

## SNS 上でのアサーティブなコミュニケーションを目指した指導法の提案

梅田 恭子\* 原 慎一郎\*\*

\*情報教育講座

\*\*卒業生

### A Proposal of Teaching Method of Information Ethics to Improve Assertive Communication on SNS

Kyoko UMEDA\* and Shinitiro HARA\*\*

\*Department of Information Science, Aichi University of Education, Kariya 448-8542, Japan

\*\*Graduate, Aichi University of Education, Kariya 448-8542, Japan

#### 要 約

本研究は、SNS 上でのアサーティブなコミュニケーションを目指した指導法の提案を目的とする。本稿で提案する指導法では、これまでの実践の結果を基に次の3点を改善した。1点目に講義で SNS でのやり取りに対するポイントの説明を追加した。2点目に、ロールプレイを振り返る際に、話し方の印象評価と DESC 法の話し方に沿っているかを確認するルーブリックによる文章評価を行った。3点目に、このロールプレイでの評価を、授業の最後に自分の話し方を振り返る際に活用した。その結果、話し方の印象評価においても、やりとりした文章の評価においても、事後においてアサーティブなコミュニケーションが向上していることが明らかになった。

**Keywords:** SNS、アサーション、振り返り

#### 1. はじめに

近年、SNS をはじめとしたネット上のコミュニケーションに関するトラブルが問題となっている。安川(2016)は、とくに未成年の SNS のコミュニケーション上の感情的なトラブルのきっかけの1つに「文字の誤解」を挙げ、その原因として、コミュニケーション能力が未熟であること、メッセージ自体が短文のために真意が相手に伝わらないことを挙げている。それらに対する指導の一つとして、社会スキルトレーニングを取り入れる研究が行われている。

出井・大島・犬塚ら(2011)は、社会スキルの中でもアサーション(主張性)に着目し、アサーション技法を用いた情報モラル育成プログラムの有効性を示した。アサーションとは、平木(2009)によれば、自分も相手も大切にすることをコミュニケーションのことである。

さらに、出井・大島・福本ら(2012)は ICT 利用の意識改善と対人関係を意識したコミュニケーションの両立を目指して、ICT 利用の学習にアサーション技法を組み合わせた情報モラル育成プログラムを実施した。その際、電子メールや掲示板などを用いたコミュニケーションなどの体験を通して、実際の場面に近い環境で学習を実現させた。その結果、ICT 利活用による情報モラルと ICT を利用する人対人のつながりについて、生徒たちの意識の改善が示唆された。しかし、電子メールや掲示板に比べて、短文でのやりとりがされる近年の SNS におけるコミュニケーションには対応しているとは言えない。

#### 2. 研究の目的

そこで、本研究では、SNS 上でアサーティブなコミュニケーションの向上を目指した指導法を提案することを目的とする。

研究の方法としては、指導法を設計し、実践し、評価し、改善するという PDCA サイクルを通して設計した指導法を改善し精緻化する方法をとった。

まず筆者らは、DESC 法を用いた対面のロールプレイに非対面ロールプレイを取り入れた大学生を対象とした授業実践を行った(原・梅田 2017a)。DESC 法とは、パウアーら(Sharon Anthony Bower・Gordon H. Bower 1976)が考案した主に依頼場面で使われる話し方である。DESC とは4つのステップの頭文字をとっており、Describe(自分が対応しようとする状況や相手の行動を描写する)、Express, Empathize, Explain(自分の気持ちを表現・説明したり、相手に気持ちに共感をしたりする)、Specify(特定の事柄を提案する)、Choose(肯定的な選択肢と否定的な選択肢を準備する)からなる。

この実践の指導の流れでは、まず、学習者はアサーションと DESC 法の講義を聞き、その後ロールプレイを行う。このロールプレイの部分に、対面ロールプレイのみのグループと、対面ロールプレイに加えて非対面ロールプレイを組み込んだグループを作り、両者を比較した。その結果、非対面ロールプレイを取り入れたグループの方が、特に Describe の描写を意識して依頼文を書くことがわか

った。つまり非対面ロールプレイを行うことで、SNS 上でのやりとりの書き方が変化することがわかった。

そこで、アサーティブな文章を書くことに焦点化するために、DESC 法を提案したバウアーらの方法(Sharon Anthony Bower・Gordon H. Bower 1976)を非対面ロールプレイに適応させた実践を行った(原・梅田 2017b)。この実践の指導の流れは次の通りである。まず学習者は、事前に SNS を用いて、ペアで依頼のやり取りを行う。次に、前回と同様にアサーションと DESC 法の講義を聞く。その後、事前のやり取りを見ながら、よりアサーティブな文章へ修正し、その修正した文章を用いながら実際に練習を行う。最後に、ロールプレイの振り返りを行う。この部分は、対面ロールプレイの場合は、ジェスチャーなどの非言語的な要素についての振り返りを行っている。しかし、非対面ロールプレイではジェスチャーなどはないため、SNS のやり取りを見ながら、DESC の各要素が適切であるか、文の長さや二重表現がないかなどを確認した。その結果、アサーティブな表現はできるようになったが、振り返りがやり取りされた文章の中にあるものについてしか行われないこと、DESC 法の振り返りの観点があいまいであることなど、非対面でのやり取りであることへの支援が不十分であることがわかった。

これらの実践を受けて、本稿では、言語的な振り返りのためのルーブリックの開発と、話し方に対する印象評価と文章評価を取り入れた指導法を提案する。

### 3. 研究の方法

#### 3.1. 提案する指導法

これまでの実践を改善して、本研究で提案する指導の流れは表 1 の通りである。

まず、学習者はアサーションと DESC 法に関する講義を聞く。講義部分には、これまでの実践から得た知見を基に SNS での記述のポイントを説明に加えた。具体的には①客観的な事実で確認をする、②感謝・共感・謝罪の気持ち等を率直に伝える、③現実的で実現的な提案をする、④断られた際の再提案をする、⑤誤解を招かないようにできるだけ言葉を添えて承諾を確認する、⑥1 回のメッセージには 3 文、3 行以内を目安にする、である。

次に、演習としてペアでロールプレイを行う。ここでは、依頼者と被依頼者に分かれて、それぞれに与えられた状況を演じて SNS を用いてやり取りをする。例えば、直接会って借りた本の受け渡しをする日程を決める際に、依頼者側は土日が都合が良く、非依頼者側は平日の夜が都合が良い、というような交渉が必要な状況を設定をし、お互いの状況はわからない状態で依頼者側から依頼を始める。また、やり取りの相手との親密さによって話し方も変わることから、同じ学科で顔は知っているがあまり話したことがない関係と条件づけた。なお、ロールプレイをしている段階では、クラスの中の誰とやり取りをしているのかはわからないように行った。

表 1 提案する指導の流れ

流れ		内容
講義		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学習目標 (SNS 上でのアサーティブなコミュニケーションを目指して) を知る</li> <li>・ アサーションとは何かを知る</li> <li>・ DESC 法とは何かを知る</li> <li>・ SNS での DESC のポイントを知る*</li> </ul>
演習 (複数回繰り返す)	ロールプレイ 1	タブレット上の SNS アプリを用いて、依頼場面のロールプレイを行う
	ロールプレイの振り返り	(1)個人で、自分と相手の話し方に対する印象と文章を評価する* (2)ロールプレイを行ったペアでロールプレイのやり取りを見ながら修正したり、他の話し方について検討したりする。また、その場合の予想される返事と会話を考える
	ロールプレイ 2	修正した文章をもとにロールプレイを行う
振り返り		ロールプレイの振り返り (自己と他者の印象評価と文章評価) を見て、自分の話し方の振り返る*

\*改善により新しく追加した部分

その後、ロールプレイの振り返りでは次のことを行う。まずは個人で、結論がどのようになったかとその理由を挙げる。さらに、やり取りの印象を評価するために、自分と相手の応答の仕方について、それぞれどう感じたかを平木(2009)の「3 つのタイプの自己表現の特徴一覧表」を用いた。自己表現の 3 つのタイプとは、①自分よりも他者を優先し自分のことを後回しにする「非主張的(ノン・アサーティブ)」、②自分のことだけを考えて他者を踏みにじる「攻撃的(アグレッシブ)」、③非主張的と攻撃的の黄金比ともいえる自分のことをまず考えるが、他者にも配慮する「アサーティブ」のことである。3 つのタイプの自己表現特徴一覧表には、「非主張的ーアサーティブー攻撃的」の順に、例えば「引っ込み思案ー正直ー強がり」「承認を期待ー自己選択で決めるー優越を誇る」というような単語が 12 種類並んでいる。本研究では、両端に非主張的と攻撃的、中央にアサーティブな単語を並べ、どれに近いかを 7 段階から選択した(図 1)。ただし、これまでの実践で「自己否定ー自他尊重ー他者否定」については依頼場面に対して選択が難しいという意見が多かったため除外し 11 種類の単語を並べた。また、やり取りした文章を確認するために DESC 法に基づいて開発したルーブリック

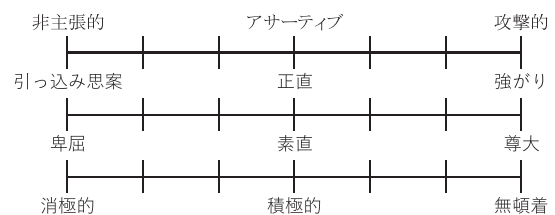


図 1 印象評価の方法  
単語は平木 (2009) p30 表より引用

表2 ロールプレイでのやり取りを評価するための DESC 法の観点に基づいたルーブリック

状況を共有する言葉について

A	ある程度客観的な事実を、主観を交えずに述べられており、事実を確認することが出来た。
B	ある程度客観的な事実を述べられていたが、主観が混じっていた。
C	ある程度客観的な事実を述べられていたが、主観が強く混じっており、冷静さに欠けていた。
D	客観的な事実が述べられていなかった。

依頼をする際の自分の気持ちを表現する言葉について

A	自分の気持ち(感謝や共感、謝罪など)を率直に簡潔に伝えていた。
B	自分の気持ち(感謝や共感、謝罪など)を伝えていたが、率直さや簡潔さに欠ける点があった。
C	自分の気持ち(感謝や共感、謝罪など)を伝えていたが、正直な気持ちがわからなかった。
D	自分の気持ち(感謝や共感、謝罪など)を伝えておらず、正直な気持ちがわからなかった。

実際に依頼をする上での言葉について

A	明確に提案を述べており、具体的で現実的、実現可能なものであった。
B	意図が伝わる提案を述べていたが、具体性・現実性・実現可能性などに欠ける部分があった。あるいは、明確ではなかった。
C	提案を述べられていたが、意図が伝わらなかった。
D	そもそも提案が述べられていなかった。

提案を一度断られた際の提案の言葉について

A	提案が一度ダメになっても感情的にならず、選択肢は具体的、実行可能なもので、相手を脅かすものではないように再提案をすることができていた。
B	提案が一度ダメになっても冷静に再提案をできていたが、選択肢に具体性、実現可能性に欠ける部分や相手を脅かす部分があった。
C	提案が一度ダメになっても再提案をできていたが、感情的になってしまっていたところがあった。あるいは、選択肢に具体性、実現可能性に欠ける部分や相手を脅かす部分があった。
D	提案が一度ダメになっても再提案ができていなかった。

(表 2)によって、自分の文章と相手の文章をそれぞれ評価した。その後、自分と相手の話し方の傾向について自由記述で書いた。

次に、やり取りをした人とペアになり、ロールプレイのやり取りを修正したり、他の話し方や選択肢について検討したりした。その修正したものを基にして、再度ロールプレイを行う。

この演習は時間の許す限りペアを変えて、複数回繰り返すことを想定している。

最後に、全体の振り返りとして、ロールプレイの振り返りの際の、他者評価を本人に返却し、自分の自己評価と比較し、自分の話し方についてもう一度見つめ直す機会を設けた。

### 3.2. 実践の概要

大学生 22 名を対象に、90 分×2 回で実践を行った。なお、参加者の都合等により、2017 年度 11 月から 12 月の間に 4 回に分けて行った。使用したタブレット PC は Nexus7 であり、使用したアプリケーションは標準インストールされているハングアウトというチャットアプリケーションを用いた。このタブレット PC を一人 1 台用いた。

### 3.3. 実践の流れ

実践の流れは表 3 に示した通りである。提案する指導法に加えて、事前調査と中間調査と事後調査で、質問紙調査と、実際にロールプレイを行った。ただし、中間調査と中間ロールプレイは、演習のロールプレイ 1 で代替した。調査で用いた質問紙は、ロールプレイの振り返りで行う自分と相手の振り返りの印象評価と文章評価と同じものである。

なお、それぞれの調査の意図は、事前は、アサーションや DESC 法について知らない状態での SNS 上でのやり取りや意識を知るために、中間は、アサーションの講義を受けた状態でのやり取りや意識を知るために、事後は、本指導法(演習を 2 回受けた状態での) SNS 上でのやり取りを測るためである。

また、今回は演習を 2 回行った。このことにより、依頼者側と被依頼者側のどちらも経験できるようにした。

表 3 実践の流れ

流れ	内容	
★事前調査	事前調査と事前ロールプレイ	
講義	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習目標 (SNS 上でのアサーティブなコミュニケーションを目指して) を知る</li> <li>アサーションとは何かを知る</li> <li>DESC 法とは何かを知る</li> <li>SNS での DESC のポイントを知る</li> </ul>	
★中間調査	中間調査	
演習 (2 回繰り返し返す)	ロールプレイ 1	タブレット上の SNS アプリを用いて、依頼をするロールプレイを行う (★1 回目のロールプレイを中間ロールプレイとして分析)
	ロールプレイの振り返り	(1) 個人で、自分と相手の話し方に対する評価 (2) ロールプレイを行ったペアでロールプレイのやり取りを見ながら修正したり、他の話し方について検討したりする。また、その場合の予想される返事と会話を考える。
	ロールプレイ 2	修正した文章をもとにロールプレイを行う
振り返り	他者評価を見て、自分の話し方の振り返る	
★事後調査	事後調査と事後ロールプレイ	

★実践の評価のための追加分



## 4. 結果と考察

### 4.1. 評価の方法

事前と中間と事後のロールプレイの振り返りで行った自分と相手の応答の仕方について、それぞれどう感じたか(印象評価)と、DESC法に基づいて作成したルーブリックによる確認(文章評価)を用いて評価した。どちらも振り返りでは自己評価と他者評価をしているが、実践後に筆者らによる客観的評価を行い、分析に加えた。

それぞれに対して、事前と中間と事後を比較し、事後に近づくほど、やり取りがアサーティブになっているかを分析した。

### 4.2. ロールプレイのやり取りの印象評価の結果

SNSを用いたロールプレイでのやり取りに対する印象を評価するために、上記3.1で述べた平木(2009)の11種類の単語を用いた。両端の攻撃的、非主張的な単語を1点、中央のアサーティブな単語に向かって4点になるように採点した(図1)。そして単語11項目の平均点について分散分析を行った。

#### (1)印象に対する自己評価

自分のやり取りに対する印象の得点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意差であった( $F(2, 40)=19.25, p<.01$ ) (表4)。多重比較の結果、事前と中間には差はなかったが、事後は事前や中間より有意に高かった( $MSe=0.13, p<.05$ )。つまり自分自身のやり取りに対する印象が講義では変わらなかったが、演習や振り返りによって自分のコミュニケーションがアサーティブな印象になっていると評価していることがわかった。

#### (2)印象に対する他者評価

相手のやり取りに対する印象の得点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意であった( $F(2, 42)=4.06, p<.05$ ) (表4)。多重比較の結果、事前と中間、中間と事後に差はなかったが、事前より事後が有意に高かった( $MSe=0.19, p<.05$ )。つまり、事前に比べて事後の方が、アサーティブな印象を与えるコミュニケーションになっていると感じていることがわかった。

#### (3)印象に対する客観的評価

第2著者を含めた2名が、個人ごとにやり取りの印象について客観的な評価を行った。その得点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意であった( $F(2, 42)=12.49, p<.01$ ) (表4)。多重比較の結果、中間<事前<事後の順に有意に高かった( $MSe=0.18, p<.05$ )。つまり、事前や中間に比べて、事後の方がアサーティブな印象

表4 印象評価の平均点

	N	事前	中間	事後
自己評価	21	3.04	3.02	3.63
他者評価	22	3.38	3.43	3.73
客観的評価	22	3.43	3.11	3.74

を与えるコミュニケーションになっていることが分かった。

### 4.3. ロールプレイでのやり取りの文章評価

ロールプレイのやり取りがDESC法に沿っているかどうかをルーブリック(表2)で評価した結果を、Aを4点、Bを3点、Cを2点、Dを1点として採点し、平均点を分散分析した。

#### (1)文章に対する自己評価

自分のロールプレイのやり取りをルーブリックによって採点した平均点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意であった( $F(2, 36)=3.69, p<.05$ ) (表5)。多重比較の結果、事前と中間、事前と事後には有意差が見られなかったが、中間より事後が有意に高かった( $MSe=0.32, p<.05$ )。つまり自分のやり取りに対する文章が講義によっては変化しなかったが、演習や振り返りによって向上したことがわかる。

#### (2)文章に対する他者評価

ロールプレイの相手のやり取りをルーブリックによって採点した平均点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意であった( $F(2, 40)=4.72, P<.05$ ) (表5)。多重比較の結果、事前と中間は有意差がなく、事前よりも事後が、中間よりも事後が有意に高かった( $MSe=0.28, p<.05$ )。つまり相手のやり取りに対する文章が講義によっては変化しなかったが、演習や振り返りによって向上したことがわかる。

#### (3)文章に対する客観的評価

ロールプレイのやり取りを筆者らが採点した平均点について分散分析を行ったところ、群の効果は有意であった( $F(2, 42)=5.01, p<.05$ ) (表5)。多重比較の結果、事前と中間には差がなかったが、事前と中間より事後が有意に高いことがわかった( $MSe=0.3, p<.05$ )。つまりやり取りに対する文章が講義によっては変化しなかったが、演習や振

表5 文章評価の平均点

	N	事前	中間	事後
自己評価	19	3.24	3.14	3.62
他者評価	21	3.44	3.48	3.89
客観的評価	22	2.42	2.36	2.84

り取りによって変化したことがわかる。

### 4.4. 考察

以上より、やり取りに対する印象評価においても、やり取りをDESC法と対応させたルーブリックによる文章評価においても事前やアサーションの知識を講義で聞いた中間より、事後の方がアサーティブな印象やアサーティブな書き方になっていることがわかる。つまり、本授業で提案する指導法によってSNS上でのやり取りがアサーティブなコミュニケーション向上につながっていると言える。

このような結果になった理由を考察すると、次の2点が

考えられる。1 点目に、SNS 上の DESC 法の観点をルーブリックとして示したことである。これによってこれまでの実践では曖昧であった評価を明確に行うことができた。2 点目に振り返り活動に話し方に対する評価を取り入れたことが挙げられる。ロールプレイにおいて、自分の話し方、相手の話し方を印象として、また DESC 法から鑑みて評価し、さらに演習の後に、相互評価を各個人に戻して、比較をした。その結果、「自分が思っているよりもずっと支配的で上から物事を言っているのかもしれないと思った。」や「自分の意見を正直に述べるんだなと感じた。しかし、提案しても相手任せだったり、相手に考えさせたりだけした表現で信頼関係をつくりその後相手に任せる傾向があると思った」など自分の話し方について客観的に傾向を捉えられていた。そのため、ロールプレイを繰り返すたびに、改善ができたのではないかと考えられる。

## 5. おわりに

最後に今後の展望を 2 つ挙げる。

まず、本実践では演習を 2 回繰り返し、依頼者と被依頼者と立場が変わった。振り返りの自分の傾向について「自分から相手に依頼するときは相手にどうにかしてもらおうとする傾向があり、相手から依頼されるときは相手に提案をしたり自分がどうにかできないかを考え、話したりする傾向があると思った。」などの回答があり、立場によって自らの話し方の違いを感じている参加者もいた。実際に、印象評価の得点が、依頼者と被依頼者で全く反転する参加者が何名かいた。今後は立場による違いも考慮にいれていきたい。

次に、本稿での実践は、1 回の参加者の人数が少なく、実験的な実践となり、教室で一斉に行ったものではない。今後は教室での実践も行っていき、さらに指導法を改善していきたい。

## 謝辞

本研究は JSPS 科研費 JP17K01079 の助成を受けたものである。

## 付記

本研究は原慎一郎 2017 年度修士論文「SNS 上のコミュニケーションにおいて DESC 法を取り入れた情報モラル指導法の提案」の一部を再構成したものである。

## 参考文献

Sharon Anthony Bower, Gordon. H. Bower. (1976) Asserting Yourself-Updated Edition: A Practical Guide For Positive Change. Addison-Wesley

平木典子(2009), 改訂版アサーション・トレーニング—さわやかなく自己表現—のために—, 金子書房

原慎一郎・梅田恭子(2017a), アサーション・トレーニングにおける非対面ロールプレイが依頼文に与える効果の検証, 愛知教育大学研究報告, 66, pp143-147

原慎一郎・梅田恭子(2017b), SNS 上のコミュニケーションにおける DESC 法を活用した指導法の検討, 日本情報科教育学会第 9 回研究会報告書, pp19-22

出井智子・大島聡・犬塚文雄(2011), アサーション技法を用いた「情報モラル」育成プログラムの開発(教育実践研究論文), 日本教育工学会論文誌, 35(1), pp35-45

出井智子・大島聡・福本徹(2012), アサーション技法を用いた「情報モラル」育成プログラムによる情報伝達の意識改善に関する効果, 日本教育工学会論文誌, 36(suppl.), pp201-204

安川雅史(2016), 子どものスマホ・トラブル対応ガイド, ぎょうせい