

The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions

International Journal of Listening (2014), 28, 13-31.

Harry Weger Jr., Gina Castle Bell, Elizabeth M. Minei & Melissa C. Robinson

アクティブリスニング

- アクティブリスニングとは
 - 国際リスニング協会 (ILA; 2012) は、リスニングを「話し言葉や非言語のメッセージを受け取り、そこから意味を構築し、それに応答するプロセス」と定義。
 - Rogers (1951)は、メッセージの言い換えを通して、クライアントの経験は無条件に受け入れ、偏りのない反応を示す精神療法的技法として、共感的傾聴を定式化。
 - Levitt (2001)は、アクティブリスニングを、クライアントが聞かれていると感じられるように、注意深く聞き、共感的に応答することを含む、治療的なスキルであると特定。
 - アクティブリスニングには次の3つの要素が含まれる。
 1. バックチャネリングの形で非言語的な関与を示すことによって、話し手のメッセージに興味を示すこと (McNaughton et al., 2007)
 2. 判断を控えたり、話し手のメッセージを言い換えたりすること (例えば、「あなたの言うことは…」; Garland, 1981)
 3. 話し手が自分の信念や感情を詳しく説明するように促すための質問
 - アクティブリスニングの反応は理論的には共感を伝え、無条件の敬意を示し、相手の経験を確認することで信頼を築くことになる (Lester, 2002; Orlov, 1992; Rogers, 1951)。

初対面の対話でのリスニング

- すべての人間関係は最初の出会から始まる。
 - 我々の日常的なゴールの多くは営業マン、クライアント、医師、セラピスト、雇用主候補、ヨガインストラクターなどとの初対面の会話の中で達成される。
 - 初対面では、人は様々な情報探索、関係性、印象管理などの問題を解決しようとする。例えば、新しい状況での不確実性を減らすために情報を収集しようとする (Afifi & Weiner, 2004; Berger & Calabrese, 1975)。
 - 人々はまた、好ましい第一印象を作成し、他の人の正確な印象を形成するために行動する (Bodie, Cyr, Pence, Rold, & Honeycutt, 2012; Bachman & Zakahi, 2000)。
 - 初期の楽しい会話から実現した報酬は、将来の報酬とコストの予測の基礎を築く (Burlison & Denton, 1992; Sunnafrank & Ramirez, 2004)。

- 傾聴はポジティブなインタラクションを生み出す
 - Janusik (2007)は、聞き手の傾聴が話し手のメッセージの理解と保持を通じて、不確実性の低減と情報管理に影響を与えることを示唆。
 - さらに、効果的な聞き手は一般的に、効果的でない聞き手よりもポジティブな印象を与える（例：Drollinger, Comer, & Warrington, 2006; Haas & Arnold, 1995）。
 - また、信頼できる人（Ramsey & Sohi, 1997）、親しみやすい人（Bodie et al., 2012）、聞き上手な人（Henry, Fuhrel-Forbis, Rogers, & Eggly, 2012）が聞き手である場合、より満足のいく（すなわち、やりがいのある）インタラクションを生み出す。
 - 具体的に、Bodie ら(2012)は、初対面のインタラクションにおけるリスニング能力の認識に関連する属性と行動の両方を特定。
 - ✓ 口頭での言い換えは注意力と応答性と関連。
 - ✓ 質問は会話の管理、注意力、応答性と関連。
 - ✓ アイコンタクトや落ち着いた態度などの非言語的行動は、注意力、親しみやすさ、会話の管理に関連。

アクティブリスニングの比較優位性

- アクティブリスニングに関するポジティブな結果
 - Drollinger ら(2006)は、営業マンのアクティブリスニングへの関与は、営業マンの聞き取り能力に対するクライアントの評価と正の関係があることを報告。
 - 上司が従業員との話し合いでアクティブリスニングを使用すると、従業員の仕事上のストレスレベルが低下すると示唆される（Mineyama, Tsutsumi, Takao, Nishiuchi, & Kawakami, 2007）。
 - 連邦捜査局（FBI）のエキスパート人質交渉官は、ロールプレイ演習において、初心者交渉官よりもアクティブリスニング行動を頻繁に使用（Van Hasselt et al., 2005）。
- アクティブリスニングよりアドバイス
 - アドバイスを提供するカウンセラーは、共感的な（またはアクティブな）傾聴で対応するカウンセラーよりも、親切で好感が持てると評価される（Libow & Doty, 1976）。
 - 大学のアカデミック・カウンセリングのクライアントは、カウンセラーとクライアントの関係の初期段階では、アクティブリスニングよりもアドバイスを受けることを好んでいたと報告（Scholl, 2002）。

初対面でのアクティブリスニングの成果

- 一般的に、効果的なリスニングとは、コミュニケーターが文脈に沿ったリスニングの目標を達成し、やりがいのあるインタラクションを生み出す能力と認識されることを意味する (Bodie, Worthington, Imhof, & Cooper, 2008)。
- Bodie ら(2008)は、リスニングプロセスの本質的な産物として、理解、ポジティブな感情の経験、関係性の構築を挙げている。
 - 人は会話の多い相手や、あるいは知覚された報酬 (例えば、Berscheid, 1985; Burleson & Samter, 1996) を提供するインタラクションを好み、これらの報酬が将来のインタラクションへの人々の関心を導くことを強く示唆 (Sunnafrank, 1986; Sunnafrank & Ramirez, 2004)。
 - Bodie ら(2008)は、熟練した傾聴は、相手のメッセージの理解を表現し、インタラクション中にポジティブな感情を生み出し、パートナー間の提携を生み出すことで、報酬のあるインタラクションの結果を生み出すことを示唆。

仮説

- H1: 初対面の人には、アドバイスや簡単な謝辞に比べて、相手が能動的 (アクティブ) に聞いているときの方が、理解されていると感じるレベルが高い。
 - 傾聴の目的の一つはメッセージを理解することだが、話し手に自分が理解されたことを示す傾聴反応を生み出すことは、より重要な二重の成果である (例: Cahn, 1990)。
 - ✓ 聞き手に理解されたと感じることは、話し手と聞き手の関係に重要な意味を持つ。
 - アクティブリスニングは、いくつかの理由から、自分が理解されたという認識を生み出す上で、アドバイスや単純な謝辞よりも優れているはずである。
 - ✓ 話し手の理解を伝えることが、アクティブリスニングに従事するための第一の理論的根拠を形成している (Orlov, 1992)。
 - ✓ アクティブリスニングのほとんどの治療法では、アドバイスをしないようにしている。なぜなら、アドバイスは、話し手のメッセージの理解を表現するのではなく、話し手の視点から聞き手の視点に注意を向けるから (Rogers, 1951; Stanley et al., 1997)。
 - 先の 2 つの研究では、アクティブリスニングよりもアドバイスの方が好ましいことがわかったが、これらの研究では、コミュニケーションの文脈の中でアドバイスを求める性質から、アドバイスを受けることが好まれていたのだろう。

- H2: 初対面の人は、アドバイスをしたり、簡単な謝辞をしたりするよりも、相手が能動的（アクティブ）に話を聞いている方が、コミュニケーションの満足度が高いことを経験する。
 - コミュニケーションの満足度は、Hecht (1978)が概念化しているように、会話の中で発生したポジティブな感情とネガティブな感情の総合的な評価から得られる結果であり、我々は初対面のインタラクションにおける重要なリスニング成果としてコミュニケーションの満足度を選んだ。
 - アクティブリスニングは、アドバイスや単純な謝辞よりも、いくつかの理由からコミュニケーションの満足度を高めると予測されている。
 - ✓ Zakahi (1985)は、コミュニケーションの満足度はコミュニケーションスキルの関数であることを発見
 - ✓ Gearhart と Bodie (2011)は、アクティブリスニングは一般的な社会的スキルと正の関連性があることを発見
 - ✓ Bodie (2011)は、相手のアクティブリスニングの評価と、相手とのコミュニケーションの有効性と適切性との間に正の関連性があることを報告
 - アドバイスは、聞き手の状況理解が話し手よりも優れていることを示唆することで、話し手の視点の正当性を暗黙のうちに否定してしまうため、やや不確信的である。
 - ✓ 研究では、確認するコミュニケーションの方が不確認のコミュニケーションよりも満足度の高い会話ができることを示唆している(LeBlanc, 2004)。

- H3: 初対面の人は、アドバイスをしたり、簡単な謝辞をしたりするよりも、相手が能動的（アクティブ）に話を聞いている時の方が、より社会的な魅力を感じる。
 - 人は、やりがいのある会話のパートナーであり、将来的にやりがいのあるパートナーになることが予測される人との関係を構築する。
 - 社会的魅力は、将来のインタラクションへの欲求を動機づけ、関係発展の基礎を形成するため、初対面のインタラクションにおける重要なリスニング成果である（例：Berscheid & Walster, 1978; Sunnafrank, 1986）。
 - 初対面のインタラクションを調査した数少ない実験研究の 1 つで、参加者は単純な謝辞をする仲間よりも積極的（アクティブ）な聞き手の社会的魅力度の方が高いと評価していることがわかった(Weger et al., 2010)。

方法

- 参加者
 - 学部生 115 名
 - ✓ 男性はサンプルの 39.1%、女性は 70.9%
 - ✓ 年齢層は 18 歳から 50 歳までで、平均は 20.01、標準偏差は 4.37

- 実験刺激
 - 3 種類のリスニング反応から構成
 - ✓ アクティブリスニング条件
 - ✓ 単純謝辞条件（コントロール条件）
 - ✓ アドバイス条件
 - アクティブリスニング条件
 - ✓ 参加者のメッセージを言い換え、必要に応じて、参加者に自分の言ったことを詳しく説明してもらうことを含んでいた。
 - 単純謝辞条件
 - ✓ うなづくなどのバックチャネルの合図と、「なるほど」、「OK」、「それは理にかなっている」などの短い口頭での発言のみで構成
 - アドバイス条件
 - ✓ 参加者が週末に行うべき活動の提案や、参加者が特定した問題の解決策など、参加者へのアドバイスを行った。

- 協力者
 - 協力者(N = 12)は、学部の対人コミュニケーションコースから募集
 - ✓ 年齢は 19 歳から 25 歳 (M=21.4、SD=2.1) で、男女で均等に分かれていた。
 - 訓練
 - ✓ アクティブリスニングの訓練を 4 時間
 - ✓ アドバイスの訓練を 1 時間
 - ✓ 謝辞の訓練を 30 分
 - ✓ 他の協力者とのラウンドロビン練習を含めて、各条件を約 5 時間練習
 - 各条件において非言語的な関与を適度に維持するように指示され、言語的な応答のみが変化するようになった。

- 手続き
 - まず参加者と協力者は、「初対面の人がどのように話しかけてくるかを調べる」という実験内容を聞かされた。
 - 参加者は、「今週末の予定を話し合ってください」、「この学校に通い始めてから（大学名）で一番残念だったことは何ですか」という会話のきっかけとなるトピックが印刷されたカードを2枚受け取った。
 - 参加者と協力者が交代で最初の質問に答えてから2つ目の質問に移り、話し手と聞き手の役割を交互に行った。
 - ✓ 協力者は質問に対する応答のばらつきがリスニング応答条件の効果と混同されないように、それぞれの質問に対する自分の応答を考案し、記憶した。
 - 実験条件はランダムに決定され、協力者に密かに合図した。
 - 会話は約3~7分（M=4.9分、SD=1.11分）であった。
 - 会話の後、実験助手が参加者と協力者を別々の部屋に案内し、そこで参加者は人口統計学的情報とともにアンケート（従属尺度）に回答した。

TABLE 1
Example of Active Listening Response

<i>Speaker</i>	<i>Message</i>
Confederate	(Reading the topic card) Please discuss your biggest disappointment or a negative experience with (university) since you have been a student here. Be as specific as possible.
Participant	Well, it's been pretty much the same because so many of the classes offered for majors and minors come at the wrong time so I'm stuck with classes I don't need, or seven-thirty classes, or two classes at the same time stuff like that so I have to pick up classes that I don't necessarily want to take right now so I can't get all my gen-ed classes taken at once.
Confederate	I can see why that's kind of, uhm, hard to, uhm, work out a schedule when you need two classes and they happen to be at the same time, and you wanna get your gen-ed's out of the way before you go ahead and then you have to take a class you don't need, so I would be frustrated too.

TABLE 2
Example of Advice Response

<i>Speaker</i>	<i>Message</i>
Confederate	(Reads topic card): Please describe your plans for the weekend. Be as specific as possible.
Participant	I'm going home actually, probably go out on my boat. Maybe go fishing.
Confederate	Have you ever caught swordfish? You should go deep sea fishing and try to catch some swordfish cuz, I think, as a fisherman, you would like that.
Participant	I'm going to the Gulf, and there aren't really swordfish.
Confederate	Still you should go, it's quite an adventure.

- 従属尺度
 - 知覚された理解
 - ✓ 知覚された理解は、Feelings of Understanding/Misunderstanding Scale (FUMS; Cahn & Shulman, 1984)を用いて測定された。
 - ◇ 回答者が理解されたと感じた経験に関連する8つの感情用語（例：満足、リラックス、喜び）、回答者が誤解されたと感じた経験に関連する8つの感情用語（例：迷惑、不快、不満）、および8つの気晴らし用語（例：自己信頼、嫉妬、謙虚さ；ただし分析では破棄）から構成され、5点満点で評価した（1=非常に少ない、5=非常に大きい）。
 - ✓ FUMS は、その後、理解尺度の感情から誤解尺度の感情を差し引くことによって計算され、-32 から+32 までの可能範囲でスコアを作成
 - コミュニケーション満足度
 - ✓ Hecht (1978)の対人コミュニケーション満足度インベントリ(Com-Sat)を用いてコミュニケーション満足度を測定
 - ◇ Com-Sat は、7点スケール（7=強い同意、1=強い不同意）を使用した19の項目で構成される。
 - ◇ 項目には、「会話に非常に満足した」、「相手は私が効果的にコミュニケーションをとっていたことを知らせてくれた」、「何も達成されなかった」などがある。
 - 社会的魅力
 - ✓ McCroskey、および Richmond の（2006）社会的魅力尺度を使用して測定。
 - ◇ 参加者は12の文（例えば、「彼/彼女は仲良くなりやすい」、「彼/彼女はあまり友好的ではない」、逆コード化されている）を7点満点（1=強く同意しない、7=強く同意する）で評価することによって、協力者の社会的魅力を評価

結果

- マニピュレーションチェック
 - 評価
 - ✓ 協力者の反応が実験条件に合致しているかどうかを確認
 - ✓ ビデオを見ながら、3人の評価者が、協力者が参加者の回答を言い換えたり、アドバイスをしたり、バックチャネルの回答をしたりした度合いを独立して評価した（5=強く同意、1=強く同意しない）。
 - ◇ 評価者はそれぞれの行動の定義を受け取り、同じトピックに関する別の研究のビデオを使って一緒にトレーニングを行った。
 - ✓ 一部のビデオでは聞き取りにくいいため、107のダイアドのみが観察された。
 - ✓ 評価者間信頼性は α 係数を用いて評価され、すべての変数、言い換え $\alpha = 0.77$ 、アドバイス $\alpha = 0.95$ 、およびバックチャネル応答 $\alpha = 0.79$ については許容範囲内であった。
 - ✓ 評価は、各変数を計算するために、評価者間で平均化した。

TABLE 4
Means and Standard Deviations for Confederate Behaviors in the Manipulation Check

Confederate Behavior	Listening Response Condition			
	Simple Acknowledgement <i>n</i> = 32	Advice <i>n</i> = 39	Active Listening <i>n</i> = 36	Total <i>n</i> = 107
Paraphrase	1.27 _a (.32)	1.93 _b (.61)	3.57 _c (.69)	2.31 (1.01)
Advice	1.16 _a (.33)	3.38 _b (1.18)	1.27 _a (.91)	1.96 (1.40)
Back Channel	3.95 _a (.85)	3.37 _b (.78)	3.68 _{ab} (.86)	3.69 (.85)

Note. Means in rows that do not share subscripts differ at the $p < .05$ level with Scheffé correction. Standard deviations are in parentheses.

- 条件間協力者行動
 - ✓ リスニング応答条件を独立変数とし、協力者の言い換え、アドバイス、バックチャネリングの平均評価を従属変数とした一方向多変量分散分析
 - ✓ オムニバス検定は、条件について有意な多変量効果を示した($F(6, 206) = 57.62, p < .001, \eta^2 = .63$)
 - ✓ 一変量検定では、言い換えの実施($F(2, 104) = 96.14, p < .001, \eta^2 = .65$)、アドバイス($F(2, 104) = 77.56, p < .001, \eta^2 = .60$)、バックチャネル($F(2, 104) = 4.19, p = .02, \eta^2 = .07$)で有意に異なっていた。
 - ✓ ポストホックの多重比較では、アクティブリスニング条件の協力者がほかの2つの条件の協力者よりも多くの言い換えられたメッセージを生成し、アドバイス条件の協力者が他の2つの条件の協力者よりも多くのアドバイスを行ったことを示した。

- ✓ ただ、バックチャネル応答について、単純謝辞条件とアクティブリスニング条件の協力者との間に生成数で差がなかったため、バックチャネルの差を結果から除外した。

- 仮説検定

TABLE 3
Means and Standard Deviations for Dependent Variables Across Conditions

Dependent Variable	Listening Response Condition			
	Simple Acknowledgement <i>n</i> = 37	Advice <i>n</i> = 41	Active Listening <i>n</i> = 37	Total <i>n</i> = 115
FUMS	11.79 _a (7.47)	14.48 _b (9.07)	17.27 _c (7.14)	14.90 (7.14)
Social Attraction	3.65 _a (.39)	3.84 _b (.55)	4.02 _b (.36)	3.87 (.44)
Com-Sat	3.27 _a (.44)	3.68 _b (.53)	3.81 _b (.42)	3.59 (.47)

Note. Means in rows that do not share subscripts differ at the $p < .05$ level with Scheffé correction. Standard deviations are in italics. FUMS = Feelings of Understanding/Misunderstanding Scale; Com-Sat = Communication Satisfaction.

- 3（応答条件）×10（協力者）の無作為因子 ANOVA
- 知覚された理解
 - ✓ 応答条件については、有意な主効果が現れた($F(2, 20.68) = 3.79, p = .04, \eta^2 = .09$)。
 - ✓ 協力者の主効果($F(9, 18.87) = .98, p = .48, \eta^2 = .07$)、応答条件×協力者の交互作用($F(18, 85) = 1.01, p = .45, \eta^2 = .10$)のいずれも有意ではなかった。
 - ✓ Dunnett の検定を用いた計画的比較では、アクティブリスニング条件の方が、単純謝辞条件やアドバイス条件よりも有意に多くの理解度が得られることが示された。
- コミュニケーション満足度
 - ✓ 応答条件については、有意な主効果が現れた($F(2, 19.64) = 5.81, p = .01, \eta^2 = .12$)。
 - ✓ 協力者の主効果($F(9, 18.52) = .97, p = .50, \eta^2 = .08$)、応答条件×協力者の交互作用($F(18, 85) = 1.65, p = .07, \eta^2 = .18$)のいずれも有意ではなかった。
 - ✓ Dunnett の検定を用いた計画的比較では、アクティブリスニングは単純謝辞よりも会話の満足度が高いが、アドバイスよりは高くないことが示された。
- 社会的魅力
 - ✓ 応答条件については、有意な主効果が現れた($F(2, 21.65) = 6.11, p = .008, \eta^2 = .09$)。
 - ✓ 協力者の主効果($F(9, 19.01) = 1.14, p = .39, \eta^2 = .06$)、応答条件×協力者の交互作用($F(18, 85) = .69, p = .82, \eta^2 = .12$)のいずれも有意ではなかった。

- ✓ Dunnett の検定を用いた計画的比較では、アクティブリスニング条件と単純謝辞条件の間に有意な差を明らかにしたが、アクティブリスニング条件とアドバイス条件の間には有意な差はなかった。

考察

- 我々の実験研究では、アクティブリスニングとアドバイスや簡単な謝辞における、インタラクション報酬を比較した。
- 理解を知覚させるアクティブリスニング
 - 第一の仮説と一致するように、協力者のアクティブリスニングは、アドバイスやバックチャネルの合図による謝辞と比較して、参加者の理解度が高いと感じさせる結果となった。
 - メッセージの言い換えや話し手の説明を促すことは、理解と関心を伝えるべきである（例：Cissna & Sieburg, 1981; Rogers, 1951）。本実験の結果はこの理論を支持するものである。
 - アクティブリスニングは、聞き手が話し手の考えや感情を理解し、気にかけていることを伝えるため、社会的支援やカウンセリングのスキルとしてよく使われている。
 - ✓ 本研究の結果から、アクティブリスニングは、無用なアドバイスをしたり、簡単な言葉や非言語の謝辞を与えるよりも、この目標を達成することが示唆された。
- 仮説 2 と仮説 3 はともに部分的に支持された。
 - アクティブリスニングは単純な謝辞よりも会話の満足度と社会的魅力を高める結果となったが、アクティブリスニングとアドバイスは統計学的に同等のレベルであった。
 - 仮説 2 と 3 の結果に類似性があることを考えると、会話の期待が重要なカギになっていると考えられる。
 - ✓ 満足のいくインタラクションとパートナーの社会的魅力は、会話の期待と関連している(Afifi & Burgoon, 2000; Hecht, 1984)が、これには、初対面のインタラクションにおいては、見知らぬ人からの少なくとも中程度の関与が必要である(Burgoon, Newton, Walther, & Baesler, 1989)。
 - ✓ つまりバックチャネル以上の会話への関与を期待するということである。
 - ✓ アクティブリスニングとアドバイスを与えることは、単純な謝辞よりも、話し手の会話の期待を高め、会話とパートナーのより肯定的な評価につながる。

- さらに、話し手のメッセージを言い換えるといったアクティブリスニングは、共通の問題に対する活動や解決策の提案をアドバイスすることと同等レベルの関心を伝えることができるかもしれない。
- 未承諾のアドバイス
 - 未承諾のアドバイスは、必ずしもアドバイスを与える側の対話相手としての価値を否定的に判断したり、聞き手が話し手よりも自分のニーズを優先していることを暗示したりするわけではないかもしれない（例：Rogers, 1951; Stanley ら, 1997）。
 - 我々の結果は、多くの方がアドバイスを聞き手の注意と関心の表れとして認識していることを示す Bodie ら(2012)の研究と一致している。
 - おそらく、会話の中での一連の動きを考えれば、アドバイスが自然な反応として現れる限り、未承諾のアドバイスは楽しいインタラクションをもたらす可能性がある。
- デザイン事業としてのアクティブリスニング
 - 過去 10 年間で、いくつかのコミュニケーション学者は、コミュニケーション研究をデザイン事業として認識することを求めてきた（Aakhus & Jackson, 2005 など）。
 - アクティブリスニングは、患者と心理療法士間の信頼関係を高めるために最初に考案され、後に夫婦間の対立における否定性を調整するために適応された（例えば、Gordon, 1975; Markman, Stanley, & Blumberg, 2001）。
 - コミュニケーションをデザイン事業として考えることで、コミュニケーション学者はデザインの問題点を特定し、再デザインによってコミュニケーションの質を向上させるための提言を行うことができる。
 - 本研究では、一部ではありますが、初対面のインタラクションにおけるアクティブリスニングの機能性を評価している。
 - ✓ このような場面でアクティブリスニングの言い換えを使用することにはほとんど害はなく、潜在的な利点もあることが示唆されているが、このことを確認するためにはさらなる研究が必要である。
 - コミュニケーション学が共通の利益に提供できる重要な貢献の一つは、様々な状況でデザインされたコミュニケーションツールをデザインし、テストすることである。

- 研究の制限と今後の展望
 - 本研究では非言語的即時性を変化させなかった。
 - ✓ アクティブな聞き手の非言語的行動がコミュニケーターとコミュニケーション状況の認識にどのくらいの影響を与えるかを調べることができる。
 - ✓ アクティブな聞き手の反応が、関心や関心のなさの非言語的な兆候と同時に配信された場合、聞き手が不誠実であるという認識をもたらす可能性があり、それによって利益を減らすことになるかもしれない。
 - 本研究では、参加者の年齢、民族的背景、文化的背景が相対的に同質であった。
 - ✓ 我々のサンプルは、ほとんどが若い、白人の女子大生で構成されていた。
 - ✓ 人生経験が豊富な人、異なる民族的背景を持つ人、共通の学歴を持たない人は、アクティブリスニングに対して異なる反応を示す可能性がある。
 - ✓ ある研究では、「良い」聞き手と「悪い」聞き手に関連する行動は文化によって異なることが示唆されている(例: Imhof, 2003)。
 - ✓ 今後の研究では、このようなサンプルの変動性の要素を含める必要がある。