



# Gehören Emojis ins Büro?

In privaten Chatnachrichten sind sie omnipräsent, nun erobern die gelben Gesichter auch die Arbeitswelt. Es gibt gute Gründe dafür.

**Katja Fischer De Santi**

Und dann tut man es doch. Verschickt beruflich eine Mail mit einem Smiley. Verziert Nachrichten im Firmen-Chat mit hüpfenden gelben Gesichtern. Dabei hat man noch vorgestern beteuert, dass man als erwachsener Mensch kein «Daumen hoch» benötige, um mitzuteilen, dass man mit einer Sache einverstanden sei. Aber eben, das war gestern. Heute laden Teamleiter mit einem winkenden Emoji zur Sitzung. Das «Wall Street Journal» kündete kürzlich bereits den Tod der formellen Businesskommunikation an. Ausgelöst durch eine Horde zeitgenössischer Hieroglyphen, die unser Arbeitsleben nicht nur bunter, sondern besser machen sollen.

**Absender werden als weniger seriös eingestuft**

Hierzulande gibt man sich skeptischer. Es ist noch nicht lange her, da galten die Gesichtchen in allen möglichen Gefühlszuständen als absolutes No-Go im beruflichen Umfeld. Ein Test der israelischen Ben-Gurion-Universität hat dies 2017 wissenschaftlich bestätigt. Geschäftliche E-Mails, welche die Forscher mit Smileys versahen, wurden von den Testpersonen nicht als «emotionaler und wärmer» wahrgenommen. Im Gegenteil: Die unbekann-

ten Absender wurden als weniger seriös eingestuft. Und noch schlimmer: Die Testpersonen beantworteten Mails mit Emojis weniger ausführlich.

Doch die Invasion der gelben Gesichter in die Berufswelt lässt sich von solchen Studienergebnissen nicht aufhalten. Inzwischen gibt es mehr als 3000 offizielle Emojis. Alle paar Monate bewilligt die Unicode-Vereinigung neue Symbole, und diese werden sehr rege genutzt. Rund 700 Millionen Emojis werden täglich auf Facebook verwendet. Und auf den privaten Whatsapp-Chats kommt kaum eine Nachricht ohne Grinsen Gesicht aus.

Jedes achte Wort in einer Whatsapp-Konversation der bis

17-Jährigen ist ein Emoji. Bei den 18- bis 24-Jährigen ist es noch jedes 21. Wort, die Altersklasse 25 bis 34 Jahre setzt dann nur noch an jede 24. Stelle ein Emoji. Diese Ergebnisse stammen aus einer Umfrage der Universität Zürich für das 2018 gestartete Forschungsprojekt «What's Up Switzerland».

Aber nicht nur die Jungen lieben Emojis – auch die Älteren verziern ihre Nachrichten gerne mit Zwinker-Smiley. Die 50- bis 64-Jährigen verwenden laut der Schweizer Umfrage Emojis gleich oft wie ihre halb so alten Kinder. Kein Wunder, schwappen die gelben Gefühlsverstärker nun auch in

den Geschäftsalltag. Bereits

**«Wenn der Chef Emojis verschickt, ziehen die Mitarbeiter schnell nach.»**

**Christa Dürscheid**

Linguistikprofessorin an der Universität Zürich werden Nachrichten ohne Emojis als kalt und lieblos interpretiert.

**Firmen benutzen Emojis in Newslettern**

Die israelischen Forscher hielten schon vor zwei Jahren fest, dass der Einsatz der Smiley für Firmen auch Vorteile habe, wenn sie sich an jüngere Kundengruppen wenden: «Er ermöglicht eine emotionale Ansprache und macht Unternehmen sympathisch.» 76 Prozent der amerikanischen Angestellten, die laut Umfragen Emojis im Arbeitsalltag benutzen, können ja nicht komplett irren. Zu diesem Befund kommt auch die Sprachforscherin Christa Dürscheid. Die Linguistikprofessorin an der Universität Zürich hat festgestellt, dass immer mehr Firmen auch in ihrer ex-



ternen Kommunikation Emojis verwenden. Dies vor allem, wenn sie auf Facebook ihre Kunden ansprechen. Aber auch in die Betreffzeilen von Newslettern hätten sich die Zeichen eingeschlichen.

«Unsere Kommunikation hat sich in den letzten Jahren stark verschriftlicht», erklärt Dürscheid. Menschen mailen, chatten, es wird immer weniger telefoniert, persönliche Treffen an der Kaffeemaschine werden rarer. «Emojis ersetzen die sonst durch Stimme, Gestik und Gesichtsausdruck mitschwingende Gefühlsebene.» Zumindest unter Mitarbeitenden spreche darum nichts gegen deren Einsatz im Büroalltag. Aber, je distanzierter die Beziehung und je wichtiger der Anlass der Kommunikation, desto weniger Emojis sollten eingefügt werden.

Wenn Chefs die Einladung

zur wöchentlichen Sitzung mit einem Winke-Emoji garnieren, findet das die Professorin nicht störend, wenn es zur Betriebskultur passe. Mitarbeitenden rät sie jedoch, Mails an Vorgesetzte erst dann mit Zwinker-Smiley zu garnieren, wenn dies die Chefin bereits vorgemacht habe. «Das Recht zur Informalität hat immer der höher Stehende.»

### Aktivieren die gleichen Hirnareale wie Gesichter

Es gibt aber noch andere Gründe, die für den wohl dosierten Einsatz von Emojis im Geschäftsleben sprechen. In einem kürzlich veröffentlichten Aufsatz beschreiben kolumbianische Forscher, dass beim Betrachten von Emojis die gleichen Hirnareale aktiviert werden, wie wenn wir menschliche Gesichter anschauen. «Wenn wir eine Mail mit einem Emoji

lesen, reagiert unser Gehirn ähnlich, wie wenn wir eine Person real treffen», wird Carlos Gantiva, einer der Autoren der Studie, zitiert. Das vereinfache die Kommunikation enorm – etwa wenn Mitarbeiter über die halbe Welt verteilt gemeinsam an Projekten arbeiten müssen.

Laut einem Befund von deutschen Forschern nehmen Mitarbeiter schriftliche Kritik auch besser an, wenn sie mit einem positiven Emoji abschliesst. Das Zeichen mache klar, dass es um die Sach-, und nicht um die Beziehungsebene gehe. Es ist also nur noch eine Frage der Zeit, bis Emojis auch in der hintersten Beamtenstufe verschickt werden.

Übrigens: Der weltweit am häufigsten verschickte Emoji ist der «Tränenlachende». Es scheint da draussen noch sehr viel zu lachen zu geben.



Die gelben Gesichter mit allerlei Gefühlsregungen sollen die Kommunikation im Büro effizienter und persönlicher machen.

Bild: Getty