

# オンライン上の情報発信に着目したコミュニケーションスキルに関する研究

石川 真\*

(平成29年8月31日受付；平成29年11月21日受理)

## 要 旨

本研究では、オンライン上のコミュニケーションスキルが社会的スキルや基本スキルとどのような関連があるかを探り、さらにオンライン上の情報発信における振る舞い等にもどのような影響を及ぼしているかを明らかとすることを目的とした。その結果、オンライン上のコミュニケーションスキルを測定する尺度は因子分析により5因子が抽出され、基本スキルおよび社会的スキルが高い者は、低い者よりもオンライン上のコミュニケーションスキルが高い傾向であることが明らかとなった。オンライン上の情報発信に関わる振る舞いについては不適切な7ケースを取り上げたが、全般的に振る舞いの頻度は抑制傾向が強く、トラブルの可能性は強く意識されており、対人関係へ悪影響を及ぼす認識である傾向が示された。オンライン上のコミュニケーションスキルの違いに着目して分析した結果、一部のケースではあるものの、スキルの高い者の方が低い者よりも不適切な振る舞いが多い傾向、トラブルの可能性が低いと認識している傾向が示された。オンライン上のコミュニケーションスキルの各構成概念と情報発信に関わる振る舞いの関連について分析したところ、感情的表出、記号化などの構成概念と関連が見られた。最後にこれらの結果を踏まえ、オンライン上のコミュニケーションスキル育成のための効果的な情報モラル指導のあり方について考察した。

## KEY WORDS

オンラインコミュニケーション online communication 社会的スキル social skills  
基本スキル basic skills 情報モラル教育 information moral education

## 1. はじめに

総務省情報通信政策研究所(2017)の調査によると、コミュニケーション系メディアの利用時間のうち、10代のソーシャルメディアの1日の利用時間は平日で47.1%、平均125分、休日に至っては51.4%、188.1分という状況であることが明らかとされた。ソーシャルメディアがコミュニケーション手段の主流であるということだけでなく、多くの時間をこれらの手段に没頭している傾向が明らかとなっており、他の年代(20代~60代)と比較しても顕著である。オンライン上では対面コミュニケーションと比べて匿名性が高く、相手の非言語的な情報が欠如することにより、誹謗中傷などの言動、炎上(flaming)が生じやすい(Sproull and Kiesler, 1991)という問題が指摘されているが、利用増加に伴い、オンライン上のコミュニケーションに関わるさまざまなトラブルに遭遇する危険性は高まる。ネットいじめ(cyber bullying)の増加(Campbell, 2005)や、短文投稿サービスのTwitterにおける炎上(水沼ら, 2013)などの対処は喫緊の課題である。学校ではそうした課題解決に向けた情報モラル教育の関心は非常に高く、教員の指導力についても比較的高い水準を示している(文部科学省, 2016a)。

文部科学省国立教育政策研究所(2011)は「すべての小・中学校で、すべての先生が指導するために」情報モラル教育の進め方に関する冊子を作成し公表した。この中で、情報モラル教育の内容は情報社会の倫理、法の理解と遵守、公共的なネットワーク社会の構築、安全への配慮、情報セキュリティの5つの分野で構成されていることが示されている。さらに、それぞれの指導事項が学校種・学年という発達段階に応じた適切な指導事項も提示されており、無理なく指導ができるモデルカリキュラムが提供されている。このカリキュラムは、平成18・19年度文部科学省委託事業「情報モラル等サポート事業」において作成・公表され(社団法人日本教育工学振興会, 2007)、現在では文部科学省(2016b)が公開した情報化社会の新たな問題を考えるための教材等においても採用されており、情報モラルの指導におけるスタンダードなカリキュラムと位置づけられている。また、JNK4・P検協会(2012)は現行(平成20年3月告示, 高等学校は平成21年3月告示)の学習指導要領における情報教育のカリキュラム体系を整理した情報活用能力育成モデルカリキュラムを公開しており、情報社会に参画する態度のカテゴリーにおいて情報モラルの指導内容が示さ

\*学校教育学系

れている。このような取り組みがなされる一方で、文部科学省(2017)は2015年度に実施された国内の高校生の情報活用能力に関する調査結果より、情報の発信・伝達の際に、他者の権利(肖像権や著作権)を踏まえて適切に対処することに課題がある点を指摘した。また、同調査内の学校における情報活用能力に関する取り組みの結果において、情報モラルや情報セキュリティに関する取り組みは多くの学校で実施されているのに対し、情報活用能力の育成を目指した教育活動の活性化の取り組みは少ないことが示された。文部科学省(2006)において示された情報活用能力の3観点(情報活用の実践力、情報の科学的な理解、情報社会に参画する態度)8要素は、「3観点相互の関係を考え、児童生徒の発達段階に応じバランスよく身に付けさせることが重要である」と指摘されている。したがって、オンライン上のコミュニケーションに関わるトラブル対処については、情報モラル(情報社会に参画する態度)を中心としつつ、情報の発信・伝達に関わる情報活用の実践力と連携しながらバランス良く体系的に情報活用能力を育成していくことが極めて重要であると捉えることができる。

ところで、小川(2010)は円滑な対人関係を営む対人コミュニケーションにとって、送り手の記号化スキルは非常に重要な要因の一つであると指摘しており、オンライン上における情報の発信・伝達の傾向を探ることは、諸課題の解決に向けた鍵を握る側面と考えられる。たとえば、水沼ら(2013)はTwitterの利用者の行動規範を明らかとするために、実際の行動と比較し、その傾向を探っている。情報発信の不適切な行動の傾向が示されることにより、情報モラルの指導に有用な知見が得られているものの、Twitterに限定されており、様々なコミュニケーション系ツールでの検証が必要であると考えられる。

一方、石川(2014)は社会的スキルの高い者の方が低い者よりもオンライン上において他者と良好な関わり方をしていく傾向を明らかとした。これらの結果より、オンライン上において良好で円滑な対人関係を構築・維持するためには、社会的スキルやコミュニケーションスキルが重要であると考えられる。また、石川・平田(2016)はコミュニケーションスキルの高い者の方が低い者よりもオンライン上のトラブルに対処できる傾向を明らかとした。ただし、規範意識と振る舞いの関係性を社会的スキルの視点で検討した出口・吉田(2005)によると、大学の授業における私語について、私語に対して高い規範意識を持ち、なおかつ、社会的スキルが高い者であっても、私語を抑制できていない可能性を明らかとした。このような結果を踏まえ、社会的スキルの傾向をより慎重に検証していく必要があると考えられる。また、石川(2014)、石川・平田(2016)において指摘されたコミュニケーションスキルは、堀毛(1994)が示した記号化、解読、統制の3次元の概念で構成される対人コミュニケーション全般に関わる能力(基本スキル)と比較すると、コミュニケーションスキルの一部のみが対象であり、多面的に検証していく必要がある。ただし、堀毛(1994)の基本スキルもオンライン上特有のコミュニケーションの側面については包含されているとは言えない。

そこで本研究では、オンライン上の固有の概念を含むコミュニケーションスキルの特性に焦点を当て、日常の社会的スキルや基本スキルとオンライン上のコミュニケーションスキルとの関連性についてその傾向を探る。その上で、オンライン上のコミュニケーションスキルが情報発信に関わる、特に不適切な振る舞いにどのような影響を及ぼすか明らかとすることを目的とした。さらにそれらの結果を踏まえて、情報モラルの指導のあり方について検討する。

## 2. 方法

### 2.1 対象者・時期

質問紙調査は情報教育関連の講義科目の受講者である学部生と大学院生計158名(男80名、女77名、無記名1名/18~24歳)を対象とし、回答の負担を考慮し、3回に分けて(3週に渡って授業時間内に)実施した。なお、個人内の相互の回答を紐づけるために、質問紙の端に学籍番号を記入させたが、個人情報、データは適切に処理・管理する旨を口頭で説明した。

### 2.2 調査内容

調査内容は以下の6つの内容で構成した。各回の調査内容の内訳は、第1回調査が(1)(2)、第2回調査が(3)(4)、第3回調査が(5)(6)(7)だった。本研究ではこのうち(2)(3)(4)(5)を分析対象とした。

- (1) オンライン上のコミュニケーションにおける印象に関する内容(12項目、5件法)。
- (2) 菊池(1988)の社会的スキル測定の尺度(18項目、5件法)。
- (3) 堀毛(1994)の基本スキルを測定する尺度(ENDE2)(15項目、5件法)。
- (4) オンライン上の情報伝達に関わる下記7ケースに対してのa.振る舞いの程度(頻度)、b.トラブルの可能性の高さの認識、c.対人関係へ及ぼす悪影響の認識(5件法)。

ケース：C1.相手からのメッセージに反応しないこと，C2.嘘やデマを相手に伝えること，C3.相手に第三者の悪口を伝えること，C4.相手にメッセージを早く返信するよう求めること，C5.相手に第三者の秘密を伝えること，C6.その場の雰囲気や，相手を不快にさせる発言をすること，C7.相手の個人情報(写真を含む)を相手に許可なく一般公開すること。

- (5) 堀毛(1994)の尺度を参考として作成したオンライン上のコミュニケーションスキル(以下OCスキルと呼ぶ)を測定する尺度(18項目，5件法，項目内容は表1を参照)。
- (6) オンライン上の情報伝達に関わる下記の不適切な行為7事象において，a.自分自身，b.親しい友人，c.面識のない他人の各主体が振る舞うことの不適切度(4件法)。

ケース：E1.著名人の不祥事に対する悪口，E2.万引きの現場を公開，E3.未成年の飲酒を公開，E4.面識のない人の容姿や振る舞いに対するからかい，E5.不正確な情報を拡散，E6.ふざけて間違った情報を発信，E7.店の悪口。

- (7) (6)に示したケースに類する事件のニュース報道に対しての既知の程度(1問，5件法)。

### 3. 結果および考察

#### 3.1 オンライン上のコミュニケーションスキルの傾向

堀毛(1994)が作成した対人コミュニケーション全般に関わる基本スキルを測定する尺度(ENDE2)15項目を参考とし，OCスキルに適した固有の項目を追加した全18項目を作成した(表1参照)。18項目の平均は3.38，標準偏差は0.47であった。また，信頼性係数(クロンバックの $\alpha$ 係数)は $\alpha = .83$ であり，内的整合性は比較的高かった。

表1 OCスキルの因子構造

項目	I	II	III	IV	V	共通性
8 メッセージには書かれていない相手の本音がなんとなくわかる方だ	.68	.19	.12	.09	.04	.52
14 メッセージから相手が自分のことをどう思っているか読みとることができる	.64	.43	.15	.02	.18	.65
11 メッセージから相手が嘘をついていることがわかる方だ	.53	.12	.21	.11	.06	.36
17 前後のメッセージの流れから相手のちょっとした気持ちの変化がわかる方だ	.52	.06	.19	.47	.13	.54
16 相手に自分の主張を遠まわしの表現で正確に伝えることができる方だ	.45	.04	.03	.26	.17	.30
1 文字で自分の気持ちを正確に相手に伝えることができる	-.02	.88	-.02	.22	.16	.84
2 相手のメッセージから気持ちを読みとることができる	.27	.60	-.03	.19	-.02	.47
7 感情を正確に文字で表現することができる	.32	.57	.15	.06	.08	.46
12 書くべきでないメッセージを送ってしまいがちだ	-.05	.00	.75	-.09	-.08	.58
9 抑えているつもりでも，気持ちがメッセージに現れる	.15	.15	.68	.25	.01	.57
3 感情や気持ちが高ぶると衝動的にメッセージを送る方だ	.02	.11	.51	.45	.11	.49
6 相手に送ったメッセージについて後悔してしまうことがよくある	.24	-.16	.48	.05	.06	.32
5 メッセージの届く頻度や間合いから相手の気持ちがわかる	.22	.27	.12	.53	.08	.43
4 メッセージのやり取りをうまくすすめることができる方だ	.18	.43	-.02	.50	.05	.47
18 メッセージのやり取りに夢中になってしまう方だ	.07	.18	.45	.47	.11	.48
13 自分の気持ちや感情を文字以外(絵文字，記号，スタンプなど)で表現することができる方だ	.28	.17	.04	-.05	.94	.99
10 文字以外(絵文字，記号，スタンプなど)をうまく使って表現することができる	.16	.04	.02	.31	.62	.51
15 相手の言うことが気に入らなくても相手に送るメッセージにはそのことを表さないでいられる方だ	.35	.05	-.14	.02	.17	.17
寄与率(%)	12.20	11.57	10.53	8.46	8.09	

全18項目による因子分析(最尤法，固有値1.0以上の5因子を抽出，バリマックス回転，回帰法による因子得点の推定)を行った結果，第5因子までの累積寄与率は50.86%であった。因子負荷量の高い項目内容を参考とし，第I因子を解説，第II因子を記号化，第III因子を感情的表出，第IV因子を推察，第V因子を非文字表現と命名した。第I，II，IV，V因子については，それらの因子負荷量の高い項目内容より，OCスキルの高さにつながると考えられるポ

ジティブな因子である。一方、第Ⅲ因子は「書くべきでないメッセージを送ってしまいがちだ」、「抑えているつもりでも、気持ちがメッセージに現れる」など、OCスキルの高さには相反すると考えられるネガティブな因子であるが、今回は因子負荷量も負の値を示しておらず、OCスキルの高い者の方がこうした感情表現をする傾向が強いことが示された。

基本スキルのENDE2を外的基準としてOCスキルの傾向を検討した。ENDE2全15項目の平均は3.59、標準偏差は0.41であった。信頼性係数(クロンバックの $\alpha$ 係数)は $\alpha = .75$ であり、内的整合性はおおむね高い傾向を示した。ENDE2の平均以上の者を基本スキル上位群(EH群)、平均未満の者を基本スキル下位群(EL群)とし、OCスキル全項目の平均についてt検定を行った。その結果、EH群の方がEL群よりも有意に高かった( $t(158) = 2.58, p < .05, d = .41$ )。続いて、OCスキルの因子ごとにt検定を行った結果(図1(a)参照)、第Ⅰ因子においてEH群がEL群よりも有意に高かった( $t(158) = 2.22, p < .05, d = .35$ )。また、第Ⅳ、Ⅴ因子においてEH群がEL群よりも高い有意傾向が示された(Ⅳ： $t(158) = 1.96, p < .10, d = .31$ ／Ⅴ： $t(158) = 1.74, p < .10, d = .28$ )。以上より、第Ⅰ因子(解読)、第Ⅳ因子(推察)、第Ⅴ因子(非文字表現)については、通常のコミュニケーションスキルの高い者は低い者に比べて、オンライン上のコミュニケーションを円滑に行えとえられる。このうち、第Ⅴ因子(非文字表現)は絵文字、記号、スタンプなど、通常のコミュニケーションでは用いられない表現スキルの側面である。通常の対面コミュニケーションでは、言語(verbal)だけでなく、非言語(nonverbal)を媒介してなされる点を踏まえると、絵文字、記号、スタンプなどの非文字の表現については、非言語的表現に近い特徴があるのかも知れない。一方で、第Ⅱ因子(記号化)、第Ⅲ因子(感情的表出)については有意差が見られなかった( $p > .10$ )。すなわち、オンライン上の記号化や感情的表出は、通常のコミュニケーションスキルには含まれないスキル側面と捉えることができる。また、これらの因子は主としてコミュニケーションにおける送り手(発信者)のスキルに該当する。オンラインコミュニケーションでは通常のコミュニケーションでは用いられない文字(文章)による発信(表現)が主であり、同じ言語的コミュニケーションであるものの、口頭での発信とは異なるスキルとして捉える必要があると考えられる。

つづいて、社会的スキルを外的基準としてOCスキルの傾向をENDE2と同様の手続きで検討した。社会的スキル全18項目の平均は3.33、標準偏差は0.47(合計の平均は59.95、標準偏差は8.54)だった。信頼性係数(クロンバックの $\alpha$ 係数)は $\alpha = .86$ であり、内的整合性は高い傾向を示した。たとえば石川(2017)によると大学生を対象として実施した調査においては $\alpha = .83$ 、平均値58.98、標準偏差9.24であり、今回もほぼ同様の傾向が示されたことから信頼性の高い指標と考えられる。

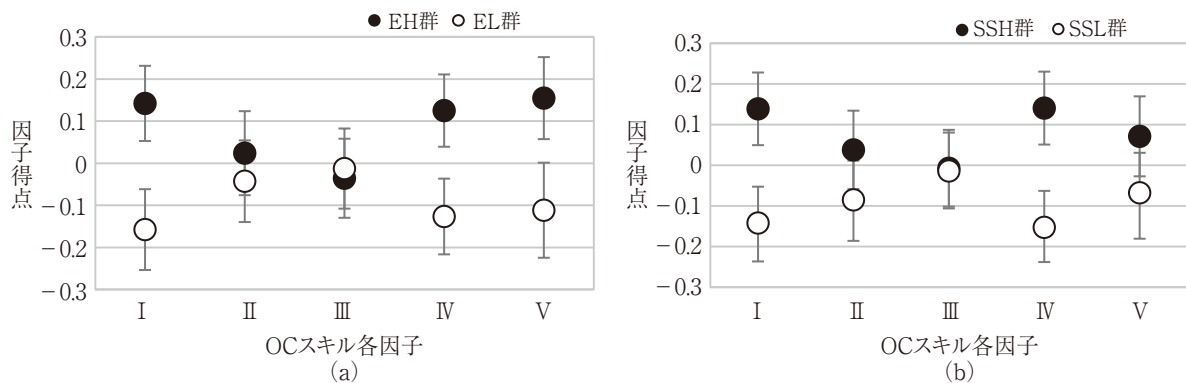


図1 (a)基本スキルおよび(b)社会的スキルの違いによるOCスキルの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す

社会的スキルの平均以上の者を社会的スキル上位群(SSH群)、平均未満の者を社会的スキル下位群(SSL群)とし、OCスキル全項目の平均についてt検定を行った結果、SSH群の方がSSL群よりも有意に高かった( $t(158) = 2.81, p < .01, d = .45$ )。OCスキルの因子ごとにt検定を行った結果(図1(b)参照)、第Ⅰ、Ⅳ因子においてSSH群がSSL群よりも有意に高かった( $t(158) = 2.08, p < .05, d = .33$ ／Ⅳ： $t(158) = 2.28, p < .05, d = .36$ )。大坊(2006)によると社会的スキルは、円滑な対人関係を築く心理的な働きを表す概念である。さらに、その構成要因はコミュニケーション、メタコミュニケーションなどが挙げられている(大坊, 1998)。このように、社会的スキルはコミュニケーションスキルに多大な影響を及ぼす側面であると考えられるが、今回は第Ⅰ因子(解読)、第Ⅳ因子(推察)において、社会的スキルの高い者の方が円滑にオンライン上のコミュニケーションを行える傾向が示された。この解読と推察の各因子の主たる要素は、コミュニケーションにおける受け手(受信者)としてのスキルの側面と考えられる。一方で有意差が

見られなかった( $p>.10$ ), 第Ⅱ因子(記号化), 第Ⅲ因子(感情的表出), 第Ⅴ因子(非文字表現)の各因子は, 主としてコミュニケーションにおける送り手(発信者)のスキルに該当するものである。この傾向は基本スキルとOCスキルとの関連とも類似しており, 通常の対面での社会的スキルには該当しないオンラインコミュニケーション固有のスキルの特徴であることを示唆していると考えられる。

### 3.2 オンライン上の情報発信の振る舞いの傾向

オンライン上の情報発信に関わる7ケース(C1~C7)について, 不適切な振る舞いの程度, トラブルの可能性の高さ, 対人関係へ及ぼす悪影響の大きさの傾向を探った。各ケースの平均は図2に示した通りであり, 今回は5件法(1~5)による回答であることから, 数値が高いほど不適切な振る舞いは多く, トラブルの可能性が高い認識で, 対人関係へより悪影響を及ぼす認識と解釈できる。いずれのケースにおいても振る舞いは抑制, 控えられる傾向が強く(図2(a)), トラブルが発生しやすいという認識を持ち(図2(b)), 対人関係へも悪影響を及ぼすという認識である傾向(図2(c))が示されたと考えられる。したがって, 全般としては, こうしたオンライン上の情報発信に関わる不適切な振る舞いに対して望ましい行動や認識傾向を示していると考えられる。

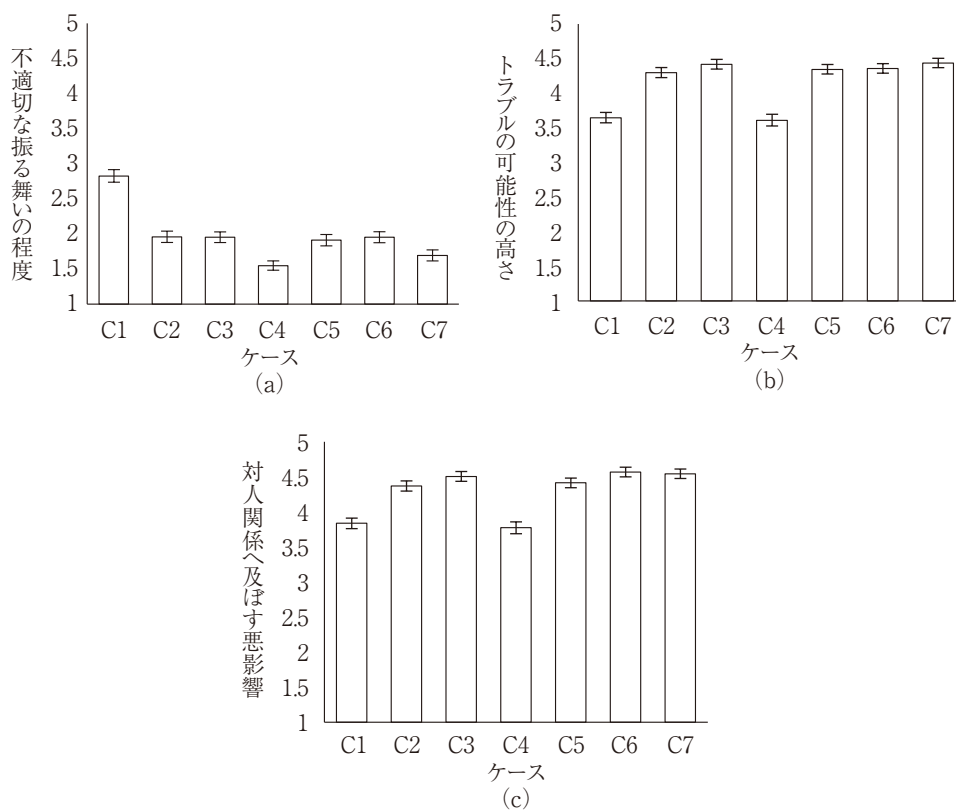


図2 オンライン上の振る舞いに関する実態  
エラーバーは標準誤差を示す

OCスキルがオンライン上の情報発信に関わる不適切な振る舞いの程度, トラブルの可能性の高さ, 対人関係へ及ぼす悪影響の大きさとのような関連があるかを明らかにするために, OCスキルを独立変数, 各ケースのオンライン上の情報発信の振る舞い等の傾向を従属変数として, 回帰分析を行った。その結果, 不適切な振る舞いの程度においてはケース4, 5が有意傾向, トラブルの可能性の高さについてはケース4において有意であった(表2)。対人関係へ及ぼす悪影響の大きさにおいてはいずれのケースも有意ではなかった( $p>.10$ )。不適切な振る舞いの程度においては, いずれのケースも正の偏回帰係数であり, すなわち, OCスキルが低い者ほどより抑制している結果が得られた。いずれのケースも図2(a)に示されている通り, 全体の平均は低い(抑制)傾向が示されているため, OCスキルが高い者は低い者に比べて相対的に多いだけであって, 必ずしも不適切な振る舞いが絶対的に多いことを示しているわけではないと考えられる。円滑なコミュニケーションを行うためには, 不適切な振る舞いをより避けることが望ましいと考えられるが, 本結果においては本来円滑なコミュニケーションができない者の方が回避する傾向が示された。

さらに、トラブルの可能性の高さについての認識は、負の偏回帰係数であり、すなわち、OCスキルが高い者ほど当該ケース(メッセージを早く返信するように求めること)はそれほどトラブルの可能性は高くないと認識している傾向が示された。コミュニケーションスキルの高い者は、トラブルが起こりにくいように、巧みに「相手にメッセージを早く返信するよう求める」ことができる可能性が考えられる。

表2 回帰分析の結果

ケース	偏回帰係数	決定係数 (R <sup>2</sup> )	自由度調整済み決定係数 (adj.R <sup>2</sup> )	F値
振る舞いの程度				
C4	.14 <sup>†</sup>	.02	.01	F(1,159) = 3.22 <sup>†</sup>
C5	.15 <sup>†</sup>	.02	.02	F(1,159) = 3.47 <sup>†</sup>
トラブルの可能性				
C4	-.18*	.03	.02	F(1,159) = 5.07*

† :  $p < .10$  \* :  $p < .05$

OCスキルの各因子と情報発信に関わる振る舞いとの関連性を探るために、オンライン上の情報発信に関わる振る舞いの程度についてOCスキルの5因子を独立変数、オンライン上の情報発信に関わる振る舞いの程度について各7ケースを従属変数として変数増減法による重回帰分析を行った。その結果、表3に示された有意となるモデルが抽出された。なお、今回対象とした独立変数間は最大でVIF=1.01であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。当該モデルの標準偏回帰係数は正の場合、当該因子が高いほど不適切な振る舞いが多く、負の場合は当該因子が高いほど不適切な振る舞いが抑制傾向であると解釈できる。したがって、第Ⅲ因子(感情的表出)において全てのケースで有意であったが、いずれも感情的表出がされやすい者の方、すなわち、OCスキルの高い者の方がこれらの情報発信に関わる不適切な振る舞いをする傾向が強いことが明らかとなった。ただし、図2(a)に示されている結果を踏まえると、絶対的に不適切な振る舞いをする傾向が強いわけではないと考えられる。その他の因子については、ケース7において第Ⅰ因子(解読)が有意傾向であり、解読のスキルが高い者ほど個人情報公開の振る舞いが抑制される傾向が示された。同ケースでは第Ⅳ因子(推察)が有意であり、推察のスキルが高い者ほど不適切な振る舞いをする傾向が強いことが示された。以上の通り、OCスキルが高い者の方が必ずしも望ましい情報発信の振る舞いをするわけではないことが明らかとなった。なお、第Ⅱ因子(記号化)は抽出されたケースがあるもののいずれも有意ではなかった。

表3 オンライン上の情報発信に関わる不適切な振る舞いの程度について重回帰分析により抽出されたモデル

ケース	標準偏回帰係数 ( $\beta$ )				決定係数 (R <sup>2</sup> )	自由度調整済み決定係数 (adj.R <sup>2</sup> )	F値
	I	II	III	IV			
C1			.17*		.03	.02	F(1,159) = 4.82*
C2			.20**		.04	.04	F(1,159) = 6.91**
C3		.12 <sup>n.s.</sup>	.21**		.06	.05	F(2,159) = 4.78**
C4	-.11 <sup>n.s.</sup>		.29**	.11 <sup>n.s.</sup>	.11	.09	F(3,157) = 6.34**
C5		.12 <sup>n.s.</sup>	.24**		.07	.06	F(2,158) = 5.74**
C6			.35**		.12	.11	F(1,159) = 21.68**
C7	-.15 <sup>†</sup>		.24**	.15*	.11	.09	F(3,157) = 6.28**

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

オンライン上の情報発信に関わるトラブルの可能性の高さの認識について、各7ケースを従属変数、OCスキルの5因子を独立変数として、変数増減法による重回帰分析を行った。その結果、表4に示された有意となるモデルが抽出された。なお、今回対象とした独立変数間は最大でVIF=1.01であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。当該モデルの標準偏回帰係数は正の場合、当該因子が高いほどトラブルの可能性が高い認識傾向であると解釈できる。ケース4、7においては第Ⅱ因子(記号化)が有意であったが、いずれも標準偏回帰係数は負の値を示した。すなわち、記号化のスキルが高いほどこれらのケースではトラブルの可能性が相対的に低いと認識している傾向が示された。ただし、全体の平均では、ケース7はトラブルの可能性が高い認識傾向を示していることから、記号化のスキルが高い者であってもトラブルの可能性に対する認識が絶対的に低いわけではないと考えられる。ケース4においては、第Ⅳ因子(推察)も有意であったが、推察のスキルが高い者ほど当該ケースにおいてトラブルが起こる可能性は低

いと認識している傾向が示された。この傾向は全体の回帰分析の結果と同様であるが、「相手にメッセージを早く返信するよう求めること」は、コミュニケーションのやり取りの中で、相手のメッセージを巧み推察し、トラブルが起りにくい対応をしていることを示唆していると考えられる。

表4 オンライン上の情報発信に関わるトラブルの可能性の高さについて重回帰分析により抽出されたモデル

ケース	標準偏回帰係数( $\beta$ )		決定係数( $R^2$ )	自由度調整済み 決定係数(adj. $R^2$ )	F値
	II	IV			
C4	-.18*	-.24**	.10	.08	$F(2,158) = 8.40^{**}$
C7	-.17*		.03	.02	$F(1,159) = 5.01^*$

† :  $p < .10$  \* :  $p < .05$  \*\* :  $p < .01$

オンライン上の情報発信による対人関係へ及ぼす悪影響の認識について、各7ケースを従属変数、OCスキルの5因子を独立変数として変数増減法による重回帰分析を行った。その結果、表5に示された有意となるモデルが抽出された。なお、今回対象とした独立変数間は最大でVIF=1.02であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。当該モデルの標準偏回帰係数は正の場合、当該因子が高いほど対人関係へ及ぼす悪影響が大きい認識傾向であると解釈できる。ケース3, 4, 5において第II因子(記号化)が有意傾向であった。そして、いずれも記号化のスキルが高い者ほど対人関係へ及ぼす悪影響の認識は相対的に抑制気味の傾向を示した。ただし、全体の平均(図2(c)参照)ではケース3, 5は対人関係へ及ぼす悪影響が大きいという認識傾向であることから、「相手に第三者の悪口を伝えること」や「相手に第三者の秘密を伝えること」が対人関係へ悪影響を及ぼす振る舞いであることはある程度認識していると考えられる。さらに、ケース4においては第IV因子(推察)が有意傾向であったが、推察のスキルが高い者ほど当該ケースにおいて対人関係に及ぼす悪影響をそれほど強く認識しているわけではない傾向が示された。スキルの高い者は、低い者よりも対人関係への悪影響を抑え、円滑な対人関係を構築・維持できるため、このような認識傾向が示されたと考えられる。

表5 オンライン上の情報発信による対人関係へ及ぼす悪影響の大きさについて重回帰分析により抽出されたモデル

ケース	標準偏回帰係数( $\beta$ )		決定係数( $R^2$ )	自由度調整済み 決定係数(adj. $R^2$ )	F値
	II	IV			
C3	-.14†		.02	.01	$F(1,157) = 2.93^\dagger$
C4	-.14†	-.15†	.05	.03	$F(2,157) = 3.76^*$
C5	-.14†		.02	.01	$F(1,158) = 2.97^\dagger$

† :  $p < .10$  \* :  $p < .05$

### 3.3 総合的考察

はじめに、OCスキルの特徴について基本スキルと社会的スキルとの関連性から検討した。全体的な傾向としては、基本スキルおよび社会的スキルが高い者は、低い者よりもOCスキルが高い傾向である点が明らかとなった。下位概念に着目した分析では、解読因子および推察因子は基本スキル、社会的スキル双方と関連が見られた。一方で、基本スキルでは記号化因子、感情的表出因子、社会的スキルではこれら2因子に加え非文字表現因子と関連が示されなかった。解読因子および推察因子はコミュニケーションにおける受け手(受信)の役割を果たすスキルであるのに対し、記号化因子、感情的表出因子、非文字表現因子は送り手(発信)の役割を果たすスキルである。こうした特徴を踏まえ、オンラインコミュニケーションには通常のコミュニケーションスキルや社会的スキルにはない独自のスキル要素があり、それは主として送り手(発信)の側面に顕著であることが示されたと考えられる。Sproull and Kiesler (1991)が指摘したオンライン上でのトラブル発生については、必ずしも発信、受信という枠組みで検討されているわけではない。ただし、今回の結果を踏まえれば、従来のコミュニケーションスキルでは対応しきれないオンラインコミュニケーション固有の発信スキルの存在の可能性が示されており、こうしたスキルがない状態でオンラインコミュニケーションを行うことでトラブルが発生すると考えることもできるだろう。

つづいて、オンライン上の情報発信に関わる不適切な振る舞いについてOCスキルが及ぼす影響を検討した。全体的な傾向は、振る舞いは抑制傾向を示しており、トラブルの可能性も強く意識されていた。さらに対人関係へ及ぼす悪影響も大きい認識をしていることが示された。OCスキルの下位概念に着目した分析では、感情的表出因子が不適切な振る舞いの程度との関連が示された。

一方、「相手にメッセージを早く返信するよう求めること」のケースについては、推察スキルのある者の方が低い者よりも、トラブルの可能性が相対的に低いという認識であり、対人関係へ及ぼす悪影響も小さい認識である傾向が示された。その他、複数のケースにおいて、記号化スキルが高いほどトラブルの可能性が相対的に低いと認識したり、対人関係へ及ぼす悪影響の認識は相対的に抑制気味の傾向を示した。OCスキルの高い者は低い者に比べて、円滑あるいは良好な対人関係を構築・維持できると考えられる。同じ事象（ケース）に対して、OCスキルの高い者は適切に問題を対処することができる一方で、OCスキルの低い者は不安や、たとえば類似ケースにおける失敗等の経験の多さにより過度に萎縮し、OCスキルの高い者のトラブルや対人関係への悪影響の認識が相対的に低くなってしまった可能性もあると考えられる。出口・吉田(2005)は社会的スキルが高い者であっても私語が抑制できない傾向に対して、対人関係に対する適応を高める点においては望ましい行為であると指摘したが、今回の結果を踏まえると、OCスキルの高い者は「オンライン上において良好な対人関係の構築・維持に対する適応の高さ」がある点が示されたのではないかと考えられる。

最後に、今回のオンラインコミュニケーションスキルの傾向を踏まえた情報モラルの指導について検討したい。これまでに情報モラルの指導をする上で、社会的スキルの育成が重要である点が指摘されているが(石川, 2017)、今回の結果を踏まえると、通常の基本スキルや社会的スキルの育成を重視することで、ある程度はオンラインコミュニケーションスキルを高めることができると考えられる。一方で、コミュニケーションスキルの複数の下位概念においては、感情的表出因子や記号化因子が基本スキルや社会的スキルと関連が見られない傾向も示された。したがって、主としてこれらオンラインコミュニケーション固有の発信スキルの側面に特化した情報モラルの指導が重要であると考えられる。とりわけ、感情的表出に関わるスキルは、Sproull and Kiesler(1991)が指摘したオンライン上のコミュニケーションでは相手の非言語的な情報が欠如することによりトラブルが生じやすい問題の解決に重要な役割を果たすと考えられる。また、Krugerら(2005)は、オンラインコミュニケーション(電子メール)では送信者が思っているほど感情を正確に伝えられていないことを明らかとしたが、こうした点についても配慮した指導内容が重要であると考えられる。さらに、文字表現というオンラインコミュニケーション固有の発信である記号化に関わるスキルは、学校教育におけるさまざまな情報教育の指導の中で育成することが可能であると考えられる。もちろん、コミュニケーションはインタラクティブな活動であり、発信、受信双方のスキルをバランスよく育成していく配慮が必要不可欠であるが、情報モラル指導モデルカリキュラム(社団法人日本教育工学振興会, 2007)や情報活用能力育成モデルカリキュラム(JNK4・P検協会, 2012)にはそうしたOCスキルを系統的に育成できる内容が不十分である。したがって、オンラインコミュニケーションスキルの育成にも着目した体系的に取り組めるカリキュラムの検討を行っていく必要があると考えられる。また、情報活用能力調査でも示された通り、バランス良く育成していく必要があると考えられる。

#### 4. おわりに

本研究では、オンライン上の固有の概念を含むコミュニケーションスキルの特性と傾向について探ることを目的とした。とりわけ、オンライン上のコミュニケーションスキルが情報発信に関わる振る舞いに及ぼす影響について探り、以下の点が明らかとなった。

- (1) オンライン上のコミュニケーションスキルを測定する新規の尺度は内的整合性が高い傾向を示した。本尺度において、解読因子、記号化因子、感情的表出因子、推察因子、非文字表現因子がコミュニケーションスキルの構成概念として抽出された。さらに、基本スキルおよび社会的スキルが高い者は、低い者よりもオンライン上のコミュニケーションスキルが高い傾向である点が明らかとなった。
- (2) オンライン上の情報発信に関わる7つの不適切な振る舞いのケースに対して、振る舞いの頻度は抑制傾向が強く、トラブルの可能性は強く意識されており、対人関係へ悪影響を及ぼす認識である傾向が示された。オンライン上のコミュニケーションスキルの違いに着目して分析した結果、一部のケースではあるものの、スキルの高い者の方が低い者よりも不適切な振る舞いが多い傾向、トラブルの可能性を低く認識している傾向が示された。
- (3) オンライン上のコミュニケーションスキルの各構成概念と情報発信に関わる振る舞いの関連について分析した結果、感情的表出がされやすいスキルの者の方が各振る舞いの頻度が抑制されていない傾向がすべてのケースにおいて示された。記号化スキルの低い者の方がトラブルの可能性をより強く認識している傾向が2つのケースにおいて示された。さらに、記号化スキルの低い者ほど対人関係へ悪影響を及ぼす認識が強い傾向が3つのケースにおいて示された。



- (4) 今回の結果を踏まえ、情報モラルの指導では、通常のコミュニケーションスキルや社会的スキルを育成することが間接的にオンライン上のコミュニケーション育成につながる視点が重要であることが指摘された。オンライン上のコミュニケーション育成の直接的な指導においては、固有の発信スキルの側面に着目することが重要であると考察された。

今回はオンライン上の情報発信に関わる不適切な振る舞いをオンラインコミュニケーションスキルの違いに着目し検討したが、コミュニケーションはインタラクティブな活動である。したがって、発信のみならず、情報の受信に関わる側面についても着目していく必要があると考えられる。その上で、オンライン上のコミュニケーションスキルと各振る舞いとの関連性や傾向を探ることが課題である。

## 文献

- Campbell, M.A. (2005) Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15(1), pp. 68-76.
- 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 (2017) ネット上における規範意識と振る舞いに関する研究. 上越教育大学研究紀要, 37(1), 1-10.
- 石川真・平田乃美 (2016) コミュニケーションスキルとネット上のトラブル対処の関連性. 日本教育心理学会第58回総会発表論文集, 376.
- 大坊郁夫 (1998) 『しぐさのコミュニケーション 人は親しみをどう伝えあうのか』サイエンス社.
- 大坊郁夫 (2006) コミュニケーション・スキルの重要性. 日本労働研究雑誌, 48(1), 13-22.
- 出口拓彦・吉田俊和 (2005) 大学の授業における私語の頻度と規範意識・個人特性との関連: 大学生活への適応という観点からの検討. *社会心理学研究*, 21(2), 160-169.
- 堀毛一也 (1994) 恋愛関係の発展・崩壊と社会的スキル. *実験社会心理学研究*, 34(2), 116-128.
- JNK4・P検協会 (2012) 情報活用能力育成モデルカリキュラム(新情報教育目標リスト)  
[http://www.pken.com/others/pdf/modelcurriculum\\_1.1.pdf](http://www.pken.com/others/pdf/modelcurriculum_1.1.pdf) (最終検索日2017年8月31日)
- 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.
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. W. (2005) Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think?. *Journal of personality and social psychology*, 89(6), 925.
- 水沼友宏・菅原真紀・池内淳 (2013) 大学生の Twitter における行動規範に関する分析. *情報社会学会誌*, 8(1), 23-37.
- 文部科学省 (2006) 「初等中等教育の情報教育に係る学習活動の具体的展開」  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/zyouhou/1296899.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/1296899.htm) (最終検索日2017年8月31日)
- 文部科学省 (2016a) 平成27年度 学校における教育の情報化の実態等に関する調査結果(概要)  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/micro\\_detail/\\_icsFiles/fieldfile/2016/10/13/1376818\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/_icsFiles/fieldfile/2016/10/13/1376818_1.pdf)  
(最終検索日2017年8月31日)
- 文部科学省 (2016b) 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～.  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/zyouhou/1368445.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/1368445.htm) (最終検索日2017年8月31日)
- 文部科学省 (2017) 情報活用能力調査(高等学校)調査結果  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/zyouhou/detail/\\_icsFiles/fieldfile/2017/01/18/1381046\\_02\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/detail/_icsFiles/fieldfile/2017/01/18/1381046_02_1.pdf)  
(最終検索日2017年8月31日)
- 文部科学省国立教育政策研究所 (2011) 情報モラル教育実践ガイダンス～すべての小・中学校で、すべての先生が指導するために～ <http://www.nier.go.jp/kaihatsu/jouhoumoral/guidance.pdf> (最終検索日2017年8月31日)
- 小川一美 (2010) 第1章 対人場面のコミュニケーション 相川充・高井次郎編著『展望2 現代の社会心理学 コミュニケーションと対人関係』誠信書房, 2-19.
- 社団法人日本教育工学振興会 (2007) 文部科学省委託事業 すべての先生のための「情報モラル」指導実践キックオフガイド  
[http://jnk4.info/www/moral-guidebook-2007/kickoff/pdf/moralguide\\_all.pdf](http://jnk4.info/www/moral-guidebook-2007/kickoff/pdf/moralguide_all.pdf) (最終検索日2017年8月31日)
- 総務省情報通信政策研究所 (2017) 平成28年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書  
[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01iicp01\\_02000064.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01iicp01_02000064.html) (最終検索日2017年8月31日)
- Sproull, L. and Kiesler, S. (1991) *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge: MIT Press.

## 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 Characteristics of Communication Skills and Online Senders' Behavior

Makoto ISHIKAWA \*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the characteristics of online communication skills. Firstly, the relationships between online communication skills and basic skills, and between online communication skills and social skills were examined. Secondly, the effects of online senders' behavior on their online communication skills were analyzed.

The results were as follows: five factors were extracted on online communication skills scale. Groups with higher social skills reported better online communication skills than groups with lower social skills. In addition, groups with higher basic skills reported better online communication skills than groups with lower basic skills. In the seven cases focused on online senders' behavior, it was mainly shown that online senders' inappropriate behavior tended to be controlled by senders' own, was high risk, and was harmful towards interpersonal relationships. In some cases of characteristics of online communication skills, those senders belonging to the group with better online communication skills were reported to be more inappropriate and to be lower risk recognition than those senders belonging to the group with lower online communication skills.

Factors such as expression of emotion and coding were related to online senders' inappropriate behavior. Finally, we discussed effective instruction of information moral education for cultivating online communication skills based on these results.