



Mischa Coster

Zeg het met  
**Emoji**

speciale editie #MiniMoji



Boom



## Voorwoord



De opkomst van Emoji heeft een heel nieuwe laag toegevoegd aan digitale communicatie. Ineens kunnen we veel makkelijker onze emotie, intentie en intonatie overbrengen. We kunnen de ontvanger van ons bericht helpen de boodschap op de manier te interpreteren zoals wij haar bedoeld hadden. Fantastisch!

Ik ben *Zeg het met emoji* gaan schrijven omdat het fenomeen Emoji mij ontzettend intrigeert. Ik zie het als een onderdeel van wat ik *digitaal non-verbaal gedrag* ben gaan noemen.

Het resultaat van mijn zoektocht naar verklaringen, inzichten en voorbeelden is denk ik een **boek** vol interessante feiten, tips en herkenbare situaties geworden. Maar ook vol met wetenschappelijke studies, experimenten en psychologische inzichten.

Deze #MiniMojji is een gratis uitgave met daarin een aantal interessante, toepasbare inzichten die ik in mijn zoektocht ben tegengekomen. Voor nog veel meer informatie, verklaringen en tips kan je het boek *Zeg het met Emoji* bestellen.'



Maar voor nu: Heel veel leesplezier en voel je vrij om deze #MiniMojji door te sturen naar vrienden en collega's die je er een plezier mee kunt doen!



Mischa

## Doe de Emoji-quiz

Beantwoord de volgende vragen:

Stuur je regelmatig een Emoticon of Emoji?

ja  nee

Is het gebruik van Emoji alleen iets voor jongeren?

ja  nee

Zijn er op dit moment meer dan 300 Emoji?

ja  nee

Emoji zijn enkel bedoeld voor privégebruik

ja  nee

Het gaat om de woorden, niet hoe je ze zegt

ja  nee

Gebruik je WhatsApp regelmatig?

ja  nee

Wordt jouw bericht weleens verkeerd geïnterpreteerd?

ja  nee

Heb je op drie of meer vragen 'ja' geantwoord? Dan ga je deze #MiniMoji erg interessant vinden! Wil je meer? Check dan het volledige [boek](#). Het neemt je mee in een nieuwe wereld van hedendaagse communicatie die veranderd is door de opkomst van Emoji.

## Het begin: Emoticons

Emoji zoals wij die nu kennen, zijn niet ineens ontstaan. Ze zijn eigenlijk een nieuwe stap in de ontwikkeling van Emoticons. Emoticons zijn smiley-achtige figuurtjes die bestaan uit leestekens zoals :). De term Emoticon is letterlijk een samenvoeging van 'emotie' en 'icon' ofwel klein symbooltje. Symbooltjes voor emoties dus.












Emoticons werden voor het eerst gebruikt op 19 september 1982. Professor Scott Fahlman van de Carnegie Mellon University stelde toen voor om het teken :) te gebruiken om aan te geven dat een berichtje een 'grap' was. Op deze manier konden wetenschappers die actief waren op hun *message board* zien dat berichten over ongelukjes met kwik in het lab niet echt waren.

Wat er daarna gebeurde met de Emoticons had niemand verwacht... Fahlman zei dan ook 'We were just nerds, goofing around.'

## Top-Emoji in Nederland

Swiftkey deed in 2015 onderzoek naar de meest-gebruikte Emoji per land. Nederland blijkt een lief land te zijn; we gebruiken het hartje meer dan alle andere landen!

Hieronder nog wat meer details over de meest-gebruikte Emoji in Nederland:

#1 most used emoji	
Top 3 most used emoji categories	1) Happy faces 2) Hearts 3) Hand gestures
Emoji used more than all other languages	 
Categories used more than all other languages	N/A
Most overused emoji vs average	 (2.4x)  (2.3x)  (2.2x)
Most overused emoji categories vs average	Romance, Alcohol, Wedding
Detail from overused categories	 is used at 2x the average in the Romance category; in the alcohol category,  is used most (and they are #1 in the world for it), despite Holland's famed ale heritage
Emoji used less than all other languages	N/A
Categories used less than all other languages	N/A
Most underused emoji vs average	  
Most underused emoji categories vs average	Farm animal, Outer space, Music

## Dubbele betekenis

Sommige van de van oorsprong Japanse Emoji hebben een andere betekenis gekregen, afhankelijk van de culturele context. Het is handig om je hiervan bewust te zijn op het moment dat je gaat communiceren met iemand van een andere cultuur.

Neem nu de Emoji van de 'vrouw met de handen boven het hoofd'. Deze Emoji wordt meestal gebruikt om enthousiasme weer te geven of te benadrukken. Maar in Japan betekent het gebaar 'een cirkel met je armen maken' juist 'oké' of 'correct'.



De twee dansende meisjes wordt vaak gebruikt als 'vriendinnen', maar in Japan is de betekenis 'Playboy bunnies'.



De 'handen met de palmen tegen elkaar'-Emoji wordt in het westen vaak gebruikt als teken voor 'bidden' of 'vergeving', terwijl deze in Japan juist de betekenis 'respectvol' of 'bedankt' hebben.





# Interpretatieproblemen

## Zegt een Emoji meer dan duizend woorden?

Een veelgehoord bezwaar tegen het gebruik van Emoji is het interpretatieprobleem. Eenzelfde Emoji kan meerdere betekenissen hebben en in een boodschap dus meerdere interpretaties tot gevolg hebben.

Wetenschapper Marcel Danesi noemt dit effect in zijn boek *The Semiotics of Emoji* het Thesaurus-effect.

Als we bijvoorbeeld alleen al kijken naar de knipoog-Emoji 😏: deze Emoji kan op vele manieren geïnterpreteerd worden. Een aantal mogelijkheden:


- ‘Grapje!’
- ‘Je weet wel wat ik bedoel’
- ‘Niet vervelend bedoeld’
- ‘Ik vind je leuk’
- ‘Onderonsje’

Dit effect is bekend en onderzocht. Er is alleen nog geen kant-en-klare oplossing hoe we er slim mee om kunnen gaan. Mijn advies: maak in de (geschreven tekst) je intentie duidelijk en versterk of verzwak deze met een Emoji. Een andere optie is het gebruik van twee of meerdere Emoji om extra richting en betekenis aan je eerste Emoji te geven.

### Afzwakking en nuance

Zoals je je boodschap kan benadrukken en versterken zo kan je deze ook afzwakken. Waarom zou je dit doen? Er zijn situaties denkbaar waarin je een duidelijke boodschap wilt overbrengen zonder de relatie te veel onder druk te zetten. In zo'n geval kan het helpen om naast je geschreven boodschap een Emoji te sturen van bijvoorbeeld een blozende lach, een verdrietig gezicht, een arm die spierballen laat zien of een verbaasd gezicht. 😊 😞 💪 😲

## Verschillen tussen mannen en vrouwen

Mannen en vrouwen communiceren anders. Studie na studie wijst uit dat vrouwen  makkelijker hun voorkeuren en emoties uiten dan mannen . En de oorzaken zijn heel divers en context-afhankelijk: van gewoontevorming tot machtsspellen tot gender-identificatie. Echter, deze studies zijn allemaal gedaan op basis van offline communicatie. Wetenschappers verwachtten namelijk dat deze verschillen in online communicatie niet meer aanwezig zouden zijn, omdat alle sociale en non-verbale cues uit de omgeving en van de gesprekspartner ontbreken.

Deze conclusie blijkt echter wat voorbarig. Een studie uitgevoerd in 2000 door Alecia Wolf schijnt nieuw licht op sekseverschillen in het gebruik van (toen nog) Emoticons. Uit haar studie kwam naar voren dat in communicatie tussen vrouwen onderling vaak positieve smileys worden gebruikt. In communicatie tussen mannen onderling worden sowieso half zo vaak Emoticons gebruikt, en zijn ze vaak plagend of sarcastisch van aard.

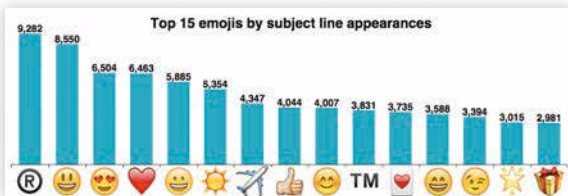
In groepen waar zowel mannen als vrouwen actief communiceerden, steeg het gebruik van Emoticons. Vrouwen gingen ineens meer humoristische, plagende en sarcastische Emoticons gebruiken dan in de enkel-vrouwengroep. Mannen gaan in deze groep, vaker dan in de enkel-mannengroep, Emoticons gebruiken die gepaard gaan met excuses.

Al met al is de conclusie van dit onderzoek dat zodra mannen en vrouwen met elkaar communiceren, ze hun Emoticon-gedrag meer afstemmen op de andere sekse.

## Emoji voor zakelijk gebruik

### Emoji en e-mail-subject lines

Emoji worden al veelvuldig gebruikt in e-mails. Een recent rapport van het e-mailing-programma Mailchimp toont ons een samenvatting van de meest populaire Emoji in e-mail-subject lines:



Maar werkt dit nu echt? Eerdere studies wijzen uit dat e-mails met symbolen (eigenlijk de voorlopers van Emoji) in de onderwerpregel 2-5% vaker geopend werden.

Recenter onderzoek (hoewel er nog bijna geen onderzoek beschikbaar is) door Experian keek naar de invloed van Emoji in plaats van symbolen en zag een verhoging van de 'open'-acties met maar liefst 45%!!

## Emoji in printdocumenten

Nog niet alle tekstverwerkers en apps ondersteunen Emoji. Zeker voor drukwerk zijn de kleine afbeeldinkjes vaak niet goed genoeg.

Kijk eens op <http://www.iEmoji.com>. Hier kan je de Emoji die je wilt gebruiken kiezen, waarna de website er een plaatje van maakt dat je in een document kunt gebruiken.

## Emojiqette

Tijdens mijn research voor dit boek ben ik erachter gekomen dat er nog geen duidelijkheid bestaat over de etiquette die geldt bij het gebruik van Emoji. Dus ik zal hieronder een aantal regels die ik meerdere malen ben tegengekomen, gecombineerd met mijn eigen praktijkervaring, aan je voorstellen als een nieuwe Emojiqette.

Hieronder beschrijf ik de drie belangrijkste punten uit de Emojiqette. In *Zeg het met Emoji* vind je de volledige lijst van 10 Emojiqette-regels die je helpen effectiever digitaal te communiceren!

### De eeuwige knipoog



De knipoog is bij uitstek de Emoji die te vaak wordt gebruikt. Gebruik hem alleen bij een onderonsje of bij een ironische grap waarvan je vermoedt dat de grap zonder ;-)) echt niet aankomt. Steeds weer die knipoog gebruiken is hetzelfde als iemand die tijdens een gesprek na iedere zin zegt 'Grapje!'. De overtreffende trap van de knipoog is de 'knipoog

tong uit de mond’-Emoji; gebruik deze ook met mate en gepast.

## Denk drie keer na bij serieuze onderwerpen

De interpretatie van Emoji kan door veel factoren worden beïnvloed, waaronder ook de gemoeds-toestand van jouw gesprekspartner. Iets wat je vaak niet op afstand in kunt schatten. Gaat het gesprek over een erg serieus onderwerp? Is de hond van je vriend(in) net overleden? Relatie beëindigd? Ziekte in de familie? Denk dan drie keer na voordat je Emoji gebruikt. In deze situaties zou een misinterpretatie namelijk extra pijnlijk zijn.

## Eerst emotie, dan situatie

Als je Emoji gebruikt om snel je mening/gevoel over een situatie te beschrijven, plaats dan altijd éérsjt je emotie en daarna de situatie zodat het als een verhaaltje gelezen kan worden. Bijvoorbeeld: ‘Ik word verdrietig van de regen’ wordt dan ‘ ’.





Mischa Coster MA MSc is media-  
psycholoog en Chief Psychology  
Officer bij Grey Matters, een advies-  
bureau dat organisaties helpt om  
inzichten uit de psychologie effec-  
tief toe te passen.

Daarbij richt hij zich voornamelijk op projecten  
op het snijvlak van strategie, online media, psycholo-  
gie, techniek en gedragsbeïnvloeding. Mischa's  
lijfspreuk is 'I change how people see things 🧐🧐':  
hij probeert altijd een ander (psychologisch)  
perspectief te bieden voor (zakelijke) uitdagingen.  
Hij is gastdocent 🎓 op diverse universiteiten en  
wordt vaak gevraagd om lezingen te verzorgen bij  
bedrijven en overheden in binnen- en buitenland 🌍.

Anderen 👤 over [Zeg het met Emoji](#):

*'Echt eyeopeners, ik gebruik Emoji nu veel bewuster!'*

*'In één avond uitgelezen. Vermakelijk, informatief  
en toepasbaar.'*

*'Dit onderwerp ontbrak nog in alle literatuur over  
zakelijke communicatie.'*