

# 円滑なオンラインコミュニケーションを実現するための スキルに関する研究

石川 真\*

(令和元年7月30日受付；令和元年12月16日受理)

## 要 旨

本研究では、オンライン上においてより円滑なコミュニケーションを実現するために、どのようなコミュニケーションスキルが重要であるかについて明らかとすることを目的とした。とりわけ、社会的スキルや対人関係に関わるスキルに着目し、実際(現実)のオンラインコミュニケーションスキルとの関連や、現実と理想とするオンラインコミュニケーションスキルとの差異の傾向を探った。オンラインコミュニケーションスキルは因子分析の結果、解読、感情表出、記号化、非文字表現の4因子が抽出された。現実のオンラインコミュニケーションスキルは、感情表出を除いてすべての因子において、社会的スキル、基礎スキルが高い者ほど、より良いコミュニケーションスキルの傾向であることが示された。現実と理想のオンラインコミュニケーションスキルを比較したところ、解読、記号化の各因子については現実よりも高い理想のスキル、感情表出の因子については現実よりも抑制された理想のコミュニケーションスキルの姿が示された。解読力については、基礎スキル、対人スキルの低い者、記号化においては、社会的スキル、対人スキルの低い者が現実よりも理想のコミュニケーションスキルが高い傾向が明らかとなった。最後に、本研究の成果を踏まえ、オンラインコミュニケーションスキルの向上のための情報教育のあり方について考察した。

## KEY WORDS

社会的スキル social skills 基礎スキル basic skills 対人スキル interpersonal relationship skills  
コミュニケーションスキル communication skills 情報教育 information education

## 1 はじめに

文部科学省<sup>(1)</sup>は、第5期科学技術基本計画において提唱されたSociety5.0を見据え、新たな時代に向けた教育政策の方向性を示した。そして、Society5.0において求められる人材像、学びの在り方において、共通して求められる力の一つに「文章や情報を正確に読み解き、対話する力」を挙げた。また、取り組むべき政策の方向性には、情報活用能力の育成の重要性が示された。新学習指導要領(小学校学習指導要領、中学校学習指導要領は平成29年3月告示、高等学校学習指導要領は平成30年3月告示)においても、学習の基盤となる育成すべき資質・能力として、言語能力、問題発見・解決能力、情報活用能力(情報モラルを含む。)が挙げられている。したがって、新学習指導要領を確実に実施、実現していくことが、結果的にSociety5.0に向けた人材育成につながると考えられる。

Society5.0を担う青少年(10~17歳)を対象とした内閣府<sup>(2)</sup>の調査結果によると、インターネット利用者は93.2%に及ぶ。また、メール、メッセージ、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションを目的とした利用は全体では65.5%であるが、高校生でかつスマートフォンでの利用に限定すると89.9%を占め、オンラインコミュニケーションが日常生活に浸透している実態が確認できる。一方、インターネットの危険性に関して関心のある学習テーマのうち、インターネット上のコミュニケーションに関する問題は20.8%と3番目に多く、利用する上で、少なからず不安感を抱いている傾向が伺える。このような点を解決するのは情報活用能力の育成に他ならないが、これまで、主として情報モラル教育が重要な役割を担ってきたと考えられる。文部科学省<sup>(3)</sup>で提案されているカリキュラムマネジメントに基づけば、オンラインコミュニケーションに関する問題は、新学習指導要領解説<sup>(4)</sup>で示された、情報教育の目標である知識・技能、思考力・判断力・表現力等、学びに向かう力・人間性等の資質・能力のすべてに関連する課題であることが確認できる。したがって、オンラインコミュニケーションの諸課題を含む育成は、情報教育全体で取り組む必要があると考えられる。

ところで、オンラインコミュニケーションにおける炎上(flaming)や誹謗中傷などのトラブルは、Sproull and Kiesler<sup>(5)</sup>が指摘する技術的側面により生じる相手の非言語的な情報の欠如が原因と捉える手がかり濾過アプローチ

\*学校教育学系

(cues filtered out)で解釈されることが多い。情報モラル教育ではこの考え方に基づいて指導が行われることが一般的であると考えられる。しかし、このようなアプローチに基づく指導に限定することは必ずしも得策とは言えない。たとえば、社会的アイデンティティ的解釈(social identity model of deindividuation effects: SIDE)モデルを主張したReicherら<sup>(6)</sup>は、オンラインコミュニケーションにおけるトラブルは、個人から集団のアイデンティティが顕在化し、集団の規範・基準に沿った行動に伴い引き起こされると捉える。このモデルに基づいて情報モラルの指導を行うならば、集団の特性を把握した上で、集団内での人間関係の構築や、行動を検討することに着目し、オンラインコミュニケーションにおけるトラブルの回避策を検討することとなるだろう。オンラインコミュニケーションが対人行動の一つである点を踏まえれば、対人関係、コミュニケーションなど多面的な見地から指導していくことが重要であると考えられる。OECDのDeSeCoプロジェクトで示されたキー・コンピテンシーにおいても、テクノロジーを相互作用的に用いる力や異質な人々で構成される集団において相互に関わりあう能力が挙げられており、対人関係、コミュニケーションに関わる能力の育成は重要な教育課題の一つである。さらに、主体的・対話的で深い学びの実現のために行われる協働学習を充実させるためにも、コミュニケーションや対人関係に関わる能力の育成は不可欠であると考えられる。

円滑な対人関係を構築・維持したり、良好なコミュニケーションを行うために必要なスキルについては、社会的スキル、コミュニケーションスキルなどの用語が用いられるが、堀毛<sup>(7)</sup>や藤本・大坊<sup>(8)</sup>が指摘する通り、明確な定義がなされているわけではない。今回は、藤本・大坊<sup>(8)</sup>が定義した対人関係に主眼がおかれた社会性に関わる能力を社会的スキル、言語・非言語による直接的コミュニケーションを適切に行う能力をコミュニケーションスキルと呼ぶこととする。さらに、コミュニケーションスキルのうち、社会的スキルに近い他者との関わりの要素が含まれるものを対人スキル、意思疎通のための基礎的な要素を基礎スキルと呼ぶこととする。

これまでに、石川<sup>(9)</sup>は、社会的スキルの高い者が低い者よりもオンライン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。また、石川<sup>(10)</sup>は社会的スキルの違いにより、理想とするコミュニケーション行動に差があることを示した。とりわけ、現実のコミュニケーション行動がより良いの方がそうでない者より、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ことを明らかとした。今後、日常生活は言うまでもなく、学習活動においてもますますオンライン上でのコミュニケーション機会が増加する中にあることは、円滑に、より良くコミュニケーションできるスキルを適切に育成していくことが重要である。そのためにも、オンラインコミュニケーションスキルを育成するための手立てを示しておく必要があると考えられる。そこで本研究では、より円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルの特徴を探ることを目的とする。とりわけ、日頃(現実)のコミュニケーションと望ましい理想のコミュニケーションとの相違や、社会的スキルや対人関係に関わるスキルとオンラインコミュニケーションスキルとの関連性に着目する。さらにこれらの結果を踏まえて、オンラインコミュニケーションスキルの向上のための情報教育のあり方について検討する。

## 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126名(男52名、女71名、無記入3名)を対象とし、GoogleフォームによるWeb調査を当該科目の最終授業回に実施した。調査は無記名で行った。また、倫理的配慮として、調査の実施にあたっては、研究の主旨や個人情報等の取扱いに関して説明を十分に行った上で、回答者の同意に基づいて行われた。

### 2.2 調査項目

調査項目は以下の(1)～(6)に示した尺度、質問内容であった。なお本研究では、(1)～(4)を分析対象とした。

- (1) 社会的スキルを測定するための菊池<sup>(11)</sup>が作成した尺度(KiSS-18)(18項目、5件法)。
- (2) コミュニケーションスキルの枠組みに含まれる基礎スキル、対人スキルを測定するための藤本・大坊<sup>(8)</sup>が作成した尺度(ENDCOREs)(24項目、5件法)。
- (3) 日頃のオンラインコミュニケーションスキル(以下OCSと呼ぶ)を測定するための堀毛<sup>(7)</sup>の尺度を参考として作成した石川<sup>(9)</sup>の尺度(18項目、5件法)。
- (4) (3)と同一尺度を用いて、「現状よりも良好な関係を築いたり、維持するために、あなたが少し努力すれば実現しそうな振る舞いの姿」のOCSを測定。
- (5) テキストメッセージでのやり取りで日頃気をつけていること(記述式)。

(6) テキストメッセージでのやり取りにおける失敗体験（記述式）。

### 3 結果および考察

#### 3.1 良好な対人関係を構築・維持するためのスキルの傾向

日常生活における社会的スキルの傾向として、KiSS-18<sup>(11)</sup>を分析した結果、信頼性係数は $\alpha = .90$ であり、内的整合性は高かった。石川<sup>(10)</sup>においても同尺度の信頼性係数は $\alpha = .90$ であり、信頼性の高い尺度と考えられる。本研究では項目を合計し、社会的スキルの指標とした。

藤本・大坊<sup>(8)</sup>のENDCOREsは、基礎スキル、対人スキルの2つの概念に分類できるが、それぞれの信頼性係数は $\alpha = .81$ 、 $\alpha = .83$ であり、各平均は図1に示す通りとなった。基礎スキルと対人スキルについて $t$ 検定を行ったところ、対人スキルの方が有意に高い傾向が示された( $t(125) = 2.44$ ,  $p < .05$ ,  $r = .21$ )。つづいて、各スキルの下位概念の全6種類について信頼性係数を求めたところ、自己統制が $\alpha = .65$ 、表現力が $\alpha = .78$ 、解読力が $\alpha = .88$ 、自己主張が $\alpha = .77$ 、他者受容が $\alpha = .86$ 、関係調整 $\alpha = .77$ であった。なお、自己統制、表現力、解読力が基礎スキルに該当し、自己主張、他者受容、関係調整が対人スキルに該当する。また、それぞれの平均は図1に示す通りであった。下位6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った( $F(5,625) = 49.42$ ,  $p < .001$ ,  $\eta^2 = .18$ )。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( $p < .001$ )。他者受容が他の概念より高く、表現力、自己主張が他の概念より低い傾向は、藤本・大坊<sup>(8)</sup>や石川<sup>(10)</sup>においても示されており、現在の大学生の特徴と考えられる。なお、藤本・大坊<sup>(8)</sup>は表現力や自己主張を表出系という概念で捉えている。スキルは相互に関連しあうものと考えられるが、今回のような類似概念のスキルが類似した傾向になりやすいという側面については、さまざまなスキルを効果的に育成、指導していく上で重要な知見になり得ると考えられる。

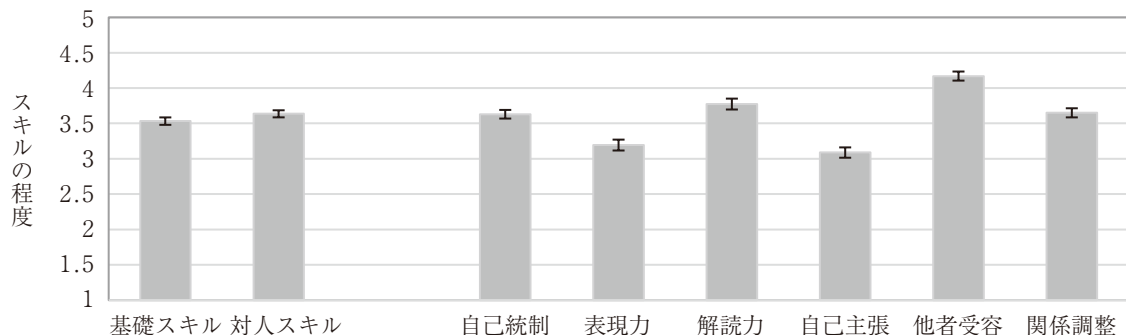


図1 ENDCOREsに基づく構成概念のスキル

エラーバーは標準誤差を示す。

#### 3.2 現実のオンラインコミュニケーションスキルの傾向

日頃(現実)のオンラインコミュニケーションスキル(OCS)を現実OCS、「現状よりも良好な関係を築いたり、維持するために、あなたが少し努力すれば実現しそうな振る舞いの姿」におけるスキルを理想OCSとした。今回はOCSの構成概念を検討する上で、理想OCSを基準とする。その上で、現実OCSと理想OCSの間にどのような相違があるかその傾向を探ることとした。理想OCSについて因子分析(最尤法、平行分析により4因子抽出、バリマックス回転)を行ったところ、第IV因子までの累積寄与率は57.10%であり(表1参照)、これを基準モデルとした。各因子は、因子負荷量の高い項目内容を参考とした上で、第I因子は「解読」、第II因子は「感情表出」、第III因子は「記号化」、第IV因子は「非文字表現」と命名した。因子負荷量が.50以上に該当する項目を因子の主要項目と位置づけ、今回得られた基準に現実OCSの項目平均を適用して各因子の指標とした。その結果、現実OCSにおける各因子の信頼性係数は、第I因子が $\alpha = .80$ 、第II因子が $\alpha = .69$ 、第III因子が $\alpha = .72$ 、第IV因子が $\alpha = .76$ だった。第I因子を除くと内的整合性が必ずしも高くはないが、これは理想OCSを基準とした因子構造に現実OCSを適用したためと考えられる。

現実OCSの傾向を探るために、社会的スキル、基礎スキル、対人スキル、および、ENDCOREsの下位6概念と現実OCSの各因子にどのような関連が見られるか分析を行った。はじめに、社会的スキルを独立変数、現実OCSの各因子を従属変数とし、回帰分析を行った。その結果、感情表出因子を除いた3因子が有意であり(表2参照)、いずれ

も、社会的スキルが高いほど、現実OCSが高い傾向を示したが、この結果は石川<sup>9)</sup>が示した傾向と同様であった。とりわけ、コミュニケーションの受け手側のスキルである解読、送り手側である記号化、非文字表現において関連が示されたということは、社会的スキルはコミュニケーションという対人行動と関係が深いと捉えることができる。基礎スキルおよび対人スキルを独立変数、現実OCSの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3に示された通り、感情表出因子を除いた3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には最大でVIF=1.75であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。基礎スキルは意思疎通のための基礎的な要素であることから、他者との関わりの要素が強い対人コミュニケーションに比べて、各因子と関連性が高かったと考えられる。

表1 オンラインコミュニケーションスキルの因子構造

項目	I	II	III	IV	共通性
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	.82	.12	-.05	.11	.70
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	.79	-.07	.05	.11	.65
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	.73	.12	.24	.01	.60
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	.72	.05	.35	-.07	.66
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	.71	-.05	.33	.12	.63
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	.64	-.08	.41	.06	.58
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	.57	-.10	.45	.04	.54
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あらわさないでいられる方だ	.39	-.16	.15	.10	.21
9 抑えているつもりでも、気持ちがメッセージに現れる	.01	.76	.12	-.03	.59
12 書くべきでないメッセージを送ってしまいがちだ	-.07	.75	-.14	.04	.59
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	-.15	.70	-.06	-.07	.53
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	.08	.69	-.20	-.05	.52
18 メッセージのやり取りに夢中になってしまう方だ	.05	.55	.04	-.08	.31
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	.24	-.08	.80	.14	.72
7 感情を正確に文字で表現することができる	.22	.02	.64	.23	.51
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	.28	-.10	.57	.08	.42
13 自分の気持ちや感情を文字以外(絵文字、記号、スタンプ等)で表現することができる方だ	.09	-.10	.09	.93	.90
10 文字以外(絵文字、記号、スタンプ等)をうまく使って表現することができる	.16	-.09	.32	.70	.62
寄与率(%)	22.18	14.02	12.51	8.38	

表2 社会的スキルを独立変数とした重回帰分析の結果

従属変数	偏重回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	F値
第I因子(解読)	.47***	.21	F(1,123) = 34.71***
第III因子(記号化)	.62***	.38	F(1,123) = 75.78***
第IV因子(非文字表現)	.25**	.05	F(1,123) = 33.44**

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

表3 基礎スキル・対人スキルを独立変数とした重回帰分析により抽出されたモデル

従属変数	標準偏重回帰係数		決定係数(R <sup>2</sup> )	F値
	基礎スキル	対人スキル		
第I因子(解読)	.58***		.34	F(1,123) = 63.69***
第III因子(記号化)	.27**	.39***	.36	F(2,122) = 35.47***
第IV因子(非文字表現)	.24**		.05	F(1,123) = 7.75**

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

基礎スキル・対人スキルの下位6概念を独立変数、現実OCSの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、全ての因子で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=1.90であり、多重共線性の可能性は低いと判断した。第II因子で自己統制が負の係数になっているのは、感情表出しやすいほど自己統制ができないことを意味している。したがって、自己統制ができるほど、感情をうまくコントロールしている傾向が示されていると推察できる。ただし、表現力については、表現力が高い者ほど、感情表出する傾向が示された。有意だった標準偏回帰係数の特徴を探ると、唯一すべての因子と関連があったのは表現力だった。表現力は送り手(話し手)のスキルに該当するが、受け手(聞き手)のスキルに該当する第I因子(解読)とも関連があった。コミュニケーションでは、受け手の立場を経て送り手になることから、より適切な送り手はより適切な受け手であるという傾向が示されたと考えられる。また、第II因子を除いては、自己主張、他者受容、関係調整という対人スキルに関わる概念と関連性があり、対人スキルの下位概念のスキルが高い者ほど、各コミュニケーションスキルの因子が高い傾向を示した。以上の点より、直接的なコミュニケーションスキルではない他者との関わりの要素が強いスキルと意思疎通のためのオンラインコミュニケーションスキルには密接な関係があることが示されたと考えられる。

表4 基礎スキル・対人スキルの下位概念6種類を独立変数とした重回帰分析により抽出されたモデル

従属変数	標準偏回帰係数						決定係数 (R <sup>2</sup> )	F値
	自己統制	表現力	解読力	自己主張	他者受容	関係調整		
第I因子(解読)		.18*	.49***	.18**			.42	$F(3,121) = 31.23^{***}$
第II因子(感情表出)	-.27**	.19*					.07	$F(2,122) = 5.34^{**}$
第III因子(記号化)	-.13 <sup>n.s.</sup>	.39***		.34***		.29***	.46	$F(1,123) = 27.88^{***}$
第IV因子(非文字表現)		.24**			.16 <sup>†</sup>		.09	$F(2,122) = 7.01^{**}$

n.s. :  $p > .10$  † :  $p < .10$  \*\* :  $p < .01$  \*\*\* :  $p < .001$

### 3.3 円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルの傾向

望ましいと捉えるオンラインコミュニケーションスキルについては、表1で得られた因子負荷量が.50以上に該当する項目の理想OCSの項目平均を各因子の指標とした。その結果、各因子の信頼性係数は、第I因子が $\alpha = .90$ 、第II因子が $\alpha = .82$ 、第III因子が $\alpha = .77$ 、第IV因子が $\alpha = .83$ だった。おおむね内的整合性は高い傾向を示した。

ここでは、望ましい対人関係の構築や維持のために円滑なオンラインコミュニケーションを実現するには、どのようなスキルが重要であるかを検討することとした。そこで、社会的スキル、基礎スキル、対人スキルの各スキルと現実OCS、理想OCSの差異の関連性に着目した。社会的スキル、基礎スキル、対人スキルの各平均以上の者を上位群(H群)、平均未満の者を下位群(L群)として、それぞれ社会的スキル(SS)要因(SSH群、SSL群の2水準)、基礎スキル(BS)要因(BSH群、BSL群の2水準)、対人スキル(IR)要因(IRH群、IRL群の2水準)とした。また、因子ごとに現実OCS(現実群)、理想OCS(理想群)の2水準を現実・理想因子とした。

社会的スキル要因と現実・理想要因による2要因分散分析を因子ごとに行ったところ、以下の結果が得られた(図2参照)。第I因子(解読)は、双方の主効果が有意であり、社会的スキルの上位群が下位群よりも解読力が高く( $F(1,122) = 19.82, p < .001, \eta^2 = .12$ )、理想群の方が現実群よりも解読力が高い傾向( $F(1,122) = 7.89, p < .001, \eta^2 = .01$ )を示した。第II因子(感情表出)は、現実・理想要因が有意であり( $F(1,122) = 12.36, p < .001, \eta^2 = .01$ )、理想群の方が現実群よりも感情表出を抑制する傾向が示された。第III因子(記号化)は、交互作用が有意傾向であった( $F(1,122) = 2.97, p < .10, \eta^2 = .01$ )。下位検定の結果、現実群において、社会的スキルの上位群が下位群よりも記号化が高く( $F(1,122) = 50.65, p < .001, \eta^2 = .30$ )、理想群においても、社会的スキルの上位群が下位群よりも記号化が高かった( $F(1,122) = 22.74, p < .001, \eta^2 = .16$ )。一方、社会的スキルの下位群において、理想群が現実群よりも記号化が高かった( $F(1,59) = 13.24, p < .001, \eta^2 = .05$ )。オンライン上の送り手(話し手)にとっては、技術的特徴により、対面ほどは相手の反応をリアルタイムで推測できないため、より高い記号化スキルが求められると考えられる。第IV因子(非文字表現)は、社会的スキル要因のみが有意であり、上位群が下位群よりも非文字表現力が高い傾向が示された( $F(1,122) = 10.21, p < .001, \eta^2 = .06$ )。第II因子(感情表出)を除いては、社会的スキルの高い者の方が低い者よりもOCSが高い傾向を示しており、オンラインコミュニケーションをする上で日頃の社会的スキルの重要性が示唆される。一方、現実・理想の相違において、第III因子(記号化スキル)では、社会的スキルの低い者は、実際のコミュニケーションスキルに対する改善が必要と捉えていると考えられる傾向が示された。この結果においても、コ

コミュニケーションスキルが社会的スキルと深い関連が示唆された。

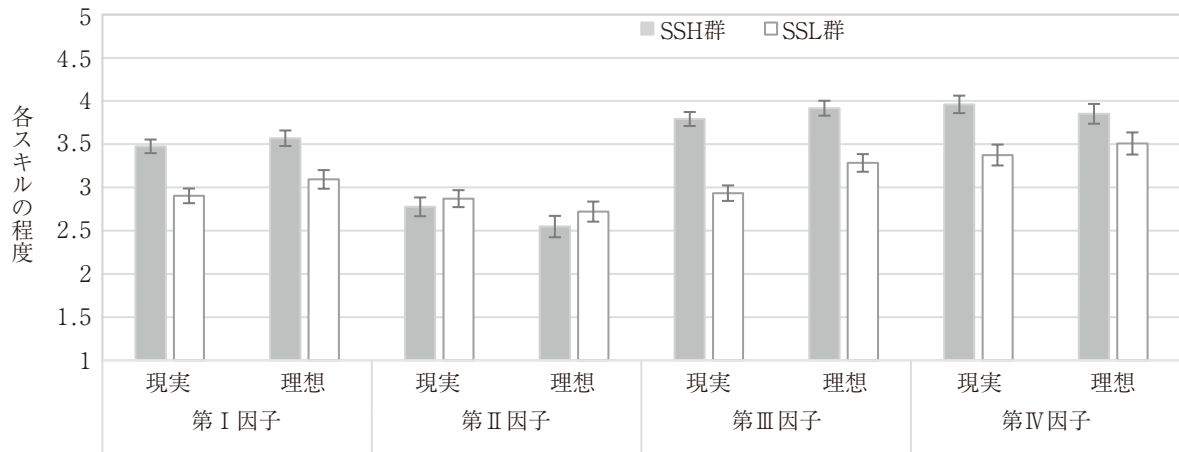


図2 社会的スキル要因と現実・理想要因の因子ごとの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す。

基礎スキル要因と現実・理想要因による2要因分散分析を因子ごとに行ったところ、以下の結果が得られた(図3参照)。第I因子(解読)は、交互作用が有意傾向であった( $F(1,122) = 3.05, p < .10, \eta^2 = .00$ )。下位検定を行った結果、現実群において、基礎スキルの上位群が下位群よりも解読力が高く( $F(1,122) = 46.01, p < .001, \eta^2 = .27$ )、理想群においても、基礎スキルの上位群が下位群よりも解読力が高かった( $F(1,122) = 15.97, p < .001, \eta^2 = .12$ )。一方、基礎スキルの下位群において、理想群が現実群よりも解読力が高かった( $F(1,56) = 7.26, p < .001, \eta^2 = .02$ )。第II因子(感情表出)は、現実・理想要因が有意であり( $F(1,122) = 11.33, p < .01, \eta^2 = .01$ )、理想群の方が現実群よりも感情表出が抑制傾向であった。第III因子(記号化)は、双方の主効果が有意であり、基礎スキルの上位群が下位群よりも記号化スキルが高く( $F(1,122) = 24.74, p < .001, \eta^2 = .13$ )、理想群の方が現実群よりも記号化スキルが高い傾向( $F(1,122) = 12.28, p < .001, \eta^2 = .02$ )が示された。第IV因子(非文字表現)は基礎スキル要因のみが有意であり、上位群が下位群よりも非文字表現力が高い傾向が示された( $F(1,122) = 6.12, p < .05, \eta^2 = .04$ )。複数の因子で日頃の基礎スキルが高い者の方が低い者よりもOCSが高い傾向を示した。基礎スキルは日常のコミュニケーション場面における意思疎通のための送り手、受け手双方に直接関わるスキルであり、オンラインコミュニケーションでも日常のスキルが反映されている特徴が示されたと考えられる。また、複数の因子で基礎スキルの違いに関わらずオンラインコミュニケーションに改善すべき点があることが明らかとなった。今回の対象者である大学生でさえ、このような状況であることを踏まえると、児童・生徒に対してより円滑なオンラインコミュニケーションを実現するための指

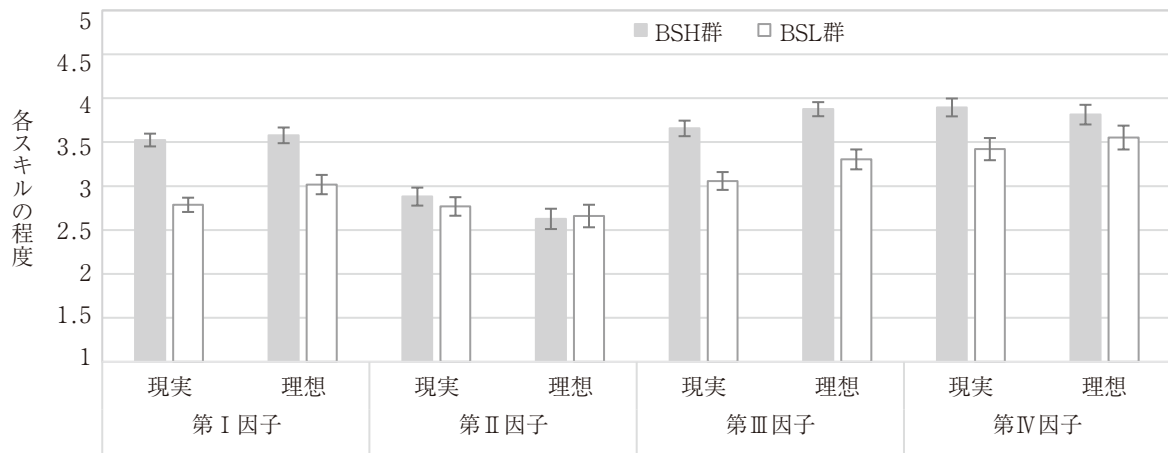


図3 基礎スキル要因と現実・理想要因の因子ごとの傾向  
エラーバーは標準誤差を示す。

導は必要不可欠な状況であると捉えることができる。

対人スキル要因と現実・理想要因による2要因分散分析を因子ごとに行ったところ、以下の結果が得られた(図4参照)。第I因子(解読)は、交互作用が有意傾向であった( $F(1,122)=3.23, p<.10, \eta^2=.00$ )。下位検定の結果、現実群において、対人スキルの上位群が下位群よりも解読力が高く( $F(1,122)=5.62, p<.001, \eta^2=.14$ )、理想群においても、対人スキルの上位群が下位群よりも解読力が高かった( $F(1,122)=15.97, p<.05, \eta^2=.04$ )。一方、対人スキルの下位群において、理想群が現実群よりも解読力が高かった( $F(1,60)=8.41, p<.01, \eta^2=.02$ )。第II因子(感情表出)は、現実・理想要因が有意であり( $F(1,122)=11.95, p<.01, \eta^2=.01$ )、理想群の方が現実群よりも感情表出が抑制傾向であった。第III因子(記号化)は交互作用が有意であった( $F(1,122)=6.58, p<.05, \eta^2=.01$ )。下位検定の結果、現実群において、対人スキルの上位群が下位群よりも記号化スキルが高く( $F(1,122)=27.87, p<.001, \eta^2=.19$ )、理想群においても、対人スキルの上位群が下位群よりも記号化スキルが高かった( $F(1,122)=6.37, p<.05, \eta^2=.05$ )。一方、対人スキルの下位群において、理想群が現実群よりも記号化スキルが高かった( $F(1,60)=19.30, p<.001, \eta^2=.06$ )。第IV因子(非文字表現)は、主効果、交互作用とも有意ではなかった( $p>.10$ )。第I、III因子において、日頃の対人スキルの高い者の方が低い者よりもOCSが高い傾向が示された。対人スキルは他者との関わりの要素が強く、コミュニケーションの直接的なスキルではない。しかし、解読や記号化というコミュニケーションの受け手や送り手に関わる因子と対人スキルの間に関係があることが示唆された点を踏まえると、コミュニケーションスキルを向上するためには、対人スキルにも着目していくことが重要であると考えられる。

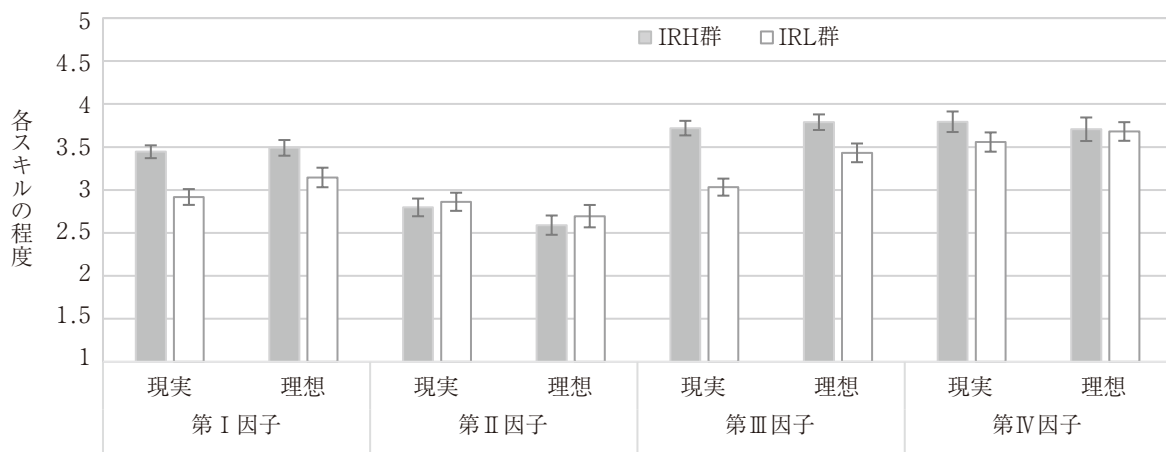


図4 対人スキル要因と現実・理想要因の因子ごとの傾向

エラーバーは標準誤差を示す。

### 3.4 総合的考察

現実OCSは、コミュニケーションの直接的なスキルと位置づけられる基礎スキルに限らず、他者との関わりの要素が強い対人スキルや社会的スキルとの関連性が示された。基礎スキル、対人スキル、社会的スキルは、通常の対面における対人行動場面におけるスキルである。オンラインコミュニケーションは、技術的側面に伴い通常のコミュニケーション時とは異なる環境ではあるものの、対人行動である。したがって、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スキルが求められるのは明白であり、そうした点が今回の結果において確認できたと考えられる。非文字表現というオンラインコミュニケーション固有のスキルですら、基礎スキルや下位概念の対人スキルに該当する他者受容との関連性が示された。この結果からも、オンラインという環境であっても、そこで営まれるコミュニケーションは人対人であり、通常の送り手として必要なスキルが非文字表現スキルに作用していると捉えることができる。さらに、感情表出においては、通常のコミュニケーションにおいて自己統制がうまくできない者ほど、オンラインコミュニケーションで感情が適切にコントロールできない傾向が示された。ただし、表現力のスキルが高い者ほど、感情表出が多いという傾向も示された。感情表出(第II因子)の平均が2.83(SD=0.81)であるのに対し、その他のスキルは解読3.19(SD=0.70)、記号化3.39(SD=0.80)、非文字表現3.68(SD=0.91)であった。すなわち、感情表出はその他の因子と比べ低く、かつ、抑制傾向であることが確認できる。それでもなお、今回のような傾向を示した背景には、本結果において明確な根拠は示されないものの、表現力のスキルの高い者ほど、低い者よりも感情表出を含め、多くのことを表出(表現)していることが影響している可能性がある。

本研究では、円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルについて、現実OCSと理想OCSを比較することで探った。全般的な傾向では、社会的スキル、基礎スキル、対人スキルの違いに関わらず、解読、記号化についてはより高いスキル、感情表出の要素については抑制傾向が示された。また、これらのオンラインコミュニケーションスキルの要素(因子)については、日頃のスキルに対して改善したいと捉えている傾向が示された。また、社会的スキル、基礎スキル、対人スキルのいずれも高い者の方が低い者よりもオンラインコミュニケーションスキルが高い傾向を示した。この点より、スキルの程度に関わらず、実際のコミュニケーションでの様々な経験に基づき、オンラインコミュニケーションスキルをより高めたいという率直な傾向がうかがえる。一方、解読力において、基礎スキルの低い者、対人スキルの低い者は、理想OCSが現実OCSよりも高い傾向が示された。また、記号化スキルにおいて、社会的スキルの低い者、対人スキルの低い者は、理想OCSが現実OCSよりも高かった。コミュニケーションの最も基本である送り手のスキル(記号化スキル)と受け手のスキル(解読スキル)においてこのような傾向が示されたことより、スキルの低い者が高い者に比べて円滑なオンラインコミュニケーションができておらず、またそのことを実感している可能性があると考えられる。また、社会的スキル、基礎スキル、対人スキルという通常の対人行動におけるスキルが円滑なオンラインコミュニケーションの実現のためのスキル改善に影響することが考えられる。したがって、オンラインコミュニケーションの諸問題については、相手の非言語的な情報の欠如が原因でトラブルが生じる<sup>(5)</sup>という捉え方よりも、むしろ、オンラインであっても、対人行動という側面から検討していくことが重要であると考えられる。

円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためには対人関係に関わる様々なスキルの影響について考慮する必要があると考えられる。そこで今回の結果を踏まえ、オンラインコミュニケーションのスキル向上のための情報教育のあり方について検討したい。文部科学省<sup>(12)</sup>が示したこれからの学校環境や児童生徒の学習活動の大きな変革に伴い、確実にオンラインコミュニケーションを介した対人関係が増える。また、中央教育審議会<sup>(13)</sup>の「アクティブ・ラーニングの視点に立った学習プロセスにおけるICTの効果的活用の例」に示された学習活動を実施する際にも、円滑なオンラインコミュニケーションが学習の目標を達成するために重要であると考えられる。現在の情報教育においては、オンラインコミュニケーションの育成に関わる取り組みは情報モラルが中心である。そして、オンラインコミュニケーションの指導は、特に送り手側の問題として、相手の非言語的な情報の欠如に伴って炎上(flaming)や誹謗中傷が生じる<sup>(6)</sup>ことに注意を払うことが焦点化される。しかし、コミュニケーションは、送り手と受け手の双方がいて成立し、なおかつ、それぞれに記号化スキル、解読スキルなどが求められる点を考慮すると、現在の情報モラル教育に対しては、オンラインコミュニケーションに関わる指導が局所的であるという課題が挙げられる。オンラインコミュニケーションは、情報教育で育成すべき、知識・技能、思考力・判断力・表現力等、学びに向かう力・人間性等のすべての資質・能力に関連する。その意味においても、情報モラルに限定せず、情報教育全体で取り組むことが何よりも重要であると考えられる。さらに、オンラインコミュニケーションスキルを育成するためには、通常の対人関係に関わるスキルやコミュニケーションスキルの育成との関連性にも着目する必要があるだろう。したがって、Society5.0において求められるオンラインコミュニケーションスキルの向上のために、学校での教育活動全般を俯瞰し、それぞれの活動でのスキル育成と情報教育で取り扱うスキルの育成とどう結びつけるかについても考慮した、情報教育の指導のあり方を検討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、日頃のコミュニケーションと理想のコミュニケーションとの相違や、社会的スキルや対人関係に関わるスキルとオンラインコミュニケーションスキルとの関連性に着目し、円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルの特徴を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) オンラインコミュニケーションスキルは因子分析の結果、解読、感情表出、記号化、非文字表現の4因子が抽出された。
- (2) 現実のオンラインコミュニケーションスキルの傾向を探ったところ、社会的スキル、基礎スキルは感情表出を除いてすべての因子において、より高いスキルの者であるほど、より良いコミュニケーションスキル傾向であることが示された。基礎スキル、対人スキルの下位6概念のスキルと現実のオンラインコミュニケーションスキルの傾向を探ったところ、全ての因子において基礎スキルと関連が示された。また、他者との関わりの要素が強い対人スキルと感情表出を除く3つの因子との関連が示された。
- (3) 現実と理想のオンラインコミュニケーションスキルを比較したところ、解読、記号化の各因子については現実よりも高い理想のスキル、感情表出の因子については現実よりも抑制された理想のスキルの姿が示された。解



読力については、基礎スキル、対人スキルの低い者、記号化においては、社会的スキル、対人スキルの低い者が現実よりも高い理想のスキルの姿を示す傾向が明らかとなった。

以上の結果を踏まえ、オンラインコミュニケーションスキル向上のための情報教育のあり方について考察した。今後は、基本的な要素に焦点を当てた今回のオンラインコミュニケーションスキルに留まらず、今回採用しなかった多様なスキル要素についても検討していく必要があると考えられる。また、今回の知見を踏まえ、円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキル育成に向けたルーブリックの開発や手立てについて検討していくことが課題である。

## 文献

- (1) 文部科学省 (2018) Society 5.0 に向けた人材育成～社会が変わる, 学びが変わる～  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/other/detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2018/06/06/1405844\\_002.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/other/detail/__icsFiles/afieldfile/2018/06/06/1405844_002.pdf) (最終検索日 2019年 8月29日)
- (2) 内閣府 (2019) 平成30年度青少年のインターネット利用環境実態調査報告書  
<https://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/h30/net-jittai/pdf/cover.pdf> (最終検索日2019年 8月29日)
- (3) 文部科学省 (2019) 情報活用能力を育成するためのカリキュラム・マネジメントの在り方と授業デザインー平成30年度情報教育推進校 (IE-School) の取組よりー  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/micro\\_detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2019/05/22/1416859\\_01.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/__icsFiles/afieldfile/2019/05/22/1416859_01.pdf) (最終検索日2019年 8月29日)
- (4) 文部科学省 (2017) 小学校学習指導要領(平成29年告示)解説 総則編  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/education/micro\\_detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2019/03/18/1387017\\_001.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/micro_detail/__icsFiles/afieldfile/2019/03/18/1387017_001.pdf) (最終検索日2019年 8月29日)
- (5) Sproull,L. and Kiesler,S. (1991) Connections: New Ways of Working in the Networked Organization. Cambridge: MIT Press.
- (6) Reicher, S. D., Spears, R., & Postmes, T. (1995) A social identity model of deindividuation phenomena. *European review of social psychology*, 6(1), 161-198.
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) 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.
- (10) 石川真 (2019) 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. *上越教育大学研究紀要*, 38, 217-226.
- (11) 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.
- (12) 文部科学省 (2019) 新時代の学びを支える先端技術活用推進方策 (最終まとめ)  
[http://www.mext.go.jp/component/a\\_menu/other/detail/\\_\\_icsFiles/afieldfile/2019/06/24/1418387\\_02.pdf](http://www.mext.go.jp/component/a_menu/other/detail/__icsFiles/afieldfile/2019/06/24/1418387_02.pdf) (最終検索日 2019年 8月29日)
- (13) 中央教育審議会 (2016) 幼稚園, 小学校, 中学校, 高等学校及び特別支援学校の学習指導要領等の改善及び必要な方策等について (答申)

## 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 skills for achieving smooth online communication

Makoto ISHIKAWA \*

## ABSTRACT

This study examined the skills characteristic of achieving smooth online communication. In particular, it explored the differences between actual and preferred online communication skills from the perspectives of social skills and communication skills. Four factors were extracted from online communication skills: decoding, emotional expression, encoding, and non-character expression. The research found that individuals with higher social skills and basic skills tend to have better online communication skills in three factors, excluding emotional expression. Differences between actual and preferred online communication skills were compared. Preferred online communication skills were better than actual ones in decoding and encoding factors. Preferred emotional expression skills were more controlled than actual skills. Actual decoding skills were better than preferred skills as features of lower basic skills and lower interpersonal relationship skills. Actual encoding skills were better than preferred skills as features of lower social skills and lower interpersonal relationship skills. Finally, on the basis of these results, perspectives of information education for improving online communication skills are discussed.

---

\* School Education