

ネット上のコミュニケーション行動における現実と理想の差異

石川 真*

(平成30年8月30日受付；平成30年11月20日受理)

要 旨

本研究では、コミュニケーションスキルの違いや社会的スキルの違いに着目し、日頃のネット上におけるコミュニケーション行動(現実のコミュニケーション行動)の傾向を明らかとした上で、理想のネット上のコミュニケーション行動(理想のコミュニケーション行動)に関わる認識との相違について探ることを目的とした。現実のコミュニケーション行動の傾向は、分析の結果、3因子抽出された。いずれの因子においても、コミュニケーションスキルが高い者ほど現実のコミュニケーション行動がより望ましい傾向であることが明らかとなった。また、社会的スキルにおいても概ね同様の傾向が示された。現実と理想のコミュニケーション行動の差異は、以下の結果が得られた。理想のコミュニケーション行動は、いずれの因子においても現実のコミュニケーション行動よりもより良い行動を望んでいる傾向が示された。限定的ではあったものの、社会的スキルが高い者の方が低い者よりもより理想的なコミュニケーション行動を望んでいることが示された。コミュニケーションスキルにおいては、全般的な傾向としてスキルの高い者の方が低い者よりもより理想的なコミュニケーション行動を望んでいる傾向が明らかとなった。現実のコミュニケーション行動がより良い者の方がそうでない者よりもより理想的なコミュニケーション行動を理想としていることが示された。最後にこれらの結果を踏まえ、情報活用能力の育成について考察した。

KEY WORDS

コミュニケーションスキル communication skills 社会的スキル social skills 情報教育 information education
情報活用能力 information literacy

1. はじめに

平成29年3月に告示された小学校学習指導要領、中学校学習指導要領、平成30年3月に告示された高等学校学習指導要領においては、学習の基盤となる育成すべき資質・能力として、情報活用能力(情報モラルを含む。)が言語能力、問題発見・解決能力と共に挙げられている。このことは、これからの社会の進展を見据えた上で、これまで以上に情報活用能力が重要であることを示唆していると考えられる。

小・中学生を対象とした平成25年度実施の情報活用能力に関する調査結果(文部科学省, 2015a)によると、受け手の状況に応じて情報発信することに課題がある傾向が示された。さらに、情報活用能力の上位の学校においては下位の学校に比べて、児童生徒に情報手段の特性に応じた伝達及び円滑なコミュニケーションを行わせることの頻度が多いことが明らかとなった。高校生を対象とした平成27年度実施の情報活用能力に関する調査結果(文部科学省, 2017)では、小・中学生で指摘された受け手の状況に応じて情報発信することに対する課題は示されていない。ただし、発信・伝達に該当する設問の中には、正答率が低い、あるいは無答率が高い項目も含まれており、これらの能力が十分に育成されているわけではないと考えられる。

一方、若者のICT、ネットワーク利用状況については、文部科学省(2017)が、インスタントメッセージ(LINEなど)をほとんど毎日利用している割合が82.3%であることを明らかとしている。総務省(2018a)によると、平成28年度と平成29年度のSNS(Social Networking Service)の利用状況は6~12歳で16.7%から22.4%に増加、13~19歳は67.3%から68.4%に微増していることが示された。Staksrudら(2013)も指摘する通り、SNSの利用に伴い、より多くのリスクに遭遇する傾向も示されている。総務省(2018b)の日本、米国、ドイツ、英国の4カ国による比較調査の結果によると、SNSの利用に伴う何らかのトラブルの経験は、日本は他の3カ国と比べて少ない23.2%であり、もっとも多い米国は56.9%だった。さらに具体的なトラブルとして、日本は「自分の発言が自分の意図とは異なる意味で他人に受け取られてしまった(誤解)」が13.6%と最も多く、「ネット上で他人と言ひ合いになったことがある(けん

*学校教育学系

か)」が7.2%、「自分は軽い冗談のつもりで書き込んだが、他人を傷つけてしまった」が6.2%であった。他の3カ国ともこれらのトラブルの割合は多く、また、日本に比べて比率が高い。このような問題に対して、これまで学校教育においては、情報モラル教育の情報社会の倫理に関わる指導事項(文部科学省国立教育政策研究所, 2011)として取り扱われることが多く、情報化社会の新たな問題を考えるための教材(文部科学省, 2016)においても、該当の具体的な教材、指導案が作成されている。

しかし、現行の学習指導要領(小・中学校においては平成20年3月告示, 高等学校においては平成21年3月告示)に準拠した情報活用能力のモデルカリキュラム(情報ネットワーク教育活用研究協議会, 2012)によると、情報の発信に関わる育成は、情報活用の実践力や情報の科学的な理解の小目標に該当する。さらに、文部科学省(2006)は情報活用能力の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)をバランスよく身に付けさせることの重要性を指摘している。このような点を踏まえれば、ネット上のトラブルに対する課題解決のためには、情報モラルに焦点化するのではなく、俯瞰して情報活用能力を育成していくことが重要であると捉えられる。

ところで、ネット上でのさまざまな行動では、誹謗中傷に発展する言動や炎上(flaming)が生じやすい。これらは対面コミュニケーションと比べてネット上特有の匿名性の高さや、相手の非言語的な情報の欠如により生じる問題として指摘されている(Sproull and Kiesler, 1991)。このような特徴については、Markus(1994)の呼んでいる技術決定論(technological determinism)によれば、ネット上での対面とは異なる行動は匿名性というネットワーク技術に帰することに焦点を当てている。一方で、Reicherら(1995)が主張する脱個人化効果の社会的アイデンティティの解釈(social identity model of deindividuation effects: SIDE)モデルでは、個人の集団的アイデンティティが顕在化しやすくなるために、問題が生じると解釈する。SNSの利用が増加し、ネット上で多くの人々とコミュニケーションやシェアする過程においては、想像以上にリアルで多様な関わり方をしている点を踏まえると、単に技術的側面からのみで探るのは不十分であり、多面的な見地から探ることが重要と考えられる。たとえば、ネット上でコミュニケーションを円滑に行うためにはコミュニケーションスキルが必要であるが、コミュニケーションスキルには自己や意思疎通に関する言語的で基礎的なスキル以外にも、集団内の人間関係に関わるスキルも含まれると考えられる(藤本・大坊, 2007)。総務省(2018b)のSNSの利用に伴う何らかのトラブルの経験においても、コミュニケーションに起因するものが多く、こうした問題を解決するならば、むしろコミュニケーションスキルに着目すべきだろう。

藤本・大坊(2007)は、社会的スキルをコミュニケーションスキルの上位階層のスキルと捉えているが、これまでに、ネット上のコミュニケーションスキルと社会的スキルとの関連性については示されている。たとえば、石川・平田(2017)は、ネット上のコミュニケーションスキルについて、解読や記号化などの送受信に関わるスキルの側面だけではなく、多様な社会的スキルとの関連性を明らかとしている。さらに、石川(2018)は、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を示した。

日常の良好な対人関係を構築・維持するためには社会的スキルは非常に重要であり、ネット上の諸問題を回避するためには、コミュニケーションスキルのみならず、社会的スキルの果たす役割は大きいだろう。さらに、吉岡(2001)は友人関係の理想の姿と現実の相違が大きいほど関係がうまくいっていないと認知する度合いが強いことを示したが、このような内省を通して、自らの改善すべき点を明らかとし、当事者の理想と現実の相違を解消することがネット上の良好な対人関係を構築・維持するための重要な側面の一つになり得ると考えられる。そこで本研究では、コミュニケーションスキルの違いや社会的スキルの違いに着目し、日頃(現実)のネット上におけるコミュニケーション行動の傾向を明らかとした上で、理想のネット上のコミュニケーション行動に関わる認識との差異について探ることを目的とする。さらにそれらの結果を踏まえて、これからの情報活用能力の育成について検討する。

2. 方法

2.1 調査対象者・実施時期

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164名(男79名, 女82名, 無記入3名)を対象とし、質問紙調査を授業時間内に実施した。調査は無記名で行った。また、記入された回答は統計処理を行い、データを適切に管理する旨をはじめに説明した。

2.2 調査内容

調査内容は以下の(1)~(5)に示した通りである。

- (1) 菊池(1988)の社会的スキル測定の尺度(18項目, 5件法)。

- (2) 藤本・大坊(2007)のコミュニケーションスキルに関する尺度(ENDCOREs)(24項目, 5件法)。
- (3) 直近の半年以内において, 3人以上のグループで最も利用しているテキストベースのメッセージサービスの名称(記述式)。
- (4) (3)の利用時における日頃のコミュニケーション行動尺度(16項目, 5件法)。
- (5) (3)の利用時における望ましいと考える理想の行動尺度(項目は(4)と同一)(16項目, 5件法)。なお, 本尺度は「今よりも良好な関係を築いたり, 維持するために, 努力すればできそうなあなたが思う望ましい行動」の回答を求めた。

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傾向

コミュニケーションスキル尺度の信頼性係数は $\alpha=.92$ であった。さらに, 藤本・大坊(2007)が示した6種類の下位概念について分析した結果, 各信頼性係数は, 自己統制($\alpha=.63$), 表現力($\alpha=.84$), 解読力($\alpha=.86$), 自己主張($\alpha=.77$), 他者受容($\alpha=.84$), 関係調整($\alpha=.81$)であった。これらについて, 全体および各下位概念の平均は図1の通りであり, いずれもより望ましい傾向であると考えられる。下位概念を対象として一要因分散分析を行ったところ有意であり($F(5,815)=27.65, p<.001, \eta^2=.07$), Holm法による多重比較を行った結果, 他者受容が他の下位概念よりも有意に高い傾向を示した($p<.001$)。また, 表現力と自己主張は他の4つの下位概念よりも有意に低い傾向を示した($p<.001$)。このように, 下位概念のコミュニケーションスキルには差があることが明らかとなった。一方, 社会的スキル尺度の信頼性係数は $\alpha=.90$ であり, 内的整合性は高かった。石川(2014)においても同尺度の信頼性係数は $\alpha=.88$ であり, 信頼性の高い尺度と考えられる。

今回はこれらのスキルの観点からネット上のコミュニケーション行動の傾向を探るため, それぞれの平均以上を上位群(H群), 平均未満を下位群(L群)に分類した。そして, コミュニケーションスキル(CS)要因(CS_H群, CS_L群の2水準), 社会的スキル(SS)要因(SS_H群, SS_L群の2水準)とした。

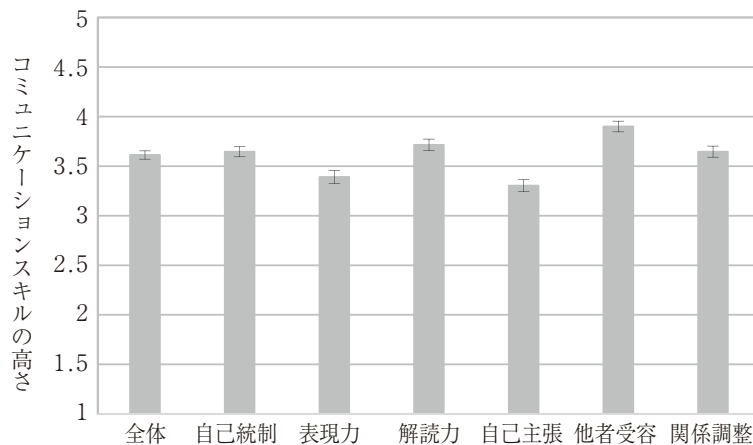


図1 コミュニケーションスキル全体および下位概念の傾向
エラーバーは標準誤差を示す。

3.2 現実のネット上のコミュニケーション行動の傾向

今回の回答者164名のうち, 無回答者8名を除く156名全員がLINE(LINE株式会社)を直近の半年以内において, 3人以上のグループで最も利用しているテキストベースのメッセージサービスの名称として挙げた。ただし, 今回はLINE固有のコミュニケーションに焦点化したものではないため, 一般的なテキストベースのメッセージサービス利用時におけるコミュニケーション行動の傾向として捉えることとする。

日頃のネット上のコミュニケーション行動(以下, 現実のコミュニケーション行動と呼ぶ)に関わる尺度の信頼性係数(クロンバックの α 係数)は $\alpha=.81$ であり, 内的整合性は比較的高かった。また, 尺度全体の平均は3.32, 標準偏差は0.55だった。現実のコミュニケーション行動尺度全16項目による因子分析(主因子法, 固有値1.0以上の3因子を抽出, バリマックス回転)を行った結果, 第Ⅲ因子までの累積寄与率は41.13%であった(表1)。因子負荷量の高い項

目内容を参考とし、次のように命名した。第Ⅰ因子は主として発信者としてのメッセージ内容の慎重さに関わることを考えられるため「慎重性」、第Ⅱ因子はメッセージのやり取りの頻度やレスポンスの速さに関わる積極的な側面があると考えられるため「積極性の連携」、第Ⅲ因子は発信受信双方の立場におけるメッセージ内容への対応としての調和的側面があると考えられるため、「調和性」と命名した。今回抽出された因子の因子負荷量が.35以上に該当する項目の素点平均を各因子の指標とし、傾向を探ることとした。該当する項目に基づく因子ごとの尺度の信頼性係数(クロンバックの α 係数)は、第Ⅰ因子は $\alpha=.81$ 、第Ⅱ因子は $\alpha=.75$ 、第Ⅲ因子は $\alpha=.75$ だった。全体および因子ごとに平均以上を上位群、平均未満を下位群に分類し(表2)、傾向を探った。第Ⅲ因子(調和性)は上位群、下位群ともに3を超えた高い値を示しているものの、全体、第Ⅰ、Ⅱ因子(慎重性、積極的連携)において下位群では3よりも低い値であった。数値が高いほど望ましいコミュニケーション行動であると考えられることから、下位群に該当する者は、現実のコミュニケーション行動において、改善すべき課題があると考えられる。

表1 現実のコミュニケーション行動の因子構造

項目	I	II	III	共通性
15 恥をかかないように注意してメッセージを送る	.82	.20	.05	.71
5 変な人だと思われないように注意してメッセージを送る	.71	.14	-.03	.53
2 慎重(しんちょう)に言葉を選んでメッセージを送る	.67	-.16	.26	.54
6 和を乱すようなメッセージは送らない	.53	-.05	.40	.45
8 メンバーのメッセージ内容に、まじめに返信する	.43	.33	.36	.42
3 自分の正直な気持ちを抑えて、メンバーに同意するメッセージを返信する	.35	.21	.16	.19
1 メンバーにメッセージを頻繁(ひんばん)に送る	-.09	.74	.23	.62
10 用事がなくても、メッセージを送る	-.29	.68	.18	.57
16 積極的にメンバーの意見に返信する	.07	.53	.36	.41
14 メンバーからアドバイスを受けることが多い	.19	.51	.00	.30
12 メッセージを受け取ったら、すぐに返信する	.17	.45	.07	.24
7 メンバーからメッセージを頻繁(ひんばん)に受け取る	.06	.37	.37	.28
4 メンバーに頼る内容のメッセージを送る	.16	.37	.09	.17
9 メンバーから自分の意見に同意するメッセージを受け取る	.08	.25	.61	.44
11 メンバーのメッセージ内容は前向きに解釈(悪く解釈しないように)する	.14	.17	.51	.31
13 メンバーが誤解しないように、わかりやすい表現でメッセージを送る	.44	.04	.46	.41
寄与率(%)	16.40	14.76	9.97	

表2 上位群および下位群に分類した現実のコミュニケーション行動の傾向

	全体	第Ⅰ因子 (慎重性)	第Ⅱ因子 (積極的連携)	第Ⅲ因子 (調和性)
上位群	3.79(0.36) <i>n</i> =74	4.12(0.39) <i>n</i> =75	3.63(0.46) <i>n</i> =80	4.13(0.4) <i>n</i> =79
下位群	2.93(0.32) <i>n</i> =90	2.93(0.44) <i>n</i> =89	2.51(0.4) <i>n</i> =84	3.16(0.34) <i>n</i> =85

カッコ内は標準偏差、*n*は標本数

コミュニケーションスキルや社会的スキルの観点から現実のコミュニケーション行動の傾向を探るために、社会的スキルの全尺度平均、コミュニケーションスキルの全尺度平均をそれぞれ独立変数、現実のコミュニケーション行動の全尺度平均、各因子を従属変数として回帰分析を行った。その結果、社会的スキルが独立変数であり、現実のコミュニケーション行動の慎重性が従属変数のケースを除いてすべて有意であった(表3)。コミュニケーションスキルが高い者ほど全体および各因子に関わる現実のコミュニケーション行動がより望ましい傾向であることが示された。また、社会的スキルが高い者ほど全体および積極的連携、調和性に関わる現実のコミュニケーション行動がより望ましい傾向であることが示された。現実のコミュニケーション行動がコミュニケーションスキルのみならず、社会的スキルとも比較的高い関連性が示されたことは、ネット上のコミュニケーション行動を捉える際に、単なる受信・発信という言語的な側面にとどまらず、他者との関わり方の側面にも着目することが重要であることを示唆していると考えられる。

表3 回帰分析による結果

独立変数	従属変数 コミュニケーション行動	偏回帰係数	決定係数(R ²)	F値
コミュニケーション スキル	全体	.30	.09	F(1,162) = 15.98***
	第Ⅰ因子(慎重性)	.22	.03	F(1,162) = 4.48*
	第Ⅱ因子(積極的連携)	.29	.05	F(1,162) = 8.45**
	第Ⅲ因子(調和性)	.48	.18	F(1,162) = 36.11***
社会的スキル	全体	.28	.10	F(1,162) = 17.06***
	第Ⅱ因子(積極的連携)	.38	.11	F(1,162) = 19.54***
	第Ⅲ因子(調和性)	.41	.17	F(1,162) = 33.44***

* : $p < .05$ ** : $p < .01$ *** : $p < .001$

コミュニケーションスキルの下位概念の各指標を独立変数、現実のコミュニケーション行動の全尺度平均および各因子を従属変数として、変数減少法による重回帰分析を行った。その結果、表4に示された通り、全体および各因子において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=2.84であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。今回有意でなかった下位概念の表現力や解読力はいわばコミュニケーションの話し手(送り手)、聞き手(受け手)の基本的なスキルと捉えることができる。一方、有意であった他者受容、自己主張について、藤本・大坊(2007)は対人スキルであると同時に、解読力や表現力の上位因子と位置づけている。ネット上のコミュニケーション過程においては、相手の非言語的な情報が欠如した状態の中で、メッセージそのものの表現力や解読力が注目されがちであるが、本結果ではコミュニケーションスキルの高い者ほど、コミュニケーションの相手とのより望ましい対人的行動、関わり方をしていく傾向が明らかとなった。すなわち、ネット上のコミュニケーションにおいては、対人スキルが重要であることが示唆された。

表4 コミュニケーションスキルと行動との関連性について重回帰分析により抽出されたモデル

	標準偏回帰係数			決定係数 (R ²)	F値
	自己統制	自己主張	他者受容		
全体		.17*	.21**	.09	F(2,161) = 8.23***
第Ⅰ因子(慎重性)			.20**	.04	F(1,162) = 7.02**
第Ⅱ因子(積極的連携)		.23**		.05	F(1,162) = 9.42**
第Ⅲ因子(調和性)	.22**		.29***	.19	F(2,161) = 19.29***

* : $p < .05$ ** : $p < .01$ *** : $p < .001$

3.3 理想と現実のネット上のコミュニケーション行動の差異

理想のネット上のコミュニケーション行動(以下理想のコミュニケーション行動と呼ぶ)尺度全体の信頼性係数(クロンバックの α 係数)は $\alpha = .88$ であり、内的整合性は高かった。今回は現実と理想のコミュニケーション行動を比較するために、現実のコミュニケーション行動で抽出された因子を理想のコミュニケーション行動尺度に適用し、各因子の指標を現実のコミュニケーション行動と同一項目で構成した。その結果、各因子の尺度の信頼性係数(クロンバックの α 係数)は、第Ⅰ因子が $\alpha = .83$ 、第Ⅱ因子が $\alpha = .79$ 、第Ⅲ因子が $\alpha = .84$ であり、内的整合性は比較的高かった。

はじめに、理想と現実のコミュニケーション行動の違いを探るために、 t 検定を行った。その結果、全体($t(163) = 6.76, p < .001, d = .53$)、第Ⅰ因子($t(163) = 6.98, p < .001, d = .56$)、第Ⅱ因子($t(163) = 4.99, p < .001, d = .37$)、第Ⅲ因子($t(163) = 5.60, p < .001, d = .40$)であり、いずれも現実より理想のコミュニケーション行動の方が有意に望ましい行動傾向であることが示された(図2)。なお、各効果量(Cohen's d)については、対応なしの d の値を求める計算式を用い、中程度の効果量を示した。以上の結果より、今回対象とした現実(日頃)のコミュニケーション行動のすべての側面(因子)に対して、現状に満足することなく、改善したいという願望があることが示唆された。

現実のコミュニケーション行動の違いが理想のコミュニケーションにどのような影響を及ぼしているかをさらに探るために、現実のコミュニケーション行動(全体、第Ⅰ因子、第Ⅱ因子、第Ⅲ因子)の各指標の平均を基準に平均以上を上位群(H群)、平均未満を下位群(L群)の2水準に分類し、それぞれ現実のコミュニケーション行動要因(以下、現

実要因と呼ぶ)とした。その上で、理想のコミュニケーション行動を従属変数とし、各現実要因と社会的スキル(SS)要因による2要因分散分析を行ったところ、以下の結果が得られた(図3)。全体では交互作用が有意だった($F(1,160)=4.89, p<.05, \eta^2=.03$)。そこで、多重比較した結果、現実要因が下位群(L群)の者は、社会的スキル上位群(SS_H群)の方が下位群(SS_L群)よりも有意により良い行動を望んでいる傾向が明らかとなった($F(1,160)=6.59, p<.05, \eta^2=.03$)ものの、現実要因が上位群(H群)の者においては、社会的スキルの違いは見られなかった($p>.10$)。第I因子(慎重性)においては、現実要因のみが有意であり、上位群(H群)の者の方が下位群(L群)の者よりも有意により望ましい慎重な行動を望んでいる傾向が明らかとなった($F(1,160)=24.43, p<.001, \eta^2=.13$)。第II因子(積極的連携)のコミュニケーション行動においても、現実要因のみが有意であり、上位群(H群)の者の方が下位群(L群)の者よりも有意により良い積極的連携行動を望んでいる傾向が明らかとなった($F(1,160)=24.91, p<.001, \eta^2=.13$)。第III因子(調和性)は交互作用が有意傾向だった($F(1,160)=3.60, p<.10, \eta^2=.02$)。そこで多重比較を行った結果、現実要因が下位群(L群)の者は、社会的スキル上位群(SS_H群)の方が下位群(SS_L群)よりも望ましい調和的な行動を望んでいる有意傾向が明らかとなった($F(1,160)=3.28, p<.10, \eta^2=.02$)。現実のコミュニケーション行動が理想のコミュニケーション行動に影響を及ぼしている傾向については、いずれも効果量も大きかった。一方で、社会的スキルについては、効果量は小さく、また、限定的ではあったものの、社会的スキルが高い者の方が低い者よりもより良い行動を望んでいることが示された。したがって、社会的スキルが望ましいコミュニケーション行動に影響を及ぼす可能性が示唆されたと考えられる。

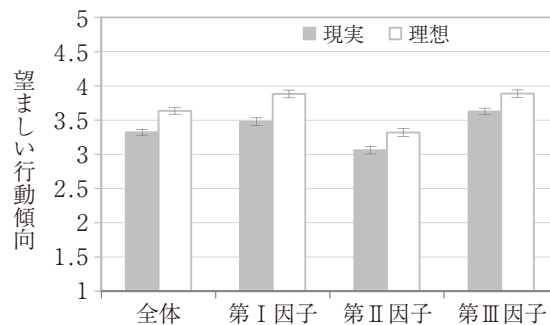


図2 現実と理想のコミュニケーション行動の傾向比較
エラーバーは標準誤差を示す。

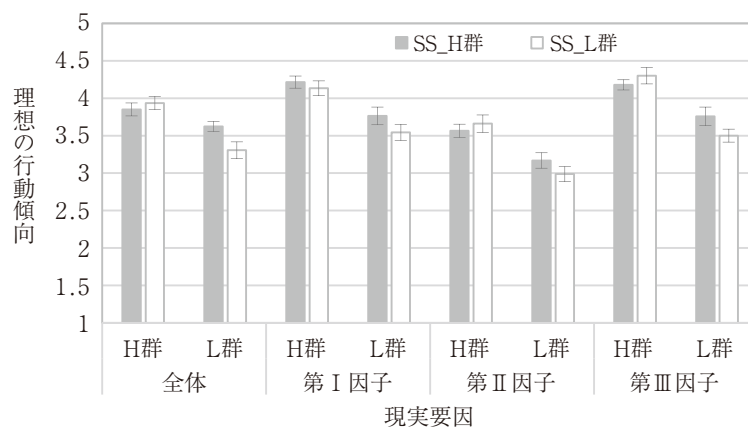


図3 社会的スキル要因と現実要因による結果
エラーバーは標準誤差を示す。

続いて、理想のコミュニケーション行動を従属変数とし、現実要因とコミュニケーションスキル(CS)要因による2要因分散分析を行ったところ、以下の結果が得られた(図4)。全体ではコミュニケーションスキル(CS)要因が有意傾向($F(1,160)=2.91, p<.10, \eta^2=.02$)、現実要因が有意だった($F(1,160)=23.43, p<.001, \eta^2=.13$)。第I因子はコミュニケーションスキル(CS)要因、現実要因ともに有意だった(CS要因 $F(1,160)=4.00, p<.05, \eta^2=.02$ / 現

実要因 $F(1,160) = 23.77, p < .001, \eta^2 = .13$ 。第Ⅱ, Ⅲ因子は現実要因のみ有意だった(第Ⅱ因子 $F(1,160) = 27.81, p < .001, \eta^2 = .15$ / 第Ⅲ因子 $F(1,160) = 40.15, p < .001, \eta^2 = .20$)。有意または有意傾向であったコミュニケーションスキル(CS)要因は、上位群(CS_H群)の方が下位群(CS_L群)よりもより良い行動を望んでいる傾向が明らかとなった。効果量は小さいものの、コミュニケーションスキルが望ましいコミュニケーション行動に影響を及ぼす可能性が示唆されたと考えられる。一方、現実要因についてはいずれも現実のコミュニケーション行動の上位群(H群)の者の方が下位群(L群)の者よりもより良い行動を望んでいる傾向が示されており、さらに、効果量が大きい結果が得られた。

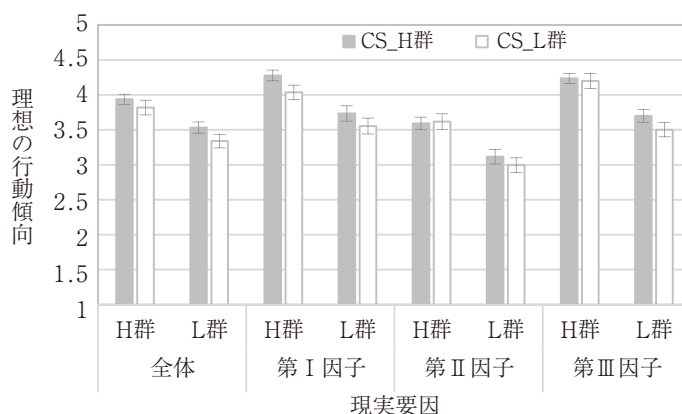


図4 コミュニケーションスキル要因と現実要因による結果
エラーバーは標準誤差を示す。

3. 4 総合的考察

本研究では、ネット上における現実のコミュニケーション行動の傾向を明らかとするとともに、理想のコミュニケーション行動の傾向を探った。理想のコミュニケーション行動は日頃のコミュニケーションを通して、「直したい」「失敗した」などの自分自身の行動からより望ましい行動への変容の表れや、「あんな風にできたら」などの他者の望ましい行動の姿であると捉えられる。なお、今回の理想は「今よりも良好な関係を築いたり、維持するために、努力すればできそうな望ましい行動の姿」であり、この点を考慮して検討しておく必要がある。

現実のコミュニケーション行動の傾向において着目すべき点は、社会的スキルおよびコミュニケーションスキルとの関連性であろう。今回採用した藤本・大坊(2007)のコミュニケーションスキルは、言語能力にとどまらず、対人スキルを含む複数のスキルを包含した概念として捉えられる。今回のネット上でのコミュニケーション行動尺度の項目は、発信・受信というコミュニケーションの基礎的な側面以上に、他者との良好な関係を築いたり、維持するためにどのように振る舞うかという側面が重視されている。そのため、対人スキルを含むコミュニケーションスキルや社会的スキルと関連が見られたと考えられる。さらに、今回採用したスキルの尺度は日常の対面場面を想定しているが、ネット上のコミュニケーション行動にもこれらのスキルが影響を及ぼしていることも着目すべき点と考えられる。

理想のコミュニケーション行動は「努力すればできそうな望ましい行動の姿」といういわば条件付きの望ましきではあったものの、現実のコミュニケーション行動との相違が見られた。本研究においては、その差を生じさせる背景を明らかにすることはできないものの、日頃のコミュニケーション行動で何らかの気づきがあると考えられる。さらに、日頃(現実)のコミュニケーション行動の違い(上位群, 下位群)が理想のコミュニケーション行動にも影響を及ぼしているが、各自がより望ましい行動への改善を意識している点は共通していた。この点については、仮に「努力すればできそうな望ましい行動の姿」という条件がなければ、現実のコミュニケーション行動の下位群やスキルの低い者は今回の結果以上により良いコミュニケーション行動を望んでいる可能性がある。いずれにしても、日常的にネット上でコミュニケーションする機会がますます増えており、どのような者にとっても現実のコミュニケーション行動の改善は大きな課題であることが示唆されたと考えられる。一方、コミュニケーションスキルや社会的スキルが高い者の方が低い者よりもより望ましいコミュニケーション行動を理想の姿としていることが明らかとなった。この結果を踏まえ、他者とのより良好な関係を築いたり、維持するための振る舞いを改善することで、より望ましいコミュニケーション行動につながる可能性があると考えられる。

最後に、本研究の結果を踏まえ、これからの情報活用能力の育成について検討したい。ネット上でのコミュニケー

ションは、日常のコミュニケーションと同様に、単なる話し手(発信)と聞き手(受信)という関係性の中で、相手に正しく理解してもらえる表現力や、相手の伝えたいことを正確に理解できる解読力が必要なのは言うまでもないだろう。しかしそれだけではなく、コミュニケーションスキルや社会的スキルとコミュニケーション行動との関連が明らかとなった点を踏まえれば、コミュニケーションの過程においては、良好な対人関係を構築、維持するための対応が極めて重要であると考えられる。文部科学省(2015b)は、情報活用能力の育成を意識した授業の実践が十分になされていない点が課題の一つであり、その解決策の一つとして、各教科等の中のどの内容において、どのような情報活用能力が育成できるか検討することの重要性を挙げている。たとえば、発信・受信については、言語活動として国語科での指導、良好な対人関係については、特別活動において育成していくことなどが想定されるだろう。

ネット上のコミュニケーションに関わる情報活用能力の育成においては、たとえば、誹謗中傷などの書き込み等のトラブルへの対処として情報モラルの観点から検討されてきている。たとえば、文部科学省(2008)は「ネット上のいじめ」等への対応において、情報モラル教育の充実の重要性を挙げており、学校現場においては、こうした問題への未然の対処として、情報モラルの指導が行われてきた。しかし、これらの考え方や内容は、技術決定論(Markus, 1994)に基づいたものに過ぎず、より多面的な見地から問題を捉え、指導していくことが重要と考えられる。本研究における結果において、コミュニケーションスキルや社会的スキルとネット上のコミュニケーション行動の関連性が明らかとなったが、この中で、スキルの高い者であっても、自らの行動を改善したいという願望があることが示された。俯瞰してネット上のコミュニケーション行動を捉えることで、こうした情報活用能力に関連するスキルの育成が、結果的に情報活用能力を高める一因になり得る可能性が示唆されたと考えられる。情報活用能力の育成が重視される学習指導要領(小学校、中学校は平成29年3月告示、高等学校は平成30年3月告示)においては、このような見地から情報活用能力の育成のためのカリキュラムを開発していくことが重要であると考えられる。

4. おわりに

本研究では、コミュニケーションスキルの違いや社会的スキルの違いに着目し、現実のネット上におけるコミュニケーション行動(現実のコミュニケーション)の傾向を明らかとした上で、理想のネット上のコミュニケーション行動(理想のコミュニケーション行動)に関わる認識との相違について探ることを目的とした。分析の結果、以下の点が明らかとなった。

- (1) 現実のコミュニケーション行動は因子分析の結果、慎重性、積極的連携、調和性の3因子が抽出された。これらの因子はコミュニケーションスキルと関連性が見られ、コミュニケーションスキルが高い者ほどより望ましいコミュニケーション行動をしている傾向が明らかとなった。また、社会スキルにおいても、慎重性の因子を除いて、社会的スキルが高い者ほどより望ましいコミュニケーション行動をしている傾向が明らかとなった。コミュニケーションスキルについては下位概念にも焦点を当て分析した結果、自己統制、自己主張、他者受容などのスキルが高い者ほどより望ましいコミュニケーション行動をしている傾向が示された。
- (2) 理想のコミュニケーション行動に現実のコミュニケーション行動の因子を適用して分析した結果、全体、および各因子いずれについても、理想のコミュニケーション行動の方が現実のコミュニケーション行動よりも有意に望ましい傾向であることが示された。
- (3) 現実のコミュニケーション行動を基に上位群、下位群に分類して、理想のコミュニケーション行動の傾向を探ったところ、現実のコミュニケーション行動がより良い者の方が、そうでない者よりもより望ましいコミュニケーション行動を理想としている傾向が示された。
- (4) 限定的ではあるものの、社会的スキルの上位群の者が、下位群の者よりもより良い行動を望んでいる傾向が明らかとなった。また、コミュニケーションスキルにおいても、スキルの上位群の者が、下位群の者よりもより良い行動を望んでいる傾向が明らかとなった。

以上の結果を踏まえ、これからの情報活用能力の育成について考察した。今後は、各自が捉えたより望ましい理想の行動の姿が日頃の自らの行動に対しての内省によるものか、どのように形成されるのか等、その起因について明らかにしていくことが課題である。また、今回採用しなかったネット上のさまざまなコミュニケーション行動、コミュニケーションスキル、社会的スキルにも着目し、それらの関連性について明らかとしていくことも必要である。

文献

- 藤本学・大坊郁夫 (2007) コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み. パーソナリティ研究, 15(3), 347-361.
- 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 (2018) 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. 上越教育大学研究紀要, 37(2), 323-332.
- 石川真・平田乃美 (2017) 社会的スキルとオンライン上のコミュニケーションスキルの関連性. 日本教育心理学会第59回総会発表論文集, 236.
- 情報ネットワーク教育活用研究協議会 (2012) 情報教育の実践と評価のためのポータルサイト.
http://jnk4.info/www/JNK4_PortalSite/ (最終検索日2018年8月30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.
- Markus, M. L. (1994) Finding a happy medium: Explaining the negative effects of electronic communication on social life at work. *ACM Transactions on Information Systems (TOIS)*, 12(2), 119-149.
- 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 (最終検索日2018年8月30日)
- 文部科学省 (2008) 「ネット上のいじめ」に関する対応マニュアル・事例集(学校・教員向け)【概要】.
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/20/11/08111701/001.pdf (最終検索日2018年8月30日)
- 文部科学省 (2015a) 情報活用能力調査結果.
<http://jouhouka.mext.go.jp/school/joukatu/index.html> (最終検索日2018年8月30日)
- 文部科学省 (2015b) 21世紀を生き抜く児童生徒の情報活用能力育成のために.
<http://jouhouka.mext.go.jp/school/pdf/shidoujirei.pdf> (最終検索日2018年8月30日)
- 文部科学省 (2016) 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 (最終検索日2018年8月30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/afiedfile/2017/01/18/1381046_02_1.pdf (最終検索日2018年8月30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2018年8月30日)
- Reicher, S. D., Spears, R., & Postmes, T. (1995) A social identity model of deindividuation phenomena. *European review of social psychology*, 6(1), 161-198.
- Staksrud, E., Ólafsson, K., & Livingstone, S. (2013) Does the use of social networking sites increase children's risk of harm? *Computers in human behavior*, 29(1), 40-50.
- Sproull, L. and Kiesler, S. (1991) *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge: MIT Press.
- 総務省 (2018a) 平成29年度通信利用動向調査の結果(概要).
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h30_03_houkoku.pdf (最終検索日2018年8月30日)
- 総務省 (2018b) ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究報告書.
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h30_03_houkoku.pdf (最終検索日2018年8月30日)
- 吉岡和子 (2001) 友人関係の理想と現実のズレ及び自己受容から捉えた友人関係の満足感. 青年心理学研究, 13, 13-30.

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。

Differences Between Actual and Preferred Communication Behavior in a Network

Makoto ISHIKAWA *

ABSTRACT

This study examined characteristics of usual communication behavior in a network and explored differences between actual and preferred communication behavior from perspectives of social skills and communication skills. For the network, results showed extraction of three factors on a communication behavior scale. For all factors, groups with higher communication skills demonstrated better communication behavior than those with lower communication skills. Groups with higher social skills showed a similar tendency. For all factors, preferred communication behavior in the network was closer to the ideal and better than the actual behavior. In some factors, network groups with higher social skills and groups with higher communication skills both hoped for more preferred communication behavior than groups with lower social skills and, on the whole, lower communication skills. In the network, groups with higher actual communication behavior demonstrated more preferred communication behavior than groups with lower actual communication behavior. Finally, on the basis of these results, we discussed a guide for suitable education in information literacy.

* School Education