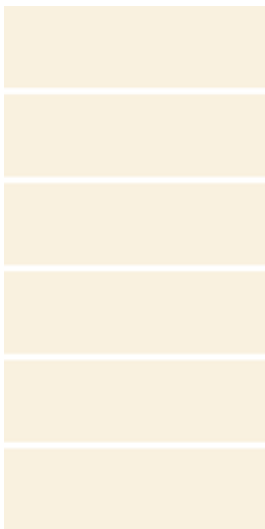




Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Wat is belangrijker: lichaamstaal of inhoud?

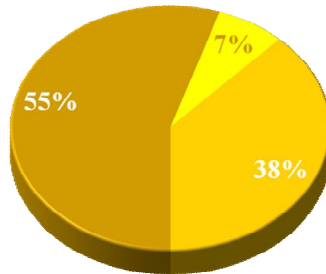
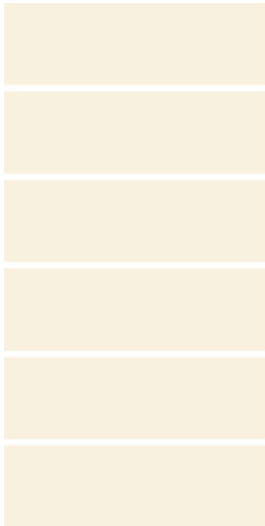
Een mythe over communicatie de nek
omgedraaid?!



Ik las enkele dagen geleden een vrij interessant artikel over de studie die ooit gemaakt geweest is door de **professor Albert Mehrabian in 1967**.

Het artikel dat ik las is van de hand van Michel Hoetmer en ontkracht - voor een deel (dan toch) - de studie van Prof. Mehrabian. De studie van Prof. Mehrabian ging over de kracht van vooral de (non) verbale communicatie. Het resultaat was verbijsterend.

Maar liefst **93%** van uw boodschap zou worden overgebracht door lichaamstaal (body language) én de manier (tone of words) waarop u iets zegt. De inhoud (words) doet er - volgens deze studie- maar weinig toe. (zie grafiek)



■ Body Language ■ Words ■ Tone of Voice

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

Als je de componenten visueel en vocaal bij elkaar op telt 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. Michel Hoetmer verwijst naar de 100de studies die hierover een ander beeld hebben.

Wat klopt er niet?

De cijfertjes van Mehrabian zijn al lang geleden onderuit gehaald. Er zijn ondertussen - zo zegt Michel Hoeter - 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 deze studies bleek dat:

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

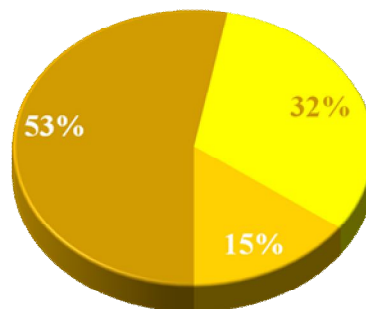
Het **Youtube filmke** dat u kan vinden op onze site onder **Biz TV / I-candy** maakt dit alles op een schitterende wijze duidelijk. [Click hier voor de link !](#)

De uitkomst van de verschillende studies en wat is dan wel waar?

Inderdaad - en dit is niet te onderkennen - 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 heel stuk lastiger.

Het enigszins nuanceren van de resultaten van Mehrabian is in bepaalde situaties dan ook echt wel nodig! Zodra **de inhoud belangrijk wordt**, bijvoorbeeld in een presentatie over een heel technisch of academisch onderwerp, of in een debat over het herstel van de financiële crisis om zomaar iets te noemen, dan zijn de verhoudingen radicaal anders. De verhoudingen zijn dan, globaal, als volgt:

- 53% verbaal (de inhoud)
- 32% visueel (lichaamstaal, zoals bv. houding en gebaren)
- 15% vocaal (toon, hard / zacht, e.d.)



■ Body Language ■ Words ■ Tone of Voice

In deze verhouding is het geen 93% - 7% (non-verbaal / verbaal) maar wel **47%- 53%** en dit is dus toch wel wat anders. En opnieuw zijn we aan het "meten"... wat mogelijk niet echt gemeten kan worden. Als ik voor mezelf kijk dan zijn er bijzonder veel situaties waarbij lichaamstaal mij zegt of wat er gezegd wordt "**congruent**" is.

Bij bv. een bemiddelingsgesprek of bij de gesprekken inzake een opvolging van een familiebedrijf is het voor mij belangrijk - om buiten de woorden - dus te horen, te zien en te voelen waar het buiten **de "inhoud"** over (kan) gaan. En zoals bij alles wat men leert is het belangrijk niet zomaar aan te nemen wat men zegt, hé. Een dosis gezond verstand, kritisch zijn en vooral er uit leren wat voor u van nut kan zijn is voor mij althans het belangrijkste in elk leerproces.

Alvast veel kijk en luistergenot met de [Youtube video](#).

Lichaamstaal of
inhoud

03-12-2009 pag. 4



Eddy Claesen

Family Business Advisor - Mediator

Accountant - Tax Consultant

Kuilenstraat 16 • B-3600 Genk
tel.: +32 89 32 91 10 • fax: +32 89 32 91 19
eddy.claesen@claesen.be • www.claesen.be