

# ネット上のトラブルを対処するための社会的スキルの傾向に関する研究

石 川 真\*

(平成28年8月30日受付；平成28年11月14日受理)

## 要 旨

本研究では、社会的スキルやコミュニケーションスキルがネット上のトラブルへの対処とどのような関連があるかその傾向を探ることを目的とした。ネット上のトラブルに、個人情報の漏洩に関わること、誹謗中傷・炎上に関わること、嫌がらせ・迷惑行為に関わることの3事例を挙げ、被害者、加害者双方の立場から検討した。その結果、社会的スキルおよびコミュニケーションスキルの高い者の方がネット上のトラブルを対処できると捉えている傾向が強いことが明らかとなった。社会的スキルのうち、下位概念であるトラブル対処スキルとマネジメントスキルがネット上のトラブルへの対処に重要な役割を果たすことが示された。また、コミュニケーションスキルのうち、ネット上のメッセージに対する読解力や伝達力が対面の各能力に比べて優位な者の方がネット上のトラブルに対処できると捉えている傾向が強いことが示された。さらに、社会的スキルやコミュニケーションスキルとネット上のトラブル対処との関連の傾向を踏まえて、情報モラルの指導に関して検討した。

## KEY WORDS

社会的スキル social skill      コミュニケーションスキル communication skill  
情報モラル教育 information moral education      情報教育 information education

## 1. はじめに

内閣府（2016）の全国の10～17歳3641名を対象とした調査によると、インターネットを利用している2743名のうち、何らかの「インターネット上のトラブルや問題行動に関連する行為の経験」のある者が36.0%を占めている。「迷惑メッセージやメールが送られてきたことがある」が17.2%と最も多く、「自分が知らない人や、お店などからメッセージやメールが来たことがある」が12.9%、「インターネットにのめりこんで勉強に集中できなかったり、睡眠不足になったりしたことがある」が11.6%と1割を超えた経験事項が複数挙っている。一方で、ネット上のいじめや誹謗中傷につながる可能性のある「悪口やいやがらせのメッセージやメールを送られたり、書き込みをされたことがある」は2.9%、「悪口やいやがらせのメッセージやメールを送ったり、書き込みをしたことがある」は1.2%であった。また、個人情報の漏洩につながる可能性のある「他人が閲覧できる掲示板等で、自分や他人の情報を書きこんだことがある」は3.1%であった。これらの項目について、性別、年齢別で確認すると、「悪口やいやがらせのメッセージやメールを送られたり、書き込みをされたことがある」は13歳女子で7.4%、17歳女子で5.7%、「悪口やいやがらせのメッセージやメールを送ったり、書き込みをしたことがある」は14歳女子で2.8%、17歳女子で2.4%、「他人が閲覧できる掲示板等で、自分や他人の情報を書きこんだことがある」は16歳女子で7.7%、17歳女子で6.6%という比較的高い数値を示している。これらのトラブルや問題行動の多くは、他者とのコミュニケーションに関わる事項であることが窺える。その一方で、文部科学省（2010a）の調査結果によると、ソーシャルメディアを利用したいじめや誹謗中傷などのトラブルは、被害体験よりも加害体験が多数（84%）を占めている現状が報告されている。したがって、ネット上のトラブルの対処にあたっては、被害者の立場からのみならず、加害者の立場からの効果的な解決策について検討すべきであると考えられる。

ところで、山口（2015）はネット上のトラブルのうち、「炎上は年間200件程度発生しており、その都度大量の批判コメントが書き込まれているにもかかわらず、実際に加担しているのはわずか1.5%である」との結果を示した。その一方で、炎上に伴うリスクを考慮すれば、青少年への情報モラルの指導を充実させることが重要である点を指摘している。すでに初等中等教育においては、現行の学習指導要領において情報モラル教育の指導の重要性が示されており、それを踏まえたさまざまな情報モラル教育の推進のための取り組みが実施されている。たとえば、現行の学習指

---

\*学校教育学系

導要領に対応した「教育の情報化に関する手引き」(文部科学省, 2010b)や「情報モラル教育実践ガイダンス」(国立教育政策研究所教育課程研究センター, 2011)などが作成・配布されている。さらに, 現在ネット利用時の問題となっているネット依存やSNS等のトラブルなどについて指導するための手引き(文部科学省, 2016)や付属の動画コンテンツが公開されている。

情報モラル教育は「情報社会で適正な活動を行うための基になる考え方と態度」(文部科学省, 2008)を育成することであり, トラブルを防ぐことには一定の役割を果たすと考えられる。その一方で, トラブル発生後の対処に関しては必ずしも十分な指導が行われるわけではない。トラブルの当事者になった場合における対処の手立てや解決策を身につけておくことは危機管理という側面から重要であると考えられる。

これまでに石川・平田(2014)は, 一般的な社会的スキルの高い者の方が低い者よりもネット上において良好な対人関係を維持している傾向を明らかにしている。これは, ネット上においても他者との関わりにおいては, 実社会の社会的スキルがきわめて重要であることを意味している。情報モラル教育においては, ネット上というオンライン空間を実社会と区別して指導する傾向が強いが, 実在の他者との関わりが実態であるという視点から解釈すれば, オンライン空間と実社会は一種のシームレスな関係であると捉えるべきだろう。社会的スキルには, コミュニケーションスキルや他者との様々なトラブル対処のスキルも含まれており, ネット上においても重要な役割を果たす可能性があると考えられる。そこで本研究では, ネット上での送り手としての伝達力および受け手としての読解力を含むコミュニケーションスキルや社会的スキルの違いがネット上のトラブル対処にどのような影響を及ぼすかその傾向を探ることを目的とする。とりわけ, 複数のトラブルの対処において, 被害者, 加害者双方の立場から検討する。

## 2. 方法

### 2.1 対象者・時期

質問紙調査は情報教育関連の必修講義科目の受講者である学部生, 大学院生計154名(男78名, 女76名/18~25歳)を対象とした。調査は無記名により, 該当の授業の最終日に実施した。はじめに, 性別について同意しない場合は, 無回答であっても構わないこと, および, 記入された回答は統計処理を行い, 回答用紙は適切に管理, 処理する旨を説明した。

### 2.2 質問紙

質問紙は以下の内容で構成した。(5)の項目作成にあたっては, 石川・平田(2011)の気持ちを伝える表現, 石川(2012)の感情表現に関する質問項目等を参考にした。今回は(1), (5), (6)(a)(b)を分析対象とした。

- (1) 社会的スキル測定の尺度(18項目, 5件法/菊池, 1988)。
- (2) 最も利用頻度の高いネット上のコミュニケーションサービスに関する内容(1項目, 記述式)。
- (3)(2)のサービス利用時に関するコミュニケーションの傾向に関する内容(4項目, 5件法)。
- (4) ネット上のコミュニケーションサービス利用時の表現に関する誤解の経験(2項目, 記述式)。
- (5) ネット上の感情等(喜び, 怒り, 悲しみ, 楽しさ, 共感, 感謝)に関するコミュニケーションの伝達と理解(読解)に関する内容(4項目, 各6表現に関して7件法)。
- (6) オンライン上の復習に関する自由記述ネット上のトラブル3事例(C1: 個人情報の漏洩, C2: 誹謗中傷・炎上, C3: 嫌がらせ・迷惑行為)に対する内容。いずれも, 被害者, 加害者双方の立場からの内容。
  - (a) 各事例のトラブルに遭遇した経験の有無(被害者, 加害者各1項目, 2件法)。
  - (b) 各事例のトラブルへの対処の可・不可(被害者, 加害者各1項目, 2件法)。
  - (c) 各事例のトラブルへの対処に必要な能力や事柄(被害者, 加害者各1項目, 記述式)。

## 3. 結果および考察

### 3.1 社会的スキルおよびコミュニケーションスキルの特徴

社会的スキルの全18項目について合計点を求めた結果, 平均値は58.53, 標準偏差は10.45であった。また, 信頼性係数(クロンバックの $\alpha$ 係数)は $\alpha = .89$ だった。先行研究では, 石川(2015)が大学生・大学院生178名についての調査で $\alpha = .88$ , 平均値は60.25, 標準偏差は9.68が報告されており, 信頼性の高い尺度であり, 今回もほぼ同様の傾向が確認された。

社会的スキルの下位概念を明らかにするために, 18項目による因子分析(主因子法, 固有値1.0以上の4因子を抽

出、バリマックス回転，因子得点の推定）を行った結果，第Ⅳ因子までの累積寄与率は45.26%だった（表1）。因子負荷量が高い項目内容を参考とし，第Ⅰ因子は会話スキル，第Ⅱ因子はトラブル対処スキル，第Ⅲ因子は対人配慮スキル，第Ⅳ因子はマネジメントスキルと命名した。従来の研究では，たとえば菊池（1993）が「問題解決力」「トラブルの処理」「コミュニケーション能力」の3因子を抽出，石川（2014）が「対人関係スキル」「コミュニケーションスキル」「トラブル回避スキル」「問題対処スキル」「マネジメントスキル」「対人配慮スキル」の6因子を抽出した。これらの傾向より，今回は従来の研究と同種の主要な因子が抽出されたと考えられる。

コミュニケーションスキルについては，読解力，伝達力に着目した項目を採用した。読解力は，（i）ネット上の他者の感情等のメッセージに対する理解の程度，（ii）対面と比べた場合におけるネット上の読解力の優位性，伝達力は，（iii）ネット上の他者に感情等のメッセージに対する伝達の程度，（iv）対面と比べた場合におけるネット上の伝達力の優位性について各6種類の表現の結果をまとめた。信頼性係数（クロンバックの $\alpha$ 係数）は順に，（i） $\alpha=.87$ ，（ii） $\alpha=.95$ ，（iii） $\alpha=.89$ ，（iv） $\alpha=.95$ であった。この結果を踏まえ，ネット上のトラブルとの関連を検討するにあたり，（i）～（iv）の4要素のコミュニケーションスキルを指標とすることとした。なお，これらの指標に基づく4要素のコミュニケーションスキル全体の信頼性係数（クロンバックの $\alpha$ 係数）は $\alpha=.68$ であった。

社会的スキルの下位概念として抽出された会話スキル因子と，4要素のコミュニケーションスキルとの関連性について分析した。その結果，（i） $r=.24[t(149)=2.97, p<.01]$ ，（ii） $r=.02[t(148)=0.24, p>.10]$ ，（iii） $r=.22[t(149)=2.79, p<.01]$ ，（iv） $r=-.06[t(149)=0.79, p>.10]$ であった。（i）（iii）に弱い正の相関が見られた一方，（ii）（iv）においては，相関は見られなかった。（i）（iii）はネット上の感情や気持ちの表現の直接的な伝達力や読解力であることから，正の相関関係が見られたと考えられる。一方，（ii）（iv）は，対面とネット上の伝達力や読解力の比較した場合の傾向という各能力の「優位性」に関する指標である。そのため，会話スキルとはやや異なる概念であることから，相関が見られなかったと考えられる。今回の社会的スキルの下位概念として抽出された会話スキルは，基本的な対面における会話スキルであるのに対し，コミュニケーションスキルの4要素は，ネット上におけるより多様なコミュニケーションの側面で構成されている。したがって，今回はコミュニケーションスキルの4要素と会話スキルの類似性と異質性に考慮して解釈する必要がある。

表1 社会的スキルの因子構造

項目	I	II	III	IV	共通性
15 初対面の人に，自己紹介が上手にできますか	.71	.18	.16	.20	.60
10 他人が話しているところに，気軽に参加できますか	.69	.19	.24	.04	.57
5 知らない人でも，すぐに会話が始められますか	.63	.27	.23	.07	.53
13 自分の感情や気持ちを，素直に表現できますか	.53	.30	.12	.11	.40
12 仕事の上で，どこに問題があるのかすぐにみつけることができますか	.26	.56	.30	.12	.48
7 怖さや恐ろしさを感じたときに，それをうまく処理できますか	.17	.54	.04	.25	.38
11 相手から非難されたときにも，それをうまく片付けることができますか	.20	.52	.21	.13	.37
8 気まずいことがあった相手と，上手に和解できますか	.32	.50	.11	.23	.42
6 まわりの人たちとの間でトラブルが起きても，それを上手に処理できますか	.19	.48	.39	.39	.57
14 あちこちから矛盾した話が伝わってきても，うまく処理できますか	.23	.47	.28	.15	.37
3 他人を助けることを，上手にできますか	.31	.07	.59	.33	.56
2 他人にやってもらいたいことを，うまく指示することができますか	.31	.30	.57	.13	.53
1 他人と話していて，あまり会話が途切れない方ですか	.39	.20	.51	-.06	.46
4 相手が怒っているときに，うまくなだめることができますか	.05	.31	.49	.28	.42
17 まわりの人たちが自分とは違った考えをもっているときも，うまくやっていけますか	.08	.19	.05	.62	.43
18 仕事の目標を立てるのに，あまり困難を感じない方ですか	.34	.13	.17	.50	.41
16 何か失敗したときに，すぐに謝ることができますか	.01	.15	.11	.49	.28
9 仕事をするときに，何をどうやったらよいか決められますか	.38	.35	.17	.27	.37
寄与率(%)	14.44	12.43	9.86	8.53	

### 3.2 ネット上のトラブルにおける実態について

今回採用したネット上のトラブル3事例について，被害および加害双方の実態の結果は表2の通りであった。全般的な傾向として，今回採用したネット上のトラブル3事例のうち，1つ以上の被害の経験がある者が25.32%であった。一方で，加害経験者は3.90%に留まった。個々のトラブル事例に着目すると，迷惑行為が最も高く14.47%，個人情報取り扱いのトラブルが11.18%であった。加害実態はいずれも低かった。約4人に3人は今回取り上げたネット上のトラブルには無縁の利用者であるものの，危機管理の面から適切にトラブルに対処できるスキルが求めら



れると考えられる。

内閣府（2016）の調査結果と同様に、加害経験よりも被害経験の方が少ない傾向が示された。また、事例は非常に少ないものの、加害経験として、個人情報情報の漏洩に関わる事項が迷惑行為に比べて多いことも同様の傾向と捉えることができる。内閣府（2016）の調査の対象者と本研究の対象者はほぼ同時代の同世代であることから、これらの傾向は比較的信頼性は高いと考えられる。

ネット上のトラブル3事例について、被害および加害双方の立場において対処が可能（可）か不可能（不可）かについての傾向は表3の通りであった。全般的な傾向として、ネット上のトラブルに遭遇した際、適切に対処できる状況にあるとはいえないと考えられる。このような現状を踏まえれば、危機管理の面から適切にトラブルに対処できる手立てを身につけることは急務の課題と考えられる。今回は各事例の実経験（実被害）件数が非常に少数であることから、トラブルの対処の可・不可の分類にあたっては、経験の有無の条件を除外して、対処できた者と対処できる者を可、対処できなかった者と対処できない者を不可のカテゴリーにそれぞれ含めて分析することとした。

表2 トラブル事例別のネット上のトラブルの被害および加害実態

経験の有無	C1：個人情報		C2：炎上		C3：迷惑行為		3事例のうち1つ以上	
	被害者	加害者	被害者	加害者	被害者	加害者	被害者	加害者
あり	17 (11.18%)	4 (2.65%)	12 (7.89%)	4 (2.63%)	22 (14.47%)	2 (1.32%)	39 (25.32%)	6 (3.90%)
なし	135 (88.82%)	147 (97.35%)	140 (92.11%)	148 (97.37%)	130 (85.53%)	150 (98.68%)	115 (74.68%)	148 (96.10%)

表3 トラブル事例別のネット上のトラブルの被害および加害双方の立場からの対処

対処の分類	C1：個人情報		C2：炎上		C3：迷惑行為		3事例のうち1つ以上	
	被害者	加害者	被害者	加害者	被害者	加害者	被害者	加害者
可	43 (29.86%)	35 (24.48%)	50 (35.21%)	43 (30.28%)	54 (38.30%)	43 (30.50%)	71 (49.31%)	57 (39.86%)
不可	101 (70.14%)	108 (75.52%)	92 (64.79%)	99 (69.72%)	87 (61.70%)	98 (69.50%)	73 (50.69%)	86 (60.14%)

### 3.3 社会的スキルとネット上のトラブル対処について

社会的スキルとネット上のトラブル対処との関連について、社会的スキル全体を独立変数、各事例の対処の可・不可を従属変数として変数増減法によるロジスティック回帰分析を行った。つづいて、社会的スキルの4つの下位概念を独立変数、各事例の対処の可・不可を従属変数として変数増減法によるロジスティック回帰分析を行った。それらの結果は表4にまとめた。なお、今回対象とした独立変数間は最大でVIF=1.04であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。図1および図2には被害者、加害者の立場ごとにトラブル対処の傾向を示した。

社会的スキル全体とネット上のトラブル対処との関連は、いずれのトラブル事例、および被害者、加害者双方の立場においても、有意であった ( $p < .01$ )。さらに、オッズ比が1.80以上であり、社会的スキルの高い者の方が対処できる（対処できた）と捉えている傾向が強いことが明らかとなった。これらの結果より、ネット上のトラブルを対処する上で、社会的スキルの役割は重要であると考えられる。

社会的スキルの4つの下位概念とネット上のトラブル対処との関連は、マネージメントスキルがすべてのトラブル事例、被害者、加害者双方の立場において有意 ( $p < .05$ )、あるいは有意傾向 ( $p < .10$ ) であった。また、トラブル対処スキルは個人情報に関わるトラブルの加害者の立場以外のすべてにおいて有意 ( $p < .05$ )、あるいは有意傾向 ( $p < .10$ ) であった。なお、会話スキルは事例によっては抽出されたがいずれも有意ではなく ( $p > .10$ )、対人配慮スキルは抽出されなかった。

マネージメントスキルおよびトラブル対処スキルはオッズ比がいずれも1.50以上であり、各スキルの高い者の方がトラブルに対処できる（対処できた）と捉えている傾向が強かった。このことより、ネット上のトラブルを対処するために、マネージメントスキルやトラブル対処スキルの役割が重要であると考えられる。トラブル対処スキルは、トラブル発生時に力を発揮する直接的なスキルであることを示しているのに対し、マネージメントスキルは、与えられた条件や環境でより良い選択をし、未然に可能な限りトラブルを回避したり、トラブルを即座に察知できるスキルと考えられる。したがって、トラブルを対処するためには、そのトラブルを解決するための対処が適切になされることはもちろんのこと、不用意にトラブルを招きかねるようなことを未然に防ぐ力が重要であると考えられる。

被害者、加害者の立場の違い、事例の違いに関わらず、重要な役割を果たす社会的スキルの下位概念のスキルはほ

ば同様の傾向を示した。唯一、加害者の立場における個人情報に関わるトラブル対処において、トラブル対処スキルが有意ではなかった。他の傾向を踏まえれば、トラブル対処スキルが重要ではないと早計に結論づけるよりは、今回抽出されたトラブル対処スキル因子は、いわば部分的・限定的なトラブル対処スキルの概念であったと捉えるべきであろう。

表4 トラブル事例別の社会的スキルとトラブル対処に関するロジスティック回帰分析による結果

トラブル事例	社会的スキル	標準偏回帰係数	標準誤差	Wald統計量	p値	オッズ比 [95%信頼区間 下限－上限]
C1：個人情報 被害者	全体	<b>0.69</b>	<b>0.22</b>	<b>3.12</b>	<b>.00 **</b>	<b>2.00 [1.29－3.08]</b>
	I 会話	0.32	0.21	1.52	.13 <i>n.s.</i>	1.36 [0.94－1.97]
	II トラブル対処	0.41	0.20	2.00	.05 *	1.68 [1.13－2.5]
	IV マネージメント	0.56	0.21	2.62	.01 **	1.79 [1.21－2.65]
C1：個人情報 加害者	全体	<b>0.64</b>	<b>0.23</b>	<b>2.79</b>	<b>.01 **</b>	<b>1.89 [1.21－2.96]</b>
	I 会話	0.34	0.21	1.59	.11 <i>n.s.</i>	1.36 [0.91－2.02]
	IV マネージメント	0.62	0.22	2.80	.01 **	1.81 [1.19－2.77]
C2：炎上 被害者	全体	<b>0.69</b>	<b>0.22</b>	<b>3.14</b>	<b>.00 **</b>	<b>1.99 [1.29－3.06]</b>
	I 会話	0.28	0.20	1.45	.15 <i>n.s.</i>	1.32 [0.92－1.88]
	II トラブル対処	0.35	0.20	1.78	.08 †	1.55 [1.06－2.26]
	IV マネージメント	0.47	0.20	2.36	.02 *	1.64 [1.13－2.37]
C2：炎上 加害者	全体	<b>0.61</b>	<b>0.22</b>	<b>2.82</b>	<b>.00 **</b>	<b>1.85 [1.21－2.83]</b>
	II トラブル対処	0.43	0.20	2.10	.04 *	1.64 [1.1－2.44]
	IV マネージメント	0.37	0.20	1.83	.07 †	1.53 [1.05－2.24]
C3：迷惑行為 被害者	全体	<b>0.59</b>	<b>0.21</b>	<b>2.83</b>	<b>.00 **</b>	<b>1.80 [1.2－2.71]</b>
	II トラブル対処	0.60	0.21	2.92	.00 **	1.93 [1.29－2.89]
	IV マネージメント	0.33	0.19	1.72	.09 †	1.50 [1.05－2.15]
C3：迷惑行為 加害者	全体	<b>0.63</b>	<b>0.22</b>	<b>2.86</b>	<b>.00 **</b>	<b>1.87 [1.22－2.87]</b>
	II トラブル対処	0.45	0.21	2.20	.03 *	1.70 [1.14－2.54]
	IV マネージメント	0.44	0.21	2.13	.03 *	1.64 [1.11－2.41]

† :  $p < .10$  \* :  $p < .05$  \*\* :  $p < .01$  *n.s.* :  $p > .10$

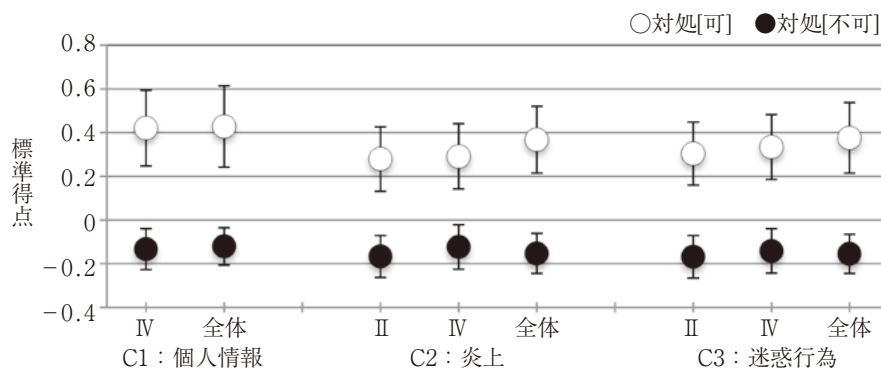


図1 被害者の立場におけるトラブル対処の可・不可の社会的スキルの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す

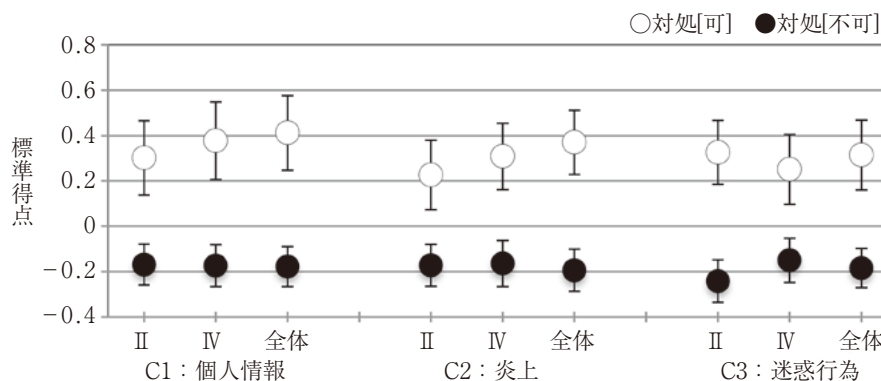


図2 加害者の立場におけるトラブル対処の可・不可の社会的スキルの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す

### 3.4 コミュニケーションスキルとネット上のトラブル対処について

コミュニケーションスキルとネット上のトラブル対処との関連について、コミュニケーションスキル全体を独立変数、各事例の対処の可・不可を従属変数として変数増減法によるロジスティック回帰分析を行った。つづいて、4要素のコミュニケーションスキルを独立変数、各事例の対処の可・不可を従属変数として変数増減法によるロジスティック回帰分析を行った。それらの結果は表5にまとめた。また、有意、有意傾向であったスキルについて、被害者、加害者の立場ごとに図3、図4に示した。なお、今回対象とした独立変数間には最大でVIF=2.30であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。

表5 トラブル事例別のコミュニケーションスキルとトラブル対処に関するロジスティック回帰分析による結果

トラブルの事例	コミュニケーションスキル	標準偏回帰係数	標準誤差	Wald統計量	p値	オッズ比 [95%信頼区間 下限－上限]
C1：個人情報被害者	全体	0.59	0.20	2.91	.00 **	1.80 [1.21－2.67]
	(i)読解力	0.38	0.23	1.65	.10 †	1.59 [1.03－2.46]
	(ii)読解力の優位性	0.46	0.19	2.36	.02 *	1.69 [1.16－2.45]
C1：個人情報加害者	全体	0.52	0.21	2.50	.01 *	1.67 [1.12－2.51]
	(i)読解力	0.39	0.24	1.60	.11 n.s.	1.57 [0.98－2.5]
	(iv)伝達力の優位性	0.34	0.21	1.67	.10 †	1.51 [1.01－2.25]
C2：炎上被害者	全体	0.63	0.20	3.14	.00 **	1.87 [1.27－2.77]
	(i)読解力	0.31	0.21	1.45	.15 n.s.	1.49 [1－2.22]
	(ii)読解力の優位性	0.50	0.19	2.61	.01 **	1.73 [1.2－2.5]
C2：炎上加害者	全体	0.49	0.19	2.53	.01 *	1.63 [1.12－2.39]
	(i)読解力	0.30	0.22	1.37	.17 n.s.	1.46 [0.96－2.21]
	(ii)読解力の優位性	0.39	0.19	2.07	.04 *	1.57 [1.09－2.26]
C3：迷惑行為被害者	全体	0.49	0.19	2.62	.01 **	1.64 [1.13－2.36]
	(ii)読解力の優位性	0.48	0.18	2.66	.01 **	1.62 [1.14－2.32]
C3：迷惑行為加害者	全体	0.63	0.20	3.10	.00 **	1.88 [1.26－2.81]
	(iii)伝達力	0.32	0.20	1.62	.11 n.s.	1.5 [1.03－2.18]
	(iv)伝達力の優位性	0.46	0.20	2.29	.02 *	1.68 [1.15－2.47]

† :  $p < .10$  \* :  $p < .05$  \*\* :  $p < .01$  n.s. :  $p > .10$

コミュニケーションスキル全体とネット上のトラブル対処との関連は、いずれのトラブル事例、および被害者、加害者双方の立場において、有意であった ( $p < .05$ )。さらに、オッズ比が1.63以上であり、コミュニケーションスキルが高い者の方が対処できる(対処できた)と捉えている傾向が強かった。このことより、ネット上のトラブル対処にコミュニケーションスキルは非常に重要な役割を果たすと考えられる。

コミュニケーションスキルの4つの要素とネット上のトラブル対処との関連は、事例、立場の違いで異なった。また、すべてのケースにおいて共通して抽出、有意であるスキルはなかった。(ii)読解力の優位性は複数の事例において有意 ( $p < .05$ ) であることが示された。(iv)伝達力の優位性は加害者の立場のみに抽出され、有意 ( $p < .05$ ) あるいは有意傾向 ( $p < .10$ ) であった。一方、(i)読解力は複数の事例で抽出されたものの、被害者の立場における個人情報の漏洩トラブルのみに有意傾向 ( $p < .10$ ) であった。なお、(iii)伝達力は1事例で抽出されたものの、有意ではなかった ( $p > .10$ )。

複数の事例で有意あるいは有意傾向であった要素の(ii)読解力の優位性、(iv)伝達力の優位性のオッズ比は1.51以上であり、各コミュニケーションスキルの高い者の方が各トラブルに対処できる(対処できた)と捉えている傾向が強かった。4つの要素のうち、これらの2要素はネット上と対面の読解力や伝達力を比較した際の相対的なスキルであり、ネット上の各スキルの優位な状態の程度の指標である。この優位な状態が高いということは、ネット上でのコミュニケーションに対しての自信の強さや不安感の低さという心理的な側面のポジティブな傾向と考えられる。したがって、トラブルというかなり心理的負荷が強い状況においては、その場を上手に切り抜ける振る舞い(対処)のために、この「優位性」が高いということが功を奏すると考えられる。なお、(i)読解力は、限られた事例、立場ではあるものの、直接的なコミュニケーションスキルがトラブル対処に重要な役割を果たす可能性があることを示唆している。

被害者、加害者の立場での傾向は、(iv)伝達力の優位性は加害者の立場でのみ有意 ( $p < .05$ ) あるいは有意傾向 ( $p < .10$ ) であるのに対し、被害者の立場においては、(ii)読解力の優位性が有意 ( $p < .05$ ) であるケースが多く示

された。すなわち、トラブルに対して最適な対処を遂行するにあたっては、その立場によって異なるスキルが重要であると考えられる。

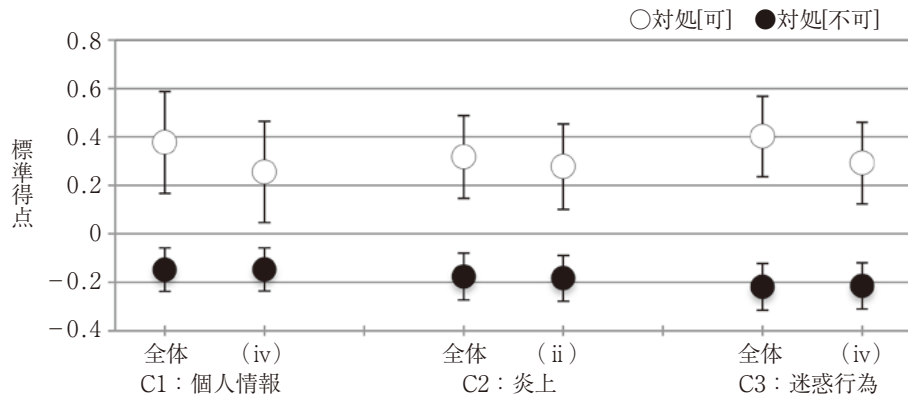


図3 加害者の立場におけるトラブル対処の可・不可によるコミュニケーションスキルの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す

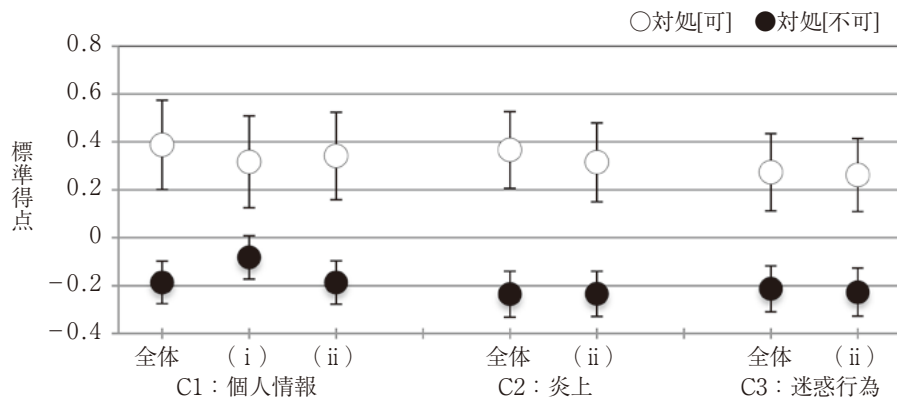


図4 被害者の立場におけるトラブル対処の可・不可によるコミュニケーションスキルの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す

### 3.5 総合的考察

社会的スキルおよびコミュニケーションスキルの高い者の方がネット上のトラブルにおいて、対処できると捉える傾向が強いことが明らかとなった。また、社会的スキルの下位概念であるトラブル対処スキルとマネジメントスキル、コミュニケーションスキルの要素である対面と比較した場合の読解力や伝達力の「優位性」がネット上のトラブルに対処できると捉える傾向が強いことが示された。

社会的スキルの各尺度は、日常生活（「実社会」）における他者との関わりについて複数の項目で構成されている。また、下位概念として抽出されたトラブル対処スキルにおける因子負荷量の高い項目は、「12.仕事の上で、どこに問題があるのかすぐにみつけることができますか」「7.怖さや恐ろしさを感じたときに、それをうまく処理できますか」であった。マネジメントスキルにおける負荷量の高い項目は、「17.まわりの人たちが自分とは違った考えをもっている、うまくやっていますか」「18.仕事の目標を立てるのに、あまり困難を感じない方ですか」であった。今回の結果は、「実社会」において他者とのトラブルやマネジメントが適切にできるこれらのスキルが高い者は、「オンライン空間」における同様のケースでも適切な対処が可能であることを示唆している。

一方、今回のコミュニケーションスキルはネット上に限定したものであるが、喜怒哀楽という感情表現、共感や感謝という気持ちの表現を対象としている。これらの表現はトラブル対処において求められているコミュニケーションスキルというよりは、ネット上の他者との関わりにおいて、良好な関係を築くために必要なスキル、あるいは一般的なコミュニケーションスキルと解釈することが適切であると考えられる。こうしたスキルの高い者が、トラブルに対処できると捉える傾向が強いということは、当事者同士で上手に交渉するような高度なコミュニケーションスキルの必要性を否定するものではないが、一般的なコミュニケーションスキルがトラブル対処においても重要な役割を担っ



ていることを示唆している。「優位性」については、コミュニケーションを支える心理的側面であると捉えることができる。トラブル事態においては、心理的に不安定な状態であることが想定されるため、こうした側面がトラブル対処に寄与する可能性があると考えられる。

今回のこれらの傾向を踏まえて、これからの情報モラルの指導のあり方について検討したい。情報モラル教育は「情報社会で適正な活動を行うための基になる考え方と態度」（文部科学省，2008）を育成することであり，トラブルの被害者や加害者にならないための指導が前提である。また，擬似的な体験や，考えさせる学習活動も重視されているものの，危機管理としてのトラブル対処における指導は必ずしも十分とはいえない。今後もさらに情報モラルの充実化が推進されると考えられるが，今回の対処できない者が多いという傾向を踏まえると，情報モラル教育の枠組みを捉え直すことが肝要であると考えられる。

ネット上のトラブルに適切に対処できるようにするために，社会的スキルや一般的なコミュニケーションスキルの育成を検討する場合，情報モラル教育で取り組む必然性はない。仮に，ネット上に関わるコミュニケーションスキルを育成するならば，情報モラル教育以外の情報教育にもその役割はある。表現力という観点で捉えれば，学習指導要領で重視されている「言語活動の充実」の指導や，情報活用能力の育成と位置づけて検討すれば良いであろう。また，社会的スキルの育成は道徳や特別活動などで従来から指導が行われていると考えられる。したがって，ネット上のトラブル対処という一見情報モラル教育内の課題とその指導と捉えがちな事象は，情報モラル教育以外の情報教育や教科や特別活動，生活指導など多岐に関連しているという視点が不可欠である。トラブルを適切に対処できることがどのようなスキルと関連し，どのように育成すべきかを俯瞰することが，結果的に情報モラルの指導の充実化につながると考えられる。また，社会的スキルやコミュニケーションスキルがネット上のトラブルへの適切な対処に重要な役割を果たすことを踏まえ，これらのスキルを育成するためのモデルカリキュラムを情報モラル教育の枠を超えて提案していくことも重要であると考えられる。

#### 4. おわりに

本研究では，社会的スキルやネット上での送り手としての伝達力および受け手としての読解力を含むコミュニケーションスキルとネット上のトラブルの対処にどのような関連がみられるか，その傾向を探ることを目的とした。ネット上のトラブルは個人情報漏洩，誹謗中傷・炎上，嫌がらせ・迷惑行為の3事例を挙げ，それぞれ被害者，加害者双方の立場から検討し，以下の傾向が示された。

- (1) ネット上のトラブル3事例，被害者，加害者双方の立場のすべてにおいて，社会的スキルの高い者の方が対処できると捉えている傾向が強いことが明らかとなった。さらに，社会的スキルの下位概念に着目したところ，トラブル対処スキルおよびマネジメントスキルの高い者はネット上のトラブルにおいて，対処できると捉えている傾向が強いことが示された。
- (2) ネット上のトラブル3事例，被害者，加害者双方の立場のすべてにおいて，コミュニケーションスキルの高い者はネット上のトラブルに対処できると捉えている傾向が強いことが明らかとなった。コミュニケーションスキルの4要素に着目したところ，対面と比較した場合の読解力が優位である者は，被害者の立場においてトラブルに対処できる傾向が強いことが示された。対面と比較した場合の伝達力が優位である者は，加害者の立場の一部のトラブルにおいて対処できると捉えている傾向が強いことが示された。

今回はネット上のトラブルとして3事例を取り上げたが，トラブルの違いによって，社会的スキルの下位概念は同様のスキルが重要な役割を果たしているのに対し，コミュニケーションスキルの4要素については，やや異なる傾向が示された。また，トラブル対処に関連の見られないスキルも明らかとなった。したがって，今回対象としなかった社会的スキルの下位概念やコミュニケーションの要素に焦点を当てつつ，今回取り上げなかったトラブルの事例にも着目して，どのようなスキルがネット上のさまざまなトラブル対処に有効であるかを明らかにしていくことが課題である。さらに，トラブル対処のプロセスについても着目し，トラブルの適切で効果的な問題解決とスキルとの関連性を探ることも検討していく必要がある。

#### 文献

- 石川 真（2012）感情表現を伝えるテキストメッセージの特徴に関する研究．上越教育大学研究紀要，31，9-17。  
 石川 真（2014）社会的スキルの違いがネットワーク上の他者との関わり方に及ぼす影響．上越教育大学研究紀要，33，11-19。



- 石川 真（2015）ネット上のコミュニティへの関与の違いが他者とのつながり方に及ぼす影響. 上越教育大学研究紀要, 34, 25-33.
- 石川 真・平田乃美（2011）感情や気持ちを伝えるメッセージの送受信者における相手の存在感. 日本社会心理学会第52回大会発表論文集, 268.
- 石川 真・平田乃美（2014）ネットコミュニティへの関与の違いに着目した他者とのつながりの傾向. 日本社会心理学会第55回大会発表論文集, 352.
- 菊池章夫（1988）『思いやりを科学する：向社会的行動の心理とスキル』. 川島書店.
- 文部科学省（2008）「第3章 教育課程の編成及び実施 第5節 教育課程実施上の配慮事項 9 情報教育の充実, コンピュータ等や教材・教具の活用」, 『小学校学習指導要領解説 総則編』, 78-82.  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/micro\\_detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2009/06/16/1234931\\_001.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/__icsFiles/afieldfile/2009/06/16/1234931_001.pdf)  
（最終検索日2016年8月17日）
- 文部科学省（2010a）平成21年度 青少年を取り巻く有害環境対策の推進 青少年が利用するコミュニティサイトに関する実態調査報告書.  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/seisyounen/houshin/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2010/06/24/1295040\\_01.pdf](http://www.mext.go.jp/a_menu/seisyounen/houshin/__icsFiles/afieldfile/2010/06/24/1295040_01.pdf) （最終検索日2016年8月17日）
- 文部科学省（2010b）『教育の情報化に関する手引』. 開隆堂出版株式会社.
- 文部科学省（2016）文部科学省委託 情報モラル教育推進事業「情報モラルに関する指導の充実に資する調査研究」情報化社会の新たな問題を考えるための教材～安全なインターネットの使い方を考える～指導の手引き.  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2016/06/07/1368445\\_2.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/__icsFiles/afieldfile/2016/06/07/1368445_2.pdf) （最終検索日2016年8月17日）
- 国立教育政策研究所教育課程研究センター（2011）情報モラル教育実践ガイダンス.  
<http://www.nier.go.jp/kaihatsu/jouhoumoral/guidance.pdf> （最終検索日2016年8月17日）
- 内閣府（2016）平成27年度 青少年のインターネット利用環境実態調査.  
[http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h27/jittai\\_html/index.html](http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h27/jittai_html/index.html) （最終検索日2016年8月17日）
- 山口真一（2015）実証分析による炎上の実態と炎上加担者属性の検証. 情報通信学会誌, 33(2), 53-65.

## 付記

本研究はJSPS科研費15K01751（基盤研究(C)）「デジタルネイティブのネット上の対人関係スキルを育成するための基礎的研究」の助成を受けたものである。

# A study of the relationship between social skills and the ability to cope with online trouble

Makoto ISHIKAWA \*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the relationship between social skills and coping adequately with troubles in online networks. This study was especially concerned with coping with three familiar trouble cases from the victim's or offender's point of view, and in which the objects of trouble involved leakage of personal information, flaming, and harassment. Four factors were extracted about social skills and four elements relating to communication skills. Analysis was conducted to determine how troubles affected types of social skills factors and communication skills factors.

The results showed higher social skills related to coping with all three troubles in online networks, from both victim's and offender's points of view. Higher troubleshooting skills and management skills relating to social skills factors led to coping with all three troubles appropriately. Higher communication skills related to coping with all three troubles in online networks appropriately, from both the victim's and the offender's points of view. Superior ability skills in sending messages led to coping with all three troubles appropriately.

---

\* School Education