

Een mythe over communicatie de nek omgedraaid

Door: [Michel Hoetmer](#),

16-10-2006,

Wat betekenen de getallen 55, 38 en 7? Weet u het niet? Kijk dan in een boekje over communicatie, of de syllabus van een verkoop- of communicatietraining. De kans is groot dat u daar het antwoord leest. Bent u niet in het bezit van zo'n boekje, dan vindt u het antwoord verderop in dit artikel. Nou ja, 'het antwoord'? Ik speel weer even voor ongelovige Thomas en doe een poging deze bekende zeepbel door te prikken



Het overweldigende belang van non verbale communicatie

U hoort niets nieuws wanneer ik u vertel dat non-verbale communicatie een belangrijke factor is in de omgang met andere mensen. Maar hoe belangrijk is 'belangrijk'. Zoals opgemerkt bestaat daarover een brede consensus. Maar klopt het allemaal wel? Of is dit weer zo'n voorbeeld van auteurs die gedachteloos leentjebuurt spelen? Wat is de bron van deze harde getallen?

De UCLA professor Albert Mehrabian deed in 1967 twee studies naar dit onderwerp. Hij claimde dat je (non) verbale communicatie in precieze cijfertjes kon samenvatten. Het resultaat was verbijsterend. Volgens Mehrabian is communicatie voor:

- 55% visueel (lichaamstaal, zoals bv. houding en gebaren)
- 38% vocaal (toon, hard / zacht, e.d.)
- 7% verbaal (de inhoud).

Telt u de componenten visueel en vocaal bij elkaar op dan zou communicatie voor 93% non verbaal zijn. De hele wereld was verbaasd. En nu komt het merkwaardige: vrijwel niemand trok deze bevindingen serieus in twijfel. De resultaten van het onderzoek worden nog steeds, klakkeloos, overgenomen in vrijwel elk boek over verkopen of communicatie.

Wat klopt er niet?

Het is natuurlijk gek dat iedereen dit zomaar accepteert. Wanneer u deze getallen letterlijk neemt, dan betekent het dat slechts een miniem percentage van wat u inhoudelijk beweert enige impact op uw gesprekspartners heeft. Een beetje weinig niet waar?

Presentatoren kunnen voor een groep jodelen, of zomaar onzin beweren. En natuurlijk maakt het niets uit of u een grafrede houdt of een huwelijk opleukt met een praatje. Het is allemaal lood om oud ijzer. En zelfs uw trouwe viervoeter begrijpt er evenveel van als u. Het is een beetje ridicul, nietwaar? Inderdaad. Of is dit klakkeloze kopieergedrag een prachtig bewijs voor de beweringen van Mehrabian?

Gelukkig is de wereld niet gek. De cijfertjes van Mehrabian zijn al lang geleden onderuit gehaald. Er zijn meer dan 100 studies naar dit onderwerp gedaan, o.a. door bekende wetenschappers als Judee Burgoon, David Buller en Gill Woodall. Het gezegde 'het doet er niet toe wat u zegt, het gaat er om hoe je het zegt', is op zijn minst een halve waarheid. Uit de studies bleek dat:

- woorden veel belangrijker zijn dan Mehrabian claimt,
- statistieken die communicatie verklaren volgens exacte getallen misleidend zijn.

De uitkomst van de studies

Inderdaad blijkt dat wanneer uw geloofwaardigheid op het spel staat, lichaamstaal zeer belangrijk is. Lichaamstaal speelt ook een overheersende rol bij onze eerste indrukken. Zodra mensen twijfelen aan het waarheidsgehalte van een bewering, letten ze sterker op lichaamstaal dan op de inhoud. Inhoudelijk liegen is een fluitje van een cent. Maar liegen met lichaamstaal is een stuk lastiger. In al deze gevallen komen de resultaten in de richting van wat Mehrabian beweerde, alleen niet zo absoluut.

Aangeboden via www.hwa.be Knipseldienst

Zodra de inhoud belangrijk wordt, bijvoorbeeld in een presentatie over een technisch onderwerp, het geweeeklaag over het selectiebeleid van Marco van Basten of een verkoopgesprek, dan zijn de verhoudingen radicaal anders. Uw trouwe viervoeter kan er dan geen touw meer aan vastknopen, maar u weet precies waar de ander het over heeft. De verhoudingen zijn dan, globaal, als volgt:

- 53% verbaal
- 32 visueel
- 15% vocaal

En dat is toch heel andere koek. Het hele gedoe doet mij denken aan een belangrijke wet in de overtuigingsleer. Zodra mensen iets geloven is het vrijwel onmogelijk ze van een ander standpunt te overtuigen. Zelfs wanneer er overweldigend bewijs is van het tegendeel. Ze negeren het bewijs. Dus heb ik niet de illusie met dit artikel de communicatiewereld op z'n kop te hebben gezet.

Youtube laat dit heel beeldend zien in "Busting the mehrabian myth"
<http://www.youtube.com/watch?v=7dboA8cag1M>