

De mythe rond de theorie van Mehrabian

Het Mehrabian-model is zeer nuttig - daar waar gepoogd wordt om een betekenis over te brengen (als spreker) of een betekenis te interpreteren (als luisteraar) - bij het illustreren van het belang van andere factoren dan alleen het gesproken woord, waar tegelijkertijd zorg moet worden gedragen voor de context van de communicatie.

In Mehrabian's experiment werd door de deelnemers aan deze studie 93% van de betekenis afgeleid uit stijl, expressie, toon, gezichtsuitdrukking en lichaamstaal.

Echter: dit is geen algemene regel die overgedragen kan worden naar een willekeurige communicatieve situatie.

De 'formule van Mehrabian' (7% / 38% / 55%) is tot stand gekomen in situaties waarin sprake was van incongruentie tussen woorden en (non verbale) expressie.

Dat wil zeggen, in die situaties waar woorden niet overeenkwamen met de gezichtsuitdrukking.

Specifiek daarbij voor het onderzoek van Mehrabian gold, dat de mensen de uitdrukking die ze zagen neigden te geloven - niet de woorden.

Ondanks deze specifieke achtergronden en kwalificaties van de studie, is Mehrabian's model uitgegroeid tot een van de meest aangehaalde statistieken m.b.t. communicatie.

Er wordt voortdurend naar verwezen, (wellicht gebruikt u de formule zelf), en zelden naar zijn zuiverste vorm of verwijzend naar de oorspronkelijke opsteller ervan.

De kern van het model - zelfs als men het gebruikt in de meest gesimplificeerde vorm - is krachtig en praktisch. Deze kern verdient de voorkeur boven het tijdens de communicatie (ontvangen en zenden) blindelings vertrouwen stellen in woorden alleen, vooral als het gaat om woorden die in potentie emotionele betekenis-implicaties met zich meedragen.

Dus, gepaard gaande met passende kwalificatie en uitleg, zijn Mehrabian's bevindingen en de theorie die daaruit voortvloeien vooral nuttig bij de uitleg rond het belang van betekenissen binnen de communicatie, los van alleen maar de woorden.

Hier volgt een manier waarop men de interpretatie en toepassing van de formule beter tot z'n recht kan laten komen:

Neem bijvoorbeeld de gesproken instructie "Iedereen moet nu het gebouw verlaten omdat er brand is!" Deze instructie geeft 100 % woordbetekenis, nl.: 1) is er een brand en 2) maak dat je hier weg komt. Stemgebruik en lichaamstaal kunnen daarnaast nog aangeven in welke mate het degene die de instructie geeft ernst is, maar los daarvan zou je de boodschap volledig kunnen begrijpen; voor het doorgronden van de betekenis ervan hoeft je geen expert in lichaamstaal te zijn...

Mehrabian's theorie en de implicaties ervan zijn dan ook niet in het bijzonder toepasbaar op sterk autocratische omgevingen, zoals bijvoorbeeld het leger. Indien een sergeant-majoor een soldaat beveelt te springen, dan kan de soldaat zich beter iets afvragen over de hoogte van de te maken sprong dan dat hij zich afvraagt of de sergeant-majoor hem wellicht uitnodigt tot een debat over de waarde van de verstrekte opdracht of over de gevoelens die deze opdracht bij hem oproept.

Mehrabian's theorie is van waarde omdat deze betrekking heeft op communicatie die een significant emotionele inhoud kent, waarbij de noodzaak tot een juist begrip groot is.

Dit is o.a het geval bij zakendoen en management, toneel en lesgeven en specifieke confronterende sociale ontmoetingen - motivatie en attitude hebben daar een cruciaal effect op de gevolgen.

**Ter illustratie en ondersteuning:
een tekst van Albert Mehrabian over zijn boek Silent Messages.**

Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages: Implicit communication of emotions and attitudes*. Belmont, CA: Wadsworth (momenteel gedistribueerd door Albert Mehrabian, am@kaaj.com)

Mijn bevindingen rond communicatie en lichaamstaal, evenals die van vele andere onderzoekers, worden in zeer leesbare vorm geordend en samengevat in "*Silent Messages*".

Dit boek behandelt alle facetten van non-verbale communicatie, met inbegrip van lichaamshoudingen en bewegingen, gezichtsuitdrukkingen, spraakkwaliteit en intonatie tijdens de spraak, het volume en snelheid van de spraak, subtiele variaties in de formulering van zinnen die verborgen betekenissen onthullen in wat er gezegd wordt, combinaties van indrukken uit verschillende bronnen (bijv. gezicht, stem, woorden), en algemene beschrijvingen van individuele communicatie stijlen of 'manieren'.

De meeste van de bevindingen zoals samengevat in "*Silent Messages*", kunnen worden gebruikt om de bewustwording van de vele subtiele aspecten van de interpersoonlijke communicatie te vergroten en om communicatieve vaardigheden te verbeteren.

Hier volgen enkele voorbeelden van de vele belangrijke aspecten van de communicatie beschreven in "*Silent Messages*" (let op punt 5 - dit refereert aan de aandacht voor de "theorie van Mehrabian" - A.B)

1. *Tijdens overtuigen - wat zijn de belangrijkste non-verbale boodschappen voor een effectieve overtuiging van anderen, bijvoorbeeld in een toezichhoudende rol of in de verkoop?*

2. *Bedrieglijk gedrag - hoe kan men bespeuren dat iemand bedrieglijk is of iets te verbergen heeft?*

3. *Individuele communicatie stijlen - hoe beschrijven we iemands persoonlijke communicatie stijl en wat zijn de basiselementen van die persoonlijke stijl? Hoe kan men probleemfactoren identificeren in de eigen non-verbale communicatie en de communicatieve effectiviteit verbeteren?*

4. *Analyse van de manier waarop zinnen worden geformuleerd. Bijvoorbeeld: welke verschillende impliciete attitudes worden aangenomen wanneer iemand zegt: "Ik vind deze mensen aardig" in plaats van "Ik vind die mensen aardig?"*

5. Inconsistente communicatie - het relatieve belang van verbale en non-verbale boodschappen.

Mijn bevindingen over dit onderwerp hebben veel aandacht gekregen in de literatuur en in de populaire media. "*Silent Messages*" bevat een gedetailleerde bespreking over mijn bevindingen rond inconsistente signalen (*messages*) van gevoelens en houdingen (en het relatieve belang van woorden versus non-verbale signalen) op pagina 75 tot 80.

Total Liking =

7% Verbal Liking + 38% Vocal Liking + 55% Facial Liking

Houd er alstublieft rekening mee dat deze en andere vergelijkingen met betrekking tot het relatieve belang van verbale en non-verbale boodschappen zijn afgeleid uit experimenten die betrekking hadden op de communicatie van gevoelens en attitudes (dat wil zeggen, voorkeur-afkeer). Deze vergelijkingen zijn van toepassing *mits* de communicerende partijen praten over hun gevoelens of attitudes. Zie ook referenties 286 en 305 in "*Silent Messages*" - daar bevinden zich de oorspronkelijke bronnen van mijn bevindingen.

Copyright © 1995-2009 door Albert Mehrabian

(Albert Mehrabian, bron: www.kaaj.com/psych geciteerd op 15-12-2009)

Copyright © 1995-2009 door Albert Mehrabian

Vertaling en bewerking 2009: Alex Boon