

## Uiterlijk en inhoud

Daar is 'ie weer: "communicatie is 55% lichaamstaal, 38% stemgeluid en slechts 7% inhoud". Het is een hardnekkig verhaal dat verkopers van acteerlessen, flirttrainingen en uiterlijkheidproducten graag vertellen. Zo ook Roel Wolbrink, die adviseert over pakken en zakelijke etiquette (FD 6 mei '08). In het artikel worden de percentages toegeschreven aan "een bekend onderzoek van Mehrdiaan". Foutje. De cijfers vinden hun oorsprong in een onderzoek uit 1967 van Albert Mehrabian aan de Universiteit van Californië. Mehrabian deed een onderzoek waarbij hij acteurs woorden in verschillende tonen liet uitspreken met verschillende gezichtsuitdrukkingen. Bij strijdige signalen – bijvoorbeeld: iemand zegt "bedankt" met een boos gezicht en een harde stem - hechten proefpersonen meer waarde aan wat ze zien en wat ze horen dan aan het woord zelf. Dat leverde de percentages op. Het gaat dus om laboratoriumsituaties en je kunt er hooguit mee onderbouwen dat woorden, stem en lichaamstaal congruent moeten zijn omdat een luisteraar anders in verwarring raakt. In verkooppraatjes is dit alles grof misbruikt. Serieuze communicatiespecialisten moeten het verhaal vervolgens voortdurend corrigeren, wat op internet ook op allerlei plaatsen afdoende is gedaan. Wolbrink en uw verslaggever hebben dat dus niet bekeken. Blijkbaar gelden de percentages dus wel voor hen: ze gaan vooral af op het beeld dat oprijst maar hebben niet gelet op de inhoud. Waarmee overigens niet gezegd wil zijn dat een net pak en goede manieren er niet toe doen. Maar zonder een goede boodschap red je het er echt niet mee.

**Sander Wieringa**  
communicatietrainer BdrP