

対面と非対面のコミュニケーションの プロセスの違いについて

横井 豊彦[†]・佐藤 真治[†]

Difference between Face-to-Face and Non-Face-to-Face Communication Process

YOKOI Toyohiko[†]・SATO Shinji[†]

Abstract

The difference between face-to-face and non-face-to-face communication process is unclear. Previous research shows that non-face-to-face communication via ICT shows a tendency for problem solving, but the mechanism of the process is not elucidated. Other previous research shows that communication ability is increased through understanding the background of individual remarks. This study shows the difference between face-to-face and non-face-to-face communication process in an NPO (Non-Profit Organization) activity through co-occurrence network analysis. The results suggest that non-face-to-face communication emphasizes the hierarchy among the participants, and restricts the scope of discussion.

キーワード：コミュニケーション, ICT, 対面

Keywords : communication, ICT, face to face

1. 目的と背景

本研究は、対面 (Face to Face) のコミュニケーションと、ICTデバイス (スカイプなど) を介したコミュニケーション、それぞれを媒介としたコミュニケーションのプロセスの差異の検討を行うことが目的である。

先行研究では、コミュニケーションの場において、発言の背後にある、社会・文化的な意味を把握することが、コミュニケーション能力を高めるという報告¹⁾がある。また、

[†]大阪産業大学 スポーツ健康学部スポーツ健康学科教授

草稿提出日 12月11日

最終原稿提出日 1月18日

ここからは、2人より多い、複数人での対話を想定した場合に、対面のコミュニケーションの方が発言の背後の、様々な状況を把握しやすいことが推測出来るが、その点は明らかにはされておらず、理論的推測も困難を伴う。

また、別の先行研究からは、ICTデバイスを介したコミュニケーションは、課題発見・解決型となり、話題が焦点化される可能性が示唆される²⁾ため、解決過程の短い課題には有効である可能性が推測出来る一方、生活に密着した長期的な課題、例えば地域創生や健康政策についてのコミュニケーションにおける状況は推測する事が難しいと推察される。また、課題発見・解決型になる理由も、明確ではない。

そこで本研究では、教育関連NPOの活動参加者を題材に、探索的に両者の違いを明らかにする端緒を把握することを目的とする。

2. 先行研究のレビュー

2-1. コミュニケーション能力・スキルについての研究

言語教育に関する先行研究を概観すると、コミュニケーション能力を育成するカリキュラムには、言語の社会言語学的要素、言語学習の認知心理学的要素、教育の人間主義的要素の3つが必要であるとされる¹⁾。これらは、それぞれ言語の背景にある社会・文化的知識(例えば、どのような時に発言をし、どのような時に黙っているか、など)、母国語以外の学習だとface to faceの状況での言語的情報以外の情報を利用すること、当該言語を習得する人にとって意義ある内容であること、と説明される³⁾。つまり、外国語教育を通して見た場合には、コミュニケーション能力には、言語の背景に横たわる習慣だけでなく、状況によって、最も意味のある言葉を表出するには、その言葉を使用する際の状況の把握・理解が不可欠であることになる。もしここで、対面と非対面、それぞれのコミュニケーションの状況を想定すると、コミュニケーションに参加しているメンバー全員の様子が見て取れるか否かなど、「言葉を使用する際の状況」が異なることが想定される。

言語運用能力は、単なる会話スキルを超えた広義のものとして考えられるべきであるとする考え方もあり、コミュニケーションの意味は多様ではあるが、多くの論稿での捉えられ方として、「自己と他者の相互行為」であり、単純に話し手と聞き手が言葉で直線的に結ばれただけのものでもないと考えられる⁴⁾。

これらの内容からは、直感的に、言語のやり取り以外に、例えばボディ・ランゲージが、コミュニケーションには必要な要素ではないかと考える。そこでコミュニケーションにおいて、身振りがどのような役割をしているかを、次に概観する。

成長と発育の流れからは、乳児の頃の発語期、それに続く言語習得期には、身振りと共に、何かを発声することから始まり、典型的には特定の対象をゆびさす動作と共に、その対象を名詞で表現するようになるという³⁾。つまり学習初期のコミュニケーションは、表現する対象を身体と声の両方で表現するような所作が多いことになる¹⁾。身振りと言語は、このように不可分に表現される状態から、成長と共に分離可能になり、大学生の年代になると分離される割合が8割を超えるようになるという⁵⁾。

すなわち、発語による伝達だけでなく、成人齢に達すると、何らかの身体の動作による発語を、発声と区別して行う事が可能になることを意味する。実際に、特定の状況での手の仕草や瞬きによる伝達などを想像すると、この点は理解しやすい。

更に、このようなコミュニケーションの要素をスキルとして捉えた場合、基本スキルと対人スキルに区別することが可能である⁶⁾。基本スキルは、自己統制が先に立ち、そこに表現力と解読力が並立する。また対人スキルは、自己主張と他者受容、そしてこれらの上に関係調整のスキルが成立する。

基本スキルの自己統制は、自己への働きかけであり、パーソナリティの一部である一方で、向上意欲なども含まれる。表現力と解読力は、情報の送受信についての基礎的な能力である。これら3つの能力には、特に自己統制の能力の高さが言語能力の高さに影響するという因果関係が仮定し難いため、あくまで相関関係が成立すると考えられている。

対人スキルの自己主張と他者受容は、情報の送受信が出来る・出来ないというだけでなく、コミュニケーション全体の指向性を含んだ能力とされ、それぞれが対立するものではなく、指向性（異なるベクトルで併存する）として捉えられる。関係調整は、対人的に働きかける能力の集合的概念として捉えられる。

以上の基本スキルと対人スキルが、直接的なコミュニケーションのスキルを形成する概念とされている。

これらの点は、対面のコミュニケーションと非対面のコミュニケーションでは、恐らく異なるものと推察される。

1 ただし、この乳児期に続く時期のコミュニケーションについては、身振りを前提として言語へと置換されるという視点、両者は独立していて無関係であるという視点、身振りと言語は産出過程で相互作用を有するという視点の3つに分かれる。本稿は身振りと言語は産出過程で相互作用を有するという視点に依拠する。

2-2. 対面・非対面のコミュニケーションの違いについて

ICTデバイスが普及した昨今、対面・非対面、それぞれのコミュニケーションの場が存在している。例えば、NPO法人カタリバ²（以下カタリバ）のように、子供達に学習機会を提供している団体でも活動場所が広がると、対面でのミーティングだけでなく、非対面でのコミュニケーションが必要となろう。特に非対面のコミュニケーションのプロセスについては、非対面のコミュニケーションが「課題志向的になりえる」²⁾などの知見はあるが、明らかにされている内容は多くはない。

また近年、地域創生や教育・健康政策の推進のために、オープン・イノベーション³の場が必要であるとの議論も存在する。オープン・イノベーションは、生起過程のコミュニケーションが対面であるか非対面であるかを規定していないが、今後、グローバル化という大枠のみならず、社会に貢献する知識の水平展開などを効率的に進める事が求められる状況が多くなると思われる昨今、対面以外のコミュニケーションの手段が使われることになるであろう⁴。

ここで、対面のコミュニケーションについての知見を概観すると、例えば個別オフィスとオープンオフィス⁵を比較した場合には管理者の視点からはコミュニケーションのあり方には違いがなく⁷⁾、更にオフィス内のヒトの物理的的近接性（距離）を実験的に変えた場合においても、コミュニケーション上の成果には差が出ないという⁸⁾知見がある。それでいて、実際にオープンオフィスが多いことは、「三人寄れば文殊の知恵」といった諺に現れているように、経験的な感覚で対面のコミュニケーションの場の形成が進められている傾向があることは否定しえない。このように、対面でのコミュニケーションを前提とした場合でさえ、コミュニケーションのプロセスの性質が明らかとはいえない。このため、

2 <https://www.katariba.or.jp/>

3 先行研究における、オープン・イノベーションは、組織間の垣根を超えた知識の流入・流出によるものであり、イノベーションが創出される「場」のあり方の明確な定義はない。しかし、オープン・イノベーションを企図した事例として、例えばコニカミノルタは世界に5ヶ所、ビジネス・イノベーション・センターを開設しており、対面・非対面双方のコミュニケーションを企図していると考えられる。また小規模な例として、地域の医療・介護のイノベーションを企図した場は殆どが対面である。今後、社会的に有意義な活動は水平展開して広がる可能性があり、小規模な例も、対面・非対面双方のコミュニケーションを有するようになるであろうという視点に本稿は立つ。その背景には、医療経済の逼迫や地域経済の縮小傾向などがあり、何らかの効率化が求められ易いと考えからである。

4 この予測の根拠の一つとして、本邦の企業における研究拠出金の比率が、海外に比し極めて少ない点が挙げられる。参考資料 http://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/sangyo_gijutsu/pdf/004_02_00.pdf

5 日本でしばしば見られる、デスクが何個も並んだ企業のオフィスが典型例である。

例えば各地で開催される、地域創生や教育・健康政策についてのイベントや事例での「成功例」なども知識移転がままならないという現状があると考えられる。

また、これまでの研究が、対面のコミュニケーションは「有用」であり、何らかのコミュニケーションの後に、組織や集団の成果を得たと捉えていた。そのため、コミュニケーションのプロセスは「適正」であることを所与として、議論が進行してきたと思われる。そのため、対面のコミュニケーションへの着眼が、なかったものと考えられる。また、ICT上のコミュニケーションの分析についても、同様の傾向が認められるという⁹⁾。

しかし実際のところ、コミュニケーションは、参加者の組み合わせや、織り成された場のダイナミクス⁶⁾に依存して、そのプロセスは変化し、結果に影響を与えることが推察される。そして、生み出される意思決定や成果は、決して当該集団・組織にとって有用な事項ばかりではないと思われる。また日々の様々な活動の中で、多くの人々が、そういった経験をしているのではないだろうか。

そのように、何らかの行為を実践する際に、当該組織・集団にとって有用な事柄を取捨選択するために、意図的に境界を作る場合が起こり得るとと思われる。社会行動の中だと、市場の取引ルールなどはその典型である。同様に、コミュニケーションにおいても、こういった事は起こり得るとと思われる。「伝えない実践」¹⁰⁾として、事例がいくつか取り上げられている。例えば、特定の場に居る複数の人の中での例として、デパートの店員が、顧客に知られたくない内容を、店員同士で伝えるための「隠語」が紹介されている⁷⁾。それらは、トイレや不払い客の事などを伝える際に用いられるという。その意味においては、医療者が、ドイツ語から派生させた用語で、患者の病状など、特定の物事を伝え合う事も類似している。その概念を、図表1に示す。

こういった例は、意図的に伝えない事を意味する。特定の対象以外に、内容を知られたくない時、知らせない時には、しばしば見られる行動である。これらの、伝えなくなる行動は、コミュニケーションによる情報の流通を抑える事で、組織の維持、市場の創出など、明確な目的を有している。また、個人が、コミュニケーションを取る相手を分ける場合には、自分自身が有する複数のアイデンティティの維持が目的である場合もある¹⁰⁾。では、

6 グループダイナミクスの概念は、Lewin (1974) らが集団の相互作用に着目し、個人から集団あるいは集団から個人への双方向の相互作用から、凝集性や集団圧力を見出した点だけでなく、後年、日本の加護野忠男らが、日本の組織で組織的統合と環境多様性の削減を図る点を見出すなど、相互作用により生じる組織のあらゆる動力を指す。参照：Lewin, K. (1974) 『社会科学における場の理論』(猪股佐登留訳) 誠信書房。(Lewin K. (1951) "Field Theory and Social Science." New York: Harper.)

7 参照：米川明彦（編）(2001) 『業界用語辞典』東京堂出版。

分類	制限の範囲	制限の可視性	例
分類	一切の情報を伝えない	可視	ジャミング
障壁	制限された情報を伝える	可視になりにくい	国際受信機
限定		可視	グーグルの検索制限
暗号	知識のある人にもみ伝える	可視になりにくい	隠語
カギ	カギを持つ人にだけ伝える	可視	ログインの必要なウェブサイト

図表1 情報の制限と制限の可視化の分類（青山（2010）^{10）}を参考に筆者作成）

会話の中で、意図せずして、言い方を変えれば、自然のうちに伝えなくなるという現象が起り得るのであろうか。

実際のところ、コミュニケーションが続く中で、次第に伝えなくなる場合というものは、時間に余裕がなくなって来た場合や、相手との意見交換が平行線に終わる事が予見された場合などが想定出来る。しかし、特定の目的を持って集まり、コミュニケーションを取る集団の場合だと、時間以外の要素が、伝える事を阻む事は、あまり無いようにも思える。また、大きな疑問となるのは、コミュニケーションを現在進行形で取っている集団において、誰が、どのようなタイミングで、何の目的で、「伝えなくなる」のかという点にある。他の研究で、例えば、「社会組織のバウンダリーは既にあるものではなく、実践の中で作られ、様々な制度に埋め込まれながら再生産されると考えるべき」¹¹⁾との指摘があるように、ミクロの部分ではコミュニケーションを取りながら集団が行動する過程で、境界を生成する事がより実務的である事が示唆される。しかし、そのような点についての有力な文献は皆無である。

以上の観点からは、意図せずして生じる境界の存在の有無、そして生じる場合には、そのメカニズムを明らかにする意義があるものと考えられる。

3. 調査対象と方法

本稿では、長期的視点での活動の中でのコミュニケーションに着目し、同一活動内で生じた、対面及び非対面のコミュニケーションのプロセスの違いに着目する。なお、非対面のコミュニケーションについては、対面のコミュニケーションとの対比をより明確にするために、本稿ではスカイプのみを取り扱う。スカイプは、25名までのグループ通話が無料であり、様々な活動で使用されており、ポピュラーである点も、本稿で取り扱う大きな理由である。

調査対象は、長期的視点での活動を行なっている、教育関連NPO法人の構成メンバー⁸ 2名（いずれも男性）とする。年齢はインタビュー時点で24歳、20歳である。それぞれ本稿中では匿名化し、A氏、B氏とする。また、両者とも、インタビュー時点で調査対象の教育系NPOの所属で、A氏は創立時からのメンバーで創立時は大学生、B氏は大学生で、所属年数は、それぞれ5年、1年強である。

このNPOは、常時10名～20名の正会員で運営されている。また、地域行政との橋渡し役として、40歳以上の年長者も参加しており、そのうちの1名は創立時からのメンバーである。また正会員は、大学生主体で、学業や就職などによって活動状況が変わるため、個々の判断で会員区分を自主的に変更することがあり、流動性も有する。加えて、学生の所属する大学が複数の都道府県にまたがっており、日常のミーティングは非対面で行う事も多い。更に、多くの者が、大学卒業後も、何らかの形で関わるようになっている。そして、例えば高校卒業後の多様な進路の提示といった、地方で人口の少ない地域に見られる教育課題の解決が活動目的の一つである。活動の例として、大学生は自分自身や、様々な社会人を招聘する事で、地域の中高生とワークショップを行う事がある。その際には、住む地域も通う大学も異なる大学生や居住地が異なる社会人とは、対面のコミュニケーションだけでは時間が不足するという事情も有している。以上のように、対面・非対面双方のコミュニケーションを取る事が日常的になっている事が、本研究の対象として適合性があると考えられる点である。

また、先に挙げた2名を分析対象とした理由は、このNPOの中核となる大学生（元大学生）である事が挙げられる。加えて、新規に参加するメンバーが活動を継続し先行して参加しているメンバーとのコミュニケーションのプロセスの違いと経時的な変化を知る事は、対象となるNPOにおいて、新規に参加するメンバーが活動継続をより潤滑に行うための実務的な含意が得られる可能性がある事も挙げられる。

方法は、1名につき、約60分のインタビュー調査を行う。インタビューの際には、冒頭で「ご自身の経験を踏まえ、対面とウェブ（スカイプ）のコミュニケーションの違いについて、お話し下さい」と伝えるにとどめ、筆者はその後合いの手⁹を入れる程度に留め、可能な限り「自由な」発言を促した。また、インタビュー場所は協力者の利便性から、A氏

8 構成メンバーには、正会員、賛助会員があり、後者は活動を援助する会員という区分で、主たる活動は正会員が行っている。そのため本稿では、正会員である2名を対象として選択した。

9 自由な発言を促進するために、本研究では、途中ではオープンクエスションの形式で質問を行う（協力者の話の方向性を聞き手が規定しないようにするため）ように心がけ、問いかげの際は「～はどのような状況でしたか？」というように、回答者が過去のコミュニケーションを振り返る際に具体的な言葉だけではなく、その時の状況から振り返りに入れるように注意を払った。

は現勤務地近くのホテルの一室、B氏は居住地近くの公共施設の一室とした。

対面と非対面のコミュニケーションの異なる要素を抽出する事を指向する為、テキストマイニングを行う。テキストマイニングは、言語の文脈から、様々な事柄（例えば、特定の店のファンが増えること）の背景にある因果プロセスの仮説導出を行う時などに用いられる手法であり、対面と非対面でのコミュニケーション・プロセスに違いが生じる背景の探索を指向する、本稿には合致する手法であると考えられる。

テキストデータの定量的分析手法には、Dictionary-basedアプローチ（分析者がコーディング基準を設定する）とCorrelationalアプローチ（多変量解析を前提に置いて言葉や文書を分類するアプローチ）のどちらかを選択する場合も多かったと言われる¹²⁾。しかし、前者には分析者の問題意識と理論を自由に操作化して、データに対して自由にアプローチできる利点がある反面、恣意性が強くなり過ぎ、分析者の都合の良いコーディング規則ばかりが利用される可能性がある。また後者には、分析者特有の問題意識や理論の影響はかなり避けられるものの、逆に問題意識に端緒を發する分析には適さない面があると考えられてきた。この両者の補完的な統合を企図して、KH-coaderが作成され、公開されている¹³⁾。そこで、本稿では、このKH-coaderを使用することとする。

また、本稿では、対面と非対面のコミュニケーションのプロセスの違いに着目するため、共起ネットワークの分析を用いる。共起ネットワークは、ある単語と別の単語が、個人の言説の文脈の中で、どの程度強く紐付いているかが可視化され、分析手法としては定量的であるとされる。

また調査協力者には、ヘルシンキ宣言の趣旨に則り、倫理的配慮として、インタビュー協力者には事前に調査の概要と目的、インタビュー当日に、取得したデータは研究目的以外には使用しないこと、個人情報守秘され、プライバシーを侵害したり不利になったりするように使われることはないこと、インタビュー内容は録音し文字化してデータとすることを説明し、同意を得た。

4. 結果と整理

4-1. A氏

A氏のデータは、総抽出語数（分析対象ファイルに含まれている全ての語の延べ数）は3510、異なり語数¹⁰⁾は844であった。このうち分析には1172語（異なり語数568）が抽出され、

10 あるテキストの中で、同一の単語が何度用いられていてもこれを一語とし、全体で異なる単語がいくつあるかをかぞえた数。

順位	抽出語	出現回数			
					違う 8
1	話	30			感じ 8
2	議事	22			最初 8
3	言う	20			聞く 8
4	思う	18		10	クビ 6
5	出来る	16			違い 6
6	可視	14			箇所 6
	作る	14			回生 6
	対面	14			学生 6
7	ミーティング	12			見る 6
	場合	12			送る 6
8	構造	10			多い 6
	終わる	10			大事 6
	特に	10			抽象 6
9	コミュニケーション	8			怖い 6
	フィードバック	8			面白い 6

図表2 A氏の頻出語

分析に使用された。

A氏のインタビューデータからは、「話」、「議事」という語が多く抽出された。また付帯して「可視」、「構造」という語が出ている。この出現頻度の点から、対面と非対面のコミュニケーションの差異について、A氏が、議論や議事の面で、何らかの構造について、可視（化）した方が望ましいか、あるいは望ましくないかを考えている可能性が傾向として推察出来る。この概観を前提に、次に共起ネットワークを見てみる。

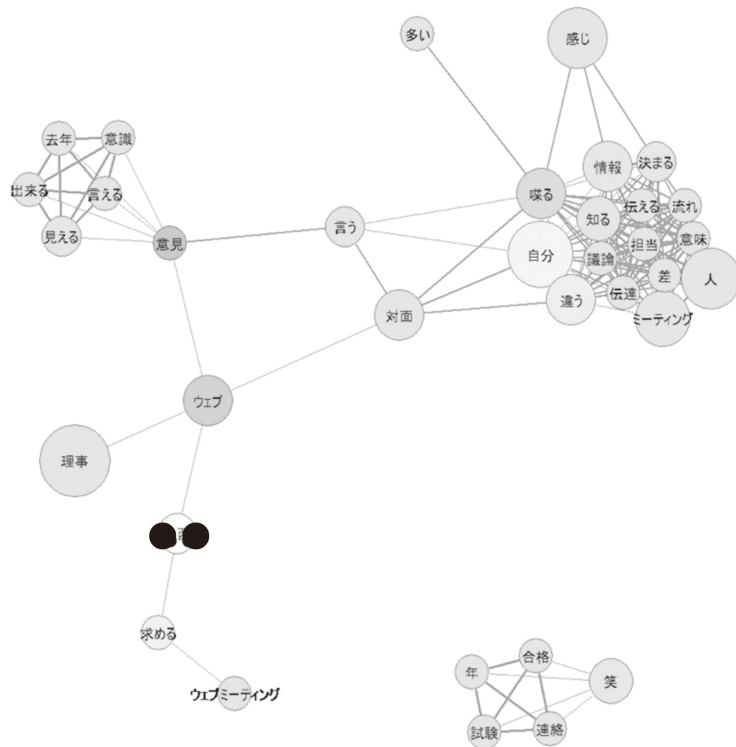
共起ネットワーク（図表3）を概観すると、A氏の場合、話に出て来る多くの語に、連関性がある事が見て取れる。

- (1) 特に、中央から中央上に位置するまとまりでは、「可視」、「抽象」、「議事」、「ウェブ」などのまとまりが生じている事が見て取れる。例えば、「抽象度の高い話は、可視化しておかないと（ウェブでは）議論しにくい」、「（スカイプで話す時は）議事録が、めっちゃ大事です」という記述が認められており、この共起に寄与していると考えられる。また、それらと対比された記述として、「対面だと図示しながらコミュニケーションが取れますが」、「対面だと出来る話がウェブだと」というように認められた。
- (2) 下部中央のまとまりでは、「雑談」、「実際」、「終わる」というまとまりが見られる。例えば、「（ウェブで議事録がない状態だと）実際、雑談で終わってしまう」、「NPOに参加した動機は、とりあえず面白いと思ったから」などの記述が見られ、対面でな

対面と非対面のコミュニケーションのプロセスの違いについて（横井・佐藤）

順位	抽出語	出現回数				
1	理事	46		16	意見	15
2	自分	42			意識	15
3	感じ	38			意味	15
4	人	36			議論	15
5	ミーティング	34		17	求める	14
6	違う	30			去年	14
7	情報	28			言える	14
8	対面	27			差	14
9	喋る	26		18	出来る	13
10	笑	24			多い	13
11	知る	21		19	担当	12
12	決まる	19		20	伝える	11
13	見える	18			伝達	11
14	言う	17		21	年	10
15	〇〇	16		22	流れ	9
					連絡	9

図表4 B氏の頻出語（15位の〇〇は個人名）



図表5 B氏の共起ネットワーク

ングの場合には、年長者、早期からNPOに参加している理事など、年長者や先達の発言力が強く、他の参加者がそれに従う傾向が推察される。

- (2) 右上部の「人」、「自分」、「喋る」、「担当」、「議論」、「伝達」などの記述のまとまりについては、「(ウェブだと) 自分の担当しか話さないですが、(対面だと) 自分の担当以外でも皆喋る」、「(ウェブだと) 伝達でしかないけど、(対面だと) 議論になる」、「(ウェブの) ミーティングでは、担当する人によって流れが決まる」などの記述が見られた。また、B氏の場合、NPO参加から1年強の期間しか経っていないためか、言説において省略されている単語が多く、このため、上記のようなウェブなどの単語は、実際には共起ネットワークに完全に反映されていないと思われる。
- (3) 左上部の「去年」、「言える」、「見える」などの記述のまとまりについては、「去年から理事になって、(ウェブでも) 意見を言う事が出来るようになりました」、「去年から、意識して意見を言えるようになりました」、「(ウェブのミーティングの) 流れが見えるようになりました」などの記述が見られた。これらの内容は(1)を支持するものとして捉える事が可能であろう。

5. 考察と今後の検討課題

5-1. 非対面のコミュニケーションで生じる「ヒエラルキー」

ウェブでのミーティングの場合には、年長者、早期からNPOに参加している理事など、年長者や先達の発言力が強く、他の参加者がそれに従う傾向が見られた。この事から、ウェブを介したコミュニケーションでは、参加者の意識、特に後から参加した参加者には、何らかのヒエラルキー（ここでは年齢、当該NPOにおける職位、活動の継続年数など）を意識する傾向が出現する可能性があると考えられた。このヒエラルキーは、今回のデータからは、年齢、参加年数の順に強い印象を受ける。一方で、対面のコミュニケーションでは、例えばB氏の「(ウェブだと) 伝達でしかないけど、(対面だと) 議論になる」という発言に見られるように、議論を自分から持ちかける事が出来る状況によって、「ヒエラルキー」を意識しにくくなっていると考えられる。更に多くのメンバーから聞き取りを行う事で、その傾向がどの程度のものかを明らかに出来ると考えられる。

5-2. 課題解決型になる背景

ウェブを介したコミュニケーションでは課題解決型になるという先行研究から見て、本研究の結果は、その裏付けの一部になりえると考えられる。ウェブを介した場合のコミュ

コミュニケーションでは、予め議事が設定されていないと議論が進みにくい事が明らかとなった。また、年長者や参加年数の長い者にリードされる面があり、それらの人から課題提示がなされる可能性も考えられる。このプロセスに迫るには、参与観察、エスノグラフィーなどの、活動に寄り添う様な手法により、近接した観察だけでなく、議論の課題に何らかの介入を加える事で、より輪郭が明瞭になると考えられる。

5-3. 境界の生成

今回の調査対象者の2名の聞き取りからは、ウェブでのコミュニケーションの際に、議論が散逸しない様にする動きと、それに伴い「伝達だけを」受ける参加者の存在の可能性が浮き彫りになった。議論が散逸しない様に、以前のミーティングの議事録などを元に議論内容や課題の散逸を防ぐ事は、特定の人物が意図した動きである。それに対して、「伝達だけを」受ける様な状況になる参加者が認識する境界は、意図せずして生じたものであろう。

整理すると、ウェブでの議事を設定する側の意図は、議論を散逸させずスムーズに進めようとするものである可能性が高い。それに対して、参加する側にとっては、設定される議事の情報はある程度事前に周知されるものの詳細な部分までは伝達されず、情報の非対称性が生じうる。そのために、ウェブでのコミュニケーションの場面では、議事の深層を事前に把握出来ない参加者は、把握出来ない情報に触れた際に自ら境界を設定し、議論する立場から、伝達を受ける立場へと変化する可能性が考えられる。この状況は先行研究¹⁰⁾を参照すると、事前に議事を周知する段階では情報の全てを伝えられないために「障壁」が生成された状況に最も近いと考えられる。また、先行研究と異なる点は、情報を伝達された側が、伝達する側にとっては意図せざる「境界」を生成している点にあるという仮説導出が可能である。

ただ、後者の点は、今後、参加年数の長いNPOメンバーへの聞き取りを通じて、意図が無い事を確認する作業と、参加年数の短いメンバーの活動の継続による変化の観察が必要であり、その点が今後の大きな課題であると同時に、本研究を続ける意義となる。

付記

本研究は大阪産業大学産業研究所共同研究組織の助成を受けた。

参考文献

- 1) 孔美熙・孫東周 (2014) 「異文化コミュニケーション能力育成のための考察—在韓国日本人のアンケート調査より—」『Journal of Japanese Language and Literature』Vol.64, pp.5-20.
- 2) 大坊郁夫 (1993) 「対面とメディアコミュニケーション」『現代のエスプリ306 メディアコミュニケーション—コミュニケーター—コミュニケータの心理』河浦康至 (編), 至文堂, pp.29-37.
- 3) 岡崎万紀子 (1997) 「コミュニケーション能力育成のための大学英語教育 カリキュラム作成」『国際経営論集』12, pp.143-158.
- 4) 鳥飼玖美子 (2008) 「真のコミュニケーション能力を培う為に」『学術の動向』1月号, pp.56-58.
- 5) 藤井美保子 (1999) 「コミュニケーションにおける身振りの役割」『Japanese Journal of Educational Psychology』47, pp.87-96.
- 6) 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』第15巻3号, pp.347-361.
- 7) Hatch, M. J. (1987) "Physical barriers, task characteristics, and interaction activity in research and development firms." *Administrative Science Quarterly*, 32, pp.387-399.
- 8) Sundstrom, E. and Sundstrom, M. G. (1992) 仕事の場の心理学—オフィスと工場—の環境デザインと行動科学, 西村書店, 1996年.
- 9) 松嶋登 (2002) 「組織における電子コミュニケーション研究の新展開」『経営行動科学』第15巻第3号, pp.189-203.
- 10) 青山征彦 (2010) 「境界を生成する実践—情報を伝えないことの意味をめぐって」『駿河台論叢』第41号, pp.207-217.
- 11) 岡部大介 (2008) 「腐女子のアイデンティティ・ゲーム：アイデンティティの可視／不可視をめぐって」『認知科学』第15号4巻, pp.671-681.
- 12) 青山征彦・茂呂雄二 (2000) 「活動と文化の心理学. 心理学評論」43, pp.87-104.
- 13) 樋口耕一：KH Coder Index Page (2018年11月15日取得) <http://khc.sourceforge.net>