



Emoji經濟學： Bitrix24研究表明Emoji如何 塑造數位工作場所

職場溝通已從正式郵件和簡短走廊聊天走了很長的路。如今，現代辦公室的核心節奏存在於數位平台上，員工分享的不僅是資訊，還有情感 — 透過表情符號、互動反應與富表現力的互動。這些看似微小的訊號並非瑣碎，而是在塑造職場文化、影響協作，甚至推動生產力。

這不僅是短暫的變化；表情符號趨勢如今已成為職業行為討論中的關鍵話題。

[長期以來，關於線上禮儀與表情符號是否應出現在專業溝通中的爭論越來越激烈](#)，尤其隨著我們的工作日益數位化。雖然休閒與專業之間的界線已變得模糊，但問題依然存在：表情符號是有價值的溝通工具，還是職場禮儀的破壞者？

我們的最新研究深入挖掘數位溝通的這一隱藏層面，揭示不同地區的情感互動方式、工作週中情緒的變化，以及為何表情符號正在成為職場連結的新語言。數據講述了一個強而有力的故事：數位職場不僅更高效，也比以往更有人性、更充滿活力，且情感表達更豐富。

職場聊天生動活躍：各地區反應分析

根據德勤 (Deloitte) 2024 年《全球人力資本趨勢報告》，72%的員工認為，在鼓勵使用數位表達工具（如表情符號、GIF與互動反應）的工作環境中，他們會感到更「被看見」與「被重視」。我們對聊天互動反應的分析清楚顯示了全球哪些地區在數位職場中情感最為活躍。

- **巴西**以每月 2,587,095 次互動反應名列第一。
- **美國、英國和加拿大**緊隨其後，總互動反應達 1,784,382 次。
- **拉丁美洲**表現出強烈的參與度，共 719,148 次互動反應。
- **波蘭和德國**分列第五，分別為 505,928 次與 148,920 次。

根據我們的數據，文化因素在職業溝通中的情感表達中扮演重要角色。這些發現 [與高語境文化與低語境文化的研究結果一致](#)：高語境地區（如巴西與拉丁美洲）的溝通通常更多依賴非語言訊號與情感表達；相比之下，像德國這類文化則採取較為保留的溝通方式，我們的數據亦支持這一點。

然而，這種文化表達的轉變已經走多遠？它甚至正在改變「專業」的定義。

Bitrix24🕒

商務聊天的活力所在： 全球各地的回應

情感活動最頻繁的地區

巴西



美國、英國、加拿大



拉丁美洲



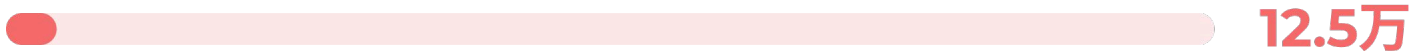
波蘭



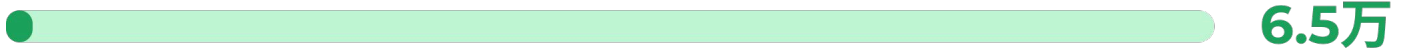
德國



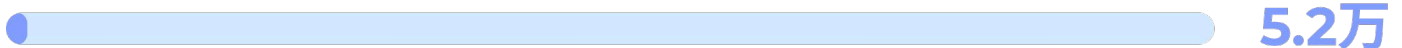
義大利



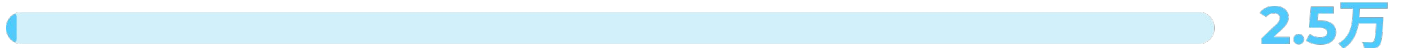
墨西哥



越南



土耳其



表情符號與專業性：新的溝通標準

職場中使用表情符號的方式正在改變。它們不再被視為不專業，而是成為數位對話中傳達語氣與同理心的重要工具。

[赫爾特國際商學院 \(Hult International Business School\) 2023 年的一項研究發現](#)，雖然部分年長員工可能認為表情符號較為隨意，但年輕員工則認為它們對建立關係至關重要。關鍵在於**慎重使用**：一個簡單的表情符號可以緩和訊息語氣，避免誤解，但過度使用或在正式客戶溝通中使用，仍可能被視為不恰當。

這一演變顯示出職場對真誠與情商的重視日益增強，也證明了在恰當使用的情況下，表情符號可以提升你的專業形象。

情感工作週：職場情緒的每日解析

如果表情符號是工作的「新語言」，那它們又揭示了我們一週中的情緒故事嗎？

傳統上對週一的恐懼其實是一種迷思：[根據2023年蓋洛普 \(Gallup\) 調查](#) 全球 62% 的員工表示，工作壓力最高的日子其實是週二和週三。

那麼，情感工作週究竟是什麼樣子呢？數據呈現出一個細緻的圖景：

- **週一**的互動反應已經很活躍（257,124 次），**週二**達到高峰（288,396 次），**週三**緊隨其後（286,749 次），
- 然後隨著週末的到來逐漸下降。**週六**（59,353 次）與**週日**（18,678 次）的急劇下降，清楚顯示了工作與生活平衡對使用者的重要性。

Bitrix24🕒

情緒化的工作週： 聊天回應總數

週一

257万



週二

288万



週三

286万



週四

268万



週五

258万



週六

59万



週日

18万



當我們進一步分析這些互動反應的正向程度時，一個明確且穩定的趨勢浮現：

- **從週二開始偏低**，各地區的正向指數隨著工作週的進行穩步上升，週五達到高峰 **(10.7)**。
- 週末的正向指數依然保持高位，**週六為 10.7，週日為 10.8。**

週末前正向情緒逐漸增加的趨勢是一個重要發現。這表明，對許多人來說，對週末的期待會讓他們在數位互動中展現出更積極、表達力更強的態度。

但影響情緒表達的不僅僅是星期幾。個人特質也起著關鍵作用。

[德克薩斯大學的一項研究發現](#)，情緒智商較高的員工更傾向於在工作中表達正向情緒，而這反過來又能促進更積極的團隊互動，最終推動生產力的提升。

Bitrix24🕒

逐日解析職場情緒

週一



10.1

週二



9.8

週三



10.1

週四



10.3

週五



10.7

週六



10.7

週日



10.8

新的視角：按帳號分析職場表情符號使用情況

雖然總互動反應數呈現了一個故事，但若觀察每個企業帳號的平均互動反應數，則能提供另一種情感活躍度的視角。這個指標突顯了哪些地區在個人層面上最具情感表達力。

- 除了總互動反應數，**巴西**再次領先，每個帳號每月平均 1,070 次互動反應。
- **拉丁美洲與美國、英國、加拿大**的總和緊隨其後，平均分別為 917 與 899 次。
- 數據顯示德國的平均值僅為每帳號 278 次，而**土耳其**則為 182 次，呈現出顯著差異。

曾被認為過於隨意而不適合職場使用的表情符號，如今正逐漸成為傳達語氣、意圖與情感的公認簡寫方式。它們彌補了純文字常留下的空白，幫助同事在不需冗長說明的情況下，傳達溫暖、鼓勵或緊迫感。

表情符號遠非不專業，它們日益被視為重要的非語言訊號工具——能在現代商務溝通中提升清晰度、同理心與效率。

職場Emoji使用情況

(每個帳戶每月平均回應數)



職場溝通的演變：正向趨勢

自2012年Bitrix24推出以來，我們觀察到用戶聊天互動反應的整體正向情緒持續且顯著增加。正向指數已從 2012 年的 7.2 增長至2025年的 **11.8**。這一增長在2020至2025 年期間尤為穩定，**從11.2提升至11.8**。

這一長期趨勢暗示了數位協作工具的廣泛採用與員工福祉之間的有趣聯繫。數位協作平台的興起不僅使工作更加高效，還可能通過營造更具連結感和情感表達的職場文化，提升員工的工作滿意度。這一觀點得到了員工投入度研究的支持 [這些研究持續](#)將有效的數位溝通與協作與更高的工作滿意度及整體員工福祉聯繫起來。

Bitrix24[Ⓜ]

職場溝通的演變： 積極的趨勢

從2012年到2025年，正向程度

從 **7.2** 提升至 **11.8**

2020年到2025年，

從 **11.2** 提升至 **11.8**



表情符號的全球語言：各地區最愛

表情符號是數位時代的新型非語言訊號，我們的數據顯示，它們的使用與文化一樣多樣化。管理者正在學會利用互動反應和表情符號來傳達關心與認可，而不僅僅是提升效率。[2023年 Adobe的一項研究發現](#)，92%的表情符號使用者認為表情符號有助於跨語言溝通，72%認為在職場聊天中使用表情符號能讓同事間更有連結感。

雖然一些國家使用多種表情符號，其他國家則較為保守，反映其一般的溝通風格。

- **斐濟、百慕達和菲律賓**是表達力最豐富的國家，使用各式表情符號來傳達情感。
- 相反地，日本是情感互動反應最少的國家，[這與日本商務溝通的研究結果一致](#)，日本偏好避免直接表達情感，而傾向使用微妙、依情境的訊號。

表情符號的語言並非統一，不同地區對特定表情符號有明顯偏好：

- **中性喜歡 (Like)** 表情符號在**智利、瑞典、哥斯大黎加和香港**最受歡迎。
- **飛吻 (Admire)** 表情符號在**百慕達、奈及利亞和南非**最受青睞。
- **笑臉 (Smile/Laugh)** 表情符號在**斐濟和菲律賓**最常使用。
- **哭 (Cry) 與驚訝 (Wonder)** 表情符號在**瑞典、百慕達、哥斯大黎加和斐濟**最常使用。

哪些表情符號最不受歡迎？我們的數據顯示，全球範圍內生氣（Angry）與扶額（Facepalm）表情符號使用率較低，但有些地區例外：

- 生氣表情符號在埃及、突尼西亞、斐濟、阿根廷和哥斯大黎加最常使用。
- 扶額表情符號在越南、斐濟、匈牙利和阿根廷最常使用。

這些關於表情符號使用的獨特數據，提供了一個觀察公司內部文化的創意視角，揭示了這種非語言溝通如何為數位對話增添更多層次的意義。

[2023年關於職場表情符號使用的研究發現](#)，使用正向表情符號可以提升團隊創造力與心理安全感，但同時指出文化背景是有效使用的關鍵。

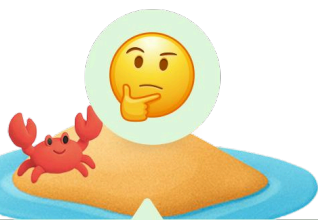
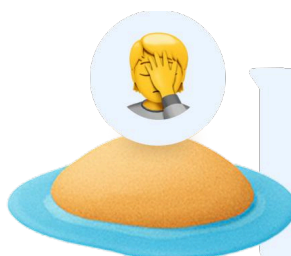
隨著工具變得更加智能，我們的工作環境也變得更加有人性。過去十年中正向與表達力的提升表明，重視真誠、具情商的溝通的組織，不僅在打造更強大的團隊，也在營造員工感到被重視、連結和投入的職場。

Emoji的全球語言： 各地最愛

斐濟，
菲律賓



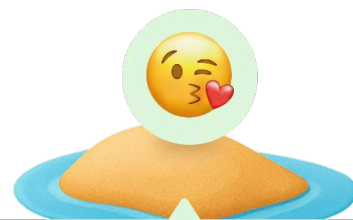
越南，斐濟，
匈牙利，
阿根廷



瑞典
哥斯大黎加
菲律賓



智利，瑞典，
哥斯大黎加，
香港

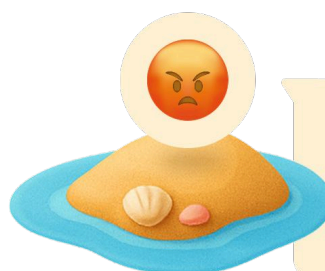


百慕達，
奈及利亞，
南非

瑞典，
百慕達，
斐濟



埃及、突尼西亞、
斐濟、阿根廷、
哥斯大黎加



領導者在新數位文化中的角色

對於現代領導者而言，理解並善用表情符號已成為工作的重要部分。

根據《哈佛商業評論》的研究，有效使用表情符號的領導者能與團隊建立更強的連結。表情符號能讓領導者顯得更親近、減少距離感，從而鼓勵開放溝通與回饋。例如，對團隊的成功回應一個「讚」或「慶祝」表情符號，比單純說「做得好」更具互動性。這種方式表明領導者能理解團隊的情緒，建立信任並增強支持。

最終，這項研究凸顯了一個重要事實：利用表情符號改善團隊協作已不再只是趨勢——它已成為打造繁榮現代職場的核心組成部分。

Bitrix24是領先的員工參與平台，受到全球超過1500萬家組織的信賴。

Bitrix24🕒

是您的完美的工作区

