



Title	ビジネスにおけるオーラルコミュニケーション：リスニングの重要性とプロセス
Author(s)	高橋, 伸光
Citation	大阪大学英米研究. 2012, 36, p. 1-31
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/99355
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

高橋 伸光

ビジネスにおけるオーラルコミュニケーション ーリスニングの重要性とプロセス

高橋 伸光

(大阪大学大学院経済学研究科)

Oral Communication in Business: Listening

Nobumitsu Takahashi

(The Graduate School of Economics, Osaka University)

Abstract

The study of listening can offer us tremendous insight into what is one of the most complex of all human behaviors and one of the most rewarding of all human interactions. Unfortunately, many people fail to realize that meaningful oral communication is a result of both the sending and the receiving of messages. If only our ears were as actively involved as our mouths, our failure to listen would not be of such vital concern to so many individuals.

Inefficient listening is one of the most significant problems facing business today, and poor listening leads to ineffective performance or low productivity. Business relies on its communications system, and when it breaks down, mistakes can be very costly.

For a number of individuals, the failure to listen may result from their misunderstanding of “listening”. In order to be effective listeners, we need to build a sound knowledge base about listening.

This paper aims to clarify that the listening process is not simple but complex. The structure of this paper is as follows: The first section highlights the importance of listening, and presents the rewards of effective listening. The second section explains the listening process, and discusses the complexity of listening.

はじめに

筆者は、マネジメントコミュニケーション教育の一環として、プレゼンテーション教育をとりあげ、プレゼンテーションを理論と実践に渡って、言語および非言語の両面から教授している。その非言語の中で、プレゼンテーションでは特にアイ・コンタクトを含む動作（kinesics）およびパラ言語（paralanguage）がキーポイントとなる。それはもっぱらプレゼンターの立場からのものである。この立場から、プレゼンテーションにおける非言語の動作とパラ言語の理論面に焦点をあて、国際ビジネスコミュニケーション学会で報告、そして同学会研究年報に発表してきた¹⁾。ところが、プレゼンターの立場から、オーディエンスが発する非言語を分析していると、オーディエンスのリスニングにも問題があることが分かった。また、筆者自身、教員として指導する学生に対して、話を十分に聞くよりも、ひたすらアドバイスや説諭をしているのではなかろうかと思うのである。以上がリスニング研究を始めた動機である。

ビジネスピープルの1日の仕事の45—63%はリスニングすることだという。言い換えると、給料の45—63%はリスニングに支払われていることになる。さらにリスニングされた75%もの多くは、無視、誤解、忘却されるというアメリカでの研究がある²⁾。この数字からしてビジネスでのリスニングの効率と重要性が認識されるべきである。

アメリカのDartmouth College ビジネススクールでマネジメントコミュニケーションを教授している Mary Munter はその75%の理由について次のように述べている。(1) ほとんどの人は、リスニングの訓練を受けていない、

(2) 話し手が話すスピードよりも少なくとも4倍も速く考えることができる、(3) すぐに結論に達しようとする、(4) 話し手が言い終わる前から聞き手は防御的になっている、が考えられる³⁾。

Munter の上記(1)の「リスニングの訓練」に関する見解を敷衍すれば、誰でも聞く力を持って生まれてくるが、誰もが上手にリスニングできる人にはならない。生育時のコミュニケーション環境が影響する。家庭では、子どもにとって親がロールモデルとなる。モデルとしての親が「リスニングできる人」であるか否かが、子どものリスニング力の発達に多大な影響を及ぼす。親がリスニングできる人であれば、子どももリスニングできる人になり、親がリスニングできない人であれば子どももリスニングできない人になる可能性が高い⁴⁾。さらに、学校をはじめとする教育現場で、聞くことに関する訓練はほとんど行われていないのが現状である。言語コミュニケーションの4つの能力のうち、話す、読む、書くについては組織的なカリキュラムが組まれて訓練が行われている。それに比べると、4つの能力のうち、最も基本である聞く(リスニング)の訓練がほとんど施されていない。

「聞く」などということは誰でも簡単にできること、口を閉じて黙ってさえすればよいと誤解されがちである。すなわち、特別の努力を必要としない受動的行為だと誤解である。リスニングは様々なプロセスからなる複雑な行為であって、それを適切に実行するには、スピーキングと同様にスキルが要求される⁵⁾。しかし、リスニングスキルの学習の前に、リスニングの重要性を認識し、リスニングプロセスを理解する必要がある。リスニングとは何か、これを明らかにするのが本稿の目的である。

リスニングに関して、筆者は、(1) リスニングの重要性の認識とそのプロセス、(2) 文化の観点からスピーキングとリスニングのアンバランスの解明、(3) ポライトネス理論からのリスニング分析の3点を考えている。原稿字数の制約を考慮して、今回は、(1)の「リスニングの重要性」、そして、「リスニングプロセス」と「リスニングの複雑さ」について述べる。そこから航空機事故の主たる原因と考えられるコミュニケーションミス、特にリス

ニングミスを考察する。なお、(2) と (3) については、別の機会に取りあげる。

I. リスニングの重要性

1. 具体例としての航空機事故

聞くべき人たちの声を虚心に聞くことができない、すなわち、リスニングミスは時として人命に関わる重大な損失につながることもある。それは航空機事故をも引き起こす。航空機の安全な運行は、コックピット内、およびコックピットと ATC (Air Traffic Controllers、管制官・管制室) との適切なコミュニケーションにかかっている。そのコミュニケーションの過程で、リスニングミスが起こると、悲惨な事故につながりかねない。過去の航空機事故を調べてみると、恐ろしいことであるが、コミュニケーションミスが原因と思われる事故が少なくないことに気づく。以下に、事故の経緯ならびにコックピット内での会話の transcript を、事故調査書 (PDF 文書) やインターネット上の web pages から入手し、リスニングミスが主たる要因であると思われる事故を記述して、リスニングの重要性を示す具体例を述べる⁶⁾。

1977 年 3 月 27 日カナリア諸島テネリフェ空港ジャンボ機衝突事故

KLM オランダ航空 4805 便とパンアメリカン航空 (以下パンナム) 1736 便の 2 機のジャンボ機 (Boeing 747) が滑走路上で激突、爆発炎上し両機の乗客乗員計 644 人中 583 人が犠牲になった史上最悪の航空機事故である (単独機での最悪の事故は、1985 年 8 月 12 日の日航ジャンボ機墜落事故での 520 名の犠牲者)。犠牲者数の多さなどから「テネリフェの悲劇 / テネリフェの惨事 (Tenerife Disaster)」とも呼ばれている。

パンナム機はロサンゼルス国際空港を離陸し、ニューヨークのジョン・F・ケネディ国際空港に寄港した。一方の KLM 機はオランダからの保養客を乗

せたチャーター機で、アムステルダムのスキポール国際空港を離陸した。どちらの飛行機も、最終目的地は大西洋のリゾート地であるグラン・カナリア島のラス・パルマス空港であった。

最終目的地に近づく途中、ラス・パルマス空港がカナリア諸島分離独立派組織による爆弾テロ事件と、さらに第2の爆弾が仕掛けられているという予告電話（結局は虚偽だった）のため臨時閉鎖したと告げられた。両機とも近くのテネリフェ島のロス・ロデオス空港に代替着陸するよう指示された。

ラス・パルマス空港に対する2度目のテロ予告は虚偽であることが明らかになったため、同空港の再開が告知された。乗客を機外に降ろさず待機していたパンナム機は離陸位置へ移動する準備ができていたが、KLM機とそれに給油中の燃料補給車が障害となって移動することができなかった。パンナム機はいつでも離陸できる状態であったので、無線で直接KLM機にどれくらいかかるかを問い合わせたところ、詫びるでもなく「35分ほど」と回答された。何とかKLM機の横をすり抜けられないかと、パンナム機の機長は副操縦士と機関士の2人を機外に降ろして翼端間の距離を実測させたが結果はギリギリで「不可能」だった。給油が終わると、KLM機は先にエンジンを始動しタキシングを開始した。数分遅れでパンナム機もそれに続いた。

16時58分、管制塔の指示に従い、KLM機は滑走路を逆走して端まで移動し離陸態勢になった。17時2分、パンナム機はKLM機に続いて同じ滑走路を逆走した。

KLM機の機長はブレーキを解除し滑走を始め、17時6分6秒、副操縦士は管制官に管制承認の確認を行い、17時6分18秒、管制官は管制承認を出した。管制承認はあくまで離陸のスタンバイであり、離陸を始めていいという承認ではないが、管制官は承認の際に「離陸」という言葉を使い、KLM機はこれを離陸許可と受け取ったとみられる。17時6分23秒、副操縦士はオランダ語訛りの英語で "We are at take off."（これから離陸します）または "We are taking off."（離陸しています）とどちらとも聞こえる回答をした。管制塔は聞き取れないメッセージに混乱し、KLM機にその場で

待機するよう答えた。「OK、(約 2 秒無言) 待機せよ、あとで呼びます (OK, …Stand by for take off. I will call you.)」。この「OK」とそれに続く 2 秒間の無言状態が後に問題とされる。

パンナム機はこの両者のやりとりを聞いて即座に不安を感じ、「だめだ、こちらはまだ滑走路をタキシング中 (No, we are still taxiing down the runway.)」と警告した。しかしこのパンナム機の無線送信は上記 2 秒間の無言状態の直後に行なわれたため、KLM 機では「OK」の一言だけが聞き取れ、その後は混信を示すスキール音しか記録されていない。2 秒間の無言状態により、ATC (Air Traffic Controllers) の送信は終わったと判断してパンナム機は送信を行ったが、ATC はまだ送信ボタンを押したままだったので混信 (ヘテロダイン現象) を生じた。しかも ATC とパンナム機の両者はこの混信が生じたことに気付かなかった。これにより、パンナム機は「警告が KLM 機と ATC の双方に届いた」、ATC は「KLM 機は離陸位置で待機している」、KLM 機は「OK」の一言で「離陸許可が出た」とそれぞれ確信し、実際に KLM 機はスロットル全開にして離陸滑走を開始した。

霧のため、KLM 機のクルーはパンナム機がまだ滑走路にいて自分たちの方向に向けて移動しているのが見えなかった。加えて、管制塔からはどちらの機も見ることができず、さらに悪いことに滑走路に地上管制レーダーは設置されていなかった。

だが衝突を回避するチャンスはもう一度あった。上記交信のわずか 3 秒後に改めて ATC はパンナム機に対し、「滑走路を空けたら報告せよ (Report the runway clear.)」と呼びかけ、パンナム機も「OK、滑走路を空けたら報告する (OK, we'll report when we're clear.)」と回答した。このやりとりは KLM 機にも明瞭に聞こえていた。これを聴いた KLM 機の機関士はパンナム機が滑走路にいるのではないかと懸念を示した。事故後に回収された KLM 機の CVR (Cockpit Voice Recorder) には以下の会話の録音が残っている⁷⁾。原語はオランダ語である。括弧内は事故調査書の英語翻訳、そしてその英語から筆者による日本語への翻訳である。左の数字は時間である。

1706:32.43 KLM 機関士 : “Is hij er niet af dan?” (Is he not clear then?)
(まだ滑走路にいますのでは?)

1706:34.1 KLM 機長 : “Wat zeg je?” (What do you say?) (何だって?)

1706:34.7 KLM 機関士 : “Is hij er niet af, die Pan American?” (Is he
not clear, that Pan American?) (まだパン
ナム機が滑走路にいますのでは?)

1706:35.7 KLM 機長 : “Jawel!” (Oh yes!) [emphatically] (強い調
子で) (もちろん、いないさ!)

(PDF 文書 : Aircraft Accident Report, ALPA (Air Line Pilots Association, Engineering and Air Safty, Washington. D. C.), p 18.) なお、同時刻のパンナム機コックピット内での会話は後注(8)に記載した。

上記のように、KLM 機関士が「パンナム機がまだ滑走路にいますのでは」と報告したとき、KLM 機長は機関士が懸念を進言したにもかかわらず聞き入れず離陸を中断しなかった。

機関士からすると KLM 機長の Jacob Veldhuyzen van Zanten は上司であるだけでなく、Boeing 747 の training captain であり、KLM で最も経験あるパイロットの 1 人だったためであろう。機関士は重ねて口をはさむのを明らかにためらった様子が伺える。部下である機関士の話を聞き入れなかったという機長のリスニングミスが事故原因の大きな要因の 1 つであると考えられる。

「機関士は重ねて口をはさむのを明らかにためらった様子」に関し、コックピット内の役割で、機長に対して副操縦士や機関士のような下位にある者(second in command)は、はっきりと直接的に上司の機長に意見や考えを述べることを躊躇する可能性は大きい。この上下関係がリスニングを左右する。なお、この下位の者の言語行動は、Brown and Levinson (1987) の politeness 理論にある FTA (Face Threatening Act) の回避や Negative Politeness から、リスニングについて解明したい。原稿字数の制約もあるの

で、次の機会に分析する。

Charlotte Linde (1988) は、このような航空機事故を防ぐために、下位にある副操縦士や機関士に、はっきりと自分の意見を述べる方法を訓練している航空会社があると言う⁹⁾。「もっと積極的に (in more assertive ways) 述べる」というこの解決方法は、アメリカ人にとって自明に思えるものである。しかし、筆者はこれを単にスピーキング側からではなく、リスニング側からの課題とも考えるが、アメリカにおけるこのようなスピーキングとリスニングのアンバランスについても、次の機会に述べることにしたい。

以上、リスニングミスから生じた航空機事故の例をあげて、リスニングの重要性を述べた。なお、リスニングプロセスで、どの部分にミスが生じたかについては後で検討する。

次項では、効果的なリスニングから得られる利益から、リスニングの重要性をみる。

2. 効果的なリスニングからの利益

言語発達 (language development) の4つの主要な分野 (リスニング、スピーキング、リーディング、ライティング) のうちで、リスニングが最も基本的なものであり、最初の言語スキルである。その発達の順序は、まず (1) リスニング、続いて (2) スピーキング、(3) リーディング、(4) ライティングである。我々のスピーキング、リーディング、ライティングの能力、そして複雑な知的スキルの習得は、直接的にも間接的にもリスニング能力に依存している。リスニング技量 (proficiency in listening) の不足は、人生を生産的にする「学習」と「コミュニケーション」という2つの活動にとって不利になる¹⁰⁾。このことは人生はもとよりビジネスにも当てはまることである。

先述した Mary Munter (2011) は著書、*Guide to Managerial Communication*, 9th ed. の第7章 Speaking Nonverbal Skills の中で、Nonverbal Delivery Skills に対比させて、Nonverbal Listening Skills という項目を設けている。そこで、

上手にリスニングすることからの利点は、(1) 多くの情報を得ることができ、かつ記憶できる。(2) 相手(オーディエンス)の聞いてもらいたい願いを満足させることにより、説得的になれる。(3) オーディエンスのラポート(rapport)や士気、意気込み(morale)を上げることができると3点をあげている¹¹⁾。

「リスニング」研究の第一人者として知られる Andrew Wolvin と Carolyn G. Coakley の共著 *Listening* (1996) で、リスニングの効用について次のように述べている。“Effective Listening Is Rewarding”というタイトルで、効果的に聞くことによって得られるもの(rewards)として、① Increased sales (売上げの増加)、② Increased customer satisfaction (顧客の満足度の上昇)、③ Increased employee satisfaction (従業員の満足度の上昇)、④ Increased productivity (生産性の向上)、⑤ Expanded information base (情報ベースの拡大)、⑥ Improved social ties (社会的絆の良好化)、⑦ Improved family relations(家族関係の良好化)、⑧ Heightened self-esteem(自尊心の向上)、⑨ Increased enjoyment (喜びの増加)、⑩ Enriched lives (生活、人生の質的向上)の10例をあげている¹²⁾。

Wolvin と Coakley は、“The rewards of effective listening are far more numerous than those mentioned here.”と述べるように¹³⁾、これら10項目はあくまで例であって、効果的に聞くことから得られるものはもっと多くあると考えられる。教育を例にとれば、大学教職員のFD(Faculty Development)研修では、どちらかといえば教員と職員の立場からの教育サービス全般にわたっての意識・啓蒙・改善運動である。これをオーディエンスである学生や教職員のリスニング能力向上をも、射程に入れば教育や学習効果は上がると思うのである。

次に、Wolvin と Coakley の *Listening* を参考¹⁴⁾にして、この10項目のうち、特にビジネスに関係すると思われる①～⑤を考察する。

① Increased sales: Wolvin と Coakley の2人が、効果的なリスニングから得られるものとして、真っ先にビジネスに関する「売上げの増加」をもってきているところは、プラグマティックなアメリカ人らしい。日本人なら、

一般的に人生の充実度合いを考えて、⑥ Improved social ties や ⑩ Enriched lives を先に記述するであろう。

客のニーズに耳を傾け、理解し、それに合ったものを提供できれば売上げが伸びることになる。コミュニケーション改善コンサルタントの松橋良紀(2009)は、営業マンの頃、営業を始めて3年間、話すことばかりに気をとられて、営業に出てもあまりいい販売結果を出せなかった。営業はもう無理だ、転職しようと思いつめたころ、カウンセラー養成講座に通い、話を聞く技術、またその重要性を身をもって体験させられた。そして、通い始めたその月末に、いきなりトップセールスとなった。「私の話し方がうまくなったわけではないのに、面白いように契約がとれるのです。鈍感な私でも『今までは自分の聞き方が原因だったのか!』とさすがに思い知らされたのです。聞き方の技術は私の人生を大きく変えてくれました」と述べている¹⁵⁾。

② Increased customer satisfaction: ①と表裏一体で得られるものである。客のニーズに耳を傾け、理解し、それに合ったものを提供してもらえれば、客として満足度が高くなる。

③ Increased employee satisfaction および ④ Increased productivity: 従業員の話に耳を傾ける経営者のもとでは、従業員の満足度は高くなる。適切なリスニングで、より多くの情報が得られ、意思決定もよりの確にでき、間違いやミスの発生も少なくなる。明確に理解され、誤解が少なくなると、仕事をはじめ会議が効率よくできるようになる。多くの見解が共有されることで、経営者と従業員、従業員同士の関係はよくなり、生産性が向上する。

Fortune 誌の編集者委員会が、6名のビジネス界のリーダーを「全米ビジネス界名声の殿堂 (the U.S. Business Hall of Fame)」入りに推挙した。選考委員の1人である Peter Nulty は、この新しく入る6名の特徴を優れた聞く力を備えている人として、“They are hear-aholics, ever alert, bending their ears while they work and while they play, while they eat and while they sleep. They listen to advisers, to customers, to inner voices, to enemies, to the wind. That’s how they get word before anyone else of unseen problems

and opportunities.”¹⁶⁾ と、仕事においても、あるいは仕事以外でも、とにかく耳を傾ける。助言者に耳を傾ける、顧客に耳を傾ける、内なる声に耳を傾ける、敵に耳を傾ける、風に耳を傾ける。その特質を「聞き中毒」(hearaholics) とまで呼んでいる。リスニングに関する新しい造語である。

⑤ Expanded information base: 効果的にリスニングができれば、もっと情報を獲得できるという大きな利益がある。コミュニケーションにおいて我々は話すことを好みがちであるが、話すよりも聞くことからのほうが、知識や情報が得られる。情報ベースが豊かになれば、それから様々な利益が得られる。例えば、仕事が容易になる、適切な意思決定ができる、賢い買い物ができる、問題解決が容易になる、幅広い話題の会話を楽しめるなどがあげられる。Sperry 社の “Nothing new ever entered the mind through an open mouth.”¹⁷⁾ (何も新しいことが、開けられた口から心<頭>に入ってきたためしがない) の広告は、この ⑤ を的確に表現したキャッチコピーである。

Coca-Cola、Johnson & Johnson、Nihon Sara Lee など名門外資企業にて、経営職を歴任してきたグローバル経営の先駆者である新将命の英文著書 *A Primer for Japanese Business Success* で、“Our grandmothers used to say that God gave us two ears and only one mouth for a reason. He also located the ears above the mouth to indicate which function should be given priority. Judging from God’s design, I think it’s safe to say that listening is at least twice as important as speaking.”¹⁸⁾ 「耳は 2 つ、口は 1 つ。耳は口の上にあり、優先される」という神による人間の身体デザインの意図を比喩的に述べ、少なくともリスニングはスピーキングの 2 倍も重要であると言う。

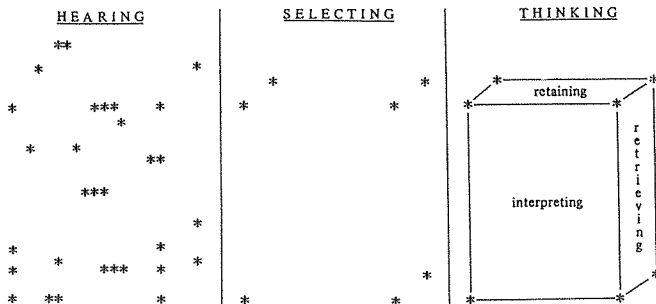
以上、Wolvin と Coakley があげた 10 個のリスニングの効用のうち、ビジネスに関係すると考えられる 5 項目でのリスニングの重要性和効果的なリスニングからの利益について考察した。次に、本稿の目的の 1 つであるリスニングプロセスについて述べる。

II. リスニングプロセス

本節では、「リスニング」とはどのようなことか、そのプロセスを James B. Benjamin ならびに Andrew Wolvin と Carolyn G. Coakley が提唱した 2 つのモデルから考察する。これをみればリスニングという行為は様々な要素が含まれ、決して単純ではないことが分かる。

1. Benjamin Model によるリスニングプロセス

Benjamin (1986) は、「リスニングプロセス」として下記のモデルを提示した¹⁹⁾。



(出所: Benjamin, J. B., *Communication: Concepts and Contexts*, New York: Harper & Row, 1986, p. 25.)

上記の Benjamin モデルを、本稿でのポイントである「ヒアリングとリスニング」、「選択とリスニング」、そして「解釈とリスニング」について述べる。

(1) ヒアリング (Hearing) とリスニング

「聞く」ということは、「ヒアリング」と「リスニング」に分けて考えることができる。Benjamin (1986) は、ヒアリングとリスニングについて、“Listening and hearing are related but not identical processes. *Hearing*

is the physical process of sensing sounds. As a physical process hearing involves physical actions of soundwaves moving the organs in the ear. Hearing is limited to the sensory level of the perceptual process. *Listening*, on the other hand, is a psychological process. A psychological process goes beyond the physical process. It involves the mind as well as the sense organs. Listening involves sensing, selecting, interpreting, retaining, and retrieving aurally acquired information.”²⁰⁾ とその差異と定義を述べている。ヒアリングは感覚器官によって「音を知覚する物理的プロセス」、一方、リスニングは感覚器官だけでなく「意識に関係している心理的プロセス」である。リスニングには、聴覚で得られた情報を、知覚、選択、解釈、保持、検索するプロセスが含まれる。「ヒアリング」と「リスニング」とは同じではないということである。なお、aurally acquired で分かるように、Benjamin はリスニングにおいては聴覚から得られた刺激に限っている。

日本語の「聞く」と「聴く」を比較してみる。「聞く」は英語では“hear”にあたり、「聞く・ヒアリング (hearing)」は、音や言葉が本人の意識とはほぼ無関係に、自然に耳に入る「聞こえる」という状況を指し受動的である。それに対して、「聴く」は英語では“listen”にあたる。「聴く・リスニング (listening)」とは、耳を傾けて注意して選択的に「聞く」こと、ある種のフィルターを通して聞くことであり、「聞く」と比べ能動的である。

日本語の「聴」は、中国の古い漢字の「聽」からきている。この「聽」を分解すると、「十個の目、一つの心、耳と王」で構成されており、「我々は、十個の目と丸ごとの一つの心と耳を使ってきけば、王様になれる意味」と考えられる。聴くということは、目で非言語メッセージをも得て、心できくのである。言い換えれば、聴く時に、耳だけではなく、目と心を使わなければならない。これは穿った解釈であるが、正確には、「聽」は、『漢語林』によると、「耳」+「恵」+「壬」からなり、「恵」はまっすぐな心、音符の「壬」は、つきだすの意味である。耳をつきだし、まっすぐな心でよくきくの意味を表す²¹⁾。「心でもって」よくきくのである。

(2) 選択 (Selecting) とリスニング

人間は音声を「聞く」際、ある種のフィルターを通して選択的に聞いている。物理的に聞こえていたとしても、つまり、ヒアリングで聞こえていたとしても、リスニングでは聞いていない場合もある。リスニングには選択が伴い、選択するためのフィルターを備えている。頭の中には、耳に聞こえたものすべてがインプットされるわけではない。そのフィルターの特徴や性質には次の3点があげられる。① 好奇心をそそられるもの、注意を喚起されるもの、② 自分に興味のあるメッセージ、③ 容易さ・快適さを感じさせるものである²²⁾。なお、これらは我々教員が授業で考慮すべき点であろう。特に、③の容易さ・快適さである。これが欠けると、例えば、難解な内容の話になると、学生たちは聞いているふりをしているかもしれないが、もはや聴いていないで音声だけが聞こえている状態であり、頭にインプットされないことになる。

この選択の例としてカクテルパーティー効果 (Cocktail Party Effect) をあげる。カクテルパーティー効果とは、音声の選択的聴取 (selective listening to speech) のことである。1953年に心理学者の E. Collin Cherry によって提唱された。カクテルパーティーのように、たくさんの人がそれぞれに雑談している中でも、自分が興味のある会話、自分の名前などは、自然と聞き取ることができる。このように、人間は音処理 (選択) して必要な情報だけを再構築している。この機能は音源の位置、音源毎に異なる声の基本周波数の差があることによって達成され则认为られている。つまり、このような音源位置の差や基本周波数の差を無くした状態で複数の人の音声を呈示すると聞き取りは非常に難しくなる²³⁾。

(3) 解釈 (Interpreting) とリスニング

解釈は、認知領域と感情領域を含んでいる。認知領域を通じて聞いた言葉と観念を結びつける。つまり、音を区別するだけでなく、適当な意味をいろいろな音の組み合わせに結びつけなければならない。感情的もしくは情緒的

領域もまた解釈に影響する。その結果、我々にはしばしば聞きたいことだけを聞くという傾向がある²⁴⁾。

言葉認知の文脈効果が、リスニング場面でも起こる。我々は同じ言葉でも状況に応じて異なった解釈をする。1つの言葉が、ある文脈ではAという意味をもつが、別の文脈ではBという意味をもつことがあるのは、文脈に対して異なった認知の枠組みをもっているからである。コミュニケーションには文脈効果があり、1つの言葉がいろいろな意味でとらえられる²⁵⁾。

以上が、Benjamin が提唱したリスニングプロセスのモデルである。このモデルから、先述の航空機事故でのリスニングミスについては後述する。

2. Benjamin が述べるリスニングの問題

リスニングに完璧なものはない。コミュニケーションの場面では問題は必ず起こり得る。話し手の意図とはまったく違って解釈されてしまうこともしばしば生じる。このようなリスニング問題は、ある時は無意識に起こり、またある時には故意に作られる。

Benjamin はリスニングプロセスであるヒアリング、選択、解釈のなかでの「リスニングの問題」について次のように言及している²⁶⁾。

(1) ヒアリングでの問題

聞き手の意図・意識とはまったく関係のない外的要因によって聞き取れない、あるいは聞き違いをするというのは、リスニングエラーではなくヒアリングの問題である。

ヒアリングでの問題には大きく分けて2つある。1つは、身体的理由によるものである。病気のために聴力が落ちている、加齢のために聞こえにくくなっているのはその例である。最近では、過度に大きな音で音楽を聞くことに起因する聴力損失 (hearing loss) が報告されている。もう1つは、会話がなされている場面にノイズがあり、環境が悪いために聞き取れない場合である。

(2) 選択での問題

何故我々はあるメッセージに注意を集中し、他のメッセージにはそうしないかの問題である。次の4種類が考えられる。

① 決めつけ、思い込み、先入観

ここでいう決めつけ、思い込み、先入観（原文では、*dismissing a subject as uninteresting*）とは、聞く前から話される内容に興味がないもの、決めつけてしまって、聞く準備をしないことである。「どうせこの人の話はおもしろくない」「どうせこの人は～のことを話すのだろう」と始めから話される内容を決めつけてしまうのはその例である。聞き手がこのような先入観をもっていると、話し手が何を話しても聞き手のフィルターを通ることなくエラーが起こってしまう。

② 心の漂流

心の漂流（*letting our minds wander*）とは、注意力、集中力が欠け、気が散っている状態を指す。“*mental holidays*”である。元来、人間は連続して一点に注意を集中させることは困難である。コミュニケーションの場面で心が漂流してしまうと、リスニングエラーが発生する。注意散漫な状態ではメッセージが情報として正しく選択されず、聞き違いがしばしば起こる。

③ 話し方への注目

内容よりもむしろ話し手が発する非言語メッセージへの反応（*focusing on delivery rather than on substance*）である。我々は、特に話し手の「声」「話し方」「態度」に無意識に好き嫌いを感じている。顕著な場合、聞き手の注意は、その嫌いな話し方、または好きな声や話し方に向かってしまう。このような話し方に偏った注目は、選択エラーを引き起こし、コミュニケーションがうまく行かなくなる場合がある。

④ 擬似リスニング

擬似リスニング（*pseudolistening or faked listening*）とは、見せかけのリスニングである。我々は、相手が何を言っているのか分からなくて

も、頷いたり微笑んだりしてリスニングのポーズをとることがある。それは、相手との人間関係を良好に保つため、「私はあなたの話を聞いてますよ」という非言語メッセージを擬似リスニングを通して発している。擬似リスニングは人間関係を良好に保つために必要であるかもしれないが、コミュニケーションエラーを引き起こす。

(3) 解釈での問題

① 認知の側面

話し手が用いた言葉を聞き手が理解していない、または理解できない場合に発生するエラーである。このような認知の側面と結びついた解釈エラーを回避するためには、フィードバックが有効である。ここでのフィードバックとは、聞き手から発する質問などのことである。

② 感情の側面

情緒、感情と結びついた解釈エラーである。我々は人を怒らせる言葉、人を傷つける言葉、人を感情的にさせる言葉をいくつかもっている。このような言葉は“red flag words”と呼ばれる。あたかも闘牛で、雄牛の前で red flag を振るようなものである。話し手がその言葉を使ってしまうと、聞き手の注意はメッセージからはるか遠くにそれてしまう。

③ 構造化の側面

メッセージを情報として受け取ると、それをできる限り構造化し、自分なりに整理して理解しようとする。構造化していくことに注意が集中されて、メッセージの内容が飛んでしまうことがしばしばある。構造化と結びついた解釈エラーとは、情報をきちんと整理することにエネルギーの大半が費やされてしまい、内容が分からなくなってしまうという状態である。

以上、Benjamin があげたリスニングプロセスであるヒアリング、選択、解釈のなかでのリスニングの問題やエラーである。リスニングには何らかの

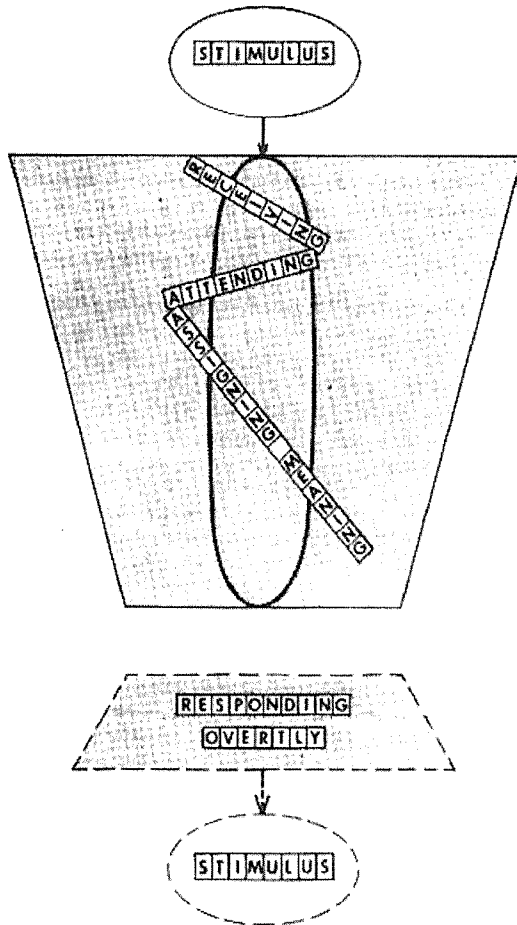
問題やエラーが起こり、完璧なものはないのである。

次に Wolvin と Coakley のモデルを取りあげ、さらにリスニングのプロセスをみる。これはリスニング行為の本質部分に絞ったモデルである。なお、リスニングに何をどこまで含めるかは、Benjamin および Wolvin と Coakley によるこの 2 つのモデルからも分かるように研究者によって差異がみられる。

3. Wolvin and Coakley Model によるリスニングプロセス

Andrew Wolvin と Carolyn G. Coakley (1986) は、*Listening* で次のリスニングモデルを提示し論及している²⁷⁾。

リスニングプロセスは、このモデルによると、聴覚と視覚からの刺激に対して、「受容(receiving)」「注意の集中(attending)」「意味の割り当て(assigning meaning)」の 3 つの構成要素からなる。ただし、これら 3 つの要素が別々に行われているのではなく、また、「受容」→「注意の集中」→「意味の割り当て」の順序で一直線状に進むのでもなく、これら 3 つは複雑に絡み合い、相互作用しながら進行すると考えられている。



(出所: Wolvin, A and C. G. Coakley, *Listening*, 5th ed., Dubuque, IA: Brown & Benchmark, 1996, p. 70.)

(1) 刺激の受容 (Receiving)

聴覚と視覚という2つの感覚器官を通して脳で刺激を受け取るのが「刺激の受容」である。感覚器官の良さ、悪さによってこの受容は変わる。聴覚刺激には、話し手が発する言葉以外に、言葉に伴う声の高さ、強さ、抑揚、速さ、つかかり、ポーズなどのパラ言語 (paralanguage) も含まれる²⁸⁾。視覚刺激には、話し手の動作 (kinesics) である目の動き (アイ・コンタクト) を含む、表情、身振り、姿勢などがある²⁹⁾。パラ言語および動作は、非言語刺激に分類される。

Wolvin と Coakley は、“While most of the definitions of listening used in the field to date focus on listening to aural stimuli, we stress that visual stimuli are also an important part of listening communication.”³⁰⁾ と、リスニングは耳で聞く (聴覚である) ところから、前述の Benjamin も含めほとんどのリスニングの定義は、聴覚刺激のみに限定している。しかし、視覚刺激も同じく重要であると言う。目でもリスニングをするのである。

(2) 注意の集中 (Attending)

刺激が脳に入ってきて、次にその刺激に注意を向ける必要がある。前述の Benjamin モデルでの、ヒアリングからリスニングへ、そして「選択」に当たる。これが欠けると全く聴けなかった状態になる。

注意という心の働きの基本は、選択と集中にある。これについて、心理学者の伊藤進 (2008) は次のように述べている。我々の脳は、目や耳などの感覚器官を使って、様々な刺激を刻々と取り込んでいる。しかし脳の処理能力にはある限界があるので、それらの刺激すべてを処理することができず、知覚する対象の範囲を限定することになる。このとき、選択する範囲を絞り込むほど、よりきめ細かな処理が可能になり、鮮明な知覚が得られる。しかし、逆に、選択する範囲を広げていくと、粗い処理しかできなくなり、知覚されるものも極大まかなものになる。つまり注意の範囲と知覚の鮮明さの間には、トレードオフの関係があり、これが注意という心の働きの宿命になっ

ている³¹⁾。

リスニングの場合も、この宿命から逃れることはできない。人の話に注意を集中しないと、きちんとリスニングはできない。注意を集中できない場合として、(1) 同時に複数の人の話を聴くことはできない、(2) 他のことをしながらだと、リスニング効率は落ちる、(3) 何かに心を奪われていると、リスニングはできなくなる、(4) 病気や疲労、酩酊、睡眠不足など身体的状態が悪いとき注意力そのものの水準が低下しているので、リスニング効率は低下する、(5) 時間的余裕がない時も注意力は散漫になるので、リスニングは困難になるなどが考えられる³²⁾。

(3) 意味の割り当て (Assigning Meaning)

脳は外部からの刺激を受容し、そして注意を向けた刺激に意味付けけるという情報処理を行う。これが意味の割り当てである。聞き手自身がもつスキーマ(ものごとについて脳に蓄えられているひとかたまりの情報)に基づいて、解釈、理解されるプロセスである。

“Their importance to assigning meaning cannot be ignored when we consider Birdwhistell’s findings that spoken words account for no more than 30 to 35 percent of meanings in social interactions and Mehrabian’s estimates that as much as 93 percent of the total meaning of a feeling message may stem from nonverbal cues.”³³⁾ とリスニングでの意味の割り当てにおける非言語の重要性を十分認識して、Birdwhistell と Mehrabian の等式³⁴⁾ を引用し説明している。しかし、Birdwhistell からの引用はすこし正確さに欠けると筆者は考える。Birdwhistell (1970) による代表的な動作学研究、*Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication* のなかで、言葉によって伝達されるメッセージについて “Our present guess is that in pseudostatistics probably no more than 30 to 35 percent of the social meaning of a conversation or an interaction is carried by the words.”³⁵⁾ と述べるように、“our present guess” と主語に guess を使っている。さらに、言

葉によって伝わる会話や相互行為における社会的意味は“probably no more than 30 to 35 per cent”からも分かるように、probably を使い、30%から35%と幅をもたせている。また、Mehrabian は、後注(34)で示すように、“the total meaning of a feeling message”ではなく、“inference of attitudes”（話し手の態度の推測）と述べている。このように Birdwhistell や、Mehrabian の分析はあくまで「推論」「推測」である。「推論」や「推測」せざるを得ないのは、言語と非言語を決定的に区別し、その上で非言語のパターンを分類するのは困難であり、情報伝達体系は、言語と非言語が互に関係し合い、さらに他の感覚に基づく類似の体系とも関係し合っていてできているからである。

(4) 応答 (Responding Overtly)

図には、2つの台形がある。先の台形はリスニングプロセスを表し、上辺が広く下辺が狭い逆台形である。これは多数の刺激が受け取られ、注意が向けられ、意味の割り当てで解釈、理解される。その進行に伴い流れが狭められていくことを示す。

その下の台形は、応答 (responding overtly) で、外部的に表出されることである。話し手に対して、言語的、非言語的に応答する。リスニングをコミュニケーション行為としてとらえれば、リスニングという行為の中には、話し手に対して聞き手が何らかの反応を返すことが含まれる。この応答では、メッセージのコード化は聞き手自身がつスキーマによって行い、フィードバックとして刺激を送付するが、それは受け手にとっては多様に解釈できるものである。したがって、2つ目は通常の台形で上辺に比べ下辺が広い。リスニング行為をどこまで含めるかについては、見解が分かれるところである。Wolvin と Coakley の考えでは、聞き手は単なる受信者ではなく、発信者の役割を同時に担う存在であり、リスニング行為には応答も含まれるということである。

(5) 記憶 (Remembering) と内的応答 (Covertly Responding)

3つの要素を含むリスニングプロセスの中にある上下に長い楕円状で示さ

れるのは、記憶（remembering）と内的応答（covertly responding）である。記憶とは、刺激を受容してから意味の割り当てまでに、非常に短いものの時間がかかる。その間この刺激を記憶しておく必要がある。内的応答とは、受容した刺激を解釈、理解する際に、頭の中であれこれ考えることを指す。

以上が、Wolvin と Coakley が提唱したリスニングプロセスのモデルである。次に、Benjamin のリスニングプロセスのモデルとあわせ、その観点から先述したテネリフェでの航空機事故を考察する。

Ⅲ. テネリフェ空港ジャンボ機衝突事故とリスニング

このテネリフェ空港ジャンボ機衝突事故は、ATC (Air Traffic Controllers) が 2 機を同時に滑走路に進入させたことやパンナム機が ATC から指示された出口で滑走路を出なかったことなど複合要因によるものと思われる³⁶⁾。しかし、主たる要因は一度だけでなく度重なるコミュニケーションミスである。コミュニケーションミスのうちリスニングミスが主要原因となったと考えられるものを取りあげ、Benjamin と Wolvin ならびに Coakley が提唱したリスニングプロセスモデルで、どのプロセスでミスが生じたかを検討する。以下、Benjamin のプロセスモデルを“B”と、Wolvin と Coakley のプロセスモデルを“W・C”と表記する。

原因 1. 「押しつぶしたような無線音声、ヘテロダイン現象（混信）が起こった事により、それぞれに誤解が生じたこと（まったく同時に管制官とパンナム機両方が送信を行い、それゆえ交信音声が入り混じり合い KLM 機には聞こえなかった）」

⇒ B：聞き手の意図・意識とはまったく関係のない外的要因によって聞き取れないというヒアリングミスである。

⇒ W・C：聴覚の感覚器官を通して脳で刺激を受け取るというのが「刺激の受容」である。しかし、外的要因により刺激の受容ができていない。

原因 2. 「KLM 機が「管制承認」を「離陸許可」と誤認して離陸滑走を行ったこと」

原因 3. 「KLM 機副操縦士および管制官が標準でない用語（ "We're at take off" と "O.K." ）を交信に使用したこと」

⇒ B：解釈のうち認知の側面と結びついたミスである。解釈は、認知領域と感情領域を含んでいるが、この場合、認知領域の問題である。認知領域を通じて聞いた言葉と観念を結びつける。音を区別するだけでなく、適切な意味をいろいろな音の組み合わせに結びつけなければならない。

⇒ W・C：意味の割り当てでのミスである。脳は外部からの刺激を受容し、そして注意を向けた刺激に意味付ける情報処理を行う。聞き手自身がもつスキーマに基づいて、解釈、理解されるプロセスでミスが起こっている。

原因 4. 「パンナム機機長が『まだ滑走路にいる』と報告し、それを KLM 機の機関士が進言したにもかかわらず機長は聞き入れず、離陸を中断しなかったこと」

⇒ KLM 機長の Jacob Veldhuyzen van Zanten は Boeing 747 操縦のチーフトレーナーでもあり、KLM に所属するほとんどの 747 機長や副操縦士は彼から訓練を受けており、KLM でも最上級の操縦士であった。それゆえ、機関士は上司に遠慮して重ねて口をはさむのを明らかにためらった様子が伺える。部下である機関士の話を聞き入れなかったという機長のリスニングミスであるが、以下に、その背景とともに別の角度からみしてみる。

KLM クルーの職務時間の超過に関するオランダの規則があるため、KLM

機の機長は遅れたフライトを急いで再開しなければならないと考えていた可能性がある。また、悪化する一方の気象条件（濃霧）は視程不良による滑走路閉鎖の可能性が高く、一刻も早く離陸しないとテネリフェのロス・ロデオス空港に留まらざるを得なくなる。その際の乗客の宿泊代などのKLMの金銭負担が増える結果になることをクルーは分かっていた。加えて、それまで散々待たせたパンナム機まで巻き添えにして離陸できなくなるのは気の毒だと配慮と、それによる焦りも指摘されている³⁷⁾。

⇒ B：人間は音声を「聞く」際、ある種のフィルターを通して選択的に聞いている。物理的に聞こえていたとしても、つまり、ヒアリングで聞こえていたとしても、リスニングでは聞いていない場合もある。リスニングには選択が伴い、選択するためのフィルターを備えている。頭の中には、耳に聞こえたものすべてがインプットされるわけではない。選択でのエラーが起きている。時間的な焦りから「決めつけ」が生じており、部下の言葉が選択するためのフィルターを通過していない。

⇒ W・C：機長は、聴覚、視覚で「刺激の受容」をしているが、その次の「注意の集中」で、リスニングでミスをしているのである。刺激が脳に入ってきて次にその刺激に注意を向ける必要がある。しかし機長には注意の集中が欠けている。その理由と考えられるのは、何か（ここではクルーの職務時間や気象条件など）に心を奪われていると、リスニングはできなくなる、また時間的余裕がない時も注意力は散漫になるので、リスニングは困難になる。

次にあげるのは事故につながった可能性のある要因の憶測であるが³⁸⁾、リスニングの観点から検討する。

「管制塔からの送信音声のバックにはサッカー試合のテレビ放送の音ははっきり混じっていた。スペインの管制官は管制塔内で管制中にサッカー試合を視聴しただけでなく、サッカー試合に気を取られ管制がおろそかになった可能性がある」

⇒ B：選択での問題で、心の漂流が起こっている。注意力、集中力が欠け、気が散っている状態である。元来、人間は連続して一点に注意を集中させることは困難である。コミュニケーションの場面で心が漂流してしまうと、リスニングエラーが発生する。注意散漫な状態ではメッセージが情報として正しく選択されず、聞き違いがしばしば起こる。

W・C：刺激が脳に入ってきて次にその刺激に注意を向ける必要がある。注意という心の働きの基本は、選択と集中にある。人の話に注意を集中しないと、きちんとリスニングはできない。他のことをしながら、あるいは何か(サッカーの試合)に心を奪われていると、リスニング効率は落ちるのである。

事故の主たる原因をオーラルコミュニケーション上のミスであるとひとくくりに言える。その上でオーラルコミュニケーションを構成するリスニングに絞り、Benjamin ならびに Wolvin と Coakley によるリスニングモデルから、ミスがどのプロセスで生じたかについて考察した。

おわりに

リスニングは、我々の言語発達における 4 つの技能の中で最もベーシックなスキルである。また、現代の情報社会での我々の日常生活やビジネス活動において、その重要性にも拘わらず、リスニングは特別の努力を必要としない受動的行為だと認識されている。しかし、リスニングという行為やリスニングプロセスには様々な要素が含まれ、そしてその各要素は、別々に行われるのではなく、また、「受容」→「注意の集中」→「意味の割り当て」の順序で一直線状に進むのではなく、複雑に絡み合い、相互作用しながら進行し、単純ではないのである。リスニングするということは、そのプロセスに含まれるすべてを適切に実行することである。Benjamin および Wolvin と Coakley によるリスニングプロセスのモデルで、その複雑さを述べた。リス

ニングとは、決して「ただ黙って聞いていればよい」というようなものではないのである。

リスニングの重要性を、航空機事故の例をあげて、リスニングミス进行ネガティブな面、そして、効果的なリスニングから得られる利益というポジティブな面から考察した。さらに、航空機事故の主たる原因であると考えられるリスニングミスを検討した。ミスがリスニングのどのプロセスで生じたかについて言及した。

注

- 1) ・高橋伸光「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーション——動作ならびにアイ・コンタクト」、国際ビジネスコミュニケーション学会第 65 回全国大会研究発表、2005 年 10 月 16 日、中央大学。
・高橋伸光「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーション——パラ言語」、国際ビジネスコミュニケーション学会第 66 回全国大会研究発表、2006 年 10 月 15 日、同志社大学。
・高橋伸光「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーション——動作ならびにアイ・コンタクト」、『研究年報』、第 65 号、国際ビジネスコミュニケーション学会、2006 年 9 月、41-50 ページ。
・高橋伸光「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーション——パラ言語」、『研究年報』、第 66 号、国際ビジネスコミュニケーション学会、2007 年 9 月、71-83 ページ。
- 2) Munter, M., *Guide to Managerial Communication*, 9th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2011, p. 154.
- 3) *Ibid.* p. 154.
- 4) 伊藤進『＜聞く力＞を鍛える』、講談社現代新書、2008 年、108 ページ。
- 5) 同上書、4 ページ。
- 6) ・“The Tenerife Airport Disaster -the worst in aviation history” at Tenerife Information Centre

<http://www.tenerife-information-centre.com/tenerife-airport-disaster.html> (2011 年 11 月 15 日閲覧)

・ "The Tenerife crash March 27th, 1977" at 1001crash.com Lessons learnt for aviation safety

<http://www.1001crash.com/index-page-tenerife-lg-2-numpage-1.html> (2011 年 11 月 16 日閲覧)

- 7) ・ PDF 文書 : Aircraft Accident Report, ALPA (Air Line Pilots Association, Engineering and Air Safety, Washington, D.C.), p. 18.

・ "Plane Crash Info, March 1977", p. 18.

<http://www.planecrashinfo.com/cvr770327.html> (2011 年 10 月 20 日閲覧)

- 8) パンナム機のコックピットでの会話

本文で述べた KLM 機のコックピットの会話に続き、次のパンナム機のコックピットでの会話が報告されている。なお、four-letter words があり憚るが、英語原文のまま引用した。左端の数字は時刻である。会話の日本語訳は筆者による。

[Pan Am captain sees landing lights of KLM at approximately 700 meters]

At the same time the following comments were made in the Pan Am cockpit:

1706:32—Captain: Let's get the hell [expletive] out of here. (こんなところ [テネリフェのロス・ロデオス空港] とはさっさとおさらばしよう)

First officer: Yes, he's anxious, isn't he? (ええ、(KLM 機は離陸を) 急いでいるんでしょうね)

Flight engineer: Yeh, after he's held us up for all this time — now he's in a rush. (そう、こんなに長く我々を待たせた後で、今度はあんなに大急ぎで飛ばうとするなんて)

Captain: There he is— look at him! Goddamn... that son-of-a-bitch is coming straight at us! (KLM がそこにいるぜ。あれを見ろ! 畜生、バカやろう、こっちに向かって来るぞ!)

First officer: Get off! Get off! Get off! (どけ! どけ! どけ!)

1706:48—Sound of approaching KLM engines.

1706:50—Impact.

引用先：“Remembering Tenerife” ALPA (Air Line Pilots Association), Washington D.C., August 2000, by Gerard M. Bruggik.

<http://cf.alpa.org/internet/alp/2000/aug00p18.htm> (2011 年 10 月 20 日閲覧)

- 9) Linde C., “The qualitative study of communicative success: Politeness and accidents in aviation discourse”, *Language in Society*, Vol. 17, No. 3, Cambridge, England: Cambridge University Press, 1988, pp. 375-399.
- 10) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *Listening*, 5th ed., Dubuque, IA: Brown & Benchmark, 1996, p. 13.

さらに、This ability to listen is necessary at an early age——especially during a child’s first year of life when everyday exchange between child and caregivers are crucial in helping babies acquire the building blocks of language. ... そしてリスニングに関して、日本では胎教として知られていることにも触れて、While much of this language development occurs in early childhood, it has become clear that language development begins through listening as the fetus develops in the mother’s wombs. ...The fetus hears clearly from the sixth month in uterus and the fetus moves his or her body rhythm to the mother’s speech. A popular technique for pregnant mothers today is to listen to soothing classical music to help the fetus relax and respond to sound and melody. と述べている（同上書、13 ページ）。リスニングはこのように胎児から始まり、その能力は人生を生きていく上において人間の他の能力発展に非常に大きな影響を及ぼす。

- 11) Munter, M., *op.cit.*, p. 154. (注 2)
- 12) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, p. 21. (注 10)
- 13) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, p. 24. (注 10)
- 14) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, pp. 21-25. (注 10)
- 15) 松橋良紀『あたりまえだけどなかなかできない聞き方のルール』、明日香出版社、2009 年、12-13 ページ。
- 16) Nulty, P., “The National Business Hall of Fame”, *Fortune*, 129, 4 April 1994, p. 118.
- 17) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, p. 23. (注 10)
- 18) Atarashi, M., *A Primer for Japanese Business Success*, Tokyo: The Japan Times, 1994, p. 97.

- 19) Benjamin, J. B., *Communication: Concepts and Contexts*, New York: Harper & Row, 1986, pp. 24-33.
- 20) *Ibid.*, p. 24.
- 21) 鎌田正、米山寅太郎『漢語林』、大修館書店、1994年、896ページ。
ただし、「きき耳、盗みぎき」では「聞」を用いるのは、注意して聞かねばならないところを、あたかも自然に耳に入ったということにしているのであろう。
- 22) Benjamin, J. B., *op. cit.*, p. 25. (注 19)
- 23) ・Cherry, E. C., "Some Experiments on the Recognition of Speech, with One and with Two Ears", *The Journal of the Acoustical Society of America*, Vol. 25, No. 5, September, 1953, pp. 975-979.
・「カクテルパーティー効果」、<http://www.right-brain.biz/brain/cocktail.html> (2011年10月10日閲覧)
- 24) Benjamin, J. B., *op. cit.*, p. 26. (注 19)
- 25) 藤田依久子『対人コミュニケーション入門 [上]』、第2版、ナカニシヤ出版、2009年、49ページ。
- 26) Benjamin, J. B., *op. cit.*, pp. 26-31. (注 19)
- 27) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, pp. 69-96. (注 10)
- 28) パラ言語 (paralanguage) に関しては、拙論で詳述した。(「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーションーパラ言語」、『研究年報』、第66号、国際ビジネスコミュニケーション学会、2007年9月、71-83ページ。)
- 29) 動作 (kinesics) に関しては、拙論で詳述した。(「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーションー動作ならびにアイ・コンタクト」、『研究年報』、第65号、国際ビジネスコミュニケーション学会、2006年9月、41-50ページ。)
- 30) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, p. 71. (注 10)
- 31) 伊藤進、前掲書 (注 4)、118ページ。
- 32) 伊藤進、前掲書 (注 4)、118-121ページ。
- 33) Wolvin, A. and C. G. Coakley, *op. cit.*, p. 71. (注 10)
- 34) Mehrabian と Ferris (1967) は、話し手の態度を推測するにおいて、音声、顔 (写真による)、言葉の手がかりとを対比する実験を行った。それによると顔の手がかりが最も影響力があった。この実験を土台に、次のような等式 (equation) を考案した (Mehrabian の等式と呼ばれている)。

話し手の態度の推測 (Inference of Attitudes) = (言葉) 0.07 + (音声) 0.38 + (顔) 0.55
(原文では、 $A_{\text{Total}} = 0.07 A_{\text{Verbal}} + 0.38 A_{\text{Vocal}} + 0.55 A_{\text{Facial}}$)

Mehrabian の等式は、受け取る「(メッセージ) 内容」や「感情の意味」ではなく、「話し手の態度の推測」であり、言葉、音声、顔を対比させ、その割合を示したものである。(Mehrabian, A. and S. R. Ferris, "Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels", *Journal Consulting Psychology*, 31, 3, 1967, pp. 248-252.)

- 35) Birdwhistell, R. L., *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*, Philadelphia, PA: University of Philadelphia Press, 1970, pp. 157-158.

- 36) "Aircraft Accident Report"

- <http://www.skybrary.aero/bookshelf/books/35.pdf> (2011 年 12 月 20 日閲覧)
- http://en.wikipedia.org/wiki/Tenerife_airport_disaster (2011 年 12 月 20 日閲覧)

- 37) "Aircraft Accident Report"

- <http://www.skybrary.aero/bookshelf/books/35.pdf> (2011 年 12 月 20 日閲覧)
- http://en.wikipedia.org/wiki/Tenerife_airport_disaster (2011 年 12 月 20 日閲覧)

- 38) "Dutch comments on the Spanish report"

http://www.project-tenerife.com/engels/PDF/Dutch_comments.PDF (2011 年 12 月 15 日閲覧)