは、聴き手が語り手に存在を与える行為であり、またそれと同時に、聴き手も語り手から存在を与えられるという相互的な意味を持つ行為である（村田、

1998；鷺田、1999）。したがって、他者と関わり合いながら生きていくことが求められる人間社会において、「聴く」ということは極めて重要なコミュニケーションの要素であると考えられる。

このように「聴く」ことはこれまでも注目され、対人関係における重要性が指摘されてきたものの、対人コミュニケーション研究において研究の中核要素として取り扱われてきてはならず、多くの部分が実証的に明らかにされてきていない（Bodie, 2011）。日本においては、「聴く」ことに関して、授業場面における児童の聴く行為に関する研究（たとえば、一柳、2008、2009）、聴く行為の作用に関する研究（たとえば、畑中、2010）、聴くスキルに関する研究（たとえば、金山・中台・前田、2004；藤原・濱口、2012、2013）があり、これらの研究から「聴く」という行為についての行動的側面や認知的側面の特徴が明らかにされてきている。一方、コミュニケーション場面において「聴き手」の聴き方が話し手からどのように受け取られ、評価されているのかについては明らかにされていない。

Bodie et al. (2012) によれば、コミュニケーションの場面において人は暗黙のうちに聴き手の行動を評価しており、その評価がその後の関係性を決定している。社会的認知研究では、人物表象の形成を行う際の、他者に関する情報を

互いに結びつけまとめようとする処理は、体制化 (organization) と呼ばれる (坂元, 1998)。話し手による聴き手の行動や特性 (attribution) の体制化によって聴き手が「よい聴き手」であるか否かが決定される。そのため「よい聴き手」になるための指導を行うことを考える際、話し手のもつ「聴く」ことに関する行動や特性の体制化を検討することは不可欠であると考えられる。

近年アメリカでは、コミュニケーション学の実験分野の Bodie らの研究グループが社会的認知の観点から「聴く」こと (以下 listening) に関する行動や特性の体制化について一連の研究を行っている (Bodie et al., 2011, 2012ほか)。具体的には、大学生を対象に調査を行い、「聴くことについての暗黙の理論 (implicit theory of listening; 以下 ITL)」の仮説モデルを作成し、他のコミュニケーション概念に関する暗黙の理論との比較から、ITL の相対的位置づけを試みている。

本論文は、Bodie et al. (2011, 2012) の ITL に関する一連の研究をレビューし、近年積極的に行われている児童生徒に対する予防教育としてのコミュニケーションに関する指導の一助となることを目的とする。

初対面における聴くことについての 暗黙の理論 (ITL) の探索的検討

Bodie et al. (2012) は初対面の場面で機能する ITL を明らかにすることを目的とし、初対面における効果的な listening, それと関連する行動と特性について3つの研究を行った。対象者は大学生で研究1と3は350名、研究2は150名であった。

研究1では、対象者は共通の友人から Alex を紹介されるという架空場面でのやりとりを想像し (5分間)、①自己紹介、②話の内容、③会話の終わり方、を具体的に考えるよう指示された。20個の回答欄を用意し、「初対面の人 (Alex) について『コミュニケーション能力が高い』という印象を持つことに影響を与える特性もしくは行動」を記述してもらった。その

後、各記述に対して6件法 (聴く能力の「特徴である (6)」～「特徴ではない (1)」) で回答を求め、listening に関する5つの特性 (「理解している (understanding)」 「反応がよい (responsiveness)」 「注意深い (attentive)」 「会話がスムーズに進む (conversational flow)」 「親しみやすい (friendly)」, Table 1 参照) を明らかにした。研究2では、対象者は、研究1で明らかになった5つの特性と、「よい聴き手 (good listener)」を合わせた6つのうち1つを割り当てられ、その特性が他者にあると判断する場合、その判断に影響を与える特徴的な行動を記述するよう求められた。特徴的な行動を最大で8つ記述した後、それらの行動と「聴く能力」との関連について6件法での回答が求められ、listening に関する特性と関連する行動が明らかにされた。研究3では、対象者は研究2で見出された19の行動に対して、①聴き手としての印象との関連 (「全く関係ない (1)」～「非常に関係ある (6)」), ②listening 行動との関連 (1～19位に順位づけ), ③6つの特性との関連 (「全く関係ない (1)」～「非常に関係ある (6)」) について回答を求められ、それぞれの行動の印象形成における重要性の程度と特性との関連が検討された。

研究1～3の結果から初対面の際に適用される ITL の仮説モデルが示された (Figure. 1)。Figure. 1 の長方形は listening に関連する行動、楕円は listening に関連する特性を示している。図の左右にある行動は因子分析の結果得られた、5つの言語行動と6つの非言語的行動であり、図の上下にある行動は、言語/非言語行動に分類されなかったが印象形成に重要なものと考えられるものである。分析の結果、各行動は1つ以上の特性を説明することが明らかになった。楕円で示された特性は「聴く能力」と関連があると評価された順に上から下へと配置されている。特性同士の距離は各特性の関連の強さを示している。「親しみやすい」という特性を持つと判断される人は同時に「注意深い」とも判断されやすく、「反応がよい」とも判断されやすいことを示している。Figure. 1 から判断すると

Table 1 listening に関する特性についての定義と回答例 (Bodie et al., 2012を参考に筆者作成)

カテゴリ	定義	回答例
理解している understanding	理解や思いやりの表出についての表現	理解している、思いやりがある、理解を示している
反応のよさ responsiveness	相手の反応のよさについての表現	よく反応している、私が話している時にうなずいている、興味を示している、適切な返事をくれる
注意深い attentive	相手が注意を払っているということについての認識を示す表現	注意を払っている、注意深い、集中している
会話がスムーズに進む conversational flow	会話のスムーズさに関する行動についての表現	会話を独り占めしない、話している間は黙っている、ぎこちなさがない
親しみやすい friendly	温かく親しみやすい性格についての表現	親しみやすい、笑顔でいる、友好的、魅力がある

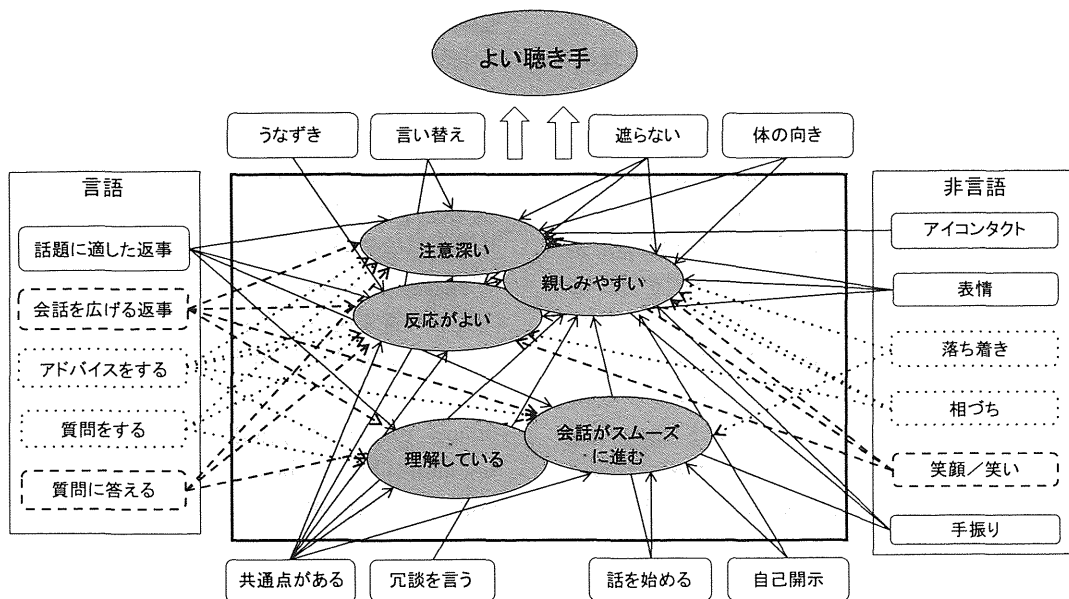


Figure. 1 聴くことについての暗黙の理論 (ITL) の仮説モデル (Bodie et al., 2012をもとに筆者作成)
 ※ Bodie et al. によると、図中の実線と点線による書き分けは見やすさのためである。

「理解している」かどうかや「会話がスムーズに進む」かよりも、「注意深さ」や「反応のよさ」「親しみやすさ」の方が「よい聴き手」とであるという判断により影響を及ぼすことがわかる。

以上のように Bodie et al. (2012) は、「よい聴き手」としての印象を形成するためには、「親しみやすさ」「注意深さ」「反応のよさ」「会話がスムーズに進む」「理解している」という5つの特性が関係していることを明らかにした。しかし Figure. 1 を見ても分かるように、行動と特性との関連は非常に複雑なものであり、今後精査し

ていく必要がある。

暗黙の理論における聴くことについての 暗黙の理論 (ITL) の相対的位置づけ

上記の研究に続き Bodie et al. (2011) は、会話相手の「能力 (competence)」を判断する際に用いられる暗黙の理論の中で、ITL の相対的位置を明らかにすることを目的として2つの研究を行った。

研究 1 ではコミュニケーション能力

(communicative competence; 以下 CC), 「聴く能力 (以下 LC)」, ソーシャルスキル (social skills; 以下 SS) の3つについての暗黙の理論それぞれと competency 研究で明らかにされている下位特性との間の関係を検討した。研究2では, Kruglanski (1990) の LET (Lay Epistemic Theory) を用い, 3つの暗黙の理論間の関係を検討した。対象者は研究1が大学生68名, 研究2はアメリカ南部17大学の学生154名であった。

研究1は, CC, LC, SSの定義を伝えた後, 先行研究で明らかになった特性のリストを提示し, 初対面の相手の「能力」を判断する際, それぞれの特性を判断材料として用いるか否か, またそれぞれの特性について, CC, LC, SSのどれに関連すると思うか回答を求めた。CC, LC, SSそれぞれに回答された特性の回答頻度について検討を行った結果, 3つのうち1つの暗黙の理論と関連しているのは47ある特性のうち16の特性だけであることが明らかになった (CC=7, LC=1, SS=8)。また, 暗黙の CC 理論には「表現力豊か (expressive)」「説得力がある (persuasive)」「アサーティブ (assertive)」「きちんとした (organized)」「知的な (intelligent)」「オープンで率直な (open and direct)」「トピックに対する自分の考えを持っている (biased: for or against a topic)」など, 個人的な特徴に関する特性が含まれており, 暗黙の SS 理論には「他者志向的な (other-oriented)」「親しみやすい (friendly)」「助けになってくれる (helpful)」「社交的な (outgoing demeanor)」などのポジティブな特性が含まれていた。さらに, ITL を特徴づけていた唯一の特性は「注意深さ (attentiveness)」であった。

研究1において3つ暗黙の理論それぞれと関連する特性が明らかになったところで, 研究2では CC, LC, SSの相対的關係を検討している。Bodie et al. (2012) によって明らかにされた ITL に含まれる5つの特性と3つの「能力」, 計8つの組み合わせからなる28項目をランダムに対象者に提示し, 組み合わせられている特徴の一方が他方を含意すると思うかどうかについて9件法 (「全くそう思わない (1)」～「とても

そう思う (9)」) で回答を求めた。それぞれの組み合わせの一方の得点を基準とし, その得点と他方の得点との差を検定するため, 1 サンプルの t 検定を行い, それぞれの「能力」や特性がどのように印象形成の指標となるのかを検討した。その結果, 3つの「能力」について, 下位特性の数が多かったのは CC, SS, LC の順であり, CC が「反応がよい」「注意深い」「理解している」の3つを含意しているのに比べ, LC は「理解している」1つしか含意していないという結果であった。また, 「能力」間の関係について検討した結果, SS と LC の間に有意な差は認められなかったが, CC と SS, CC と LC の間には有意な差が認められ, CC は SS と LC を含意することが明らかになった。

研究1, 2の結果は CC が暗黙の理論の中で中核をなすものとして位置しており, LC と SS は CC の下位に含まれる特性の1つであることが明らかになった。このことは, 「よい聴き手」と判断されるということが能力高いコミュニケーション者として判断されるための第一歩であることを示唆する。

今後の課題

Bodie らの研究グループによる ITL に関する研究の結果, 「親しみやすさ」「注意深さ」「反応のよさ」「会話がスムーズに進む」「理解している」の5つが「よい聴き手」の持つ特性であり, また, 「よい聴き手」としての印象形成を通して能力が高いコミュニケーション者としての印象が形成されるということが示唆された。しかし, 今回の結果では行動と特性との関連は非常に複雑なものとして現れており, 具体的にどのような行動をとることがどの listening に関連する特性につながるのかは明確になっていない。

また, 対象がコミュニケーションについて学ぶ大学生に限られていることから, 今回の調査結果が他の対象に対しても適用可能であるかを検討するため, 今後, より幅広い対象に対して調査を行う必要があると考えられる。

さらに, 日本語による会話について, 相づち

や繰り返し、言い替え等により相手の発話の確認・補強・文の完成を行う「共話」的性質が大きな特徴として指摘される（水谷, 1988）など、英語による会話と日本語による会話には会話の性質が異なる。そのため、Bodie らの研究グループによる調査結果が、日本語によるコミュニケーションにも適用可能であるかを検討する必要があると考えられる。

このような限界はあるものの、話し手による聴き手の行動や特性の体制化についての最初の理論モデルをもたらした Bodie らの研究グループの研究成果は大きな意味のあるものであり、今後、更なる検討を行うことにより、予防教育としてのコミュニケーションに関する指導の一助となる知見が得られると考えられる。

参考・引用文献

- 安藤美華代 (2013). 日本の学校における予防教育の現状と課題 山崎勝之・戸田有一・渡辺弥生（編著）世界の予防教育—心身の健康と適応を守る各国の取り組み 金子書房 pp. 263-280.
- Bodie, G. D. & Fitch-Hauser, M. (2010). Quantitative Research in Listening: Explication and Overview. In Wolvin, A. D. (ed.). *Listening and the human communication in the 21st century*, pp. 45-93. Oxford: Blackwell Publishing.
- Bodie, G. D. (2011). The understudied nature of listening in interpersonal communication: Introduction to a special issue. *Journal of Listening*, 25, 1-9.
- Bodie, G. D., Pence, M., Rold, M., Chapman, D., Lejune, J., & Anzalone, L. (2011). Evidence for a hierarchical structure of implicit theories of competence. Paper presented at the annual meeting of the National Communication Association, New Orleans, LA.
- Bodie, G. D., St. Cyr, K., Pence, M., Rold, M., & Honeycutt, J., (2012). Listening competence in initial interactions : Distinguish between what listening is and what listeners do. *Journal of Listening*, 26, 1-28.
- 藤原健志・濱口佳和 (2012). 中学生の社会的スキルと親和動機・学校生活満足度の関連—聴くスキルと主張スキルに注目して— 筑波大学心理学研究, 43, 49-62.
- 藤原健志・濱口佳和 (2013). 高校生用聴くスキル尺度改訂版の作成 日本心理学研究, 84, 47-56.
- 畑中千紘 (2010). 語りの「聴き方」からみた聴き手の関与 質的心理学研究, 9, 133-152.
- 一柳智紀 (2008). 「聴くことが苦手」な児童の一斉授業における聴くという行為 —「対話」に関するバフチンの考察を手がかりに— 教育方法学研究, 33, 1-12.
- 一柳智紀 (2009). 児童による話し合いを中心とした授業における聴き方の特徴—学級と教科による相違の検討— 教育心理学研究, 57, 361-372.
- 金山元春・中台佐喜子・前田健一 (2004). 中学生の積極的な聴き方スキルと学校適応 広島大学心理学研究, 4, 97-102.
- Kruglanski, A. W. (1990). Lay epistemic theory in social cognitive psychology, *Psychological Inquiry*, 1, 181-197.
- 文部科学省 (2012). 平成23年度「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」について <http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/24/09/_icsFiles/afidfieldle/2012/09/11/1325751_01.pdf> (2013年11月29日最終確認)
- 村田久行 (1998). 対人援助における“聴くこと”の意味—傾聴ボランティアの実践から— 社会福祉実践理論研究, 7, 1-12.
- Purdy, M. (1997). What is Listening? In Purdy, M. & Borisoff, D. (Eds.). *Listening in everyday life*, pp. 1-12. Lanham, MD: University Press of America.
- 坂元 章 (1998). 人物表象の形成と使用—体制化と接近可能性 山本真理子・外山みどり（編著）対人行動学研究シリーズ8 社会的認知 誠信書房 pp. 51-76.
- 驚田清一 (1999). 「聴く」ことのか—臨床哲学

試論 阪急コミュニケーションズ.

山崎勝之 (2013). 子どもの健康・適応と予防教育の必要性 山崎勝之・戸田有一・渡辺弥生 (編著) 世界の予防教育—心身の健康と適応を守る各国の取り組み 金子書房 pp. 3-16.

水谷信子 (1988). あいづち論 日本語学, 7, 4-11.