

The Listener as Addressee in Face-to-Face Dialogue

Janet Beavin Bavelas and Jennifer Gerwing

International Journal of Listening (2011), 25 (3), 178-198.

対面対話における受取人(Addressee)としての聞き手

- 傾聴という現象を研究している人はよく知っていると思うが、傾聴の研究には多様な興味、理論、方法が含まれる。
 - なぜリスニングをするのか、どのようにリスニングをするのか、どのような結果に関連性があり測定可能なのか、という疑問はすべて、異なる分野の調査に適しているが、その多くは互いに切り離されていることが多い。
 - そのため、傾聴の研究は、1つの枠組みの中で整理するには扱いにくい研究の集合体として見られている。

- 過去20年の間に、実験心理学と心理言語学の研究では、ユニークで非常に影響力のあるリスニングの役割、すなわち、対面対話における受取人の役割を特定してきた。
 - Schober and Clark (1989)は、2種類の聞き手を区別している。
 - ✓ 受取人 (addressee) : 話し手が直接話しかけている人であり、対話の中で話し手に反応したり、話し手と対話したりすることができる人
 - ✓ 傍聴者 (overhearer) : 多くの環境（テレビ、ラジオ、講演会場、法廷、議会など）にも聞き手はいるが、話し手と対話することはできない人
 - ※受取人は傍聴者とは異なり、対話における重要な要素であると言える。
 - Clark's (1996)によれば、言語使用の共同モデルでは、受取人は対話を作成する上での完全なパートナーであると言える。

- 対面対話では、受取人と話し手は、目に見えるコミュニケーション手段と聞こえるコミュニケーション手段を常に持っている。
 - 対面で聞く場合、受取人は、顔の表示、視線、頭や手のジェスチャー、短い発声などを使って、話し手に絶えず具体的に反応するが、話を中断したり、話す順番を奪ったりすることはない(Bavelas, Coates, & Johnson, 2000, 2002)。
 - この記事では、現在進行中の研究プログラムを振り返りながら、対面対話に不可欠な受取人の行動の詳細を明らかにすることに焦点を当てていく。
 - まず始めに、本章で取り上げた研究成果を説明するために、対面対話における話し手と受取人の例を示す。

「眠る人」物語りの話し手と受取人の例

- 以下は、我々の研究手続きである。
 - 参加者は、我々の研究の一つにボランティアで参加した2人の女子大生で、そこで初めて顔を合わせた。
 - ランダムな割り振りで、参加者の一人が話し手で、もう一人が受取人であった。
 - 話し手の課題は、個人的な危機一髪の話をする事、つまり、危険であったかもしれないが、最終的にはうまくいった経験を話すことであった。
 - ✓ 話の内容は、寝てしまって枕元のランプをつけっぱなしにしている間にランプの熱で枕が焼けてしまったが、怪我をする前に目が覚めたというものであった。
 - この話し手が話をしている相手には、話を聞くようにとの指示以外には何の指示もなかった。

- スクリプトを読むときに重要なことは、この話し手がこの話をするために言葉以上のものを使っていたことを知ることである。
 - 彼女は生き生きとした話し手で、身振り、顔、声の変化を常に使って、言葉を説明したりしていた。
 - また彼女はユーモアとドラマ性を強調し、起こりうる危険を描きながらも、自分に害がなかったためにそれを笑い飛ばしていた。

- 話し手と受取人は見知らぬ人であったため、受取人がこの話に貢献できることは何もないように思われるが、それは真実とは程遠いことが判明した。
 - スクリプトを見ると、受取人は受動的ではなく、手や顔のジェスチャーや言葉を使って反応していることがわかった。
 - ✓ 例えば、話し手が「つけっぱなし」と言っている間に、受取人は心配そうな顔を始めた。彼女は微笑むのをやめ、眉を上げ、口を丸くした。
 - 実際、受取人の反応のほとんどは、話し手の言葉と同時進行であった。

受取人と傍聴者はどのように異なるのか

- Schober and Clark (1989)は、話し手とインタラクションをする人（受取人）と、単に話し手の話を聞くことはできるが、インタラクションできない人（傍聴者）を区別した。
 - その中で彼らは、話し手と受取人の相互作用は特別なものであると提案した。
 - 彼ら是对話の共同モデルを提唱し、話し手と受取人は対話の瞬間ごとのプロセス（グラウンディング）と一緒に参加していると述べている。
 - 典型的なグラウンディングの順序は以下のとおりである。
 - ✓ 話し手が情報を提示し、
 - ✓ 受取人が理解した（または理解していない）ことを示し、
 - ✓ 話し手が（明示的または暗黙的に）受取人が正しく理解した（または理解していない）ことを認める。
- 先の「眠れ人」の例を見る。
 - 話の 1 行目では、話し手は彼女のベッドとヘッドボードに関する情報を提示した。受取人は、話し手が話を続けるのに十分理解していることを伝えた（“mm,” “hm,” と言って、彼女はうなずいた）。
 - 2 行目では、話し手は、ベッドとヘッドボードについての理解を前提とした新しい情報（“and I got a light for a Christmas”）を言うことで、暗黙のうちに受取人の理解の信号を受け入れた。
 - この新しい情報には2つの機能があり、1つはそれまでのグラウンディング過程を終わらせることであり、それと同時に、もう1つが新しいグラウンディング過程を始めたことである。
 - このように、この新しい情報の理解を示すためには、受取人がわずかにうなずくだけで、受取人はこの新しい情報を理解していることを示し、また、話し手は（3行目の）根拠となった情報を基にして、話を進めていくのである。
 - いずれの時点でも、両者のどちらかが誤解を発見した場合には、それを修復するために一時停止することができる。
- つまり、受取人と傍聴者の間の重要な区別は、受取人だけがグラウンディングに参加でき、傍聴者は参加できないということである。
 - グラウンディングによって相互理解が得られるのであれば、傍聴者よりも受取人の方が有利になるはずである。
 - 次のセクションでは、グラウンディングに参加する能力が本当にその違いをもたらすかどうかについて、Schober and Clark (1989)の実験的テストについて説明する。

同じ情報下での受取人と傍聴者のパフォーマンス

- Schober and Clark (1989)は、受取人と傍聴者の違いを実証するために、ある実験を行った。
 - この実験で参加者は、話を聞くことができるが、お互いを見ることができないように、パーティションで区切られていた。
 - 話し手の役割は、タスクを正しく行う方法を口頭で指示することであった。
 - 各話し手には、その指示に従って同じタスクを行う2人の異なる聞き手がいた。
 - 独立変数は、話し手の指示を受けた人が話し手と対話できるかどうかであった。
 - 従属変数は、話し手と聞き手がどれだけ正確にタスクを完了できたかであった。
 - 重要なのが話し手の指示の質だけだとすると、同じ情報を聞いているので、受取人と傍聴者の間でタスクをどれだけ正確にこなすことができたかに平均的な差はないことになる。
 - 一方で、グラウンディングによる共同作業の能力が重要であるならば、傍聴者よりも受取人の方がタスクの正確性で優れているはずである。
- 実験の結果、傍聴者よりも受取人の方がタスクで有意に優れていることが示された。
 - 各傍聴者は、ペアになった受取人と同じ指示を聞き、話し手と受取人の一連のグラウンディングまでも聞いていたことに注意してほしい。
 - 直接する能力がないと、傍聴者にはいくつかの具体的な欠点があった。
 - ✓ 自分が何を理解したのか、何を理解していないのかを話し手に示すことができない。
 - ✓ 誤解を特定したり、明らかにしたりすることができない。
 - ✓ どのような情報が自分にとって最も役に立つかを話し手に示すことができない。
 - 彼らは、自分が聞いた指示でどのように行動しているかを話し手に伝えることができなかつたので、話し手は、彼らが誤解していた場合に発話を修正することができなかつた。
 - 受取人はこれらの利点をすべて持っていたと言える。
- このことから Schober and Clark (1989)は、聞き手が単に話し手の話を受動的に理解しているのではなく、グラウンディングによって相互理解が得られることを示した。

受取人は何をするのか

一般的な応答と文脈固有の応答

- 「眠る人」を含め、我々が持っている物語りのビデオを見たところ、聞き手の応答について興味深い違いに気づいた。
 - "m-hm"、"yeah"、"nudging（うなずき）"などは、カナダ英語圏ではステレオタイプの受取人の反応である。
 - ✓ このような一般的な応答は、特定の物語の意味や物語のポイントに一意に結びついていないため、これらの応答を一般的な応答 (generic response)と呼ぶ。
 - 対照的に、いくつかの受取人の応答は、話し手の物語の特定のポイントに非常に特異的であった。
 - ✓ 例えば、眠る人の話では、話し手が危険なことをほのめかし始めた後（7行目から）、受取人の顔や身振りが、懸念、警戒、または娯楽を表現し始めた。話し手が光を「本当に強い」と表現した瞬間（8行目）に、受取人は唇を噛んだ。
 - ✓ このように他の場所では意味が検討できない応答を文脈固有の応答 (specific response)と呼ぶ。
 - 我々は帰納的に観察を通じてこれらの応答の違いを発見したため、これら区別するための詳細な運用上の定義を開発し、機能的な区別が可能か検証した。
※開発した詳細な定義は明記なかったが、この定義を用いて、仮説や実験条件を知らない2人の新しい分析者が、一般的な応答と文脈固有の応答を区別することに95%の同意を得られた。
- 実験条件として、受取人である参加者は、話し手のからの話に集中できる条件と気を散らされる条件に分けられた。
 - その結果、気を散らされる受取人は集中している受取人よりも、文脈固有の応答をする割合が有意に少なかった。
 - 一般的な回答と文脈固有の回答の両方について、気を散らされる受取人の割合は集中している受取人よりも有意に低かったが、その減少は文脈固有の回答の方がはるかに大きかった。
 - これは、文脈固有の応答は、その時点での物語の正確な内容に合わせてタイミングを合わせなければならず、物語の意味を理解することから気を散らされていた受取人は、それに応じて応答を形成することができなかったためであると我々は考えた。

視線パターン

- Kendon (1967)、Cook (1977)、Duncan and Fiske (1977)などは、少なくとも北米とヨーロッパでは、受取人はかなり常に話し手を見ている傾向があるが、話し手は受取人をじっと見返すことはないことを発見した。
 - 多くの場合、話し手は受取人から少し離れたところを見て、時折受取人をちらりと見ることもある。
 - 受取人は話し手を見ている可能性が高いため、話し手の視線が相互の視線（アイコンタクト）を生み出す。
- 我々が持つ物語りのダイアドについても、帰納的観察を通じて、このことが確認できた。
 - そこでこの視線のパターンとほかの受取人の行動に関連があるか検討した。
 - まず、独立した分析者がすべての視線窓（アイコンタクトの時間）の位置を特定した。
 - 次に、各視線窓の正確な開始時刻とオフセット時刻を特定した。
※分析者間の一致率は、それぞれ 100%と 84%~87%と高かった。
 - 次に、元の実験で特定された一般的な応答と文脈固有の応答のタイミングを、これらの視線窓のタイミングと比較し、これらが偶然に一致する確率を計算した。
 - その結果、偶然が予測するよりもはるかに多くの頻度で受取人の応答（一般的な応答と文脈固有の応答）が同時に発生していた。
 - 受取人の応答は、視線窓の外側よりも内側で発生する可能性が有意に高かった。
 - この結果は、サンプル全体だけでなく、各ダイアドについても当てはまり、強力な信頼性の高い知見であった。
- もう一つの発見は、話し手が受取人を見て視線窓を開けることで、受取人は応答を開始したが、受取人は視線窓を閉じる役割を持っていたということである。
 - 統計的には、受取人の反応は視線窓のどこかで起こるのではなく、視線窓の後半で起こる可能性が有意に高かった。
 - このシフトは、受取人が応答した後、話し手が再び視線を逸らしたことを意味すると解釈した。
 - つまり、視線窓後半に見られる受取人の応答は、話し手に視線を逸らせ視線窓を閉じる役割を持っていた。
- 以上のことから、話し手と受取人は、視線を使ってそれぞれの行動の正確な配置を調整しながら、非常に密接に連携していることが確認された。
 - しかしこれはこのパターンが普遍的なものであることを意味するものではない。
 - 例えば、彼らの文化が異なる視線のルールを持つ（無礼なものとしてラベルを貼る）ときなどのコンテクストは新しい研究のラインになるだろう。

定式化

- これまでのところ、受取人の応答に関する我々の分析には、受取人が発言し始める場面は含まれていないことを思い出してほしい。
 - このように、「自分が話す」と「自分が話さない」の区別は、固定されたものではなく、流動的なものである。
 - 「眠る人」の 25 行目と 28 行目のように、話し手が言ったことを説明し、特徴づけ、翻訳し、要約する発言と定義したものを「定式化(Formulation)」という。
 - 定式化は質問のイントネーションパターンを持つことが多いが、受取人は新しい情報を求めているのではなく、定式化が正しいかどうかを求めているのである。
- 受取人は他の多くの状況でも定式化する。
 - 例えば、指示を出すとき、話し手はしばしば話を続ける前に、受取人が新しい情報を要約したり、言い換えたりするのを待つために一時停止することがある。
 - 話し手が一般的な応答しか受け取れない場合、受取人が新しい情報に従っているかどうかについて、定式化と同じレベルの証拠を受け取ることはできない。
- 定式化が重要な文脈としては、心理療法の場面がある。
 - 例えば、Tomori (2004; Tomori & Bavelas, 2007)は、クライアント中心療法の専門家は定式化と質問をほとんど使わないのに対し、解決策に焦点を当てた専門家は両方を使っていることを示している。
 - 我々の最近のプロジェクト（例：Korman, Bavelas, & De Jong, 2011）では、3つの異なるアプローチの心理療法の専門家によるデモセッションを比較した。
 - ✓ その目的は、セラピストの定式化が、クライアントが言ったことを保存したり、変換したり、追加したりした材料で構成されているかどうかを調べることであった。
 - 彼らは、2人の解決策に焦点を当てたセラピストの処方、認知行動学的または動機づけ面接の専門家の処方よりも、クライアントが実際に言ったことを有意に多く保存していることを発見した。
 - 後者のグループは、クライアントが言ったことの解釈など、彼ら自身の材料を有意に多く追加した。

関心と展望

- 我々が現在関心を持っているのは次の3つの分野である。
- 第一に、一般的/文脈固有の二分法は、対話の中で実際に起こるこれらの反応のニュアンスを反映していない可能性があり、その代わりに連続体（完全に独立していない）を形成している可能性がある。
 - 例えば、プロソディは、受取人が熱心に言うのか、疑心暗鬼になるのか、あるいは平たく言うのかによって、一般的な“mhm”を文脈固有の応答に近づけることができるかもしれない。
 - これに関連した目標は、受取人の応答が話し手に与えるフィードバックの質を評価することである。
 - 話し手が、受取人が理解したと判断できる確実性には、どのような具体的要因があるのだろうか。
- 第二の関心領域として、受取人の行動が、対話の組織構造としてターンを提案するモデルの発展に寄与する可能性がある。
 - ターンモデルは話し手を優先し、対話を交互のモノローグとして扱う。
 - しかし、対話を綿密に観察すれば、受取人の応答は対話の必然的かつ本質的な部分であることは明らかである。
 - グラウンディングにおいてこれらの反応が果たす役割がわかったので、ターンモデルの代替案を考えることができると思う。
- 第三に、対面での対話を含む応用的な設定を検討することである。
 - 日常的な傾聴場面としてカウンセリング、調停、セラピングなどがあげられる。
 - 例えば、セラピストは基本的には聞き手であるが、実際にはそれが完全な立場ではない。
 - ✓ 彼らは受取人として、言い換えや補足などを発するかもしれない。
 - その時クライアントはこの変換や補足を取り入れているのだろうか。
 - セラピスト等のためのトレーニングや専門的な開発は、対話における傾聴行動の役割をより深く理解することから利益を得ることができるだろう。
- 話し手と受取人との一瞬一瞬の関係の中での行動を詳細に分析することで、個々の参加者を他の参加者から切り離して研究することでは見えてこないものが見えてくる。
- 話し手と受取人の協働はその緻密さが魅力的であり、細部についてはまだ多くの発見がある。