

ニコニコ

アブストラクト

私たちはコミュニケーションする際、様々な要素で情報伝達している。要素には「言葉」、「声の抑揚」、「ボディランゲージ」、「表情」などがある。

また、これらの要素は組み合わせてコミュニケーションする場合もある。対面(言葉、声の抑揚、ボディランゲージ、表情)、テレビ通話(言葉、声の抑揚、表情)、音声通話(言葉、声の抑揚)、メールなどの文章(言葉)などである。「言葉」のみでコミュニケーションするメールなどの文章では情報量が少なくなる。特に感情を「言葉」のみで伝達するのは至難の業である。

一般的に感情は「声の抑揚」や「表情」から伝達する。しかし、絵文字(Emoji)や感嘆符(!, ?)を用いることでこういった感情を込めてその「言葉」を発しているのかを相手に伝えることができる。

実際に「言葉」のみでコミュニケーションする際、絵文字や感嘆符を交えることでより感情が伝達し易いのではないかと考え実践したところ、絵文字や感嘆符を交えない場合に比べてより感情が伝達することを確認できた。また、私以外に「言葉」のみでコミュニケーションする際に絵文字や感嘆符を交えることで情報量の欠如を補っている実例もある[1]。

1. パターンの説明

1.1 ニコニコ

1.1.1 要約

文章(言葉)のみで相手にこういった感情を込めてその文章(言葉)を発しているのかを伝達する。

1.1.2 状況

対面やテレビ通話、音声通話ができない相手とメールなどの文章だけでコミュニケーションしたいと考えている。

1.1.3 問題

対面は「言葉」、「声の抑揚」、「ボディランゲージ」、「表情」が、テレビ通話は「言葉」、「声の抑揚」、「表情」が、音声通話は「言葉」、「声の抑揚」を用いてコミュニケーションができるが、メールなどの文章は「言葉」のみでコミュニケーションするため、言葉にできない感情を伝達できない。

1.1.4 フォース

同調現象[2]、ミラーリング[3]によって、対面でコミュニケーションしている時と同じ方法で相手に伝えなければならない心理が働いてしまう。

1.1.5 解決方法

絵文字(Emoji)や感嘆符(!, ?)を用いることでどういった感情を込めてその「言葉」を発してるのかを相手に伝わるようにする。

1.1.6 結果状況

「言葉」のみでコミュニケーションする際、絵文字や感嘆符を交えることにより、どういった感情を込めてその「言葉」を発してるのかを相手に伝えることができた。

1.1.7 適用事例

本パターンを適用したソフトウェア開発現場でのChat(Slack)コミュニケーションでは、絵文字や感嘆符を用いることで、用いない以前に比べ、より感情を相手に伝えることができた。また、「言葉」のみでコミュニケーションする際に絵文字や感嘆符を交えることで情報量の欠如を補っている実例もある[1]。

Appendix

A.1 References

[1] RSGT2018 // Speaker Deck

<https://speakerdeck.com/daiksy/rsgt2018>

[2] 同調現象 – Wikipedia

<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E5%90%8C%E8%AA%BF%E7%8F%BE%E8%B1%A1>

[3] ミラーリング – Wikipedia

<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%9F%E3%83%A9%E3%83%BC%E3%83%AA%E3%83%B3%E3%82%B0>