

Research Article

Managing Uncertainties in Technology-Mediated Communication: A Qualitative Study of Business Students' Perception of Emoji/Emoticon Usage in a Business Context

—PAPIYA DE (0000-0001-5743-6225) AND MEDHA BAKHSHI (0000-0002-5848-3215)

Abstract—Background: *With increased reliance on technology-mediated communication (TMC) minus the social cues, uncertainty management has become critical. This study investigates how usage of emojis/emoticons in professional communication contexts helps people navigate this uncertainty. Literature Review:* Prior works have focused on the benefits of emoji usage in TMC, particularly in enhancing message substance, emotive expressiveness, and perception. **Research Questions:** 1. What is the attitude towards emoji usage among the upcoming generation of professionals, specifically Generation Z, as they prepare to enter the workforce? 2. What, if any, is the impact of emoji usage on how one perceives others and is perceived in formal work settings, especially for Generation Z? 3. How does emoji/emoticon use affect Generation Z's interpersonal communication at work? **Methods:** Three focus group discussions were conducted with a total of 28 graduate level, business studies students with work experience ranging from zero to four years. Reflexive Thematic Analysis using Braun and Clarke's six-step process was conducted to analyze the data and generate themes. **Results:** Three salient themes emerged from the analysis: 1. Communicative Competence, 2. Identity Construction, 3. Socialized Patterns of Usage. **Conclusion:** Although emojis are helpful in specific linguistic functions, clarifying intent, and reducing uncertainty, they retain a great deal of fuzziness owing to the ambiguity in usage and interpretation. It is, therefore, prudent to design ways of incorporating them in instructional interventions to sensitize students around the nuances of emoji usage, to capitalize on the benefits they offer.

Index Terms—*Business communication, emoji, emoticons, reflexive thematic analysis, technology-mediated communication, uncertainty-identity theory, uncertainty reduction theory.*

研究型论文

在技术中介传播中管理不确定性：商科学生对商业环境中表情符号（emoji）/情感符号（emoticon）使用的感知的定性研究

—PAPIYA DE (0000-0001-5743-6225) AND MEDHA BAKHSHI (0000-0002-5848-3215)

摘要

研究背景：随着对缺乏社交线索的技术中介传播（TMC）依赖性的增加，不确定性管理变得至关重要。本研究调查了在专业交流环境中使用表情符号（emoji）和情感符号（emoticon）如何帮助人们应对这种不确定性。**文献综述：**先前的研究集中于表情符号和情感符号在TMC中的使用，特别是在增强信息内容、情感表达和感知方面的好处。**研究问题：**1. 即将进入职场的专业人士，特别是Z世代，对表情符号和情感符号使用的态度是什么？2. 表情符号和情感符号的使用是否会影响在正式工作环境中他人对自己的感知，特别是对Z世代？3. 表情符号和情感符号的使用如何影响Z世代在工作中的人际沟通？**研究方法：**本研究开展了三次焦点小组讨论，共有28名工作经验在零至四年的研究生层次的商科学生参与。使用Braun和Clarke提出的六步过程进行反思性主题分析，以分析数据并生成主题。**研究结果：**分析中出现了三个显著主题：1. 交际能力；2. 身份建构；3. 使用的社会化习惯。**结论：**尽管表情符号和情感符号在特定语言功能中有助于澄清意图和降低不确定性，但由于使用和解释的模糊性，它们仍然保留了很大的模糊性。因此，设计将它们纳入教学干预的方法，以使學生敏感于表情符号和情感符号使用的细微差别，并利用其带来的好处是明智的。

索引词—商业沟通；表情符号；情感符号；反思性主题分析；技术中介传播；不确定性-认同理论；不确定性降低理论

—Translated by Shijie Liu

Artículo de investigación

Gestión de la incertidumbre en la comunicación mediada por la tecnología: estudio cualitativo de la percepción de los estudiantes de ciencias empresariales del uso de emoticonos en un contexto empresarial

—PAPIYA DE (0000-0001-5743-6225) Y MEDHA BAKHSHI (0000-0002-5848-3215)

Resumen—Contexto: Debido al aumento de la dependencia de la comunicación mediada por la tecnología (CMT), acompañado de una disminución de las señales sociales, la gestión de la incertidumbre se ha convertido en un aspecto crítico. Este estudio investiga cómo el uso de emoticonos en contextos de comunicación profesional ayuda a las personas a gestionar esta incertidumbre. **Revisión de la literatura:** Anteriores estudios se han centrado en los beneficios del uso de emoticonos en la CMT, particularmente en cuanto que mejoran la sustancia del mensaje, la expresividad emotiva y la percepción. **Preguntas de investigación:** 1. ¿Cuál es la actitud hacia el uso de los emoticonos entre la nueva generación de profesionales, específicamente de la generación Z, en el momento en que se preparan para acceder al mundo laboral? 2. ¿Cómo influye, si lo hace, el uso de emoticonos en la manera en que el individuo percibe al otro y es percibido en entornos de trabajo formales, especialmente para la generación Z? 3. ¿Cómo afecta el uso de emoticonos a la comunicación interpersonal de la generación Z en el trabajo? **Metodología:** Se llevaron a cabo tres debates en grupos de discusión en los que participaron un total de veintiocho estudiantes de posgrado en ciencias empresariales con una experiencia laboral de hasta cuatro años. Se llevó a cabo un análisis temático reflexivo utilizando el proceso de seis pasos de Braun y Clarke para analizar los datos y generar temas de debate. **Resultados:** Del análisis surgieron tres temas principales: 1. capacidad comunicativa, 2. construcción de la identidad, y 3. patrones socializados de uso. **Conclusiones:** Aunque los emoticonos resultan útiles para cumplir funciones lingüísticas específicas, al aclarar la intención y reducir la incertidumbre, generan una importante confusión debido a la ambigüedad en su uso y su interpretación. Por lo tanto, resulta prudente concebir formas de incorporarlos en intervenciones instruccionales para sensibilizar a los estudiantes acerca de los matices en el uso de emoticonos con objeto de aprovechar los beneficios que brindan.

Términos índices: comunicación empresarial, emoji, emoticonos, análisis temático reflexivo, comunicación mediada por tecnología, teoría de la identidad de la incertidumbre, teoría de la reducción de la incertidumbre.

—Translated by Bruno Salgado