

インターネットコミュニケーションに おける非言語情報¹⁾

Nonlinguistic Information Expressed in Internet Communication

増 田 桂 子

要 旨

コミュニケーションにおいては、話し手がメッセージを伝える際に、言語そのものの以外の情報が非常に重要な役割を果たしている。対面コミュニケーションにおいては、これらの非言語情報は相手の声や表情、動きなどから読み取ることができる。しかしながら、近年急速に増えてきた、PC やスマートフォン等のデジタル機器を用いたインターネット上のコミュニケーションにおいては、相手の姿は見えず声も聞こえない。このような状況でコミュニケーションを円滑に進めるために、非言語情報を文字化して表記するという方策がとられている。声量や声質、話し方といった非言語的音声は、長音府やかな文字を非標準的な方法で組み合わせるなどして表現され、顔の表情、身体の動作といった視覚的情報は、文字や記号を組み合わせることで表現されている。

キーワード

非言語コミュニケーション、非言語情報、インターネット表記、パラ言語

1. はじめに

我々は日々、他者とコミュニケーションをとりながら生活をしている。自分の感情や意見を相手に伝え、相手も自身の感情や意見を伝える。そのやりとりを繰り返すことで、意思疎通を図るのである。郵便も電話もな

かった時代には、コミュニケーションといえば対面コミュニケーションを意味していたが、郵便やファックスの普及により、書面でコミュニケーションをとることが増えた。また、電話が普及したことで、目の前にいない相手との音声によるコミュニケーションも可能になった。さらには、インターネットが一般に普及し始めて20年ほどになるが、それまで手紙やファックスを用いて行われていたコミュニケーションは、その多くが電子メールに取って代わられた。また、携帯電話やスマートフォンの普及により、電子メールと同じくデジタル文字を用いた書きことばによるコミュニケーションが急速に増えてきている。コミュニケーションを図る手段が変化してきたことにより、自分が意図したとおりに相手にメッセージを伝えるための方策も、変化してきたといえるだろう。

相手の姿が見えず、声も聞こえない状況で、画一的で無機質なデジタル文字を用いて行うインターネット上のコミュニケーション（以下、「インターネットコミュニケーション」と呼ぶ）では、ややもすれば非情な印象を相手に与え、意図したメッセージがうまく伝わらないどころか、誤解を招くこともあり得る。このような状況を避けるため、様々な言語文化において、言語そのものだけでは伝えられない情報を補うための方策が生み出されている。言語に特有な方策もあれば、複数の言語に共通してみられる方策もある。本稿では、日本語におけるデジタル文字を用いたインターネットコミュニケーションにおいて、言語では伝達不能な非言語情報がどのように補われているかを紹介する。

2. コミュニケーション

我々がコミュニケーションを図るときは、ほとんどの場合は言語を用いるといってもよいだろう。伝達内容（メッセージ）をまず頭に思い浮かべ、その内容を表すのに適切な意味を持つ語を選び、文法規則に従って文

を組み立てる。内容を音声として発話すれば、話しことばとなり、文字として記せば書きことばとなる。言語においては、まず音声言語があり、二次的なものとして文字言語がある。この2つのうち、我々がコミュニケーションのためにより頻繁に用いるのは音声言語であろう。書くよりも話すほうがはるかに効率的であるため、音声でのやり取りができない場合や、書きことばのほうが適切であると考えられる場合をのぞけば、話しことばを用いてコミュニケーションを図ることが一般的である。書きことばのほうが適切であると考えられる場合としては、例えば感謝の意を伝える手紙など、後に残る形で相手にメッセージを伝えたい場合や、遠く離れた場所にいる相手に、緊急でないメッセージを伝えたい場合などが挙げられる。いずれにせよ、Trager (1958) が “It is taken as a given that language is the principal mode of communication for human beings.” と述べるように、我々のコミュニケーションは言語を基本的な手段としている。

しかしながら、我々は言語のみに基づいてコミュニケーションをとっているわけではない。極端な例を挙げれば、相手に何かを伝えなければならぬが、声を発することが許されず、かつメッセージを耳打ちすることができるよう距離に相手がいなかった場合、言語をまったく用いず、身振りや表情などだけでメッセージを伝える場合がある。ここまで極端な例でなくとも、電話でのコミュニケーションを思い浮かべれば理解しやすい。相手が目前にいる場合と比べ、言語そのものと音声情報のみで、視覚情報が欠如しているため、いまひとつ相手の真意がわかりづらいというのは、誰もが経験していることであろう。これが外国語であればなおさらである。我々が相手のメッセージを理解するときに、いかに言語そのものの以外の情報に頼っているかがわかる。前掲の Trager (1958) は、以下のように述べている。

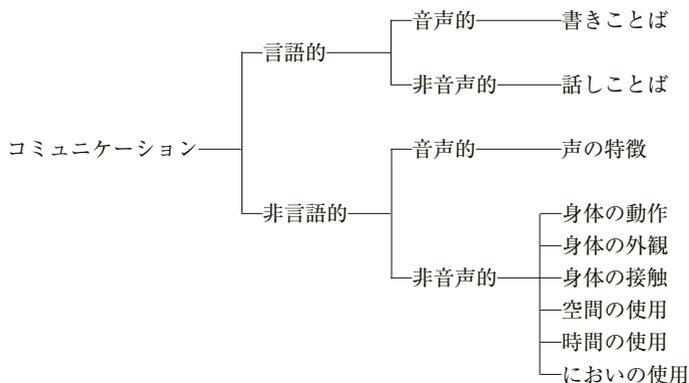
For many years linguists and other students of language and of communication as a whole have been aware that communication is more than language. They have known that all the noises and movements entering into the activity of people talking to each other and exchanging communications needed to be taken into account if a total picture of the activity was to be arrived at.

コミュニケーションにおいて我々が受け取る情報のうち、言語以外のものはどの程度の割合を占めるのであろうか。非言語コミュニケーション研究の先駆者の1人である Birdwhistell (1970 :158) は、会話ややりとりの中で伝達されるメッセージのうち、言語そのものによって伝えられるのは、全体の約35%程度であり、約65%は言語以外の手段(非言語的な音声, ジェスチャー, など)によって伝えられるとしている。

3. 非言語コミュニケーション

言語以外の手段を用いたコミュニケーション, つまり非言語コミュニ

図1 コミュニケーション活動の分類 (石黒他 1996 : 213)



ケーションについて、石黒他（1996）は、コミュニケーションの媒介となる要素によって、言語コミュニケーションとともに図1のようにまとめている。

一方、Vargas（1986）は、石黒他のいう非言語的コミュニケーションを、以下の9つに分類している。

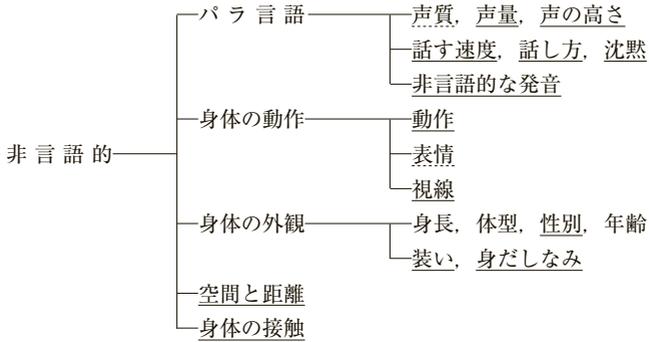
1. THE HUMAN BODY, those genetically related physical characteristics of the sender or receiver that give a message, such as sex, age, physique, or skin color
2. KINESICS, the language of body position and movement
3. THE EYES, their contact and use
4. PARALANGUAGE, those voice qualities and characteristics that accompany spoken words
5. SILENCE
6. TACESICS AND STROKING, the language of touch and its substitutes
7. PROXEMICS, the way the humans use space to communicate
8. CHRONEMICS, time in both its cultural and physiological dimensions
9. COLOR

Vargas (1986 : 10-11)

石黒他（1996）およびVargas（1986）に基づいて、インターネットコミュニケーションでの表現との関連を考慮し、筆者は非言語コミュニケーションを図2のようにまとめた。

図2 非言語コミュニケーションの分類

(下線は話し手が制御できる要素を表す)



筆者による分類と石黒他（1996）および Vargas（1986）における分類を、対照表にまとめると表1のようになる。

表1 非言語コミュニケーションの分類

筆者（図2）	石黒他（1996）（図1）	Vargas（1986）
パラ言語	声の特徴	Paralanguage / Silence
身体の動作	身体の動作	Kinesics / The Eyes
身体の外観	身体の外観	The Human Body / Color
空間と距離	空間の使用	Proxemics
身体の接触	身体の接触	Tacesics and Stroking

3.1 パラ言語

非言語的コミュニケーションのうち、音声的なものとして石黒他（1996）が挙げているのが声の特徴で、これはパラ言語のことを指している。声質、声量、声の高さ、イントネーション、話す速度、話し方、非言語的な音声（咳払いなど）などが挙げられる。

Fujisaki (1997) は音声伝える情報を linguistic information, paralinguistic information, non-linguistic information の3つに分類しているが、このうち paralinguistic information が、ここでいうパラ言語が伝える情報にあたる。

[.....] *paralinguistic information* is defined as the information that is not inferable from the written counterpart but is deliberately added by the speaker to modify or supplement the linguistic information.

(Fujisaki 1997 : 28)

Fujisaki は、音声伝える non-linguistic information として、話し手が制御できない年齢、性別、個性、身体の状態、および感情の状態としている。つまり、言語そのもの (linguistic information) からは推測できない付加的な音声のうち、話し手が制御するものを paralinguistic information としている。また、linguistic information については、文字記号によって表すことができるとしている。これらのことから、Fujisaki は paralinguistic information を、話し手が制御でき、かつ文字記号によって表記できない情報としているといえる。

森 (2014) は、Fujisaki (1997) が感情を制御不能な音声情報としていることについて、常に妥当であるわけではないと指摘している。Ekman & Friesen (1969) は、人間の感情の表出について、表示規則という概念を導入し、人間は感情の表出を抑えたり、逆に強めたり、あるいは反対の感情を表したりといった意識的な制御を行うとした。これについては3.2で述べるが、森は声に表れる感情についても、同様に意識的な制御が可能であると指摘している。確かに、極度の緊張、あるいは激しい怒りのあまり、抑えきれずに声が震えてしまうということはよくあるが (制御不能)、例え

ば、贈られたプレゼントが、まったく好みものではなかった場合でも、落胆を隠してうれしそうな声で喜んでみせるといったこともあるだろう(制御可能)。したがって、パラ言語として表される感情は、話し手が無意識のうちに表出しているものもあれば、話し手が意図的に制御しているものもあるといえる。

話し手による制御という観点から、非言語的な発音について付け加えておきたい。非言語的な発音には、咳払いや舌打ちなどが含まれるが、これらについても体調不良などから制御できずに出てしまう生理現象ではなく、相手に注意を喚起したり、合図を送ったりするための意図的なものである。

Vargas (1986) が独立した要素として分類している silence (沈黙) は、発するべき声の欠如であるにとらえることができる。ことばをあえて発せずに沈黙することによって、否定や不同意を表すことがある。Vargas が挙げるように、まったくの沈黙でなくとも、普通以上に間 (ポーズ) を空けることも沈黙の一種であり、音声が一定の時間発せられないことによって、話し手のメッセージを伝える。間についても、話す速度や話し方と近い種類の要素であるにとらえることもできるため、Vargas の挙げる silence もパラ言語に含めたい。なお Vargas は、silence に含まれる間 (ポーズ) は、身振りや顔の表情といった他の非言語情報で埋められるために、対面コミュニケーションにおいては気づかないことが多いが、電話など音声のみのコミュニケーションにおいては目立つとしている (1986:77)。

3.2 身体の動作

身体の動作には、ジェスチャーに代表される動作や顔の表情、視線が含まれる。

動作はさらに細かく分類しうるが、ジェスチャーのように文化に依存す

るものもあれば、Ekman & Friesen (1969:68-70) が *illustrator* と呼ぶ、言語によるメッセージを補う動作（例えば、「このくらい大きさ」と言いながら、手や腕を使ってその大きさを示す動作）のように、文化にそれほど依存しないものもある。肩を落としてうなだれる動作のように、強く感情と結びついているものも、文化への依存度は低いであろう。

顔の表情については前項でも簡単に触れたが、自分で制御できずに強い感情が無意識に顔に出てしまうことも多いが、文化的・社会的な制約や、メッセージを自分の意図どおりに伝える目的のために、常に本当の感情が表われているわけではない (Ekman & Friesen 1969)。例えば、仕事の間では、怒りや悲しみといったような負の感情は、あまりおおびらに表すべきではないと考えられていることが多いであろう。そうした場合、怒りや悲しみを抑え平静を装うのである²⁾。表情については声質と同じく、話し手が制御できる意識的なものと、制御できない無意識的なものがある。

視線というのは、視線を合わせたり (アイコンタクト)、視線をどの程度合わせるか、といったことである。話し手が視線を合わせるべきところで逸らせば、発話内容 (言語情報) が実際のところは別のことを意味している可能性を示唆する。また就職面接などでは、力強い視線を送りながら質問に答えることで、応募者のやる気を伝えることができるであろう。

3.3 身体の外観

身体の外観のうち、身長、体型、性別、年齢は、話し手が制御できない要素であるが、対面コミュニケーションにおいては、ある程度の非言語情報を与える。例えば、話し手の身体的要素と発話内容にギャップがあると感じられる場合、つまり聞き手が話し手の外観から持つステレオタイプの期待と異なる場合、その発話内容に付加的な意味を与えたり、聞き手が受ける話し手の印象に影響したりするだろう。

一方、頭髪、化粧、衣服といった身だしなみは、話し手が意図的に容易に制御できる要素であり、我々が日常的によく行う制御でもある。大学を卒業したばかりの新任教員が、ぱりっとしたスーツを着て身だしなみを整えることで、それほど年齢の違わない生徒たちに対して、立場の違いを明確にし、教育しやすくするといったことがある。

3.4 空間と距離

空間の用い方を非言語コミュニケーションの要素として挙げたのは、Hallである。Hallは話し手と聞き手の間の距離を、intimate distance（～約45cm）、personal distance（約45～120cm）、social distance（約120～240cm）、public distance（約240cm～）の4つに大きく分類した（1966:116-125）。相手との関係、伝えるメッセージの内容・性質、コミュニケーションをとる環境等の要因によって、適切とされる距離は異なる。しかし、例えば、聞き手が適切と考える距離よりも、遠い距離で話し手がコミュニケーションをとれば、聞き手は「自分が思っているほど話し手は自分に対して親しみを感じていない」という情報を受け取ることになる。あるいは、相手と親密度を高めたいと考えているのであれば、コミュニケーションをとる際に social distance ではなく personal distance の距離をとることで、相手にもその意図、少なくとも好意的に思っていることは伝わるであろう。

3.5 身体の接触

身体の接触の程度は、文化的な差が大きいものの、言語的コミュニケーションとともに、あるいは身体の接触のみで、コミュニケーションに用いられる。前者の例としては、落胆している相手の肩に手を置き、慰めのことばを述べるといった場合が挙げられる。単にことばだけで、さらには

150cmほど離れた位置に立って慰めるよりも、相手には慰めがより温かいものとして伝わるであろう。同様の慰めや励ましを、言語を用いずに身体との接触で行うこともあるが、そうした場合は顔の表情も同時に用いられることが多い。

4. インターネットコミュニケーション

非言語的情報を直接伝えられないインターネットコミュニケーションにおいては、デジタル文字だけに頼らざるを得ない。言語的情報はデジタル文字で表記できるが、画一的なフォントを用いるため、自由に絵を添えることができたり、書き手の人柄を反映しうる手書きの手紙と比較すると、同じ文章でもはるかに冷たい印象を与えるようである。必然的に誤解を招くことにもなりやすい。

こうしたリスクを回避するための1つの方策として、普通以上に丁寧な文言にすることが挙げられる。とくにビジネスなど、相対的に堅いやりやりの場合は、この方策がとられる。一方、親しい友人同士など、くだけたやりやりの場合は、普通以上に丁寧な文言にすると、望まない堅苦しさが出てしまうため、他の方策を用いる必要が出てくる。このような場合に多く用いられる方策が、非言語的情報を文字で表し、言語情報を補うことである。本来は転記できないものが非言語情報であるから、それを文字で表すとすると、必然的に非標準的・独創的な表記を用いることになる。図2の要素のうち、パラ言語と制御可能な身体動作（動作、表情）は、非標準的な表記を用いることによって、デジタル文字に転記し、インターネット上で非言語情報として伝えることが可能である。以下に、それらがどのようにデジタル文字で表現されているのか、Yahoo! 掲示板および2ちゃんねるから採集した例を紹介したい。なお、本来であれば個人的なメールのやりとりを紹介したいところであるが、本稿では掲示板のなかでも書き

込みが一方的すぎず、書き手同士のやり取りに近いものから実例を選んで紹介することにする。

4.1 パラ言語

パラ言語は非言語的な音声であるが、長音符や感嘆符などの広義の句読点を用いて表すことが多いようである。

4.1.1 声質

うれしさなどから弾んだ声を表すのに使用されるのが音符である(1)。通常は文の最後につけるようである。(1)では、新しいバッグを購入し、心と同じく弾む声表されている。

(1) 黒エナメルのバッグ買った♪

(2) あゝー

また、ひどく驚いたり落胆した時の低くざらついたような声を表すのに、広義の清音に濁点を付与した表記が頻繁に観察される。(2)のような例は時折見受けられるが、ほとんどの場合が「あっ」といった、あ行のかなを用いた感嘆表現に濁点を付与したものである。この表記は、実際には「ありえない」音を表しているわけであるが、筆者が過去に行った実験によると、非標準的な濁点付与は、否定的な反応をする際に発する低くくぐもった声を表していると考えられる(増田 2010)。

4.1.2 声量

声量を表すには、フォントのサイズを大きくしたり小さくしたりという

方法があり得る。実際、自分でフォントサイズを調節できるブログなどでは、そのような方法がとられていることが多い。他には、(3)のように、感嘆符(!)を複数並べることによって、声の大きさや勢いを表しているようである(増田 2013)。

- (3) GKが187cm!!!!ってよくバレーボールやバスケットボールに行かなかったなああああああ!!!!

なお、(3)の最後の「なああああああ」のように、小さい「あ」を複数並べる表記もよく観察される。これは「行かなかったな」の末尾の「な」を長く伸ばしていることを表しているが、「あ」ではなく「あ」を用いることで、末尾の「な」が反響し余韻を残すような印象を与えることを狙ったと考えられる。

4.1.3 話し方

話し方については、感嘆符や長音府などの句読点を用いるのではなく、話し方をカッコで文の末尾に記すという方法がとられているのが見受けられる。(4)は小さな声でボソッとつぶやいた様子を表しているが、「ボソッ」を半角カナ文字で表記することによって、声の小ささが表現されており、話し方と声量の両方を表す表記であるといえる。

- (4) しかも、その「最後の試合」の相手に選んだのが、ニュージーランドという微妙な感じのする代表ですし(ボソッ)。

- (5) なんだよう(泣)

(5)も末尾に話し方がカッコ付きで記されている表現である。(5)の場合、泣くという動作をしているとも解釈できるが、泣きながら話す、あるいは泣きそうな声で話している様子を表しているとも解釈できる。(5)に似た表現としてしばしば観察されるのが、「(笑)」という表現で、インターネット上でなくとも、対談を書き起こすときのような、その場の雰囲気伝えたい場合にもよく使われる。

4.1.4 沈黙

沈黙または間は、「・」や「.」を複数並べることで表されるようである。この場合、「・」や「.」の多さは、沈黙の長さと同比例しているといえよう。小説など従来の書きことばにおいても、登場人物のセリフの中などでよく観察される表現である。

(6) あの頃……………。

今思えば良かった。

4.1.5 非言語的な発音

非言語的な発音は、非言語的であるがゆえに矛盾するようであるが、慣例的に用いられている言語化された表記が使われている。(7)(8)では、どちらも半角カナ文字を用いているが、非言語的な発音だからなのか、それとも(4)のように音の小ささを表しているのかは、判断しがたい。

(7) ｯ, なんだよ!

(8) コホコホヽ (>.< ;)

4.2 身体の動作

パラ言語と大きく異なり、身体の動作は、様々な記号や文字を組み合わせて並べることで、その形が再現されている。

4.2.1 動作

文字や記号の形を利用して組み合わせ、その動作の特徴的な瞬間の姿勢を形として再現している。(9)は末尾の小文字のアルファベット3文字であるが、これは膝と手があぐらと床について、頭を下げている人間の様子を左側から見て表したものである。oが頭でrの左上の部分は首、縦棒の部分が床についた腕、右上の部分は脇～背中といったところであろうか。zの上部は背中～臀部、右上から左下への線が大腿、下部が膝下～足先を表す。あぐらと膝や手をついてうなだれる様子、あるいは土下座しているところを表している。

(9) しかし出汁としてはダメだよね orz

(10) よろしくおねがいます。m(_)m

一方、(10)は土下座している人間を頭のほうからみた図で、カッコで囲われている部分が頭、間にスペースが入った2つのアンダーバーが目（あるいは眉）で、土下座している人の頭頂部がこちらを向いている。また、両側のmは床についた手を表す。動作を表す表現は、次項の表情の表現に比較するとわかりづらく、相手（読み手）に知識がないと伝わらない可能性が高い。

4.2.2 表情

表情についても、文字と記号を組み合わせ、図形化することが多いようである。体全体という広い範囲を、特定の部位あるいは角度を選んで表現する動作とは異なり、表情の場合は顔だけを表せばよい。

(11)は2行目の末尾の表現であるが、アルファベットのAを口に見立て、アポストロフィなどの記号を用いて目を表現している。嘆いている表情を表すため、悲しんでいる目の角度になるように、記号が選ばれている。

(11) 別の地域に住んでる彼女から全く同じ状況で
車がポッコボコになったというメールが(A)

(12) 黒エナメルのバッグ買った♪
シンプル&少しクラシカルな雰囲気
(*´▽`*)

(12)においても、カッコで顔の輪郭を表し、▽で笑っている口を表している。喜んで頬が紅潮している様子を、アスタリスクで表している。

バラ言語の表現と比較すると、身体の動作を表す表現は、それが表す非言語情報を的確に伝えるために、その表現に関する知識を相手に要求する。相手（読み手）に知識がなければ、非言語情報が伝わらなかつたり、誤解を招く可能性もあり得る。これはちょうど対面コミュニケーションにおける、ジェスチャーと同じであるといえる。ジェスチャーは語彙的しぐさとも呼ばれるが、ジェスチャーは文化によって異なる場合があり、別の文化には存在しないジェスチャーもあれば、別の文化では他の意味を持つジェスチャーもある。したがって、コミュニケーションに参加する者が、互いに異なる文化に属する場合、聞き手が話し手の文化での意味を知らな

いと、伝わらなかつたり、聞き手の文化における意味で誤って伝わってしまうことがあるのである。

5. おわりに

対面コミュニケーションにおいて、話し手のメッセージを伝える非言語情報のうち、パラ言語と身体の動作という、話し手が制御できる要素が、インターネット上のコミュニケーションにおいては、文字や記号を用いて表現され、非言語的情報を伝えている。聞き手の聴覚を通じて伝えるパラ言語は、長音府や感嘆符などを含む広義の句読点を複数使用するなどの非標準的な表記を用いることで、本来は転記できない非言語的の音声を表し、言語情報には含まれず推測し得ない情報を伝えている。聞き手の視覚を通じて情報を伝える動作や顔の表情を表す場合は、文字や記号の形を利用し、それら複数を組み合わせることで、動作の中の特徴的な姿勢や表情を図形化して視覚的に表現し、非言語情報を伝えている。

本稿では日本語での例を紹介したが、他の言語において、とくに身体の動作という視覚を通じて伝える情報が、どのように表現されているのか観察するのも興味深いであろう。若者中心に使われることが多い表現であり、ことば遊びや、仲間意識を強化するといった心理的な要素も強いが、限られた数の文字を組み合わせることで様々な情報を表現する方法を編み出す独創性は、言語として、そしてコミュニケーションの観点からも、これからも注目に値するといえる。

注

- 1) 本稿は、2014年3月に人文科学研究所の研究会（「コミュニケーション力の総合的研究」研究チーム）にて口頭発表した「パラ言語不在のコミュニケーション」に加筆修正したものである。
- 2) Ekman & Friesen はこれを偽装と呼んでいる。

参考文献

- Birdwhistell, R. L. 1970. *Kinesics and Context : Essays on Body Motion Communication*. Philadelphia : University of Pennsylvania Press.
- Ekman, P. and W. V. Friesen. 1969. "The Repertoire of Nonverbal Behavior : Categories, Origins, Usage, and Coding." *Semiotica* 1 : 49-98.
- Fujisaki, H. 1997. "Prosody, Models, and Spontaneous Speech." In *Computing Prosody : Computational Models for Processing Spontaneous Speech*, Y. Sagisaka, N. Campbell and N. Higuchi (eds), 27-42. New York : Springer.
- Hall, E. 1966. *The Hidden Dimension*. New York : Anchor Books.
- 石黒昭博, 山内信幸, 赤楚治之, 北林利治, 菊田千春, 伊藤徳文, 須川精致, 川本裕未. 1996. 『現代の言語学』東京 : 金星堂.
- 増田桂子. 2013. 「インターネット上の感情表現の日英比較—表現から読み取れる韻律情報—」『英語英米文学』53号 : 133-146.
- 増田桂子. 2010. 「濁点付き母音『あゝ』の音声的特徴」『日本エドワード・サピア協会研究年報』24号 : 27-38.
- 森大毅. 2014. 「話し言葉が伝えるもの」『国語研プロジェクトレビュー』4巻3号 : 183-190.
- Trager, G. L. 1958. "Paralanguage : A First Approximation." *Studies in Linguistics* 13 : 1-12.
- Vargas, M. F. 1986. *Louder Than Words : An Introduction to Nonverbal Communication*. Ames : The Iowa State University Press.

参考サイト

- Yahoo! 掲示板 <http://textream.yahoo.co.jp>
- 2ちゃんねる <http://www.2ch.net>