

Zevende, herziene en uitgebreide druk,
juli 2001

B.A. Andeweg, W.J. Blokzijl, J.C. de Jong,
R. Naeff & C.E. Swankhuisen

Presentatietechniek



Presentatietechniek

Zevende, herziene en uitgebreide druk, juli 2001

B.A. Andeweg, W.J. Blokzijl, J.C. de Jong,
R. Naeff en C.E. Swankhuisen

© Sectie Technische Communicatie
Faculteit Techniek, Bestuur en Management, TU Delft

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Het voorbereiden van uw toespraak.....	2
2.1	Kies een geschikt onderwerp	2
2.2	Formuleer een duidelijke doelstelling	3
2.3	Stel vast wat uw publiek weet, vindt en boeit	5
2.4	Bepaal de inhoud en de structuur	6
2.5	De inleiding: wek de belangstelling van het publiek	7
2.6	De kern: houd de aandacht van het publiek vast.....	10
2.7	Het slot: maak het overtuigend.....	12
2.8	Maak een spreekschema.....	16
2.9	Oefen de toespraak.....	17
3	De kunst van het overtuigen.....	19
3.1	Overtuigingskracht.....	19
3.2	De drie stadia van het overtuigen.....	20
3.3	Ontwerpen van een overtuigende presentatie.....	24
4	Het presenteren van uw toespraak	27
4.1	Van spreekangst naar zelfvertrouwen	27
4.2	Maak contact met uw publiek	32
4.3	Gebruik uw stem effectief.....	34
4.4	Houding: een kwestie van lichaamstaalbeheersing	39
5	Het gebruiken van visuele hulpmiddelen.....	41
5.1	Overhead slides	41
5.2	De flip-over	46
5.3	Gebruik kaarten, voorwerpen, maquettes, objecten	47
6	Presenteren met PowerPoint.....	49
6.1	Opbouw en inhoud van de slidereeks.....	49
6.2	De vormgeving van de slides	50
6.3	Het opbouwen van slides: aandacht richten	52
6.4	Animatie en geluidseffecten.....	53
6.5	Omgaan met slides	54
6.6	Omgaan met de zaal	56
6.7	Verken PowerPoint	57
7	Het belangrijke spel van vraag en antwoord.....	59
7.1	Kleine cursus Vragen Stellen	59
7.2	Vorbereiding	61
7.3	De regels voor het beantwoorden.....	62
7.4	Lastige situaties.....	63
8	Slot.....	67
	Literatuur.....	69
	Bijlage 1: Beoordelingsformulier mondeling presenteren.....	71
	Bijlage 2: Doelstellingen in mondelinge presentaties	72
	Bijlage 3: Voorbereidingsopdracht.....	75
	Bijlage 4: Spreekschema: Geluid op de werkplek.....	76

Bijlage 5	Introduceren en bedanken van een spreker	78
Bijlage 6:	Tien tips voor een groepspresentatie	80

1 Inleiding

“Mijn eerste toespraak ging niet zo goed. Ik had gedacht dat ik het wel in mijn hoofd zou hebben zitten, maar het begin liep mis en daarna kwam ik slecht uit mijn woorden. De toespraak duurde te lang en ik had niet het idee dat de belangrijkste punten uit de verf kwamen. Achteraf begreep ik dat ik me niet goed genoeg had voorbereid. Hopelijk gaat het de volgende keer beter, want ik zal het nog vaak moeten doen...”

“Ik houd niet van spreken in het openbaar. Ik ben al dagen van te voren zenuwachtig en hoeveel tijd ik ook steek in de voorbereiding, ter plekke heb ik telkens het idee dat ik me anders had moeten voorbereiden.”

“Presenteren vind ik leuk. Je hebt de kans om een groep mensen te boeien met een onderwerp dat je zelf ook boeit en waar je vrij veel van afweet. Het is een plezierig gevoel om te zien dat de mensen echt luisteren, lachen om je grapjes en goede vragen stellen.”

Sommige mensen vinden het prachtig om een toespraak te houden. Ze komen pas goed tot hun recht als alle ogen op hen zijn gericht en ze doen hun uiterste best de aandacht van het publiek geen seconde te verliezen.

Maar niet iedereen meldt zich direct aan als er een zaal met mensen toegesproken moet worden. Misschien volgt u ook wel de strategie dat u net zo lang wacht totdat een ander aanbiedt om de toespraak te houden. Deze strategie is zeer begrijpelijk, maar niet verstandig als u beter wilt leren presenteren.

Presenteren leert u vooral door twee dingen: door u goed voor te bereiden en het veel te doen. Dit dictaat biedt een groot aantal ideeën, adviezen en technieken om u gericht voor te bereiden. Als u het bestudeerd hebt, bent u in ieder geval op de hoogte van de beginnersfouten. Ook weet u beter welke factoren de effectiviteit van een toespraak bepalen en hoe u prioriteiten moet stellen als u weinig voorbereidingstijd hebt. Het presenteren moet u echter zelf doen. Grijp daarom iedere gelegenheid aan om te oefenen en te spreken in het openbaar.

2

Het voorbereiden van uw toespraak

“Ik ben meer het improvisatie-type: ik krijg de tijd toch wel volgepraat.” Als u niet van plan bent uw toespraken voor te bereiden, dan is dit dictaat niet voor u bestemd. Of misschien toch wel. Want wie toch de moeite neemt om dit hoofdstuk te lezen, zou erachter kunnen komen dat er veel constructieve afstemmingswerk verricht moet worden om een effectieve toespraak te kunnen houden.

Ons idee is dat het improvisatie-type vooral goed tot zijn recht komt als:

- een spreker al veel ervaring in allerlei omstandigheden heeft opgedaan;
- hij het onderwerp zo goed beheerst (en dus voorbereid heeft) en zo goed weet wat hij ermee wil, dat hij ermee kan ‘spelen’ en hij bovendien over een natuurtalent van spreken beschikt.

Omdat deze combinatie zeldzaam is, raden we iedereen aan veel tijd en energie in de voorbereiding te steken.

2.1 Kies een geschikt onderwerp

Meestal zal het onderwerp van uw voordracht in grote lijnen vastliggen. U moet rapporteren over onderzoek dat u heeft uitgevoerd of u wordt uitgenodigd om over uw specialisme of hobby meer te komen vertellen. In een enkel geval is de keuze van het onderwerp geheel vrij.

Kies bij voorkeur een onderwerp dat u zelf interessant vindt: het is veel gemakkelijker om een enthousiast en overtuigend verhaal te vertellen als u er zelf warm voor loopt. Zeker als u zelf vrij bent in het bepalen van het onderwerp, bespaart het u heel wat tijd als u vertelt over iets waar u al veel van afweet. Wie zich nooit heeft verdiept in de oorlog in voormalig Joegoslavië, in fuzzy logic, of in het brouwen van bier maakt het zichzelf nodeloos moeilijk door daar een toespraak over te houden.

Laat de keuze van het onderwerp of thema vooral afhangen van de belangstelling van het publiek. De mensen in de zaal moeten tenslotte iets overhouden aan de toespraak. En liefst niet het idee dat ze hun tijd verspild hebben.

Een geschikt onderwerp heeft voor de luisteraars nieuws waarde. Ze leren iets over bijvoorbeeld de nieuwste technische ontwikkelingen (technieken voor file-preventie op snelwegen), krijgen achtergrondinformatie over een actueel onderwerp (smart drugs; hoe moeilijk is het om een gasbom te maken?) of horen iets wat voor hen direct toepasbaar is (het effect van een middagdutje op studieprestaties; mogelijkheden van een kleurenprinter). In oud nieuws is niemand geïnteresseerd; verveel de luisteraars dus niet met een toespraak waarin u de voordelen van CD's boven LP's aangeeft. Een onderwerp wordt juist boeiend als u zoekt naar een contrast met gangbare denkbeelden (een pleidooi voor de LP).

Toch hoeft niet alles uit uw verhaal nieuw te zijn: een bondige samenvatting van de (bekende) stand van zaken en daarna een gedeelte met nieuwe informatie kan ook bevredigend zijn. Als vuistregel kunt u hanteren: twee derde bekende informatie en een derde nieuws. Of anders gezegd: uw luisteraars moeten minimaal één echt nieuw punt hebben opgestoken.

Hebt u problemen om een onderwerp te kiezen? Hier een stimulerend lijstje:

- Gasboringen in natuurgebieden
- Kroosplantjes als detectoren van radioactiviteit
- Verhouding mannen-vrouwen op de TU
- Het ontwerpen van haaienpakken voor profzwemmers
- Waarom Schiphol nog verder moet uitbreiden
- Oliewinning via geluidsgolven
- De gebruikersonvriendelijkheid van MS WORD
- De rol van de overheid bij het openbaar vervoer
- Irrigatieproblemen bij Pokhara (Nepal)

2.2 Formuleer een duidelijke doelstelling

Er bestaat een goede kans dat u (in het geheim) een van de twee volgende misvattingen over doelstellingen koestert:

1. Een doelstelling is ongeveer hetzelfde als een onderwerp.
2. Het precies formuleren van een doelstelling doe je alleen als je bij het voorbereiden tijd over hebt, voor de volledigheid. Het is niet echt noodzakelijk.

Waarom zijn dit misvattingen?

Elk onderwerp kan tot vele verschillende doelstellingen leiden.

Bijvoorbeeld: “De komende vier minuten gaan over bier.” Deze pseudo-doelstelling is veel te vaag: deze formulering geeft een onderwerp, maar geen invalshoek of richting aan dat onderwerp. Wat wordt de luisteraars nu precies voorgeschoteld?

- Hoe brouw je bier in het algemeen? Of het speciale witbier Delfts Brouw in het bijzonder?
- Hoe zit de Nederlands biermarkt in elkaar?
- Wat is het verschil tussen bier zoals dat in de zestiende eeuw werd gedronken, en de hedendaagse pils?
- Drank maakt meer kapot dan je lief is! (Pleidooi tegen alcoholmisbruik onder studenten)

Alleen maar het onderwerp noemen voor het publiek is dus te weinig informatief.

Het formuleren van een doelstelling van uw presentatie is een essentiële stap.

Het is onvoldoende om de tijd vol te praten over een thema (een onderwerp). Benut de tijd van uw publiek goed door de inhoud van uw toespraak een richting te geven.

- Vermijd de *encyclopedische* aanpak. Deze aanpak kenmerkt zich door het behandelen van allerlei aspecten van het onderwerp zonder een duidelijke lijn. (“Nog een interessante kant aan deze zaak is... Wat me direct de gelegenheid geeft om even iets te zeggen over... Mischien is het aardig om nog even de anekdote te vertellen die ooit eens ...”)
- Gebruik de doelstelling als *criterium*. Een helder doel geeft een helder criterium bij twijfel tijdens selecteren, structureren en uitwerken van de inhoud (“Dit schrappen? - Ja, want het is een uitwijding.” “Dit argument

nog van voorbeeld voorzien? - Nee, want dit standpunt is al voldoende onderbouwd.”)

Wat wilt u precies met de toespraak bereiken? Het is belangrijk om de doelstelling nauwkeurig te formuleren. Laat het niet bij “Mijn doel is wat informatie over te brengen over ons onderzoek”, dat is voor uw toehoorders veel te onduidelijk. Schrijf op wat u precies bij het publiek wilt bereiken: wat moeten de luisteraars weten, vinden, kunnen na afloop van uw toespraak?

Houd bij het bepalen van de doelstelling ook al rekening met de duur van de toespraak. Een veel gehoord excuus van sprekers die een te abstract verhaal hebben gehouden is “maar in vijftien minuten kan ik dit ingewikkelde onderwerp onmogelijk duidelijk uitleggen”. U weet van te voren hoeveel tijd u ter beschikking heeft. Zorg dan ook dat het publiek niet het slachtoffer wordt van een onbegrijpelijke voordracht: kies niet een te ambitieuze doelstelling (Dus niet: “Hoe is de energievoorziening in Nederland geregeld?” in een 5 minuten-praatje).

Soorten doelen

Er bestaan verschillende soorten doelen.

- informatief:* Hoe zit de Nederlands biermarkt in elkaar? (*Kennis* van publiek vergroten over de biermarkt-segmentering; een overzicht van de grote merken en de opmerkelijke opmars van de ‘speciaalbieren’)
- persuasief:* Is het alcoholgebruik onder Delftse studenten wel zo onschuldig? (*Mening* van het publiek beïnvloeden: met overtuigend betoog de opvatting tegengaan dat regelmatig teveel drinken bij het studentenleven hoort)
- instructief:* In welke vijf stadia kun je het speciale witbier Delfts Brouw brouwen? (*Vaardigheid* in bierbrouwen vergroten door praktische adviezen en uitleg)
- diverterend:* Conference over bierdrinkestafettes

De twee meest relevante doelen voor technische, zakelijke presentaties zijn *informer* en *overtuigen*. Vaak streeft een spreker meerdere doelen tegelijk na, maar altijd zal er één doel centraal staan, terwijl de andere een ondersteunende rol vervullen. Het geven van informatie is vaak een onderdeel van een overtuigend betoog; luisteraars kunnen en willen meer informatie opnemen als er zo nu en dan iets te lachen valt (hoofddoel: informeren, ondersteunend doel: diverteren).

Eisen aan een goede doelstelling:

- 1 Laat het onderwerp erin terugkomen.
- 2 Maak het soort doel duidelijk.
- 3 Formuleer zo nauwkeurig mogelijk.
- 4 Betrek het publiek erbij: wat voor belang hebben zij bij uw toespraak?

We geven een paar voorbeelden van slechte doelformuleringen en doen suggesties ter verbetering

Niet: Ik zal iets vertellen over mijn onderzoek.

Niet: Ik zal iets vertellen over mijn onderzoek naar geluidshinder.

Maar: Ik zal u informeren over het probleem dat geluidshinder voor u gaat vormen als u niet tijdig maatregelen neemt. Welke maatregelen? Ook die vraag zal ik de komende tien minuten behandelen.

- Niet: Mijn presentatie gaat over joggen.
 Niet: Mijn presentatie gaat over joggen om af te vallen.
 Maar: Is het gezond voor een jogger om vaker dan één keer per week tot de grens van zijn uithoudingsvermogen te gaan?

2.3 Stel vast wat uw publiek weet, vindt en boeit

Hoe u de toespraak precies invult, hangt af van uw toehoorders. Stel uzelf altijd drie vragen over uw publiek:

- Wat weet het publiek?
- Wat vindt het publiek?
- Wat boeit het publiek?

Heel vaak is het lastig om er achter te komen wat het publiek weet, vindt en boeit. Toch loont het de moeite er een paar telefoontjes of gesprekjes aan te wagen. Pols de organisator van de conferentie of studiedag of vraag enkele mensen uit van wie u verwacht dat ze in principe zullen komen.



Wat weet het publiek?

U moet rekening houden met voorkennis die het publiek over het onderwerp heeft. Dat betekent dat u een specialistisch onderwerp voor een publiek van vakgenoten verder kunt uitdiepen. Maar overschat ook de kennis van vakgenoten niet; u heeft zich een hele tijd met een onderwerp beziggehouden, dus u zit ongetwijfeld veel beter in de stof dan uw collega's. Als u voor niet-vakgenoten spreekt, moeten die ook kunnen begrijpen wat u zegt, anders komt uw boodschap niet over en mislukt dus uw communicatiepoging.

Sommige sprekers realiseren zich niet of te laat dat het publiek lang niet altijd dezelfde voorkennis heeft als de spreker. Stel dat een enthousiast body-builder vertelt over de gevaren van het gebruik van anabole steroïden in de sport:

Anabole steroïden hebben zowel een anabolisch als een androgeen effect en vooral het anabolische effect op het cardio-vasculaire stelsel en het metabolisme is gevaarlijk.

Bij zoveel vaktermen haakt een groot deel van het publiek snel af. U moet dus goed aansluiten bij de voorkennis van het publiek. Leg moeilijke termen en begrippen eerst uit voor u verder gaat met uw verhaal. Als u twijfelt, kunt u altijd het publiek vragen of ze de term kennen. (Een goede vuistregel bij vaktaal is: bij twijfel schrappen of uitleggen.) Ook door voorbeelden te geven, kunt u een verhaal begrijpelijker maken; reserveer hiervoor genoeg tijd in de toespraak.

Wat vindt het publiek?

Wanneer u uw publiek ergens van wilt overtuigen, moet u aansluiten bij de ideeën van het publiek. Gebruik argumenten die dit publiek aanspreken, of probeer de argumenten die de luisteraars vermoedelijk tegen uw standpunt hebben, te ontkrachten:

Ik heb gemerkt dat er op de TU enige weerstand bestaat tegen het gescheiden inzamelen van afval. Regelmatig zie ik studenten gebruikte batterijen van hun walkman in de gewone vuilnisbak gooien in plaats van in de speciaal daarvoor bestemde kratten. Ze hebben het idee dat al het apart ingezamelde afval uiteindelijk toch op dezelfde hoop terecht komt. Voor wat de batterijen betreft kan ik u gerust stellen. De TU levert gebruikte batterijen en accu's aan een gespecialiseerd Frans bedrijf dat voor de recycling zorgt.

Verder moet u zich ook afvragen wat het publiek van u als spreker vindt. Iemand die een voordracht houdt over zijn afstudeerproject, zal door het publiek snel als specialist op dat gebied geaccepteerd worden. Anders ligt het wanneer een TU-student betoogt dat de NAVO moet worden afgeschaft. Die zal moeten zorgen voor goed onderbouwde argumenten voor zijn standpunt, bij voorkeur uitspraken van specialisten op defensiegebied die deze mening delen.

Wat boeit het publiek?

Vorm u een beeld van uw publiek en stel u de vraag "Wat zit er op donderdagmiddag aanstaande om 14.00 uur voor boeiends in mijn presentatie voor deze mensen, als ze net een rijke lunch en een hele ochtend voordrachten achter de rug hebben?" Kom er geen positief antwoord? Denk dan nog eens goed na. Komt er dan nog niets, bespaar uzelf en uw publiek dan de moeite en kies een ander onderwerp, of - indien mogelijk - laat uw beurt voorbij gaan.

2.4 Bepaal de inhoud en de structuur

Als u de doelstelling van uw voordracht hebt bepaald en weet voor welk publiek u moet spreken, wordt het tijd om de inhoud en structuur te bepalen.

In iedere toespraak moet de driedeling in inleiding, kern, slot duidelijk herkenbaar zijn (zie figuur 1).

Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> • zorg dat het publiek u kent • maak het publiek nieuwsgierig • formuleer de doelstelling nauwkeurig • kondig de hoofdpunten aan • vertel hoe lang de toespraak duurt
Kern	<ul style="list-style-type: none"> • maak duidelijk wanneer u overgaat op een nieuw hoofdpunt • gebruik voorbeelden en concretisering (menselijke maat)
Slot	<ul style="list-style-type: none"> • kondig het einde aan • vat hoofdpunten samen en trek conclusie • eindig indrukwekkend • vertel wat het publiek moet doen (facultatief)

Figuur 1: De driedeling van een toespraak

Een tip voor de voorbereiding: maak een kolommenschema. Verdeel een vel papier in kolommen; reserveer een kolom voor de inleiding, één voor elk hoofdpunt en één voor het slot. Vervolgens kunt u in trefwoorden aangeven wat u bij welk punt in de voordracht wilt behandelen en bijvoorbeeld op welke manier u dit visueel ondersteunt (met overhead

slides, dia's, etc). Een voorbeeld van een (vrij summier uitgewerkt) kolommenschema vindt u in figuur 2. Een kolommenschema is op te vatten als een nuttige tussenstap voordat u een spreekschema (zie bijlage 2) maakt.

Er bestaan talrijke manieren om verzamelde bouwstenen van uw presentatie te ordenen: chronologisch, thematisch, geografisch, methodisch, vergelijkend. Veel goede toespraken blijken volgens een combinatie van deze indelingsprincipes opgebouwd te zijn. Het belangrijkste is dat het publiek een duidelijke lijn in uw verhaal herkent.

Doelstelling				
Publiek informeren waarom bliksemafleiders niet altijd werken en aangeven hoe het beter kan				
Inleiding	Hoofdpunten			Slot
welkom	Hoofdpunt 1: welke problemen kunnen bliksem-afleiders veroorzaken?	Hoofdpunt 2: wat zijn de oorzaken?	Hoofdpunt 3: wat is er aan te doen?	<i>blikseminslag kan men gemakkelijk voorkomen</i>
<i>actueel voorbeeld</i>				
<i>waarom belangrijk voor u als publiek?</i>	<i>bliksem slaat naast afleider in (in dak i.p.v. toren)</i>	<i>plaats van afleider: heeft hij het juiste bereik?</i>	<i>positie afleider goed berekenen (deskundigen)</i>	<i>samenvatting oplossingen</i>
<i>doelstelling</i>	<i>bliksem slaat wel in afleider in, maar gebouw wordt alsnog getroffen</i>	<i>constructie: scherpe bochten zorgen voor spelwerking</i>	<i>meer afleiders (op toren en op dak)</i>	<i>overtuigende slotzin</i>
<i>wat kunt u de komende 10 minuten verwachten?</i>			<i>geen scherpe bochten</i>	

Figuur 2: Een voorbeeld van een kolommenschema

2.5 De inleiding: wek de belangstelling van het publiek

“Dames en heren, allemaal van harte welkom bij het meisje van de slijterij. Wij spelen dit programma nu al een tijdje en het is gebleken dat de voorstelling naar avondvullende maatstaven wat aan de korte kant is. Maar niettemin hoop ik dat u een plezierige avond hebt gehad.”
(Herman Finkers)

Niet iedereen heeft de talenten van een conferencier. En niet elke toespraak is erop gericht het publiek aan het lachen te maken. Maar als het erom gaat de belangstelling van het publiek te krijgen, kunnen sprekers wel iets leren van conferenciers. De inleiding van een toespraak is cruciaal voor het beeld dat de luisteraars zich van de spreker vormen. Diens oogopslag, houding, stemgeluid, de manier waarop contact gezocht wordt met het publiek, maar ook de inhoud van de inleiding kleuren de verwachtingen van het publiek over de toespraak: wordt het boeiend, of vreselijk saai? Hier volgen enkele adviezen om de inhoud van de inleiding beter af te stemmen op de luisteraars.

Zorg dat het publiek u kent

Als u niet wordt voorgesteld aan het publiek en de mensen in de zaal kennen u niet, is het verstandig dit zelf te doen. Door iets over uzelf te vertellen kunt u laten zien dat u veel weet van het onderwerp waarover u spreekt.

Goedemiddag dames en heren, mijn naam is Roeline Vooijs. Twee jaar geleden heb ik met mijn vier zussen La guêpe Tekst & Illustraties BV opgericht. Toen we hiermee begonnen, hadden we geen idee dat er

zoveel komt kijken bij het oprichten van een nieuwe onderneming. Nog minder hadden we ons gerealiseerd wat het voor onze onderlinge band zou betekenen. Omdat een aantal van u plannen heeft om een familiebedrijf te starten, wil ik u graag meer vertellen over onze ervaringen.

Maak het publiek nieuwsgierig

De voorzitter van het Produktschap voor Vee en Vlees had onmiddellijk de aandacht van de zaal toen hij zijn bijdrage tijdens het Grand Gala van het Genoeg (1993) opende met de woorden:

Vegetariërs denken dat ze ouder worden dan anderen, maar dat is niet zo. Ze zien er alleen ouder uit. Zo, nu weet u meteen waar ik sta.

Een controversiële stelling: de aanwezige leden van stichting 'Lekker dier' zullen de rest van de toespraak zeker zeer kritisch gevolgd hebben. Sprekers die meteen in het begin hun publiek aanvallen, moeten wel tegen een vijandig publiek bestand zijn. Overigens dwingt de eerlijkheid -"zo, nu weet u meteen waar ik sta"- ook respect af. Een neutralere variant is de stelling waarmee een toespraak over het Nederlandse energiebeleid begon. Het publiek wordt aan het denken gezet door het verrassende toekomstbeeld dat geschetst wordt:

Over vijftig jaar staat Nederland vol met kerncentrales.

Een andere mogelijkheid is beginnen met een vraag. Het publiek raakt bij het onderwerp betrokken door na te denken over het antwoord en een bijkomend voordeel is dat de spreker meteen een aanknopingspunt heeft voor het slot van de toespraak: daar kan hij de vraag beantwoorden. In het volgende voorbeeld speelt de spreker in op de ijdelheid van zijn gehoor:

Wat zou u ervan vinden als uw naam in de krant komt?

De toespraak gaat over het gebruik van veiligheidsgordels. Gaandeweg verandert de toonzetting van het verhaal en het publiek wordt zich pijnlijk bewust van het gevaar om zonder gordels te rijden. Aan het eind van de toespraak komt de spreker terug op zijn openingsvraag: "Voorkom dat uw naam zwartomkaderd in de krant terecht komt. Draag uw gordel, spaar uw leven."

Er zijn talloze manieren om de belangstelling van de luisteraars te wekken. Begin de voordracht met een voorbeeld. Bij een toespraak over milieuvriendelijke verpakkingen kan de spreker het publiek in gedachten meenemen langs de schappen van de supermarkt, en voorbeelden van goed en slecht verpakte artikelen laten zien. Of open met een relevante anekdote:

Onlangs was er in Leidschendam, waar ik woon, een protestbijeenkomst georganiseerd tegen het sluipverkeer. Van enig sluipen is echter geen sprake: omdat in de spits de A4 zo verstopt is dat 100 km per uur zelden gehaald kan worden, proberen automobilisten die snelheid bij ons in de woonwijk te halen. Dat de maximum snelheid 30 is, lijkt hen niet te deren. Tijdens deze bijeenkomst zag ik ineens wel iets in een uitspraak van Hester Macrander: "Pas als er auto's worden geproduceerd waarbij met een snelheid van boven de honderdtwintig kilometer per uur de uitlaatgassen worden teruggevoerd in de auto zelf ... pas dan houdt de mens zich aan de snelheidslimiet." Met deze creatieve oplossing voor burgerlijke ongehoorzaamheid, zijn we meteen bij het thema van deze avond aanbeland, ...

Vijf openingsclichés

- | | |
|---|---|
| 1 | <p><i>"I have a dream" een onvergetelijke uitspraak van Martin Luther King. Toen onze jubilaris 25 jaar geleden als jongste bediende begon bij ons bedrijf had hij ook een droom.</i>
Het citatenboek is je beste vriend.</p> |
| 2 | <p><i>De oude Grieken deden/kenden/begrepen het al ...</i>
Is met elk denkbaar onderwerp, van wegwerpluiers tot computers al eens eerder als opening gebruikt. Hoed u ook voor de moderne variant:</p> <p><i>De wereld waarin wij leven wordt steeds complexer. We kunnen ons het leven zonder koelkast niet meer voorstellen.</i>
Vul maar in: auto, OMO Power, Internet, pornografie.</p> |
| 3 | <p><i>De situatie in de vleesverwerkende industrie is, goedemiddag overigens dames en heren, uiterst zorgwekkend.</i>
Vooraf bij Amerikaanse tv-zenders is deze G.B.J. Hilterman-aanpak zeer populair ("Every minute a thousand people in this country are being robbed. Hi, my name is William Shatner,...")</p> |
| 4 | <p><i>Toen één van de organisatoren van deze bijeenkomst mij uitnodigde hier voor u te komen spreken, was ik zeer verbaasd. Ik ben immers geen specialist op dit specifieke gebied. Ik hoop dan ook dat u het mij niet kwalijk neemt dat ...</i>
Ervaren luisteraars laten nu iedere hoop op een geïnspireerde voordracht varen.</p> |
| 5 | <p><i>Tijdens de voorbereiding van deze toespraak over het harmonisatiemodel, dacht ik dat het aardig was eens te kijken naar de betekenis van het woord 'harmonie'. Ik wendde mij tot de dikke Van Dale, ..., een subtiel verschil met de omschrijving in de Koenen, ...</i>
Een onuitputtelijke techniek.</p> |

Leg een link met de actualiteit ("Als u gisteravond naar NOVA hebt gekeken, dan ...", "Vanochtend las ik in mijn favoriete ochtendblad ..."). En tenslotte niet de minst bruikbare variant om het publiek te motiveren naar een toespraak te luisteren: geef aan welk belang de luisteraars hebben bij uw verhaal:

Ik zie niet alleen blij gezichten in deze zaal. Heel begrijpelijk, want het nieuwe computersysteem heeft voor u pas voordelen als u er goed mee kunt werken. Voor velen betekent het de eerste kennismaking met dit type programma's. En die kennismaking willen we zo aangenaam mogelijk laten verlopen: u bepaalt zelf wat voor hulp u van ons wilt. In deze bijeenkomst schetsen we de mogelijkheden.

Formuleer de doelstelling nauwkeurig

Legio zijn de toespraken waarbij de toehoorders na afloop verzuchten "het was geen onaardig verhaal, maar wat wil hij hier nu eigenlijk mee zeggen?" Sprekers gaan er vaak ten onrechte vanuit dat het publiek vanzelf wel begrijpt wat de doelstelling van de toespraak is. Zeker als de titel al bekend is, bijvoorbeeld omdat die in de aankondiging voor de bijeenkomst was vermeld. Met een titel wordt echter alleen een onderwerp aangegeven, de spreker heeft nog talloze mogelijkheden om een toespraak rond die titel op te bouwen. Stel u wordt uitgenodigd voor een lezing met de titel "Zonne-energie in de negentiger jaren". Op grond van de titel kunt u niet beoordelen of het gaat over de technische kant (hoe werken zonnecollectoren), de economische rentabiliteit (in vergelijking met andere energiebronnen), of wellicht over toepassingsmogelijkheden (wegenwachttelefoons in Arizona). Omschrijf welk doel u wilt bereiken, dat geeft het publiek houvast.

Er bestaat een hardnekkig vooroordeel dat zonne-energie niet rendabel is in de woningbouw. Ik zal u laten zien dat wie nu zonnepanelen op het dak bevestigt, binnen tien jaar de kosten terugverdient door subsidies en de lagere energierekening. Tenminste, als uw woning goed geïsoleerd is.

Als het publiek erg gekant is tegen de ideeën van een spreker, dan kan het verstandiger zijn het persuasieve verhaal zo op te bouwen dat de doelstelling pas aan het eind van het verhaal duidelijk wordt. Wie voor een zaal met studenten het idee lanceert dat de collegekaart voortaan naast een pasfoto een vingerafdruk moet bevatten, kan een storm van protest verwachten. Begint de spreker met een dergelijk voorstel dan is het niet ondenkbaar dat hij geen gelegenheid heeft zijn plannen verder toe te lichten. Als hij eerst uitlegt waarom de collegekaart in de huidige opzet niet meer voldoet, kan hij proberen meer begrip voor het plan te kweken.

Kondig de hoofdpunten aan

In combinatie met de doelstelling zorgt een aankondiging van de hoofdpunten voor houvast. Voor de spreker is dit een manier om de grote lijn beter te bewaken en de luisteraars weten wat ze kunnen verwachten. En omdat het gesproken woord vluchtiger is dan geschreven tekst, kunt u de hoofdpunten ook op een overhead- of PowerPointslide zetten, of op een andere manier zichtbaar maken voor het publiek (bord, flip-over). 'Inleiding' en 'slot' mogen hierbij achterwege blijven: het spreekt voor zich dat de toespraak wordt ingeleid en afgesloten (Dus niet: "Ik begin met de inleiding, daar ben ik nu mee bezig, daarna komt mijn tweede punt, ...").

Vertel hoe lang de toespraak duurt (en houd u daaraan).

"Dames en heren, we zijn allemaal aan koffie toe, dus zal ik het kort houden." Ervaren lezingenbezoekers houden hun hart vast bij een dergelijke aankondiging. Ze vrezen, vaak terecht, dat ze zich juist op moeten maken voor een lange, saaie zit. Wie respect heeft voor zijn toehoorders, kondigt aan hoe lang de toespraak gaat duren en houdt zich daar aan ("Het komende half uur wordt u duidelijk hoe ..."). De mensen in de zaal weten wanneer u uw verhaal gaat afronden en ze kunnen plannen wat ze de rest van de dag nog kunnen doen (is er nog tijd om een belangrijk telefoontje te plegen?).

Niet iedereen kan zich zo'n prachtige opening veroorloven als Karel van het Reve in zijn toespraak ter gelegenheid van de 200.000-ste abonnee van NRC-Handelsblad (1987):

Toen mij gevraagd werd hier het woord te voeren over het onderwerp "Is er vooruitgang in de kunst?", kon ik mijn oren niet geloven. Ik verkeerde in de veronderstelling dat het algemeen bekend was dat er geen vooruitgang in de kunst bestaat, en dat het dus weinig zin heeft die vraag in het openbaar aan de orde te stellen. De man die mij uitnodigde bleek, toen ik even met hem over de uitnodiging praatte, de mogelijkheid niet uit te sluiten dat er wel degelijk vooruitgang in de kunst bestaat. Hij geloofde, leek me, in die vooruitgang en als ik hem zo hoorde, dan geloven de meeste mensen die hij kent ook in die vooruitgang. En de meeste mensen die hij kent zitten in deze zaal. Dus misschien is het wel nuttig, dacht ik toen, deze mensen enige algemene ontwikkeling bij te brengen door ze uit te leggen dat die vooruitgang een hersenschim is.

2.6 De kern: houd de aandacht van het publiek vast

Een aantrekkelijke opening garandeert geenszins dat het publiek gedurende de hele toespraak geboeid blijft luisteren. Wat kunt u doen om de aandacht van het publiek vast te houden of terug te winnen?

Maak duidelijk wanneer u overgaat op een nieuw (hoofd)punt

Het aangeven van de overgangen tussen onderdelen in uw toespraak is uiterst belangrijk. Allereerst omdat het voor de luisteraars gemakkelijker wordt de informatie te onthouden als u duidelijk aangeeft bij welk hoofdpunt de informatie hoort. Ten tweede is het een middel om de aandacht opnieuw te trekken. Een luisteraar kan even zijn afgedwaald. Wanneer u de overgangen in uw toespraak duidelijk markeert, dan geeft u die luisteraar de mogelijkheid om de draad van uw verhaal weer op te pakken.

Er zijn dus vijf elementen die het Jaren-Vijftig-Gevoel het sterkst vertegenwoordigen: de Solex, Buisman in de koffie, Jean-Paul Sartre in zijn zwarte pull-over, met zijn allen naar de radio luisteren en Saroma-pudding eten. Maar hoort de Rock and Roll ook niet in dit rijtje thuis? Of is dat meer een verschijnsel van de jaren zestig?

Nog een voorbeeld:

Er zijn dus nogal wat verschillende soorten voorbehoedsmiddelen. Toch is het goed om eens wat nader in te gaan op de prijs, het gebruiksgemak en - niet te vergeten - de effectiviteit ervan. Ik begin met het goedkoopste middel: de periodieke onthouding. Periodieke onthouding kost niks, maar ...

Neem de tijd om duidelijk te maken dat u aan een nieuw hoofdpunt begint. Wees niet bang voor een stilte: een korte pauze zorgt er vaak al voor dat de aandacht weer bij de spreker terugkeert, en het wordt ook sneller duidelijk dat er een nieuw onderdeel wordt uitgewerkt.

U kunt de overgang naar een nieuw onderdeel aankondigen in woorden en bijvoorbeeld ondersteunen met een slide. Als de structuur van uw verhaal op de flip-over staat, kunt u daarop aanwijzen bij welk punt u inmiddels bent aanbeland.

Gebruik voorbeelden en concretisering

Een voordracht wordt aantrekkelijker als er veel voorbeelden en concretisering in verwerkt zijn; vaak zijn voorbeelden zelfs noodzakelijk om ingewikkelde of abstracte zaken in een kort tijdsbestek duidelijk te maken. Veel toespraken over technische onderwerpen missen echter hun doel doordat ingewikkelde gegevens niet voor het publiek voorstelbaar worden gemaakt. Sprekers vergeten dat één voorbeeld vaak meer zegt dan vijf formules.

Ga altijd uit van 'de menselijke maat', dat wil zeggen, zorg dat de concretisering voorstelbaar zijn. De uitspraak "Het is zeer schadelijk voor het milieu om olie in het oppervlaktewater te lozen" is te abstract om de lezers aan te spreken. Ze geloven het wel, maar hoe schadelijk het precies is weten ze niet, en daarom zal een dergelijke uitspraak snel vergeten worden. Een goede concretisering zorgt dat de mededeling meer indruk maakt en vergroot daardoor ook vaak de overtuigingskracht.

U zult ongetwijfeld wel van mij aan willen nemen dat het milieu er niet bij gebaat is als er olie in het oppervlaktewater wordt geloosd. Maar hoe erg is het nou als een schipper een laatste restje olie in het water laat stromen? Als u weet dat één liter olie zorgt dat 1 miljoen liter water ongeschikt wordt om als drinkwater te gebruiken, dan kunt u deze vraag wel beantwoorden.

Vergelijkingen met de menselijke maat zorgen ervoor dat een onvoorstelbaar klein (10^{-23}) of groot getal een voorstelbare vorm krijgt:

We gooien jaarlijks 2,5 miljard plastic draagtassen en draagzakjes weg. Dat is genoeg kunststof om bijna de helft van de huishoudens in Nederland van een huisvuilcontainer te voorzien.

De uitspraak “India is 3.287.782 km² groot” zegt de gemiddelde luisteraar minder dan “India is ruim 78 keer zo groot als Nederland”. Of wat dacht u van deze voorbeelden van vergelijkingen:

Een marathonloper heeft een dagelijkse energiebehoefte van 4000 kcal. Om hieraan te voldoen moet hij 5 flinke borden spaghetti bolognese, 5 broodjes pindakaas, 5 bananen en 3 marsen verorberen.

In 1990 ging er 256 megaton CO₂-equivalent in Nederland de lucht in, volgens de Nota Klimaatverandering. Deze hoeveelheid valt te evenaren wanneer elk Nederlands huishouden vijftientig volle brandblusapparaten (gemiddelde inhoud 6 kg CO₂) per dag leegspuit. Bijna elk uur één dus.

2.7 Het slot: maak het overtuigend

“Hier wou ik het maar bij laten, geloof ik...” Waarom beëindigen sprekers hun toespraak zo vaak op deze krachteloze manier? En welke technieken leiden tot een indrukwekkend slotwoord?

Wie een goed slot aan zijn presentatie weet te geven, wordt veel vergeven. Zelfs al was er een slaapverwekkende passage in de toespraak of werden sommige punten onduidelijk uitgelegd, een adequate samenvatting van de hoofdpunten en een overtuigend slot kunnen veel goedmaken.

Hoewel dit al sinds de oude Grieken en Romeinen bekend is, blijft de *peroratio*, de kunst van het overtuigend afronden, voor de meeste beginnende sprekers een zware opgave.

Gemiste kansen

Wat de glorieuze finale of op zijn minst een pakkend slot had moeten zijn, pakt vaak anders uit. Een aantal van de veel voorkomende missers zetten we hieronder op een rij:

- *De spreker houdt ineens op met spreken.* Soms perst hij er nog iets uit als “Dat was het dan”, “Bedankt voor uw aandacht”, “Meer heb ik niet te zeggen, geloof ik” of “Ik zie dat ik al over mijn tijd ben en houd nu maar op”. Hierbij hoort een intonatie die suggereert dat er nog meer tekst volgt en een vragende, onzekere blik: de perfecte anticlimax.
- *De spreker komt in tijdnood en gaat ‘jagen’.* Hij raakt in paniek, gaat twee keer zo snel praten en eindigt buiten adem. Haastig graait hij de slides bij elkaar en hij spoedt zich naar zijn plaats - de luisteraars verbijsterd achterlatend.
- *De spreker verdwaalt in zijn slotverhaal.* Hij kan de uitgang niet vinden en slaat maar weer een zijpad in. Al improviserend doet hij de hele toespraak nog eens dunnetjes over en introduceert hij telkens weer nieuwe punten. Hij belooft te stoppen (“Tot slot...”, “Afrondend,... wat me overigens doet denken aan...”), maar doet dat tot ergernis van de luisteraar niet.
- *De spreker eindigt met een dooddoener.* “Er zitten dus veel aspecten aan een software-programma.” Een zekere populariteit geniet ook: “Het

is al met al een boeiend verschijnsel, waar het laatste woord nog niet over gesproken is.”

Wat zijn de oorzaken van deze mislukte afrondingen? Bij navraag onder onze cursisten bleken de volgende de belangrijkste: overschatting van het eigen improvisatietalent (“Ik hoopte op de inspiratie van het moment”), tijdgebrek tijdens de voorbereiding (“Voorbereiding van de kern van mijn toespraak kostte zoveel tijd dat ik geen tijd meer had voor het verzinnen van een goed slot”), tijdgebrek tijdens het spreken (“Thuis duurde mijn toespraak precies 30 minuten, maar in het echt was ik toen pas halverwege mijn tekst; toen heb ik het slot maar laten schieten”) en zenuwen (“Ik had een mooie slotzin, maar die kon ik niet meer vinden op mijn papier”).

Wat de meeste gemankeerde slotredenaars gemeen lijken te hebben, is de onderschatting van het belang van een goed slot. Alsof het niet uitmaakt dat de gasten na een heerlijk hoofdgerecht een in elkaar geflanst toetje met bedorven ingrediënten voorschotel krijgen. Wat mensen het laatst hebben gehoord blijft het beste bij.

De sleutel tot een goed slot ligt in het toepassen van de volgende adviezen.

Waarschuw het publiek dat het einde nabij is

Voorkom in ieder geval dat het verhaal langzaam en onopgemerkt als een nachtkars uitdooft. Door signalen als “Tot slot”, “Samenvattend”, “Ik maak de balans op” of “Wat zijn al met al de belangrijkste leerpunten uit dit mislukte project?” bereidt u de luisteraars voor op het einde van de toespraak. Het hele publiek - zelfs wie echt afgehaakt was - recht de rug nog even en gaat met nieuwe energie naar u luisteren.

Net als het ‘nachtkarseinde’ heeft het ‘donderslag-bij-heldere-hemeleinde’ heeft nadelen: zo’n slot laat het publiek met veel vragen en een onbevredigd gevoel achter. (“Het vierde bezwaar zijn de hoge kosten van het referendum. Inderdaad is deze werkwijze twee keer zo duur als de bestaande aanpak om burgers voor de politiek te interesseren, maar ik ben toch voor het referendum en ik hoop u ook, dank voor de aandacht.”)

Vat de hoofdpunten samen en trek een conclusie

Geef bij een betoog altijd een samenvatting van de belangrijkste argumenten (de *recapitulatio*). Logisch gezien kan die gemist worden, want een samenvatting vormt een herhaling. Toch is samenvatten onmisbaar voor een doeltreffende toespraak.

Een zogenoemde indicatieve samenvatting is onvoldoende (“Ik heb u het probleem voorgelegd, oorzaken aangegeven en hoop nu dat u zich in mijn voorstel kunt vinden”). Een meer informatieve samenvatting, gesteld in iets andere, meer emotionerende woorden biedt de spreker de kans zijn standpunt nog eens overtuigend duidelijk te maken, vlak voordat het publiek tot een oordeel moet komen: “Waarom bepleit ik dus deze statutenwijziging van onze vereniging? Om een efficiëntere manier van besluitvorming mogelijk te maken. Om vervelende vormen van machtsmisbruik te kunnen beperken. En om ondemocratische toestanden, die zich tot ieders verdriet in de vorige vergadering hebben voorgedaan, te kunnen voorkomen.” Aristoteles moest al tot zijn spijt erkennen dat de toonzetting van een betoog invloed uitoefent op de overtuigingskracht ervan.

Ook bij informatieve toespraken is het een belangrijke service aan de lezer om de hoofdzaken nog even overzichtelijk op een rij te zetten: “U mag alles vergeten, maar dit is de kern van de zaak...” Het gebruik van herhaling en ook visualisering vergroot de kans aanzienlijk dat de hoofdzaken van uw verhaal beter onthouden worden.

Eindig indrukwekkend

Het voorbeeld hierboven over de statutenwijziging zou aldus kunnen eindigen: “Stem daarom in met de statutenwijziging.” Maar voor de meeste mensen zal het volgende verzoenende slot overtuigender zijn: “Door schade en schande worden we samen wijzer. Laten we deze eenvoudige statutenwijzigingen overnemen. Dan is zo veel ruzie om zulke futiele kwesties niet meer nodig. En dan kunnen we eindelijk weer gewoon aan het werk.” Het beoogd effect van dit enigszins verzoenende slot (met het heilzame cliché “door schade en schande...”) is dat het publiek het gevoel krijgt een einde te maken aan het geruzie: snel de wijzigingen aannemen en dan weer samen aan de slag.

De klassieke retorica benadrukt al het belang van het *affectus*: op het gevoel werken met emotionerende woorden en details. Een overtuigend voorbeeld heeft Nelson Mandela gegeven in de toespraak bij zijn vrijlating van Robbeneiland:

Tot slot wil ik teruggaan naar mijn eigen woorden tijdens mijn verhoor in 1964 - zij zijn vandaag even waar als ze toen waren:
 “Ik heb gevochten tegen blanke overheersing, en ik heb gevochten tegen zwarte overheersing. Ik heb het ideaal gekoesterd van een democratische en vrije samenleving waarin alle personen in harmonie en met gelijke kansen samen leven. Het is een ideaal waarvoor ik hoop te leven en dat ik hoop te bereiken. Maar, indien nodig, is het ook een ideaal waarvoor ik bereid ben te sterven.”

Opvallend zijn de herhalingen, de geladen woorden (gevochten, gekoesterd), de tegenstellingen (blanke en zwarte overheersing, vrijheid; leven en sterven) en de hoop en vastberadenheid die uit het slot spreken.

De toespraken die wij houden zijn natuurlijk van minder historisch gewicht en hoeven niet zo indrukwekkend te zijn. “Niets droogt sneller dan tranen”, zeggen nuchtere Nederlanders Cicero graag na. Toch moeten we niet bij voorbaat kiezen voor een kleurloos doe-maar-gewoonslot. Speel de troef uit die u achter de hand hebt gehouden, zodat u de aarzelende luisteraar tot slot toch nog voor u wint. Eindig met uw sterkste punt: het mooiste voorbeeld, de typerende anekdote die uw hoofdpunt versterkt. Ook de volgende technieken zijn vaak effectief:

- *het citaat*: “Kortom, dames en heren, wat is een vertaler? Ik eindig met de definitie van de vertaler Dolf Verspoor: “Een vertaler is iemand die uit vijf equivalenten het zesde kiest.””
- *de doordenker*: “Met andere woorden: feiten spreken elkaar nimmer tegen.” Of “Ik hoop dat de populariteit van zaktelefoons nog verder zal toenemen. Het is nu eindelijk goed nieuws als Nederland massaal de draad kwijt raakt.”
- *de retorische vraag*: “De vorige spreker typeerde de soft-drugsproblematiek als een voor- en achterdeurprobleem. Zij wil deze drugs legaliseren om te voorkomen dat ze door de achterdeur binnenkomen. Maar zouden we niet veel beter de voordeur streng op slot doen?”
- *de drieslag en de tegenstelling*: “Is Internet dus snel, goedkoop en nuttig? Nee! Voor privépersonen die een goede krant lezen, is Internet tijdverspillend, duur en onnodig.”
- *het circulaire slot*: De inleiding was: “Ik reisde vorige maand van Den Haag naar Brussel en weer terug. Een kleine afstand in kilometers, maar de culturele afstand tussen de twee landen is verbijsterend groot. Dat ligt niet aan ons, denken veel Nederlanders. Moeten de Belgen zich

maar meer aanpassen! Om het lekker veilig te houden geven we in een milde bui soms toe dat het wel aan beide landen zal liggen. Maar is dat ook zo?" En het slot: "Vorige week heb ik weer een retourtje Den Haag Brussel gemaakt. Inmiddels weet ik: de afstand Den Haag - Brussel is groter dan de afstand Brussel - Den Haag."

- *de herhaling*: "Ik ga morgen even een frisse neus halen met een wandeling naar het hoofdgebouw om daar te gaan stemmen. Ik wens jullie ook een frisse neus toe - en vervolgens, als gevolg van jullie stemmen - een frisse wind door ons bedrijf".

Bij al deze technieken is het van belang dat ze het hoofdpunt van de toespraak versterken; een grap over een onbeduidend detail leidt de aandacht van de kern van de zaak af.

Vertel wat het publiek moet doen

"Geef een tientje. En vraag een vriend om ook een tientje te geven." Met een betoog wilt u altijd de mening en de houding van uw publiek beïnvloeden. Maar soms wilt u meer: u wilt dat het publiek iets gaat *doen* als antwoord op uw toespraak. Sommige mensen vinden een oproep tot actie in alle gevallen een belediging voor het publiek. Maar het tegendeel is waar: het neemt elke twijfel weg over wat uw bedoeling met uw toespraak is. Uit een onderzoek van Hovland & Mandell uit 1952 bleek dat studenten zelfs de eenvoudigste en belangrijkste conclusies tijdens de colleges niet trokken. Geef het publiek concreet aan wat het kan doen om de gepresenteerde oplossing in praktijk te brengen. En geef zelf het goede voorbeeld:

Ik heb een half jaar geleden - na een goed gesprek met mijn thuisfront - besloten om mijzelf na mijn dood als donor beschikbaar te stellen. Dat voelde toen heel goed en nu nog steeds, want het is van levensbelang. Ook u wil ik vandaag een goed gesprek wensen met uw thuisfront. En vanavond al een goed gevoel, want het is van levensbelang.

Wanneer het publiek de boodschap als slecht nieuws opvat of de spreker niet geloofwaardig vindt, kan de spreker een expliciete conclusie misschien wel beter aan het publiek over laten. Het schoolvoorbeeld bij dit advies is de toespraak die Antonius in het toneelstuk van Shakespeare over Brutus, de moordenaar van Caesar, houdt: "Brutus is an honourable man" luidt de steeds herhaalde frase, waarna steevast een beschrijving volgt van het op zijn zachtst gezegd dubieuze gedrag van Brutus.

Presenteer overtuigend

Spreek uit het hoofd, zodat u oogcontact met het publiek kunt hebben en zorg voor een overtuigende houding. Ga niet uw slides bij elkaar rapen en uw microfoon afdoen voor uw presentatie echt klaar is. Slik uw slotwoorden niet in, maar spreek ze langzaam, duidelijk en met overtuigingskracht uit. Met de toon, intonatie en het ritme van het slot kunt u een muzikaal crescendo bouwen. Voorkom een Beethoven-einde met lange series slotakkoorden; houd het kort.

Een slecht slot is meestal geen toeval, maar een keuze. Een goed slot krijg je niet cadeau, maar is het resultaat van voorbereiding, oefening en ervaring. We eindigen met een citaat van een ervaren spreker: "Laat uw luisteraars lachend achter, laat ze huilend achter, laat ze met hoop achter, maar laat ze alstublieft nooit zomaar achter."

2.8 Maak een spreeschema

De voorbereiding van uw toespraak is niet afgerond met het globaal vaststellen van de inhoud en structuur. De tekst moet nog in detail voorbereid worden. Dat is een proces van formuleren en herformuleren.

Voor het formuleren van een toespraak luidt het belangrijkste advies: schrijf de tekst niet uit. Of althans, zorg ervoor dat u tijdens uw presentatie geen geheel uitgeschreven tekst voor uw neus hebt. U bent dan namelijk verplicht om uw tekst voor te lezen. En een voorlezer is meer met zijn papier dan met het publiek bezig. Daardoor wordt zijn uitspraak snel monotoon en verliest het publiek de aandacht. Ook is de flexibiliteit van de voorlezer gering: voor spontane invallen en reacties die het contact met het publiek versterken, is nauwelijks ruimte als er een uitgeschreven tekst moet worden gereproduceerd.



Dezelfde effecten kunnen overigens optreden wanneer sprekers een uitgeschreven tekst helemaal uit het hoofd leren of hun verhaal te vaak oefenen: ze komen niet meer geïnspireerd over, en klinken alsof ze een lesje opdreunen.

Maak daarom een spreeschema. Dit is een soort scenario voor uw toespraak; een voorbeeld is te vinden in bijlage 4. Een spreeschema kan de volgende elementen bevatten:

- ✓ *de inleiding* (geheel of grotendeels uitgeschreven), om in het begin wat houvast te hebben en niet te hoeven improviseren;
- ✓ *de kern* in trefwoorden, om de presentatie zo natuurlijk mogelijk te laten overkomen;
- ✓ *het slot* (geheel of grotendeels uitgeschreven), om er zeker van te zijn dat dit belangrijke deel goed verloopt;
- ✓ *overgangszinnen* tussen verschillende passages, waardoor de structuur zichtbaar blijft;
- ✓ *details* die moeilijk te onthouden zijn, zoals cijfers, formules, jaartallen en citaten.
- ✓ *aanwijzingen voor gebruik van ondersteuning* met audio-visuele middelen en andere voorwerpen: SH voor slide, BORD voor bord, ⓓ voor recorder; voorwerpen in een *speciaal* lettertype aangeven of dubbel onderstrepen.
- ✓ *aanwijzingen voor gedrag* (mimiek, gebaren, tempo, volume) in een dubbel onderstreepte letter.

Gebruik spreektaal, ook in de uitgeschreven inleiding en conclusie. Dus geen zinnen die te lang zijn of typische schrijftaal-uitdrukkingen (“Zoals ik in het vorige hoofdstuk eerder beschreven heb ...”, of “Echter, nog andere factoren echter een rol...”).

Zorg ervoor dat u uw aantekeningen goed kunt lezen. Soms brengen sprekers zichzelf nodeloos in de problemen door hun aantekeningen te klein te schrijven, in een heel kleine letter te printen, of alleen wat chaotisch geordende krabbels op een kladblaadje mee te nemen. Schrijf groot en wees niet zuinig met papier (gebruik voldoende regels wit, beschrijf papier slechts aan één zijde). Goede aantekeningen zijn moeiteloos vanaf een kathedraal of tafel te lezen. Sommige sprekers kiezen ervoor aantekeningen op systeemkaarten te zetten, die ze gemakkelijk in de hand kunnen houden. Behandel per kaart één hoofdpunt.

2.9 Oefen de toespraak

Een goede doorloop van de tekst van het spreekschema heeft diverse voordelen. U kunt controleren of uw tekst goed 'bekt'. Tijdens het oefenen blijkt of "ongeveer weten wat ik ga vertellen" voldoende is en of u voldoende gemakkelijk met de hulpmiddelen om kunt gaan. Het geeft ook een plezierig gevoel om te weten of uw presentatie niet veel te lang of te kort wordt en waar u allemaal op moet letten aan het begin van uw toespraak.

Eerste ronde: maak een eerste doorloop voor uzelf

Lees of spreek uw toespraak een keer hardop door. Vergeet niet de tijd op te nemen. Het is een bekend verschijnsel dat mensen voor publiek sneller spreken (een minderheid spreekt juist langzamer). Oefen dus thuis ook in rustig en nadrukkelijk spreken, want spanning veroorzaakt vaak een hogere spreeknelheid. Maak schattingen van hoeveel tijd het kost om uw visuele hulpmiddelen aan het publiek te tonen en om vragen te stellen en op de antwoorden te reageren.

Tweede ronde: herschrijf uw tekst

Met de geklokte tijd gaat u terug naar uw aantekeningen. Schrap wat te lang duurt; verduidelijk met een extra voorbeeld wat vaag bleef. Beantwoord de volgende vragen:

- Is mijn doelstelling helder? Wat wil ik eigenlijk van mijn publiek?
- Win ik met deze inleiding direct de aandacht van het publiek?
- Zijn mijn visualiseringen, voorbeelden, grapjes en anekdotes relevant? Werken ze?
- Is deze conclusie duidelijk en overtuigend? Vormt de conclusie het antwoord op de vraag (doelstelling) in de inleiding?

Test of uw spreekschema de goede trefwoorden bevat. Als u te veel trefwoorden hebt, bent u vooral aan het oplezen; hebt u er te weinig, dan weet u niet meer hoe het verhaal verder gaat. Schrap woorden of voeg enkele woorden aan het spreekschema toe.

Derde ronde: maak een volledige doorloop

Oefen nu het bijgestelde verhaal nogmaals, maar nu met alle audio-visuele hulpmiddelen. Vergeet ook niet het stellen en beantwoorden van vragen te oefenen. Als u geen overheadprojector in de buurt hebt, kunt u gewoon de slides op tafel neerleggen en met afdekken en aanwijzen oefenen. Het is nuttig een voorstelling te maken van uzelf, sprekend in de zaal met publiek. Probeer een huisgenoot, collega of vriend te vinden die als publiek, vragensteller en klankbord wil dienen.

Neem uzelf met een casetterecorder op en neem opnieuw de tijd op. Maak een noodplan voor een flexibele timing. (Zie kader noodplan.)

Vierde ronde: oefen lastige en belangrijke passages

Oefen bepaalde belangrijke onderdelen nog eens apart (begin, slot, overgangspassages, de werking van een systeem, enz.). Als u onzeker bent over uw houding en over uw stem dan kunt u daarvoor speciale oefeningen doen. Oefen voor de spiegel en neem uw presentatie nog eens een extra keer met een casetterecorder of videocamera op. Herhaal tot slot de hoofdpunten van de toespraak, zodat u ze echt paraat hebt. Memoriseer liever de ideeën, dan de woorden. Het is echter wel goed om aan de formuleringen te wennen, zodat ze voor in de mond liggen. Er bestaat geen magisch aantal keren oefenen, maar 4 tot 5 keer lijkt realistisch om voldoende zelfvertrouwen op te doen.

Blijf niet telkens het verhaal weer aanpassen en eindeloos dooroefenen. Dat maakt u alleen maar zenuwachtig. Als u redelijk tevreden bent, vertrouw dan op uw spreekschema.

Noodplan

Tijdens het hardop oefenen zult u merken dat de toespraak niet steeds even lang duurt. Dat is inherent aan spreken zonder voorleestekst. Bovendien is de kans groot dat uw toespraak thuis niet even lang duurt als de echte toespraak. Sommige mensen praten namelijk sneller als ze voor een publiek staan; zij houden zo tijd over. Anderen raken zo in hun element op het podium dat ze allemaal onvoorbereide voorbeelden vertellen en daardoor in tijdnood raken. Dit vraagt om een noodplan.

Een noodplan vergt een speciale voorbereiding: u selecteert een onderdeel van het verhaal dat geschrapt kan worden bij tijdnood en een onderdeel dat uitgebreid of toegevoegd kan worden als u tijd overhoudt. Maak het noodplan zo dat u vlak voor het slot kunt beslissen: 'het volgende onderdeel eruit' of 'het volgende onderdeel uitbreiden'. Op dat moment, vlak voor het slot, kunt u namelijk het meest nauwkeurig schatten hoeveel tijd u tekort komt of over hebt. Deze 'flexibele programmering' werkt natuurlijk pas als u tijdens de toespraak de tijd in de gaten houdt.

Schat uw kans in om zonder problemen met voorzitter en publiek de toegemeten tijd een paar minuten te overschrijden. Omdat het bijna altijd beter is korter te spreken dan over uw tijd te gaan, kunt u bij dreigende tijdsoverschrijding beter uw noodplan in werking stellen, te weten:

- Als u uw tekst al voorlas (een slechte gewoonte), houd daar dan mee op. Ga in ieder geval niet twee keer zo snel lezen. Stip alleen de resterende hoofdpunten nog aan; noem ze, suggereer eventueel dat u na afloop graag op vragen over deze punten wilt ingaan. Geef er geen toelichtingen en voorbeelden meer bij.
- Presenteer rustig het hele slot, zoals u dat zorgvuldig hebt voorbereid. Sla dat nooit over.
- Geen paniek! Ga niet haasten. Houd controle en de meeste luisteraars zullen uw tijdnood niet eens opmerken.

3

De kunst van het overtuigen

3.1 Overtuigingskracht

Overtuigen is ons ingebakken. Naar welke film gaan we? Waarom ben ik de beste kandidaat voor dit project? Op welk tekstverwerkingsprogramma stapt de afdeling over? Mag Schiphol wel of niet uitbreiden? Hoeveel extra geld gaat er de komende vier jaar naar onderwijs? En zenden we wel of geen troepen naar het conflictgebied? Ons persoonlijke en maatschappelijke leven worden gekenmerkt door keuzes die we moeten maken. In die keuzesituaties speelt overtuigingskracht een centrale rol: de kunst om anderen over te halen welwillende aandacht te geven aan ons gezichtspunt.

Er zijn duidelijke verschillen tussen overtuigen en informeren. Door er een aantal te noemen ontstaat er een duidelijker beeld van de bijzondere aard van overtuigingskracht.

- 1 Informatieve sprekers ontdekken en verklaren mogelijkheden; overtuigende sprekers dringen aan op een *keuze* ertussen.
- 2 Informatieve sprekers bieden goede informatie om hun luisteraars mee te verrijken; overtuigende sprekers geven die informatie om hun aanbevelingen te *rechtvaardigen*.
- 3 Omdat het een verandering vraagt van mening en/of gedrag, is een beroep doen op gevoelens (het overtuigingsmiddel *pathos*) meer op zijn plaats bij overtuigend spreken dan bij informatief spreken. Aristoteles stelde al dat mensen denkende dieren zijn die weliswaar reageren op goed beargumenteerde demonstraties (*logos*), maar dat als overtuigingsmiddelen bovendien *pathos* en *ethos* van belang zijn.
- 4 Het *ethos* van de spreker is belangrijker bij overtuigend spreken dan bij informatief spreken. Omdat de spreker het publiek vraagt risico's te nemen, stelt het publiek hoge eisen aan geloofwaardigheid van de spreker: is die betrouwbaar, heeft die het groepsbelang op het oog, neemt die zelf het voortouw?
- 5 De ethische *verantwoordelijkheid* van overtuigende sprekers weegt nog zwaarder dan van informatieve sprekers. De gekleurde taal en aansporingen doen ethische vragen rijzen. Heeft u de consequenties en de risico's van uw pleidooi overzien? Zijn de neveneffecten van uw plan echt niet groter dan de voordelen? Zijn de gegevens waarop u uw aanbeveling baseert betrouwbaar? Hebt u een eerlijke afweging gemaakt?

In de volgende paragrafen worden de drie stadia van het overtuigen gepresenteerd. Vervolgens treft u vijf voorbeelden aan van beproefde persuasieve presentatiestructuren. Het hoofdstuk eindigt met een waarschuwing: hoed u voor de klassieke fouten bij het overtuigen.

3.2 De drie stadia van het overtuigen

Het overtuigen van kritische publieken is bepaald geen sinecure. Het kan nuttig zijn overtuigen als een proces te zien waarin meerdere stappen zijn te onderscheiden. De hoogleraar Psychologie William J. McGuire, van de Yale University, noemt er zelfs twaalf. In navolging van Osborn & Osborn (1997, 419-443) beperken wij ons tot drie stadia. Hoe haalt u een publiek over te luisteren? Hoe verwerft u instemming? En hoe brengt u het publiek tot vervolgens actie?

Stadium I: Publiek overhalen te luisteren

Als u een goede naam hebt bij uw luisteraars, als ze bij voorbaat positief staan tegenover uw voorstel en als uw toespraak op het goede moment komt, dan bent u als spreker in een bevoorrechte positie. Doorgaans moet u namelijk opboksen tegen negatieve vooroordelen, tegengestelde belangen en desinteresse. In alle gevallen moet een spreker die wil overtuigen er eerst voor zorgen dat het publiek bereid is om naar hem te luisteren. Hier volgen zes technieken om de luisterbereidheid van een onwelwillend publiek te vergroten.

- 1 *Zorg voor identificatie en welwillendheid in het begin van de toespraak.*
- *Maak werk van de uitnodiging.* De eerste indruk begint eerder dan u denkt - al bij het lezen van de uitnodiging voor uw presentatie. Zorg voor een prikkelende titel en noem een of meer van uw kwalificaties voor dit onderwerp.

Saai:

Ingenieurs als communicatoren door dr. N. Ummelen

Uitnodigender en prikkelender:

Sense and Sensibility: ingenieurs en hun communicatieve vaardigheden door dr. Nicole Ummelen. Zij zal verslag uitbrengen van haar opmerkelijke ervaringen als universitair docent Communicatie en Kennisoverdracht aan de Technische Universiteit Delft en als communicatieadviseur van diverse ingenieursbureaus.

- *Zorg ervoor goed te worden geïntroduceerd.* Meestal begint uw presentatie pas na een introductie van de organisator of voorzitter. Uit diverse onderzoeken (bijvoorbeeld McCroskey 1978) is gebleken dat de introductie effect heeft op de geloofwaardigheid van de spreker: het zogenoemde 'sponsoreffect'. De introductie sponsort als het ware het ethos van de spreker.

Introducties van sprekers worden vaak improviserend gedaan. Soms gebeurt dit zo slordig en onvolledig dat de geïntroduceerde spreker zich genoodzaakt voelt om eerst het een en ander recht te zetten en de verwachtingen van het publiek bij te sturen - een vervelende situatie, die een aanzienlijke aanslag op uw eigen improvisatietalent doet. Het is raadzaam om degene die u zal introduceren van tevoren te *briefen*. Geef de inleider enkele feiten over uzelf die het door u gewenste beeld oproepen.

Het volgende voorbeeld van een doordachte introductie om het ethos van de nog onbekende spreker te versterken is van de hand van presentatietrainer Peter Urs Bender (uit zijn boek *Secrets of Power Presentations*, 1991):

Tegenwoordig is in de zakenwereld wat je zegt niet zo belangrijk als hoe je het zegt. Woorden dragen slechts een deel bij aan de totale

boodschap die we presenteren. De rest komt van onze stijl, lichaamstaal, ons stemgebruik, en andere niet-verbale vormen van communicatie. [*Belang van het onderwerp*]

Als manager zult u binnenkort presentaties gaan geven om uw punt duidelijk over te laten komen. Het succes van uw bedrijf hangt af van uw vaardigheid om effectief met onze klanten te communiceren en met onze medewerkers. Om competitief te blijven moeten al onze managers eerste klas sprekers worden. [*Belang van onderwerp voor publiek*]

Onze spreker en seminarleider, Peter Urs Bender, is een expert in business presentaties. Hij heeft gewerkt voor een groot aantal bedrijven om de communicatieve vaardigheden te verbeteren van zowel managers als verkopers. Hij heeft lezingen gegeven over het onderwerp 'Effectieve Presentaties' in Noord-Amerika, Europa en het Verre Oosten. Hij is ook auteur van 'Secrets of Power Presentations'. We kijken uit naar de vele nieuwe ideeën die hij vandaag met ons zal delen. Laten we allemaal verwelkomen bij ons bedrijf, Peter Urs Bender... [*Deskundigheid en geloofwaardigheid van de spreker*]

Andere voorbeelden treft u aan in bijlage 4.

- *Bied uw publiek mogelijkheden voor identificatie.* Zorg voor gemeenschappelijke punten. Dat kunnen zijn achtergronden: "Het geeft me een bijzonder gevoel om vandaag terug te zijn bij de universiteit waar ik mijn opleiding heb genoten en weer te wandelen over de Oude Delft waar ik tien jaar geleden ..." of ervaringen: "Net als de meesten van u probeer ik mijn studieschuld zo laag mogelijk te houden door een uitgekende combinatie van zo effectief mogelijk studeren en zo veel mogelijk bijverdienen in zo kort mogelijke tijd. Over deze combinatie gaat mijn presentatie, en in het bijzonder..." Maar ook belangstellingen of waarden: "Graag zou ik nu een onderwerp aansnijden dat - naar ik verwacht - sommigen van u even na aan het hart ligt als mijzelf..." of gedeelde dialecten of talen, bijvoorbeeld door een begroeting in het dialect of de taal van het publiek: "Goedemorgen iedereen of, zoals ik van mijn moeder heb geleerd die hier in de streek geboren is..."

2 *Begin met onderwerpen waar overeenstemming over is voordat de controversiële onderwerpen aangesneden worden.*

"Is hij een van ons?" Psychotherapeut Carl Rogers stelt dat een schrijver een lezer niet kan overtuigen tenzij ze beiden "zekere dingen gemeen hebben, zoals gedeelde ervaringen, gedeelde kennis, gedeelde waarden en overtuigingen, en gedeelde talen." Ook sprekers doen er goed aan de overeenkomsten met hun publiek te benadrukken en zo een sfeer van saamhorigheid te kweken. Presenteer dus in het begin alleen standpunten die aansluiten bij die van het publiek. Van de Amerikaanse presidentsverkiezingen is bekend dat bij iedere toespraak zorgvuldig wordt nagegaan wat de gevoelige onderwerpen zijn in de betreffende staat en plaats en welke maatregelen het goed zullen doen. Elke toespraak moet een mix van beide bevatten. Eerst een aanzienlijk aantal punten die goed zullen vallen bij dat publiek en dan pas enkele gevoeliger zaken, om weer te eindigen met een paar applausoogsters. Geef het publiek de kans om u eerst als een van hen te beschouwen, voordat u ze langzaam maar zeker toeleidt naar nieuw, risicovol beleid en naar standpunten die minder vanzelfsprekend zijn voor het publiek.

3 *Stel gematigde doelen voor verandering.*

Zet uw publiek niet te snel onder te grote druk. "Ik zal u de komende vier minuten laten zien waarom het onmenselijk en grievend is vlees te eten, en ben ervan overtuigd dat u na mijn verhaal, net als alle andere verstandige mensen, als vegetariër door het leven zult gaan." Met zo'n dwingende opening oogst u slechts weerstand en kritiek: het boemerangeffect. Matig de pretentie van uw doel: als u het publiek besef van het probleem hebt bijgebracht, hebt u al iets bereikt. De reactie van het publiek op een persuasieve toespraak kan ook vertraagd zijn. Dit wordt het slapereffect genoemd. Pas nádat luisteraars de boodschap hebben kunnen integreren in hun systeem van normen en waarden ontstaat er een effect. Uw overtuigende toespraak heeft wellicht een moeilijk direct waarneembaar, maar wel belangrijk effect: het maakt uw publiek gevoeliger voor toekomstige overtuigende boodschappen over de kwestie.

4 *Presenteer uw verhaal meer als uitleg dan als een argumentatie om het publiek te overtuigen.*

Een agressief argumentatief verhaal wordt vanaf het begin kritischer beoordeeld. Kies een indirecte aanpak, die minder pretentius is, en het publiek zal eerder openstaan voor het verhaal. "Ik ga jullie nu niet proberen over te halen, maar ik wil graag dat je begrijpt hoe ik tot mijn standpunt in deze kwestie ben gekomen." Terwijl u uw redenen en motieven uitlegt, nodigt u uw luisteraars uit die motivatie op zijn merites te beoordelen zonder hun eigen standpunt direct aan te vallen. Wellicht kunt u in een volgende toespraak een stap verder gaan.

5 *Citeer autoriteiten die het publiek geloofwaardig vindt.*

Voor wie heeft uw publiek respect in deze kwestie? Hebben zij uitspraken en oordelen die uw zaak ondersteunen, dan kunt u die goed gebruiken in uw presentatie. "Een van de beste docenten van onze faculteit, mevrouw..., is ook mordicus tegen dit voorstel. Zij voerde in een interview in de Delta twee argumenten aan..."

6 *Bied een tweezijdige presentatie waarin u uw standpunt met dat van anderen vergelijkt (in het voordeel van het uwe).*

U geeft aan uw publiek serieus te nemen: er zitten altijd twee kanten aan de zaak en u bent bereid ze beide zorgvuldig af te wegen. Dat maakt u een betrouwbare gids. Deze aanpak heeft bovendien als voordeel dat u mogelijke tegenwerpingen al ontkracht hebt, door de tegenargumenten weg te strepen tegen de voordelen van uw plan. Dit wordt ook wel het inentingseffect genoemd. U ent als het ware de luisteraars in met uw tweezijdige benadering tegen blootstelling aan tegengestelde meningen.

Stadium II: Instemming verwerven

Uw publiek wil inmiddels naar u luisteren, maar aarzelt nog in te stemmen met uw voorstel. Hier volgen drie technieken om het publiek voor uw standpunt te winnen.

1 *Verschaf informatie die nog nodig is om uw publiek tot volledige instemming te brengen.*

Vaak ontbreekt er nog een doorslaggevend feit of moet er nog één vraag beantwoord worden voordat luisteraars om gaan. "Ik weet dat velen van u het met me eens zijn, maar toch nog een vraag hebben: 'Hoeveel zal het kosten?'" Probeer te anticiperen op de reserves van uw luisteraars en geef

de noodzakelijke informatie, dan kunt u de twijfelaars over de streep trekken.

2 *Vergroot uw geloofwaardigheid.*

Leen geloofwaardigheid door autoriteiten te citeren die uw publiek vertrouwt en respecteert. Staaf uw argumenten met feiten en met betrouwbare bronnen. Omdat niet alle bronnen een even hoge geloofwaardigheid bezitten voor uw luisteraars, is het goed om daar van tevoren een schatting van te maken. Onderzoek van Sternthal (1978, 289) suggereert dat het raadzaam is bij bronnen met een *hoge* geloofwaardigheid de bron te noemen vóórdat u de boodschap zelf noemt. Dat vergroot de persuasieve kracht. Bij bronnen met een *lage* geloofwaardigheid kunt u die beter ná de boodschap noemen; daarbij werd in het onderzoek geen negatief effect gevonden.

Ook een tweezijdige presentatie (zie stadium I) en een stapsgewijze aanpak kunnen uw geloofwaardigheid vergroten.

3 *Toon uw luisteraars hoe uw voorstel hun wensen vervult en hun normen en waarden in de praktijk brengt.*

Toespraken die de normen en waarden van de luisteraars bedreigen zijn niet overtuigend. Doe er daarom moeite voor te laten zien dat wat u wilt overeenkomt met de opvattingen en belangen van uw publiek.

Stadium III: Tot actie aanzetten

Uw publiek is het met u eens, maar aarzelt nog om consequenties aan hun nieuw verworven standpunt te verbinden. Om met de dichter te spreken: "Tussen droom en daad / staan wetten in de weg / en praktische bezwaren." Vier manieren om uw publiek over het ongemak van moeite, kosten en risico's heen te laten stappen en het tot actie te brengen.

1 *Toon de noodzaak aan voor betrokkenheid.*

Maak door concrete voorbeelden duidelijk dat er voor iedereen wat op het spel staat. Visualiseer de gevolgen van wel en geen actie.

2 *Geef een duidelijk actieplan.*

Luisteraars kunnen reserves blijven houden, omdat ze het plan lastig uitvoerbaar vinden. Toon de uitvoerbaarheid aan door voorbeelden te geven en anekdotes te vertellen over mensen die in vergelijkbare gevallen het ook voor elkaar kregen. Die voorbeelden werken als modellen voor actie: als zij het konden, kunnen wij het ook. Wees specifiek in uw instructies en toon dat u persoonlijk klaar bent om uw woorden in daden om te zetten.

3 *Maak het uw publiek gemakkelijk om in actie te komen.*

Dus niet: "Laten we er allemaal op onze eigen manier iets aan gaan doen!"
Maar: "Ik laat nu een brief rondgaan die je meteen kunt ondertekenen. Vanmiddag om vier uur, direct na het laatste college, sta ik met mijn spandoek voor de hoofdingang. Ik hoop dat jullie dan naast me komen staan."

4 *Wees niet bang om uw betrokkenheid en emotie te tonen.*

Mensen worden eerder overtuigd door de diepte van uw overtuiging dan door de hoogte van uw logica, meer door uw enthousiasme dan door wat voor ander bewijs dan ook.

3.3 Ontwerpen van een overtuigende presentatie

Er zijn diverse beproefde presentatiestructuren die geschikt zijn voor overtuigen. We presenteren er hier vijf.

Het rechttoe-rechtaanontwerp

Dit eenvoudige ontwerp bevat een stelling en direct daarna de argumenten voor die stelling. Het is heel vaak bruikbaar: als het publiek apathisch is, of als het heel gematigd voor of tegen uw voorstel is.

Doelstelling: Het publiek overtuigen dat we op de Nederlandse snelwegen niet harder dan 90 km/u moeten rijden.

Stelling: we moeten op de Nederlandse snelwegen niet harder dan 90 km/u rijden.

Argument 1: Het zal benzine besparen.

Argument 2: Het zal files besparen.

Argument 3: Het zal verkeersslachtoffers besparen.

Het vergelekenvoordelenontwerp

Dit ontwerp toont dat een voorstel beter is door de voordelen ervan te vergelijken met die van een concurrerend voorstel. Het is bruikbaar voor beleidskwesties, reclame en verkooppresentaties.

Doelstelling: Het publiek overtuigen om [computer x] te kopen.

Koop [computer x], want

Vergeleken voordelen

- 1 Het bedrijf en het type zijn technisch betrouwbaarder dan de concurrenten.
- 2 De service bij reparaties e.d. is sneller dan bij de concurrenten.
- 3 De huidige aanbieding maakt de computer ook iets goedkoper dan de concurrenten.

Het criteria-satisfactieontwerp

Dit ontwerp presenteert eerst criteria waaraan de oplossing moet voldoen en toont vervolgens aan dat de oplossing aan die criteria voldoet. Het is bruikbaar als het onderwerp controversieel is. U begint met een gemeenschappelijke basis te leggen door criteria te formuleren waar het publiek zich in kan vinden.

Doelstelling: Mijn publiek overtuigen dat dienstverlening voldoet aan alle criteria voor goede straf voor niet-gewelddadige misdrijven.

Criteria: Aan welke criteria moet een goede straf voor niet-gewelddadige misdrijven voldoen?

1. De straf past bij de misdaad.
2. Het vermindert de kans op recidive.
3. Het is kosteneffectief.

Satisfactie: Dienstverlening is de beste straf voor niet-gewelddadige misdrijven.

1. De straf kan aangepast worden aan het misdrijf.
2. Het houdt veroordeelden buiten de gevangenis, waar ze beïnvloed kunnen worden door professionele misdadigers.
3. Het is veel goedkoper dan detentie.

Het probleem-oplossingsontwerp

Dit ontwerp presenteert een probleem dat opgelost moet worden en een oplossing die het probleem zal oplossen. Het is bruikbaar voor toespraken die draaien om opvattingen en actie vereisen.

Doelstelling: Het voorstel om de studiebeurs verder te verlagen moet van tafel.

Probleem: Het voorstel om de studiebeurs verder te verlagen is rampzalig!

- A.** Het voorstel brengt studenten verder in de problemen
 1. Vele huidige studenten komen in acute geldnood en moeten de studie staken.
 2. Nieuwe studenten zullen ontmoedigd worden om te gaan studeren.
 3. Studenten moeten meer tijd in bijverdienen steken en zullen minder tijd voor studeren hebben.
- B.** Het voorstel is in tegenspraak met eerder afspraken.
 1. De minister heeft eerder beloofd dat hij de studiefinanciering niet verder zal verlagen.
 2. De minister heeft beloofd dat hij 'onderwijs voor velen' als inzet voor beleid heeft.

Oplossing: Wijs het voorstel voor verlaging van de studiebeurs af.

- A.** Zet uw handtekening onder de petitie.
- B.** Doe morgen mee aan de ingezondenbrievenactie, waarmee de landelijke pers bestookt zal worden.
- C.** Doe maandag mee aan de grote demonstratie en bezettingsacties in Den Haag.

Het vijfstappenontwerp

Dit ontwerp houdt verband met het probleem-oplossingsontwerp, maar verschilt toch op een aantal punten. Het kent vijf stappen, beginnend met aandacht wekken en eindigend met een oproep tot actie. Het is bruikbaar voor toespraken die aansturen op actie van het publiek.

- 1 *Wek de aandacht.*
- 2 *Toon een probleem.* Laat uw luisteraars de urgentie zien van een situatie die u wilt veranderen. Maak duidelijk wat ze winnen of verliezen als ze wel of niet met uw voorstel instemmen.
- 3 *Toon een oplossing.* Laat een plan van aanpak zien en leg uit hoe het tot een oplossing leidt. Om instemming te verkrijgen is het goed voorbeelden te geven van hoe in andere situaties een vergelijkbaar probleem op eenzelfde manier is opgelost.
- 4 *Visualiseer de resultaten.* U kunt schetsen, tekeningen, foto's video's tonen met positieve gevolgen van uw plan, of met de negatieve gevolgen van afwijzen van uw plan. U kunt de positieve en negatieve beelden zelfs naast elkaar laten zien om door dit contrast hun impact te vergroten.
- 5 *Roep op tot actie.* Uw oproep kan een uitdaging, een stellingname of een vraag om persoonlijke betrokkenheid zijn. Houd de oproep kort en concreet.

Als uw publiek al bij voorbaat positief staat tegenover uw plan, hoeft u minder werk te maken van het tonen van het probleem en kan de nadruk meer op de actiefase gelegd worden. Is uw publiek nog helemaal niet overtuigd, dan is een accent op de stappen 2-4 op zijn plaats.

Klassieke fouten bij overtuigen

Eerst informatie dan relatie. Het is beter om de omgekeerde volgorde te kiezen: begin met het vertrouwen van uw publiek te winnen, pas daarna vallen de feiten en argumenten uit uw mond in goede aarde.

Te hoog inzetten. Als u uw publiek te snel te dwingend benadert (met een te scherpe doelstelling en te opgeschroefde toon) loopt u het risico van het boemerang-effect: het publiek gaat zich even krachtig tegen uw voorstel verzetten. Het is beter om uw publiek geleidelijk aan rijp te maken voor uw nieuwe beleid.

Te veel argumenten. Verknoei een goede argumentatie niet door deze te verzwaren met nog een paar extra argumenten. Daardoor zullen de sterkste niet alleen minder opvallen tussen de zwakkere, maar u loopt zelfs het risico dat de tegenstanders zich gaan concentreren op het onderuithalen van de zwakste en het idee krijgen daarmee met het hele voorstel te hebben afgerekend.

Te zwaar steunen op emotionele argumenten. Hoewel voor het in beweging brengen van een publiek emotionele argumenten, zoals persoonlijke ervaringen, een belangrijke functie kunnen vervullen, moet u niet vergeten een basis te leggen van solide argumenten en feiten.

4

Het presenteren van uw toespraak

De grote dag nadert. Uw tekst staat op papier: de doelstelling is duidelijk, de visuele ondersteuning is voor elkaar en u hebt de indruk dat het verhaal voldoende afgestemd is op de verwachting van het publiek.

Langzaam stijgt de spanning. De zenuwen beginnen op te spelen. In paragraaf 3.1 leest u hoe u uw spreekangst kunt bedwingen en hoe uw zelfvertrouwen kan toenemen. Daarna komen presentatietechnieken aan bod als het leggen van contact met uw publiek (3.2), het effectief gebruiken van uw stem (3.3) en het controleren van uw houding (3.4).

4.1 Van spreekangst naar zelfvertrouwen

Last van zenuwen voor uw toespraak? Van een droge mond, natte handen en knikkende knieën? Dan bevindt u zich in goed gezelschap. Spanning voelt elke spreker. Ook ervaren sprekers, zoals acteurs en politieke leiders, kunnen nog steeds bij zichzelf een onrustige ademhaling en een onbestemd gevoel in de maag constateren vlak voor een belangrijk optreden, ook al hebben ze al duizend keer een publiek toegesproken. Spanning voelen is dus gewóón voor sprekers. Maar bij de een pakt dat goed uit en bij de ander niet.

Wat is spreekangst?

Angst is een reactie op dreigend gevaar. Als het gevaar groter is, neemt de angst ook vaak toe. Maar er is ook angst zonder reëel gevaar. Angst voor spinnen, muizen en afgesloten ruimten zijn voor de betrokkene zelf en diens omgeving niet goed te begrijpen. Toch kan die angst zo groot worden dat die het functioneren gaat belemmeren; angst wordt dan fobie. De grens tussen angst met gevaar en angst zonder gevaar is vaak niet scherp te trekken. Is spreken dan een risicovolle, gevaarlijke activiteit?

Meestal niet natuurlijk, maar we hechten doorgaans sterk aan het oordeel van anderen over ons gedrag. En een negatief oordeel over een belangrijke vaardigheid als onze spreekvaardigheid vatten we al snel op als een afwijzing.

Spreekangst komt voort uit faalangst. Ieder mens heeft last van faalangst. De mate waarin verschilt per mens en hangt af van iemands persoonlijkheid, verantwoordelijkheidsgevoel, capaciteiten en eigen inzet. We onderscheiden twee soorten faalangst:

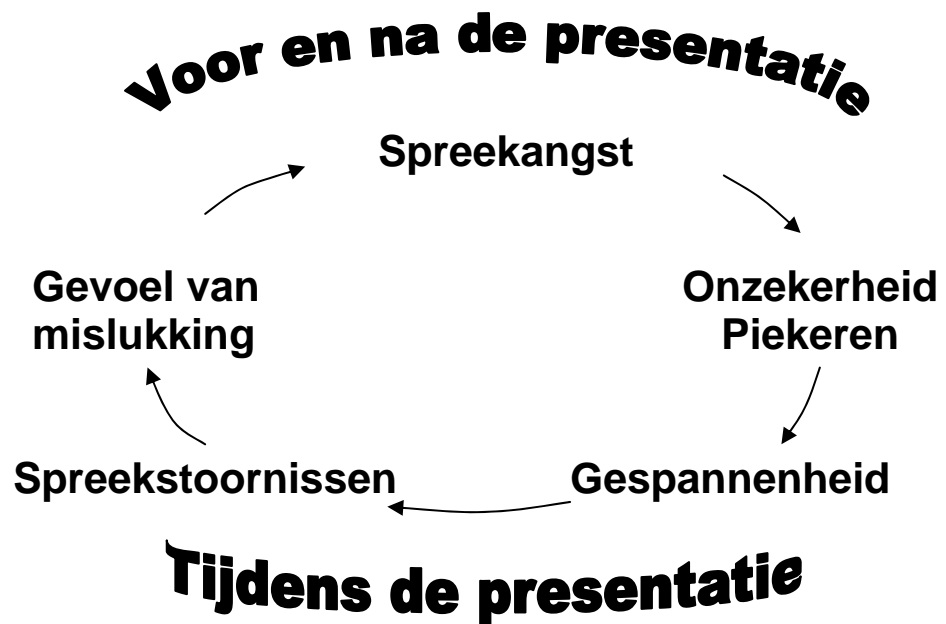
- 1 *Positieve faalangst*: spanning stimuleert de productie van adrenalinene. Door deze stof kunnen mensen tot iets betere prestaties komen



dan in een ontspannen sfeer: ze worden energiever, scherper, helderder.

- 2 *Negatieve faalangst*: te veel spanning leidt tot black-outs, ademhalingsproblemen, haperende spreek- en formuleringsvaardigheid, concentratieproblemen en onzekerheidsgevoelens.

Negatieve faalangst bij het spreken kan zich al op jonge leeftijd voordoen. Onprettige, onhandige reacties van leerkrachten of klasgenoten op een spreekbeurt kan een negatieve verwachting doen ontstaan: "spreekbeurt kan ik niet". Je zegt iets in een groep, de groep lacht ergens om en je denkt dat ze je uitlachen; je raakt de draad kwijt. Daarna kan elke negatieve reactie van een ander het spreekplezier bederven en zo kan iemand in een vicieuze cirkel van spreekangst belanden.



Vicieuze cirkel: spreekangst

Deze vicieuze cirkel van zich versterkende spreekangst kan doorbroken worden. Door toepassing van de volgende technieken en gerichte voorbereiding van de toespraak kan de spanning draaglijk en zelfs nuttig worden gemaakt. Wie oprechte complimenten krijgt over zijn voordracht en zelf voelt dat een toespraak goed is verlopen, zal daar weer vertrouwen uit putten voor een volgende keer.

Vijf technieken om met spanning om te gaan

1 *Denk niet aan angst maar aan opwinding*

Bestrijd gedachten die uw zelfvertrouwen ondermijnen en spanning doen toenemen. Om deze onversneden oefening in positief denken kracht bij te zetten, plaatsen we de volgende opbeurende gedachten op een rij:

- ◆ Spanning is geen teken van zwakte. Een hardloper in de startblokken is altijd opgefokt, hyper en kan de zenuwen pas kwijtraken als hij aan het lopen is. Zo mag u ervan uitgaan dat de spanning wegeeft als u even bezig bent met uw toespraak.
- ◆ Al voelt u de zenuwen van binnen, het publiek ziet ze vaak nauwelijks. Alleen als u het erg dik bovenop legt en zo onhandig bent dat u ze verklapt, heeft het publiek uw zenuwen in de gaten ("Ik ben op van de

zenuwen, maar mijn onderwerp van vanmorgen gaat over de beurskrach.”)

- ◆ Spreken doet u elke dag. Denk liever meer aan communiceren dan aan optreden. Presenteren is als een intensief gesprek waarin u belangrijke ideeën beschrijft aan een groep vrienden. Uw taak is die ideeën over te brengen, niet om een perfecte presentatie te houden.
- ◆ Een spreker mag fouten maken. Het publiek beschikt over een behoorlijke tolerantie voor fouten: u bent tenslotte geen robot. Overdrijf bovendien het belang van de presentatie niet. De wereld stort niet in als er een paar keer wat fout gaat.

Kortom: voelt u spanning? Denk dan niet aan angst, maar aan opwinding. Beschouw die opwinding als een bondgenoot, die u gaat helpen een goede presentatie te leveren. Spreek uzelf moed in: “Ik weet wat ik wil bereiken, wat ik ga zeggen. Ik ben beter thuis in dit onderwerp dan het publiek. Het is helemaal niet erg als ik een keer een foutje maak. Wat zal ik meer doen dan mijn best? Ik heb me prima voorbereid.”

2 *Put hoop uit goede voorbereiding*

Het meeste vertrouwen in een goede afloop kunt u putten uit een goede voorbereiding. Begin daarom op tijd en schuif het niet vooruit met het idee dat een goede presentatie voor u een kwestie van toeval is. Dat toeval kunt u grotendeels afdwingen.

Weet wat u wilt bereiken, wie uw publiek is en wat de hoofdpunten van de toespraak zijn. Zorg dat er een paar punten in uw verhaal zitten die echt de moeite waard zijn: interessant van inhoud en - althans op papier - goed geformuleerd. Zorg voor verzorgde visuele ondersteuning. En oefen uw toespraak zo veel mogelijk.

Stel u ook alvast voor hoe de toespraak zal gaan verlopen vanaf de binnenkomst van de mensen tot de laatste vraag die tot slot gesteld kan worden.

Nog twee voorbereidingstips:

- Handhaaf uw dagelijkse routine. Sla geen ontbijt of lunch over. Een beetje minder eten is goed, maar hongergevoelens vergroten de stress alleen maar.
- Trek kleren aan waarin u zich plezierig voelt en die passen bij de gelegenheid en uw publiek. Vergeet niet vlak van tevoren even in een spiegel te kijken: hemd in broek, haar goed, gulp dicht, bril schoon?

3 *Maak u vertrouwd met de zaal en met het publiek*

Onbekende situaties kunnen onzekerheid veroorzaken. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om u de vreemde zaal waar u gaat presenteren ‘eigen’ te maken. Wilt u onaangename verrassingen zo veel mogelijk uitschakelen, controleer dan de volgende punten; dat is voor uw zelfvertrouwen van groot belang:

- ✓ *Geluid:* test de akoestiek van de zaal door een paar zinnen vanaf de presentatieplaats te spreken. Hebt u een microfoon nodig? Test die uit, zodat de versterker luid genoeg staat zonder te gaan ‘rondzingen’. Zie ook 4.4 Stemgebruik.
- ✓ *Licht:* waar zitten de lichtknopjes? Wat te doen als de zon te fel naar binnen schijnt? Hoe de zaal te verduisteren als u dia’s wilt laten zien?

- ✓ *Opstelling*: is de zaal wel geschikt? (Niet veel te groot of te klein: moet het publiek gestimuleerd worden vooraan te gaan zitten in een te grote zaal?) Zijn er genoeg stoelen? Is de opstelling zo dat iedereen de spreker (en als het even kan ook de andere deelnemers) kan zien? Is er een podium, een lessenaar of kathedor? Kunt u dicht bij het publiek komen om ze een voorwerp te laten zien?
- ✓ *Overheadprojector of beamer*: staat de projector/beamer op de goede plaats? Is die scherp gesteld? Zijn de slides met de kleinste letters ook achterin leesbaar? Is er een reservelamp (in het apparaat) voorradig? Zal de spreker door zijn positie het zicht op het geprojecteerd belemmeren? Waar legt u uw aantekeningen, de te gebruiken en de gebruikte slides neer? Licht uw aanwijspen of -stok op zijn plaats? Liggen er stiften bij de flipover, zijn er stiften bij het bord?
- ✓ *Temperatuur*: Hoe is de verwarming af te stellen? Hoe werkt de airconditioning, kunnen de ramen open? Zal er een lucht- en rookpauze ingelast moeten worden?

Als u op tijd begint met deze controle hebt u gelegenheid om mogelijke tegenslagen nog slagvaardig te verwerken. Daaruit kunt u weer moed putten.

Sommige toneelspelers leggen iedere avond een mascotte (bruin beertje, glanzende kastanje, leeg doosje) ergens op het toneel neer, om de plaats minder vreemd, meer van zichzelf te maken. Zo kan het helpen als u bij binnenkomst uw favoriete blocnote en schrijfgerei een plaats op de tafel geeft, de verstelbare lessenaar en de overheadprojector even naar uw hand zet. Zolang uw fetisjisme niet onpraktisch wordt, kan het weinig kwaad.

U hebt u nu vertrouwd gemaakt met de zaal. Nu nog met het publiek. Alles ligt klaar voordat het publiek binnen komt, dus u kunt zich helemaal concentreren op de eerste mensen die binnenkomen. Stel u even aan hen voor en maak een praatje. Peil eventueel hun verwachtingen of voorkennis. Het voordeel van deze korte contacten is dat het publiek geen (gevaarlijke) abstractie meer voor u is, maar bestaat uit individuele mensen die met een zekere belangstelling uw verhaal komen beluisteren. Maak bondgenoten. Die zijn ook eerder geneigd welwillende vragen na afloop te stellen.



4 Doe ontspanningsoefeningen

De spanning kan - ondanks alle voorbereidingen - vlak voor de toespraak toch nog behoorlijk oplopen. Geen paniek; dat hoort er soms nu eenmaal bij. Het kan plezierig zijn om een deel van die spanning door gerichte oefeningen kwijt te raken. Deze oefeningen kunt u vrij onopvallend uitvoeren, voordat u aan de beurt bent in de volle zaal, tijdens een voorafgaande presentatie, maar ook even op het toilet, voordat u de zaal in gaat.

- a Adem langzaam diep in door uw neus; houd de adem 6 seconden vast en adem dan weer langzaam uit. Doe dit een paar keer bewust

voor u op staat om te gaan presenteren. Blijf rustig doorademen tijdens uw presentatie: goede diepe buikademhaling dwingt u tot ontspanning.

- b Bal langzaam uw vuisten tijdens een diepe inademing en ontspan ze tijdens een uitademing.

Met deze oefeningen brengt u uw hartslag omlaag. De hartslag pompt adrenaline door uw lichaam, waardoor u (te) opgewonden en energiek wordt. Als u uw hartslag iets rustiger maakt, beperkt u de toename van adrenaline. Aanspannen, ontspannen en uw adem vasthouden zal ook uw gemoed wat rustiger maken en u een groter gevoel van controle geven, zonder de scherpheid die u nodig hebt om te presteren weg te nemen.

Controleer tijdens uw toespraak uw houding (ontspan uw nek), uw adem (laag uit de buik ademen, niet uit de borst) en vergeet niet oogcontact te houden met uw publiek.

5 *Maak fouten goed*

Een voordracht zonder fouten is als een witte raaf - van een onwaarschijnlijke zeldzaamheid. In iedere toespraak worden fouten en foutjes gemaakt in woordkeus, grammatica, intonatie, uitspraak, timing, volgorde. En iedere spreker vergeet ook altijd wel een aantal dingen te zeggen: ook de beste en meest ervaren redenaars. Daarom is er alle reden om minder zwaar te tillen aan de fouten die we maken. Wat zijn vier bruikbare sprekersreacties op onze - onvermijdelijke - foutjes?

- *Geen paniek*, ontspan! Een fout maken is menselijk.
- *Negeer de fout*. de mensen hebben hem niet door of ze hebben al begrepen dat u, gezien de rest van uw betoog, precies het tegenovergestelde zei van wat u bedoelde.
- *Verbeter de fout*. maar doe dit onnadrukkelijk: "Of liever:..."; "Of om het anders te zeggen...". "Herstel: de nadelen van dit systeem zijn doorslaggevend". Blaas de fout niet op (Dus niet: "Nee wat dom, ik bedoel natuurlijk het tegenovergestelde, dat had ik laatst ook al, het zullen de zenuwen wel zijn...")
- *Maak een grapje over de fout*. Een spreker over de leesbaarheid van formulieren versprak zich: hij zei "Ik prefereer een duidelijk *belastingvoordeel*", in plaats van *belastingformulier*. Hij corrigeerde zich onmiddellijk met "Ik vrees dat dit een veelzeggende verspreking is...", waarop veel instemmend gelach volgde van het publiek. Als u de tegenwoordigheid van geest en enig gevoel voor humor hebt, kunt u uzelf en uw publiek een dienst bewijzen door even een grapje over de fout te maken. Voordeel: er treedt enige ontspanning in (glimlachen, grinniken, of schaterlachen is ontspannend) en bij gedoseerd gebruik neemt de bewondering van uw publiek alleen maar toe.

En wat doet u als u een *black-out* hebt? Rustig blijven ademhalen, even uw aantekening raadplegen en als u weer een opening in uw verhaal hebt gevonden, gaat u verder zonder veel aandacht aan de *black-out* te schenken. Vermijd de tijd vol te praten met "Ik weet waarachtig niet meer waar ik gebleven ben. Ik geloof dat ik nu een behoorlijke *black-out* heb." Geroutineerde sprekers hebben altijd wel een effectievere stoplap achter de hand om de pauze zo kort mogelijk te maken. "Of ik hier ook was gebleven weet ik niet meer, maar deze pauze geeft me in ieder geval de gelegenheid nog iets te zeggen over..."

Er zijn, kortom, veel manieren om de spreekangst te verminderen. De belangrijkste is zonder twijfel: bereid u goed voor. Nog een troost tot slot. Naarmate uw ervaring toeneemt, neemt de negatieve faalangst af. Ook al zal er altijd wel een zekere (noodzakelijke!) spanning blijven, bij elke goede spreekervaring zal uw zelfvertrouwen groeien.

4.2 Maak contact met uw publiek

Sommige sprekers lijken contact met hun spreeschema voldoende te vinden. Toch raden we u aan een groot deel van uw energie tijdens de voordracht te steken in het contact maken met het publiek. Het belangrijkste daarbij is dat u de mensen in de zaal aankijkt en aanspreekt.

Oogcontact

Veel beginnende sprekers zijn bang voor de reacties van hun publiek en kiezen voor een radicale oplossing: ze kijken het publiek niet aan. De angst voor het publiek is onterecht. Mensen weten hoe moeilijk het is om een goede toespraak te houden en ze waarderen het als u moeite voor hen doet. Niet kijken is zeker geen oplossing. Het publiek voelt zich niet betrokken bij de voordracht en de verleiding is heel groot om iets anders te doen, bijvoorbeeld vast een college of vergadering voor te bereiden; de spreker heeft dat toch niet in de gaten. Oogcontact is dus een manier om luisteraars te binden: als zij merken dat de spreker hen echt ziet, zullen ze de aandacht niet snel verliezen.

Maar er zijn ook andere voordelen als u de luisteraars aankijkt: u ziet hoe de luisteraars reageren op uw verhaal, ze geven onmisbare feedback. Mensen lachen als ze het leuk vinden, kijken begrijpend of verbaasd, fronsen als ze u niet kunnen volgen (u ziet dat en geeft snel wat extra uitleg) en laten het merken als ze u niet goed verstaan, bijvoorbeeld omdat u te zacht spreekt. Door in te spelen op de reacties uit de zaal, wordt het publiek echt bij de toespraak betrokken.

Een advies dat wel gegeven wordt om over de hoofden heen te kijken, is niet erg zinvol: u mist de informatie die nodig is om de toespraak af te stemmen op de mensen in de zaal. Bovendien merken mensen het als ze niet echt aangekeken worden. Kijk dus naar de gezichten en verdeel uw aandacht over alle mensen in de zaal. Dat zal misschien wel wat lef vragen, maar uw moed wordt beloond.

(Retorische) vragen stellen

Een vraag in een toespraak valt op door een andere zinsmelodie waarmee hij wordt uitgesproken en een afwijkende zinsbouw. Dat levert verhoogde aandacht op van het publiek. U kunt echte vragen opwerpen waar het publiek even over na moet denken (Weet u hoeveel fietsen er per dag in Delft gestolen worden?) en waarop u later zelf het antwoord geeft. Een andere mogelijkheid is het stellen van retorische vragen, vragen waarop de luisteraars het antwoord al weten of waar het antwoord in de vraag verstopt zit (We kunnen toch niet allemaal met een pistool onder ons kussen gaan slapen?). Retorische vragen hebben meer tot doel in de formulering te variëren dan dat ze luisteraars aanzetten om over het antwoord na te denken.

stellend: De Amsterdamse hoofdcommissaris Nordholt verdient 245.000,= per jaar, zijn baas, de burgemeester van

Amsterdam, 210.000,=. Het salaris van de minister-president zit hier ergens tussenin.

vragend: Wie denkt u dat het meest verdient? De hoofdcommissaris van de Amsterdamse politie, of de burgemeester van Amsterdam? [2 tellen pauze] De hoofdcommissaris strijkt per jaar 245.000,= gulden op, terwijl zijn baas het moet doen met een jaarlijkse toelage van 210.000,=. Daarmee verdient zo'n commissaris zelfs meer dan onze premier.

Publiek aanspreken

Maak uw toespraak persoonlijk door uw toehoorders aan te spreken. Gebruik u of jullie in plaats van men, gebruik voorbeelden waarin uw publiek een rol vervult. Zorg dus dat iedereen zich betrokken voelt bij wat u zegt. Het publiek moet het gevoel krijgen "Dit is ook voor mij bedoeld". Een beproefd middel is ook het gebruik van wij: de afstand tussen spreker en luisteraars wordt kleiner als de spreker aangeeft dat hij met de luisteraars in de zelfde positie verkeert.

onpersoonlijk:

In huishoudens worden veel elektrische apparaten gebruikt. Hierdoor is het huishoudelijk elektriciteitsverbruik de afgelopen tien jaar met een onvoorstelbare snelheid gestegen.

persoonlijk:

In huis staat in de keuken een elektrische oven. Er komt warm water uit onze kraan. We hebben een mixer, wellicht een magnetron, maar zeker een tv, een wasmachine en een geluidsinstallatie. We denken over de aanschaf van een keukenmachine die hakt, snijdt en kneedt tegelijk. En natuurlijk staan onze drankjes koud in de koelkast. Het huishoudelijk elektriciteitsverbruik is door al die machines in de afgelopen tien jaar met een onvoorstelbare snelheid gestegen ..."

Nog enkele voorbeelden:

Stel, u hebt iedere dag een uur extra te besteden. Waaraan zou u...

Gisteren was ik even in ons oude gebouw. Weet u nog hoe we altijd in de pauze op de binnenplaats met zijn tienenden stonden te roken?

Of u doet alsof u een dialoog met het publiek voert:

Ja, zult u nu denken, hij heeft mooi praten, want hij woont niet in de bedreigde gebieden.

Ik zie nu sommigen fronsen: die denken waarschijnlijk dat het helemaal niet zo'n vaart loopt.

Publiek iets laten doen

Wie er in slaagt op een zinvolle manier het publiek tijdens zijn toespraak aan het werk te zetten heeft veel bereikt. Het publiek is betrokken bij zijn voordracht en de inhoud ervan krijgt ook meer impact. Enkele manieren om betrokkenheid te vergroten:

- Laat de luisteraars een vraag beantwoorden en schrijf hun antwoorden op bord. "Wat moet er volgens u in uw opleiding veranderen om meer ingenieurs van het inventieve type – de uitvinders - op te leveren?"
- Laat iedereen gaan staan en alleen die mensen laten zitten die aan een bepaalde eigenschap voldoen ("Wie heeft er deze week geen gebruik

gemaakt van Internet. Wilt u gaan zitten?") Zodat er op een bepaald moment nog een kleine selectie staat. (Wel goed voorbereiden!)

- Laat iedereen een top-drie maken. En daarna vertellen wat volgens uw onderzoek de top-drie is. ("Wat denkt u dat werknemers de drie belangrijkste eigenschappen vinden voor een jonge academicus?"; "Wie zijn volgens u de bekendste ingenieurs van Nederland?")

Deze techniek kent ook nadelen: de spreker geeft het heft uit handen, het kost vaak veel tijd, de precieze publieksreacties zijn soms moeilijk te voorspellen. Wie deze risico's incalculeert heeft met deze techniek een krachtig middel in handen.

4.3 Gebruik uw stem effectief

Naast wat een presentatie allemaal nog meer is, is het ook een hoeveelheid geluid. Trillingen in de lucht waaraan voor een publiek (we spreken niet voor niets van een gehoor) ongelofelijk veel te horen valt. De stem ver-raadt bijvoorbeeld echte belangstelling, enthousiasme, spanning, zelfver-trouwen of juist een duidelijk gebrek daaraan. Mensen luisteren graag naar enthousiaste stemmen, waar zelfvertrouwen uit spreekt. Ze horen graag een natuurlijk geluid, dat niet te gespannen klinkt.

Onervaren sprekers hebben de neiging het belang van hun stem in een voordracht te onderschatten. Hieronder worden enkele voorbeelden van stemmalaise op een rij gezet die het vertrouwen van het publiek in de spreker kunnen schaden. Vervolgens treft u adviezen aan om de stem tot zijn recht te laten komen: hoe maakt u vooraf uw stem los en controleert u de stemkwaliteit tijdens de toespraak? Tot slot enkele veelvoorkomende sprekersproblemen.

Stemmalaise

Voor de luisteraar is het belangrijkste stemprobleem ongetwijfeld *te zacht* praten. Het publiek denkt al snel dat fluisteraars en mompelaars niet in hun eigen boodschap geloven en verliest snel de aandacht. Zelfs de beste tekst wordt om zeep gebracht als die onverstaanbaar wordt uitgesproken.

Te zacht spreken is veel schadelijker dan *te luid spreken*, wat ook veel minder voorkomt. Een te groot volume schept afstand tussen spreker en publiek: het gehoor voelt zich beschreeuwd en niet serieus genomen.

Menig spreker heeft last van een *'koude start'*. Hij begint te spreken, maar de stem hapert en kraakt. Met een paar keer krachtig de keel schrapen hoopt de spreker de stem toch op gang te brengen. Het duurt vaak enkele zinnen voordat de stem goed klinkt. Zo'n valse start maakt geen sterke eerste indruk.

Sommigen spreken met een *snellheid* alsof ze in het Guinness Book of Records terecht willen komen. De aanvangsspanning die elke spreker voelt wordt voornamelijk omgezet in een hoog spreektempo, dat vaak gepaard gaat met een *vlakke intonatie* en dus *eentonigheid*. Het gevolg is dat het publiek onrustig wordt en minder geconcentreerd de informatie verwerkt.



Overigens wordt ook een slepend spreektempo als dat van de resident van Bantam in Multatuli's *Max Havelaar* niet gewaardeerd: "M'nheer. Havelaar. Heeft. Gezegd. Dat. Het. Goed. Was."

Voetballer Frank de Boer lijdt aan de vorm van stemmalaise die *slecht articuleren* heet. De precisie en souplesse die hij in zijn voetbalspel legt zijn niet echt terug te horen in zijn stemgebruik. Hij spreekt met luie tong en mondhoeken, waardoor klanken te onprecies gemaakt worden. Sprekers kunnen lettergrepen uitspreken met te weinig, maar ook met te veel nadruk.

Maanpulaasreestensie: als de lettergrepen te veel inelkaargeschoven of ingeslikt worden, is een spreker moeilijker te verstaan.

Ma-ni-pu-la-tie-re-sis-ten-tie: Als alle lettergrepen los van elkaar uitgesproken worden neemt de verstaanbaarheid toe, maar klinkt de tekst gemaakt, onnatuurlijk, keurig.

Er bestaan nog ergere spreekstoornissen dan de opgesomde, zoals stotteren en geknepen of nasaal (neuzig) spreken. Deze kunnen meestal slechts verbeteren onder langdurige begeleiding van een stempedagoog of logopedist. Bij minder ernstige stemproblemen kunnen cursussen stemvorming en zingen hun nut bewijzen. In de meeste van die cursussen wordt aandacht besteed aan de volgende *vier misvattingen* over hoe u uw stem moet gebruiken in het openbaar.

Mythes over stemgebruik

Het is wonderlijk: we spreken dagelijks, maar de meeste sprekers hebben eigenlijk geen flauw idee hoe de stem werkt. Sterker nog, er bestaan hardnekkige misvattingen over hoe je luid en duidelijk moet spreken voor een zaal als er geen microfoon aanwezig is.

Mythe 1 Voor meer geluid is meer adem nodig.

Luidheid heeft maar heel weinig met de hoeveelheid lucht te maken. Het is meer een kwestie van rust en ruimte. Als u veel lucht inademt, komt er te veel spanning in borst en keel; die lucht wil er meteen weer uit en veroorzaakt een verkrampd geluid.

Mythe 2 Goed uitspreken vraagt meer spierkracht van mond en kaken.

Nee, overdreven articuleren met veel mondgymnastiek leidt juist tot stijve kaken en belemmert de tong soepel te bewegen. Hierdoor klinkt de stem gespannen, scherp (weinig boventonen) en minder luid. Goed articuleren doet u met uw tong en uw mondhoeken, en met een losse kaak.

Mythe 3 Een grote ruimte moet gevuld worden met uw stem.

Deze misvatting leidt tot continue krachtsinspanning. De stembanden kunnen zo'n voortdurende spanning niet volhouden, de stem wordt dan juist hees. Beter is om de ontspanning te zoeken en de stem in het eigen lichaam te laten resoneren (concentreer u op uw bekken en buikgebied).

Mythe 4 Stem maak je met je keel en je longen.

Deze misvatting leidt tot kracht zetten in de keel en hoog ademen in de borst. Zo ontstaan een kelige klank, en een kleurloze, armoedige toon, zonder overtuigingskracht. De kracht komt juist uit de buik; de lippen en de tongpunt zorgen voor articulatie.

De onderstaande adviezen kunnen u helpen over uw stem te beschikken als over een betrouwbaar instrument.

Vorbereiding

- ✓ *Rook en drink weinig.* Als u de voorbereiding op uw toespraak echt serieus wilt aanpakken, is het raadzaam zo min mogelijk te roken en te drinken. Alcohol en roken geven ontspanning, maar ook irritatie van het slijmvlies en ze veroorzaken heesheid.
- ✓ *Maak uw stem los.* Wie een sportieve prestatie wil leveren, begint altijd met een warming-up. Hiermee kunnen blessures worden voorkomen. Met de stem is het niet anders: zorg dat het spraakorgaan een beetje opgewarmd is, voordat u onder spanning uw stem een tijd gaat belasten. Zo kunt u voorkomen dat uw stem al in de eerste minuut van de toespraak hees wordt. Drie beproefde oefeningen zijn: briesen, uitrekken en spreekzingen.
Briesen als een paard is een mooie oefening om het hele stemgebied los te maken: klapper met uw lippen. Bries eerst zonder toon; daarna met toon - ook van hoog naar laag en andersom.
Uitrekken: rek uzelf uit, zet uw mond goed open en laat al doende het geluid 'naar binnen' komen: ââââh. Geen kracht zetten.
Spreekzingen ofwel uw vaste Pavarotti-act onder de douche. Probeer bijvoorbeeld de beginzin van uw presentatie ("Drinkt u, dames en heren, wel genoeg?") met verschillende emoties uit te spreken en te zingen: boos, vrolijk, verdrietig, licht geamuseerd. Deze oefening brengt de dynamiek en variatie van de stem op peil.
- ✓ *Probeer de akoestiek van de zaal even uit.* Het is prettig om uw eigen stem even te laten klinken in de zaal, zodat u enigszins een idee hebt hoe luid en nadrukkelijk en in welk tempo u moet spreken.
- ✓ *Zoek ontspanning.* Ontspan uw spieren (vooral de kaken, schouders en nek). Wees u bewust dat u zit (of staat). Voel uw eigen gewicht, zodat uw adem laag in de buik zakt.

Tijdens de toespraak

- ✓ *Zorg voor een goede houding:* stevig én ontspannen. Wandel rustig naar de plaats waar u zult spreken. Geef dan even aandacht aan uw houding. Verdeel het lichaamsgewicht over beide voeten, ga rechtop staan en toch ontspannen.
- ✓ *Adem laag en rustig.* Hap niet van te voren naar adem, neem een rustig tempo. Het tempo moet lager liggen dan bij een gemiddeld gesprek, ook al lijkt dat misschien voor uzelf wat overdreven. Als de zaal wat meer nagalm heeft, is het beter rustiger en met nadruk te spreken.
- ✓ *Spreek zo luid dat u achterin de zaal goed te horen bent.* Varieer uw stemgeluid als er belangrijker of minder belangrijke passages in uw verhaal zijn, maar laat uw stem nooit zover wegzakken dat u nauwelijks meer verstaanbaar bent. Zet geen kracht. Vul niet de zaal, maar uzelf met klank (resonantie).
- ✓ *Breng variatie aan in de zinsmelodie.* Voorkom slaapverwekkende monotonie door grotere verschillen in toonhoogte te maken en die verschillen vaker toe te passen. Iets meer drama maakt eenvoordracht levendiger. Ook het inlassen van spreekpauzes vlak na belangrijke uitspraken, of om aan te geven dat u een nieuw punt aansnijdt, kan

effectief zijn. Probeer tussenvoegsels, stopwoorden en stereotiepen te vermijden (“eh”, “ja”, “dus”, “nou”, “zeg maar”, “zalkmaarzeggen...”).

- ✓ *Spreek niet te snel.* Het tempo moet lager liggen dan bij een gemiddeld gesprek, ook al lijkt dat misschien voor uzelf wat overdreven. Als de zaal wat meer nagalm heeft, is het beter rustiger en met nadruk te spreken.

Spreekt u van nature erg snel? Probeer dan dat hoge tempo naar beneden te brengen met de ‘pauze-truc’: spreek zo langzaam als u kunt (dat is nog te snel), en houd daarnaast bewust vrij lange pauzes op punten waar de tekst een natuurlijke overgang kent, zoals tussen de hoofdpunten, de subpunten en zelfs de “alinea’s”. Daarmee geeft u het publiek een indruk van rust en bovendien krijgt men de gelegenheid weer even op adem te komen. Pauzeer niet na elke zin (of zelfs binnen iedere zin), dat maakt een haperende indruk.

Spreekt u van nature juist vrij langzaam? Dan moet u tijdens het oefenen extra aandacht besteden aan een vloeiende formulering (een paar keer extra de tekst voor uzelf uitspreken). Tijdens de presentatie liggen de woorden dan meer “voor in de mond”.

- ✓ *Articuleer duidelijk.* Goed articuleren doet u, zoals gezegd, met uw tong en uw mondhoeken, en met een losse kaak. Richt het geluid naar de luisteraars en slik geen lettergrepen in. Ook niet de onbeklemtoonde en de laatste lettergrepen van een zin (het nachtkaaarseffect). Pas vooral op bij u overbekende termen en namen (in een voordracht over de cognitieve-dissonantiereductietheorie van Festinger had de spreker het voortdurend over dsanttiduksie).

Wat te doen als...

- *u een rumoerige zaal treft*
Probeer lawaai niet te overschreeuwen. Denk niet aan “schreeuwen” of “stem verheffen”, maar aan soepel stemgebruik zodat uw stem helder en ontspannen klinkt. Schreeuw er niet overheen, maar dring er als het ware doorheen. Begin niet te spreken of ga er niet mee door als het lawaai te groot is. Ook omgevingslawaai als voorbijrijdende treinen kunt u beter niet overschreeuwen. Wacht geduldig en begin weer te spreken als u denkt u verstaanbaar te kunnen maken.
- *u een droge keel krijgt*
Vermijd schrapen of kuchen vóór, maar ook tijdens het spreken. Als u last hebt van een droge of zere keel is het beter een slokje water te nemen of te slikken. Als er geen glaasje water klaarstaat, kunt u even op uw tong kauwen, zodat er weer wat speeksel vrijkomt.

➤ *er een galm-akoestiek is*

Spreek langzamer en nadrukkelijker: verdeel een zin in meer korte delen en pauzeer langer tussen de onderdelen. Vermijd te snel praten, want de afzonderlijke woorden zullen niet meer te onderscheiden zijn.

Stem kwijt?

Kort voor haar kroning in 1980 raakte koningin Beatrix haar stem kwijt, toen ze haar inhuldigingstoespraak aan het oefenen was. De zenuwen speelden ook haar blijkbaar parten. Toch kwam het net op tijd goed. Met de hulp van de arts op Drakesteyn had ze haar stem op de kroningsdag weer terug.

Wat te doen als u uw stem kwijt dreigt te raken een paar dagen voor een belangrijke toespraak? En als alleen pottertjes niet meer helpen?

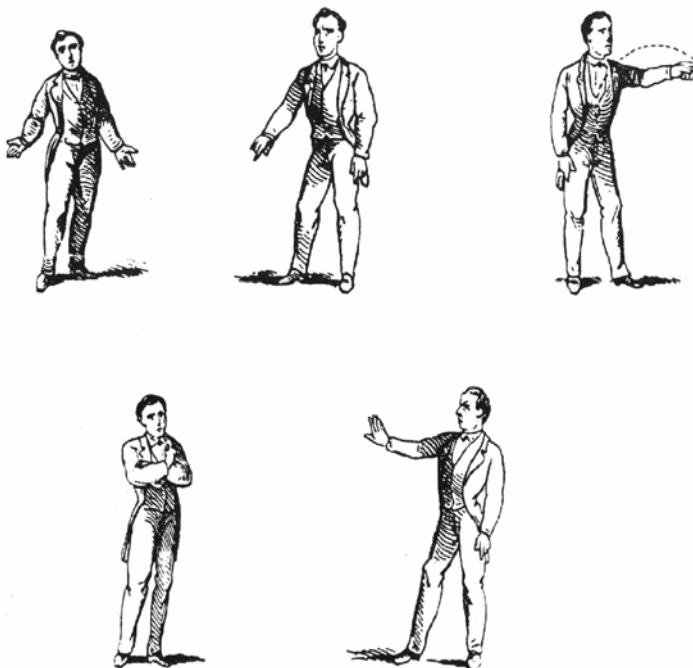
- 1 Neem vrij, ontspan u.
- 2 Probeer zo min mogelijk uw stem te gebruiken.
- 3 Vermijd roken en alcohol drinken.
- 4 Drink veel water of salie thee.
- 5 Doe voor de toespraak een serieuze warming-up met uw stem.

➤ *u met microfoon moet spreken*

- *Test de microfoon* altijd van tevoren uit. Zet de microfoon zo hard dat u overal goed te verstaan bent. Als het geluid gaat ‘rondzingen’ (een onaangenaam schelle fluittoon), staat de microfoon te dicht bij (voor) de luidspreker. Zet de microfoon achter de luidspreker of draai het volume lager. Zorg dat u weet of de microfoon aan staat of dat u zelf een knopje moet omzetten.
- *Spreek schuin langs de microfoon.* Het beste is een draadloze microfoon of een halsmicrofoon, omdat die op een vaste afstand van uw mond blijven. Bij een statiefmicrofoon bent u niet te verstaan als u even iets op het bord schrijft of aanwijst op de overhead-projector. Houd de afstand tussen uw mond en de microfoon in alle gevallen gelijk (bij voorkeur 10-15 cm). Bent u gewend luid te spreken, houd dan 30 cm afstand.
- *Spreek niet te snel.* Als er veel galm is, houd dan de lettergrepen verhoudingsgewijs kort, maar vermijd ‘afgebeten’ spreken. Bij weinig galm kunt u de lettergrepen iets meer rekken, de klanken langer aanhouden, ‘gedragener’ spreken.
- *Spreek de medeklinkers p,t,k en g niet té stevig uit.* Zo vermijd u hoorbare luchtstootjes, zogenoemde ploppers, bij de s en de z ook fluitklanken. Oefen met woorden als ‘politieagent’ en ‘sinaas-appelsap’ of met zinnetjes als “de kat krabt de krullen van de trap”. Treden de genoemde effecten op, neem dan een paar centimeter meer afstand tot de microfoon.
- *Vermijd hinderlijke bijgeluiden* zoals diep zuchten, keelschrapen, smakgeluiden, hoesten en geruis van het omdraaien van papieren.

4.4 Houding: een kwestie van lichaamstaalbeheersing

Niet alleen door te spreken draagt u informatie over op het publiek. Dit gebeurt ook non-verbaal (zonder woorden). Uw lichaamshouding is zo'n belangrijke bron van informatie voor de toehoorders. Uw houding verraadt u: met uw schouders naar voren, licht gebogen rug en een voorover hangend hoofd zult u het publiek moeilijker overtuigen dan met een rechte rug en een opgeheven hoofd. Al was het alleen maar omdat oogcontact dan niet mogelijk is.



Als u er bewust gebruik van maakt, kunt u met uw houding en gebaren heel veel toevoegen aan de toespraak. U kunt heel abstract vertellen in een toespraak over golf hoe de bal geslagen moet worden, maar u kunt het ook voordoen (daar hebt u niet eens een club en bal voor nodig). Denk na over passages in uw voordracht waar u iets kunt uitbeelden, of met uw handen kunt ondersteunen (bijvoorbeeld de tel bijhouden in een opsomming). Bent u normaal in gesprekken ook niet erg beweeglijk en maakt u weinig gebaren, dan kan het geforceerd overkomen als u dat tijdens een toespraak ineens wel probeert. Overdrijf daarom niet (zoek de afwisseling meer in het gebruik van visuele middelen), maar voorkom wel dat uw houding statisch wordt. Op een gegeven moment gaat het mensen opvallen dat de spreker niet beweegt en dat leidt hen af van de inhoud van het verhaal (net als stopwoorden ook tot gevolg kunnen hebben dat de luisteraars ze gaan turven in plaats van te luisteren naar de voordracht). Maar ook overdadig niet-functioneel bewegen kan dit effect hebben. Denk aan 'dansende' sprekers (stapje naar voren, stapje naar achteren), het in- en uitklikken van een pen, enzovoort.

5

Het gebruiken van visuele hulpmiddelen

Een goede visuele ondersteuning van uw presentatie is belangrijk. Daarom volgen hier adviezen over overhead slides, het bord, de flip-over en kaarten, voorwerpen, maquettes en objecten. PowerPoint wordt behandeld in het volgende hoofdstuk.

5.1 Overhead slides

Zou Gerard Reve wel eens *overhead slides* gebruikt hebben om een toespraak te verduidelijken? Of Koningin Beatrix? Waarschijnlijk niet; de koningin doet het bij de troonrede in ieder geval zonder. Bij plechtige voordrachten steunt de spreker volledig op het gesproken woord en de persoonlijke presentatiekwaliteiten. Net als bij gelegenheidstoespraken: "Op het scherm ziet u de drie argumenten geprojecteerd voor mijn stelling waarom Lambert Grijns een goed mens is geweest en wij hem zullen missen" Zo'n aanpak bij een *in memoriam*-toespraak kunnen we ons niet goed voorstellen.

Slides (Van Dale en de meeste Nederlanders hebben het over 'sheets'; Engelsen zeggen: 'foils', 'slides' of 'transparancies', maar nooit 'sheets', wat hen eerder aan lakens of papier doet denken) slides dus, worden niet in alle soorten presentaties gebruikt. Vooral bij niet-plechtige, instructieve en op (complexe) informatieoverdracht gerichte toespraken worden de doorkijkplasticjes in groten getale op het kastje met de felle lamp gelegd. De natuurlijke omgeving van slides is dan ook de commerciële presentatie, de collegezaal, het congres.

Ergerniswekkende slides

Wat treffen we doorgaans aan? Gelukkig altijd wel een paar zeer onderhoudende en boeiende sprekers. Maar er zijn veel sprekers die de interessante inhoud van hun verhaal niet over het voetlicht krijgen. Hieronder zetten we onze observaties van de laatste tien jaar op een rij van (sprekers met) slides die de ergernis van het publiek wisten op te wekken.

- Sprekers die helemaal geen slides of visuele ondersteuning gebruiken (en na een tijdje niet meer te volgen zijn).
- Sprekers die hun slides vol hebben laten lopen met onleesbaar kleine letters (zo gekopieerd uit een boek) en met te veel informatie.
- Sprekers die hun slides slechts even neerleggen om ze vervolgens direct weer weg te grissen: het is blijkbaar niet de bedoeling ze te lezen.
- Sprekers die problemen hebben, zetten de projector aan en proberen het beeld vervolgens *scherp* te krijgen.
- Sprekers die vluchten in een slidevertelling: nagenoeg elke zin van de presentatie is grotendeels op het overheadscherm te bewonderen.

Als er zoveel fout mee kan gaan, waarom zou je dan eigenlijk slides gebruiken?

De kracht van slides

Goed opgestelde en gebruikte overhead slides bieden vele voordelen.

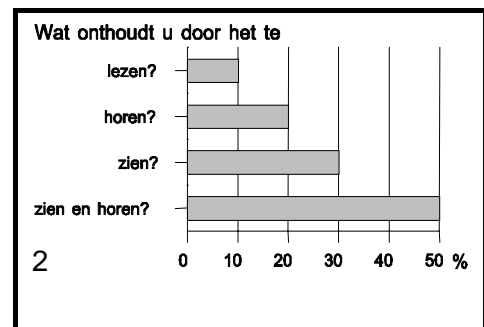
Goede slides:

- ❖ brengen ideeën sneller over dan gesproken woord
- ❖ verlevendigen een droge presentatie
- ❖ kunnen taalbarrières overwinnen
- ❖ geven de spreker een geheugensteun
- ❖ maken een georganiseerde en professionele indruk
- ❖ maken dat de toespraak beter onthouden wordt

Tekstslide: 7 x 7 regel: maximaal zeven regels van zeven woorden

Luisteraars zijn vaak kort van memorie. Sprekers met de ambitie onthouden te worden, hebben baat bij visuele ondersteuning. Presentatieadviseurs claimen van oudsher dat wat we zien een zeer groot effect heeft op wat we kunnen onthouden. Van de vele rijtjes met cijfers die doorgaans opduiken om dit te illustreren hebben we er hieronder een afgebeeld die het minst extreem op ons overkwam (bron: cijfers E.P. Zayas-Bazan in *Instructional journal of instructional media* vol 5(2), 1978, 145-150).

Als bijkomende voordelen van slides kunnen we noemen: ze zijn relatief goedkoop, gemakkelijk te maken. De apparatuur is eenvoudig te bedienen en vaak voor handen. De zaal hoeft niet verduisterd te worden, zodat u het publiek een reden minder geeft tijdens de toespraak in te slapen. Slides zijn bruikbaar in kleine en zeer grote zalen.



Goede slides maken en ze goed gebruiken hoeft niet echt moeilijk te zijn. Hieronder treft u een zestal adviezen om goed beslagen ten ijs te komen.

Slides maken

Welke soorten informatie zet u wel op een slide en welke niet? Het allerbelangrijkste is dat de kernpunten van uw verhaal overkomen en onthouden worden: die komen dus in ieder geval in aanmerking. Nuttig kunnen zijn: tekstslides met daarop de titel van de presentatie (eventueel uw eigen naam), een overzicht van de hoofdpunten (een structuuraankondiging), een korte samenvatting in trefwoorden, korte citaten en grafische slides met eenvoudige schema's, figuren, ontwerpen, formules, grafieken, zeer eenvoudige tabellen, tekeningen, cartoons, foto's die de hoofdpunten ondersteunen. Minder geschikt zijn: lange citaten, ingewikkelde figuren en complexe tabellen en gedetailleerde foto's.

1 Maak er niet teveel

Overdaad schaadt. Het aantal slides varieert per situatie. Een tekstslide met zeven punten erop, die elk een of meer alinea's gesproken tekst opleveren kan gemakkelijk 10 minuten kosten. Een slide met drie trefwoorden of een cartoon erop kan soms na 1 minuut uitgewerkt zijn. Een vuistregel? Zorg bij een toespraak van 30 minuten of langer voor niet meer dan gemiddeld één slide per 3 tot 4 minuten. Bij een 5 minuten presentatie niet meer dan zo'n drie slides. Een spreker is er niet om zijn slides van commentaar te voor-

zien, maar de slides moeten zijn verhaal ondersteunen. Voorkom een slidevertelling.

Presentatie-element	Soort illustratie	Advies
Structuur van presentatie	Opsomming (tekstslide)	max. 7 regels van 7 woorden
Kernbegrippen	schema of cartoon	cartoon liefst zonder tekst
Getallen	grafiek of diagram	geen tabel, tenzij kleiner dan 9 cellen (deze tabel is met 24 cellen dus ongeschikt voor een slide)
Conclusies	Kernwoorden met pijlen	schrap lidwoorden en overbodige voorzetsels
doorsneden, objecten	Tekening	maak gebruik van kleur; beperk het aantal details
Procesverloop	Stroomdiagram	schrap deelstappen: versimpel
Organisatieopbouw	Organogram	vereenvoudigen

2 *Maak ze leesbaar*

- ◆ Kies een grote en duidelijke letter. Maak de basisletter van uw slide ongeveer 0,5 cm groot (de hoogte van de letter n), bijvoorbeeld de 30 punts helvetica en de titel 0,6 cm en vet (36 punts helvetica). Als u de tekst geheel in hoofdletters zet of in cursief, neemt de leesbaarheid af. Kies dan liever een grotere letter.
- ◆ Test de leesbaarheid van een slide. Prik uw slide aan de wand, ga op vier meter afstand staan en kijk of de slide nog goed leesbaar is.

3 *Maak ze niet overvol*

- ◆ Hoewel de adviezen hierover sterk uiteenlopen, bepleiten wij de 7x7-regel: Plaats maximaal 7 regels van maximaal 7 woorden op een slide. Gebruik in principe geen hele zinnen, want de leesbaarheid is doorgaans slecht en de bereidheid om hele zinnen van het scherm af te lezen is gering.
- ◆ Vereenvoudig schema's en technische tekeningen. Kopieer ze niet klakkeloos uit een boek, maar lak eerst met Tipp-Ex overbodige details weg. Neem alleen informatie op waarover u iets zegt.
- ◆ Een andere manier om te veel informatie ineens te voorkomen is te werken met zogenoemde 'groeislides'. U bouwt een ingewikkelde figuur langzaam (bijvoorbeeld een schema van een turbomotor) op door op de eerste slide (met de omtrek en de drie essentiële onderdelen van de motor) een nieuwe slide met nieuwe informatie te leggen (nog enkele onderdelen). Het gedetailleerde beeld van de motor 'groeit' doordat er vervolgens weer een slide met nieuwe details op de liggende slides wordt gelegd. Vier slides op elkaar is ongeveer het maximum.

4 *Maak ze in een huisstijl*

- ◆ Houd één stijl aan binnen de presentatie (vaste positie van logo, zelfde marges, voetregel, achtergrondkleur).

- ◆ Druk de slides bij voorkeur in liggend A4-formaat af: er past dan ongeveer 10 cm meer tekst op een regel en de afbeelding blijft in het centrum scherper dan aan de bovenkant of onderkant van een stand slide.

Het echte handwerk om een slide maken is niet zo ingewikkeld. Om tijd en kosten te sparen - een enkel slidevel kost tussen de vijftig cent en een gulden - doet u er goed aan eerst een ontwerp te maken. Wat wilt u benadrukken, wat moet vooral overkomen? Er zijn vele computerprogramma's die u helpen van uw ontwerp iets aardigs te maken. Een goede printer is hierbij van eminent belang.

U kunt slides natuurlijk ook schrijven, maar doe dit alleen in geval van uiterste nood! Zulke slides maken namelijk al snel een onvoorbereide en slordige indruk. Handgeschreven slides vereisen een regelmatig en goed leesbaar handschrift; de tekstregels kunt u recht en regelmatig houden door ruitjespapier te leggen onder het enigszins doorzichtige vel waarop u schrijft. Met een gekleurde viltstift kunt u eenvoudig van een gewone zwartwitlide een kleurenslide maken.

Slides gebruiken

Met een stapeltje mooie en relevante slides onder uw arm wandelt u naar de presentatiezaal. U kent uw verhaal door en door; u hebt droog voor de spiegel geoefend, zelfs met de slides erbij. Wat kan er nog mis gaan? Niet veel als u tijdig een paar dingen hebt gecontroleerd. Weet u hoe de projector aangezet kan worden? En ook hoe u hem scherp kan stellen? Moet het projectiescherm verplaatst of voorovergekanteld worden? Weet u hoe u de reservelamp die in veel projectoren ingebouwd zit aan kunt zetten? Is de projectie voor iedereen te zien in de zaal of staat u in de weg? Veel van de oudere overheadprojectoren zijn nooit ergonomisch getest. Onze ervaring is dat de knoppen op sommige apparaten zo gerangschikt zijn dat iedere nieuwe gebruiker eerst op de verkeerde knop drukt. Dat is geen prettige manier om uw toespraak te beginnen.

De zaal stroomt vol. De slides liggen op volgorde. U legt de eerste slide neer, pas daarna zet u de projector aan.

5 *Richt de aandacht*

- ◆ Dek een deel van de slide af. Dit middel past u toe als u veel informatie op een slide hebt staan die u stapsgewijs wilt behandelen. Toont u alles in een keer, dan ondersteunt het niet uw verhaal, maar leidt het luisteraars juist af van uw verhaal: zij zullen pas ophouden te lezen als ze alles gezien hebben, terwijl u nog over het eerste punt aan het vertellen bent. Beginnende sprekers zijn vaak ten onrechte bang om de luisteraar bewust te leiden naar het communicatieve doel dat ze in gedachten hadden..
- ◆ Gebruik een gekleurde viltstift om nadruk aan te brengen op uw slide of trefwoorden toe te voegen; doe dit terwijl u spreekt.
- ◆ Wilt u de aandacht richten op een speciaal punt op de slide, wijs dan bij voorkeur met een pen op de overhead projector de precieze plaats aan. (Wijs niet met uw vinger, die veroorzaakt vele malen vergroot op het scherm het zogenoemde 'Unox-effect'.) Leg eventueel uw pen op die plaats neer. Ook kunt gebruik maken van een aanwijsstok, als u dan maar het oogcontact in stand houdt. Controleer alleen bij de eerste slide of die werkelijk op de door u gewenste plaats op het scherm geprojecteerd wordt. Houd zo veel mogelijk oogcontact met de zaal.

- ◆ Doe de projector uit als u de aandacht op iets anders wilt richten. Vermijd het verlichte witte vlak, maar zonder er een knipperlichtshow van te maken: laat de projector aan staan als u hem binnen een minuut weer wilt gebruiken.

6 *Licht slides voldoende toe*

- ◆ Bij tekstslides: een vuistregel is een alinea gesproken tekst per regel op de slide (ongeveer 120 woorden). Zorg ervoor dat u per punt of minstens per slide een voorbeeld of een concretisering beschikbaar hebt.
- ◆ Bij figuratieve slides: gebruik enkele zinnen om de slide als geheel te beschrijven en een alinea tekst voor elk van de te behandelen onderdelen.
- ◆ Bij cartoons: vooral niet haasten; beschrijf rustig wat er zichtbaar is. Het publiek moet wennen aan de andere presentatievorm. Geef een voorzet voor de snelle interpretatie van de cartoon, zodat uw publiek gemakkelijk kan inkoppen.

Rampenscenario

Zelfs als u gewapend bent met deze adviezen, kan er u natuurlijk altijd een ramp(je) ten deel vallen. Een bloemlezing uit eigen ervaring: lamp en reservelamp gaan stuk; projector krijgt kortsluiting; elektriciteit valt uit. Of - we hebben er nog koud zweet van in de handen - spreker vergeet zijn slides. Het is handig en goed voor het zelfvertrouwen thuis al te bedenken wat u kunt doen als u het verhaal plotseling moet houden *zonder* slides. Als er dan geen tijd meer is om een deel van uw slides op een bord of flipover te zetten of de tekst verkleind te kopiëren en uit te delen, als u geen bijzondere voorwerpen hebt om uw verhaal mee te verduidelijken, dan bent u op uzelf teruggeworpen. En op de heldere structuur en de beeldende kracht van uw verhaal.

Gerard Reve is ooit voor korte tijd docent aan de Rijksuniversiteit Leiden geweest. Hij vatte zijn taak als gastschrijver ("mijn lederopdracht") serieus op en ontvouwde in een viertal hoorcolleges voor een groot publiek zijn theorie over de Vier Zuilen van het Proza. Een even geestig als transparant en memorabel verhaal. Zonder slides.

Het bord

Het schoolbord of white board is op veel plaatsen aanwezig. Misschien is het niet zo'n high-tech presentatiemiddel, maar het kan zeker wel voor een levendige en nuttige visuele ondersteuning zorgen. Sommige sprekers zien het bord vooral als een groot kladblok, waarop ze mogen kliederen; denk aan een collegezaal waar de aantekeningen van het vorige uur nog op bord staan. Voor een buitenstaander is zo'n bord volstreekte abacadabra.

Voordelen bordgebruik	Nadelen bordgebruik
improvisatiemogelijkheden	problemen met oogcontact publiek
goedkoop	vereist kunde (handschrift, maar ook teken- en spellingvaardigheid)
vaak aanwezig	speciale stift nodig
actieve uitstraling presentator	onbruikbaar voor complexe tekeningen
natuurlijke groei van tekening (onderdelen kunnen ook gewist worden)	

Goed bordgebruik vereist de nodige voorbereiding. Maak daarom vooraf een ontwerp van uw bord. Bedenk vooraf wat het eindresultaat moet zijn. Wat moet het bord te zien geven op het moment dat u de voordracht afsluit. Een goede richtlijn hierbij vormen natuurlijk de kernconclusies en kernbegrippen van uw betoog.

Tips:

- ✓ Zorg ervoor dat het bord schoon is aan het begin van de voordracht.
- ✓ Ga zo staan dat het publiek de tekening ook echt kan zien. Vermijd de beginnersfout om zelf ook steeds naar het bord te kijken en, erger nog, tegen het bord te spreken. U houdt oogcontact met het publiek.
- ✓ Teken of schrijf niet te lang achter elkaar. Wissel tekenen en spreken af, daardoor blijft de communicatieband met uw publiek beter in stand.
- ✓ Maak de tekening voldoende groot. Ook achterin de zaal moet men zien wat u maakt. Zorg dat u groot schrijft, liefst in blokletters. Een goede bordletter is minstens 5 cm hoog. Oefen vooraf!
- ✓ Maak geen excuses voor uw tekeningen. Het publiek verwacht echt niet dat u een volleerd kunstenaar bent.
- ✓ Schematische, suggestieve tekeningen zijn over het algemeen beter dan accuraat uitgewerkte tekeningen.
- ✓ Voeg labels toe aan uw tekening. Zeg niet alleen wat het voorstelt, maar plaats er een woord naast. Op die manier is uw bordschema over tien minuten ook nog begrijpelijk.

Wanneer u het bord tijdens uw toespraak niet (helemaal) nodig hebt, kunt u vooraf tekst op het bord schrijven. Het voordeel daarvan is dat de tekst tijdens het hele verhaal zichtbaar blijft. Dat is bijvoorbeeld handig voor de structuur van uw toespraak of een motto: u kunt er direct naar verwijzen.

5.2 De flip-over

De flip-over is vooral bekend van vergaderingen, waar de grote vellen papier bijvoorbeeld gebruikt worden om ideeën te inventariseren. Bij een toespraak kan een flip-over ook van dienst zijn: hij heeft als voordeel dat de flip-overvellen eventueel thuis gemaakt kunnen worden.

Tijdens de toespraak kan de informatie op het flip-overvel afgedekt blijven tot het moment dat u het vel nodig hebt (wit vel ervoor) en het schrijven is gemakkelijker dan krijt op bord. U kunt er ook voor kiezen de structuur van uw toespraak op de flip-over te zetten, zodat het publiek daar tijdens uw voordracht naar kan kijken, terwijl u daarnaast met slides kunt werken.

Schrijf duidelijk en groot genoeg op een flip-overvel. De letters kunnen iets kleiner zijn dan op een bord, maar ze moeten netjes en dik genoeg zijn. Controleer dit door zelf vanaf het verste punt van de zaal uw flip-over te lezen. Dit moet u uiteraard zo ruim van te voren doen dat u eventueel nog een beter exemplaar kunt maken. Flip-overs zijn niet geschikt voor grote ruimtes. De vellen zijn meestal te klein, zodat de tekst achterin de zaal niet meer leesbaar is.

Let goed op hoe u een flip-over neerzet. Omdat hij op de grond staat en u de vellen moet kunnen omslaan, komen ze vaak nauwelijks boven ooghoogte uit. Daardoor staat u er gauw voor als u niet oppast, of kan maar een deel van het publiek de flip-over goed zien. Controleer dit vooraf, door vanaf diverse plaatsen in de zaal te bekijken of de flip-overvellen goed leesbaar zijn.

5.3 Gebruik kaarten, voorwerpen, maquettes, objecten

“Maar als ik u nu zeg dat dit botte mes met mijn slimme slijpparaat in vier keer slijpen weer scherp is, gelooft u dat dan, dames? Telt u maar mee: een, twee, drie, vier en...[klieft een tomaatje]... pas op hoor, want hij is inderdaad weer vlijmscherp.” Waarom zijn goede standwerkers zo overtuigend? Omdat ze boeiend vertellen over de voordelen van hun waar en tegelijkertijd de voordelen *laten zien*.

“Een beeld zegt meer dan duizend woorden...” Een ontwerper die spreekt over zijn revolutionaire ontwerp van een nieuw soort schaats waardoor alle schaatsrecords zullen sneuvelen, doet er goed aan om die zogenoemde ‘klapschaats’ ook te laten *zien*. Het hoogtepunt van de presentatie is ongetwijfeld het moment waarop de ontwerper met een eenvoudig gebaar toont en laat horen hoe de schaats aan zijn naam is gekomen: klap!

Dus spreekt u over een brandveilig kinderzitje, de voordelen van zoab-asfalt, diverse soorten klinknagels, de bijzondere trillingseigenschappen van een didjeridoo, plaats en functie van de hersenen of het bouwen van praalwagens? Neem dan die voorwerpen of maquettes ervan mee. “Not telling, but showing!”, zeggen Amerikaanse adviseurs in zo’n geval: laat uw publiek iets meemaken, ondergaan, aan den lijve ondervinden. (“Veel mensen hebben moeite om 3D-illustraties goed te zien? Wie heeft door wat deze kleurenplaat voor voorstelling verbergt?”)

Zeker als u spreekt voor een klein publiek kan het tonen van een voorwerp een goede manier zijn om de kernpunten van uw betoog te accentueren.

Presentatietips:

- ✓ Houd het voorwerp goed omhoog.
- ✓ Probeer het voorwerp enigszins naar het publiek toe te brengen.
- ✓ Houd de aandacht van het publiek minstens een volle minuut gericht op het voorwerp. Bespreek, terwijl u het voorwerp toont, de verschillende aspecten die op dat moment *zichtbaar* zijn. Doe het rustig aan.

Bij een groot publiek is het tonen van een voorwerp meer een aardigheidje. De mensen achterin de zaal zien nauwelijks wat u omhoog houdt. Combineer in die gevallen het tonen van het voorwerp met het vertonen van een slide: toon eerst het voorwerp (het publiek ziet dat het voorwerp

'echt' bestaat), wijs vervolgens op de slide nog eens de kenmerkende aspecten aan.

Let op: geef voorwerpen liefst niet uit handen. Geef ze in ieder geval niet door. Het door de zaal rondreizende voorwerp weet vaak meer aandacht te trekken dan u lief is. Aandacht die bij u, als spreker, behoort te zijn. Vertel het publiek dat ze het straks in de pauze van dichtbij mogen bekijken.

Om dezelfde reden kunt u beter niet te scheutig zijn met hand-outs. Gebruik die alleen als het zónder erg lastig wordt – als u bijvoorbeeld een complexe tabel wilt bespreken die, op een scherm geprojecteerd, nauwelijks leesbaar zou zijn.

6

Presenteren met PowerPoint¹

Het presentatieprogramma PowerPoint is de klassieke overheadprojector stevig aan het verdringen. De benodigde faciliteiten – laptop, beamer en groot scherm – zijn inmiddels in veel presentatiezalen standaard aanwezig, en veel sprekers maken er ook gebruik van. Begrijpelijk en terecht, gezien de voordelen die dit systeem biedt. De spreker hoeft geen transparanten meer aan te schaffen en te kopiëren, en wijzigingen in de visuele ondersteuning kunnen desgewenst in een handomdraai worden aangebracht. Om maar te zwijgen van de vele extra's als bewegende beelden en geluidseffecten, die PowerPoint tot een aantrekkelijk hulpmiddel maken.

Hoewel het programma veel faciliteiten biedt voor presentatoren, is het niet zo dat alles vanzelf loopt als men maar PowerPoint gebruikt. Sommige sprekers laten een aantal handige opties onbenut, omdat ze niet goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van het programma. Anderen gebruiken teveel foefjes, waardoor de eigenlijke boodschap verloren gaat in een audiovisueel spektakel; hierdoor krijgt het programma onevenredig veel nadruk ten opzichte van de spreker. Soms wordt bovendien de zaal geheel verduisterd, met als resultaat een hel verlicht scherm en een schier onzichtbare spreker, die zichzelf zodoende degradeert tot een soort toneelknecht.

Presenteren met PowerPoint is niet veel moeilijker dan presenteren met een overheadprojector, maar het is goed om over een paar zaken van tevoren goed na te denken. Dit artikel geeft uitleg en tips bij de belangrijkste aandachtspunten.

6.1 Opbouw en inhoud van de slidereeks

Maak niet klakkeloos gebruik van de PowerPointwizard

PowerPoint biedt niet alleen mogelijkheden tot het zelf maken van slides, maar levert desgewenst ook kant-en-klare presentaties in een zogeheten *wizard*. De PowerPointwizard bevat een aantal presentaties over uiteenlopende, vooral zakelijke, onderwerpen. Het zijn slides die algemene, anonieme termen bevatten die een presentator alleen nog maar hoeft te concretiseren. Figuur 1 geeft een beeld van de mogelijke onderwerpen.

1	Aankondiging/Folder	9	Marketingplan
2	Algemeen	10	Organisatieschema
3	Bedrijfsvergadering	11	Persoonlijke webpagina
4	Bedrijfsplan	12	Projectoverzicht
5	Een strategie aanbevelen	13	Projectstatus
6	Financiële gegevens presenteren	14	Status
7	Informatiekiosk	15	Voortgangsrapport
8	Introductiewebpagina van bedrijf		

Figuur 1 Onderwerpen voor wizard-presentaties in PowerPoint

¹ In dit artikel wordt uitgegaan van de Engelstalige versie van PowerPoint uit 1997.

Als basis voor een echte presentatie zijn de voorbeelden veel te uitgebreid. Een presentatie die werkelijk alle voorbeeldslides gebruikt, duurt al gauw een vol uur. De voorbeeldpresentaties kunnen echter wel worden gebruikt als inspiratiebron: ze geven een beeld van wat in een presentatie over een dergelijk onderwerp aan de orde kan komen.

Maak gebruik van illustraties

PowerPoint maakt het de spreker, in vergelijking met conventionele overhead-presentaties, gemakkelijk om te werken met tekeningen, foto's, grafieken, etc. Maak er in uw presentatie veelvuldig gebruik van. Het gebruik van dergelijke illustraties heeft drie voordelen:

- 1 Uw presentatie wordt duidelijker. Denk bijvoorbeeld aan een ingenieur die zijn gehoor de werking van een complex apparaat wil uitleggen. Ook getallen komen veel duidelijker over wanneer ze in een grafiek zijn gevisualiseerd.
- 2 Uw presentatie wordt beter onthouden. Figuren blijven langer bij het publiek hangen dan tekst. Wilt u benadrukken dat er sprake is van een stijgende trend op economisch gebied? Zet dan niet 'De koopkracht stijgt' op uw slide, maar presenteer een grafiek waarop deze stijging zichtbaar is.
- 3 Uw presentatie wordt aantrekkelijker. Illustraties trekken nu eenmaal de aandacht.

Gebruik grote illustraties met dikke lijnen. Een overmaat aan details geeft een priegelige indruk, is voor de zaal niet te volgen, en wordt derhalve niet op prijs gesteld.

6.2 De vormgeving van de slides

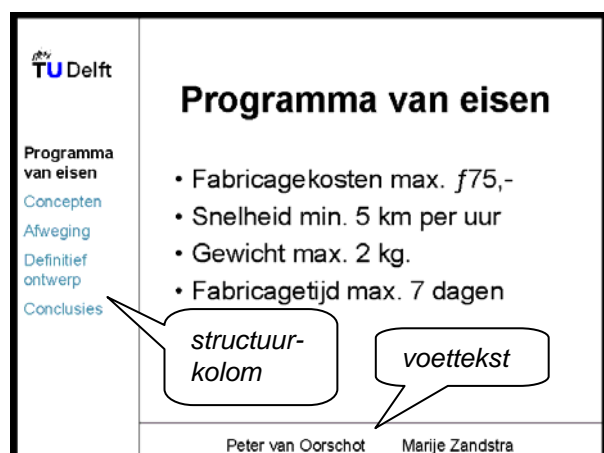
Maak gebruik van een *Slide Master*

Eenheid in de visuele ondersteuning van een presentatie is belangrijk. Geef slides consequent op dezelfde wijze vorm: zo maakt u de presentatie overzichtelijker, en voorkomt u dat toehoorders steeds opnieuw aan de opmaak van slides moeten wennen. Bovendien geven vaste beeldelementen het publiek een gevoel van gestructureerdheid en continuïteit.

De *Slide Master* is een handig hulpmiddel voor het toepassen van zo'n consequente vormgeving. Deze *slide master* is een hoofddia, waarin u de vaste opmaak voor alle slides kunt instellen (Menu *View*, *Slide Master*). Als op de *master* iets aan de opmaak verandert, verandert het op alle slides van de presentatie. Het gebruik van de *Slide Master* geeft dus niet alleen eenheid aan de visuele ondersteuning, maar spaart ook tijd, omdat niet elke slide afzonderlijk hoeft te worden opge maakt.

De volgende vaste beeldelementen worden aanbevolen (zie figuur 2):

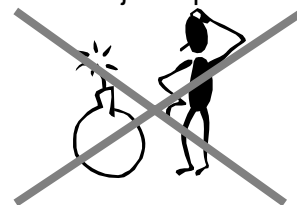
- 1 een vaste achtergrond (Kies in het menu *View*



Figuur 2 Vaste elementen in een slide

de *Slide Master*, vervolgens *Format, Background*: zo kunt u een achtergrondkleur instellen, en bij *Fill effects* een patroon of een plaatje, *Picture*). Zorg er wel voor dat de achtergrond niet te druk is. Een egaal gekleurde achtergrond werkt uitstekend: die leidt de aandacht van het publiek het minste af van de informatie op de slide. Eventueel kunnen ook rustige patronen worden gebruikt. Gebruik liever niet de standaard, op internet te vinden, artistieke achtergronden met lijntjes en kleurvlakken; die maken slides onoverzichtelijk, en kunnen ervoor zorgen dat tekst minder leesbaar wordt.

- 2 een kolom (bijv. aan de linker zijkant) met de structuur van de presentatie, waarbij het punt dat aan de orde is, oplicht.
- 3 een voettekst (*footer*) met de titel van de presentatie of de naam van uw bedrijf, vakgroep of faculteit. De voettekst kan ook worden gebruikt voor de structuur van de presentatie (in plaats van de structuurkolom). Gebruik liever geen kopteksten: die botsen met de titels van de slides.
- 4 een terugkerend logo of ander figuur. Niet noodzakelijk, maar wel geschikt om de eenheid tussen slides te versterken. Bij een presentatie over mondeling presenteren zou zo'n figuur bijvoorbeeld een cartoon van een spreker kunnen zijn. Op het Internet is genoeg te vinden, maar als de projectgroep of faculteit een eigen logo heeft, dan is dat natuurlijk bij uitstek geschikt. Gebruik liever geen Clipart van PowerPoint: dat is te afgezaagd en komt daardoor flauw en gemakzuchtig over.



Liever geen Clipart

Het is overigens altijd mogelijk om afzonderlijke slides een ander uiterlijk te geven:

- Tekstopmaak kunt u gewoon op de desbetreffende slide veranderen.
- De achtergrond kan voor een afzonderlijke slide worden ingesteld met menu *Format, Background*.
- Plaatjes uit de master blijven op een specifieke slide achterwege door in het menu *Format, Background* het hokje: *Omit background graphics from master* aan te kruisen.

Maak gebruik van kleuren

PowerPoint maakt het gemakkelijk (en goedkoop!) om de visuele ondersteuning te verfraaien met het gebruik van kleuren. Denk hierbij aan de volgende richtlijnen:

- 1 Gebruik kleur voornamelijk voor duidelijkheid en nadruk, niet ter versiering
- 2 Stem kleuren op elkaar af. Gebruik felle kleuren voor nadruk en doffe voor achtergrond. Contrast (van een lichte met een donkere kleur) zorgt voor accenten en een betere leesbaarheid. Let op: als de slide geprojecteerd wordt, blijken de contrasten vaak minder groot te zijn dan op de monitor.
- 3 Gebruik consequent dezelfde kleuren om eenheid aan uw presentatie te geven.

Gebruik dezelfde vuistregels als bij overheadtransparanten

Natuurlijk moeten de slides voldoen aan elementaire vuistregels, die ook gelden voor de klassieke overheadtransparanten. De belangrijkste zijn:

- Zet op een slide maximaal zeven regels, en per regel maximaal zeven woorden (liever minder).
- Gebruik grote letters. Een goede richtlijn is een puntgrootte van dertig.
- Voorzie elke slide van een titel.

6.3 Het opbouwen van slides: aandacht richten

Goede slides ondersteunen en bevorderen het luistergedrag van de aanwezigen. Zulke slides richten bijvoorbeeld de aandacht op de grote lijn van het verhaal (meestal door middel van een opsomming) of op specifieke voorbeelden (bijvoorbeeld via een figuur of grafiek). PowerPoint biedt de mogelijkheid alleen dát te tonen wat op dat moment de aandacht moet hebben: in plaats van dat de hele slide in één keer wordt getoond, verschijnt de inhoud ervan stap voor stap. Elementen die zich goed lenen voor een stapsgewijze opbouw zijn opsommingen, grafieken, tabellen en illustraties.

Het opbouwen van een tekst of figuur binnen één slide heeft het nadeel, dat deze slide de presentatie kan vertragen. Wil een presentator de punten van een opsomming slechts even aanstippen, dan is het niet handig om die opsomming stap voor stap op te bouwen. Gebruik stapsgewijze opbouw liever wanneer onderdelen van de slide wat langer worden besproken.

Daarnaast kan een stapsgewijs opgebouwde slide voor vertraging zorgen als de spreker, op zoek naar een specifieke slide, 'vooruit bladert'; bijvoorbeeld bij het beantwoorden van een vraag. Handiger is het om in zo'n geval het volgordenummer van de gewenste slide in te toetsen, en vervolgens op enter te drukken. De slide verschijnt dan meteen in zijn geheel, en hoeft niet meer te worden opgebouwd. U moet dan natuurlijk wel weten welk nummer bij welke slide hoort. Een overzicht hiervan krijgt u op papier door in het printmenu *Outline View* te selecteren.

Opsommingen stapsgewijs opbouwen

Opsommingen lenen zich goed voor een stap-voor-stap-opbouw. Dit kan in PowerPoint met effecten (bijvoorbeeld door regels van een zijkant van het scherm te laten invliegen), maar die effecten worden door de meeste toehoorders niet gewaardeerd. Gewoon laten verschijnen (*Appear*) is meestal het beste. De stap-voor-stap-opbouw kan worden verkregen met *Custom Animation* (onder *Slide Show*). Reeds getoonde punten kunnen een vagere kleur krijgen, zodat ze nog wel zichtbaar zijn, maar minder de aandacht trekken (*After animation*, onder *Custom Animation*).

Een andere mogelijkheid is het werken met pijltjes of andere vormen. Die kunnen links van de opsomming van punt naar punt springen, en zo de aandacht van de toehoorders focussen op het punt dat aan de orde is. Hiervoor is wel enig handwerk vereist: PowerPoint biedt niet de mogelijkheid om deze methode met één druk op de knop in te voeren.

Grafieken en tabellen stapsgewijs opbouwen

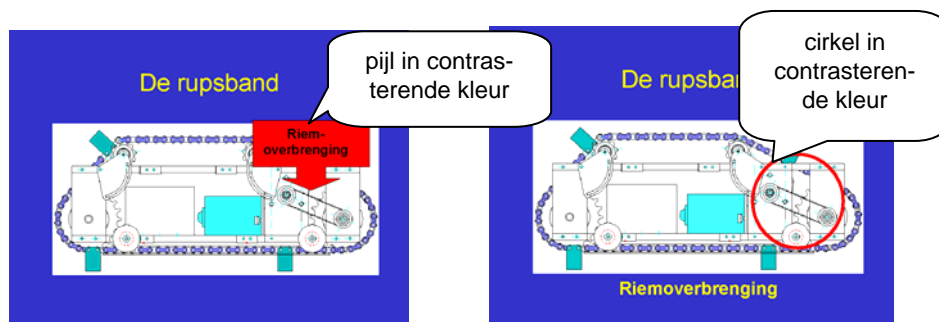
Grafieken kunnen, net als opsommingen, in PowerPoint stapsgewijs worden opgebouwd. Wilt u bijvoorbeeld een staafdiagram laten zien, dan kunt u de staven een voor een laten verschijnen. Op deze manier volgt de visuele ondersteuning uw verhaal op de voet. Andere grafiektypen kunnen op een vergelijkbare wijze worden opgebouwd; hetzelfde principe geldt voor tabellen. Overigens voegt de stapsgewijze opbouw meestal weinig toe bij overzichtelijke grafieken. Hij kan eventueel nuttig zijn als u een verrassingseffect wilt bereiken.

Illustraties stapsgewijs opbouwen

Niet alleen grafieken en tabellen, maar ook illustraties kunnen stap voor stap worden opgebouwd. U kunt dit op twee manieren doen:

1 Binnen één slide (zie submenu Slide Show).

Met behulp van *Custom Animation* is het mogelijk de verschillende elementen van een slide afzonderlijk met behulp van een muisklik of na een vastgestelde tijdsperiode te vertonen. De wijze waarop dat gebeurt is in te stellen. De beste methode is de simpelste: gewoon vertonen (*Appear*). Aanvullende beeldelementen die goed bruikbaar zijn om de aandacht van de luisteraar te richten, zoals pijlen en kaders, kunnen op die manier in- en uitgevoerd worden. De andere methoden (bijvoor-



Figuur 3: Verschillende manieren van focussen

beeld: spiraalsgewijs invliegen van rechts) voegen zelden iets toe. Twee voorbeelden van manieren om binnen figuren te focussen zijn zichtbaar in figuur 3. Een presentatie waarin mogelijkheden om te focussen gedemonstreerd worden, is te vinden op <http://www.tc.tbm.tudelft.nl/wm0203/ppvoorbeeld.ppt>

2 Met opeenvolgende slides.

Een complexe slide opbouwen kan ook met opeenvolgende slides. De volgende slide bevat dan één element meer (of eventueel minder) als de vorige slide. De laatste slide in de deelreeks vertoont dan het totale beeld. De handigste werkwijze is eerst het totale beeld – de eindslide – te maken en vervolgens deze deel voor deel af terug te brengen naar de beginslide. Maak gebruik van de standaardoptie om kopieën van slides in de presentatierreeks in te voegen (*Duplicate Slide*, onder *Insert*).

6.4 Animatie en geluidseffecten

Blijf zelf het middelpunt

In een PowerPointpresentatie kan het volle scala aan mogelijkheden van de computer worden benut. Bovendien staat het gehele Internet ter beschikking als beeld- en geluidsarchief. Sprekers kunnen hierdoor met betrekkelijk elementaire vaardigheden een spectaculaire PowerPointshow van hun voordracht maken, met dynamisch in beeld zovende teksten en figuren, begeleid door het geratel van een ouderwetse typemachine, of het lawaai van een motor op topsnelheid.

Natuurlijk is dit niet de bedoeling. De audiovisuele ondersteuning moet inderdaad een *ondersteunende* rol spelen, en mag nooit de hoofdzaak zijn: het middelpunt van elke goede presentatie is de spreker zelf. Gebruik dus alleen beweging (en geluid) als dit functioneel is, en niet slechts als lolletje. Overigens is het niet erg om aan het begin van een presentatie de aandacht te trekken met enig spektakel. Zo begon een groep Lucht- en

Ruimtevaartstudenten die een racevliegtuig hadden ontworpen, zijn eindpresentatie over dit ontwerp met een fragment uit 'Sympathy for the devil' van de Rolling Stones. Erg toepasselijk, want ze hadden hun racer de 'Air Devil' gedoopt. Ook erg functioneel: het was vier uur in de middag, en de zaal had al een flink aantal presentaties moeten verstouwen. Na deze flitsende opening was iedereen weer klaarwakker.

Maak gebruik van animaties

Als u uw uitleg kunt ondersteunen met een toepasselijk filmpje, dan moet u dat zeker doen. U kunt bijvoorbeeld een filmfragment van het Internet downloaden en in PowerPoint plaatsen, of u demonstreert in een zelfgemaakt animatiefilmpje hoe een door u ontworpen apparaat zal gaan werken. Vaak kost het zelf fabriceren van een animatie veel tijd, en het is dan ook begrijpelijk dat veel sprekers hier vanaf zien. Daar staat echter tegenover dat de vreugde over een geslaagde animatie, zowel bij de maker als bij het publiek, vaak groot is. Niet alleen werkt het zeer verhelderend; ook maakt het de presentatie afwisselender.

6.5 Omgaan met slides

Gebruik naast de muis ook het toetsenbord

Het vertonen van een volgende slide gebeurt door het drukken op een muisknop of met het toetsenbord. Bij een goed lopende presentatie voldoet de muis. Als er vaak heen en weer gegaan moet worden tussen slides is het toetsenbord het beste middel. Tabel 1 brengt de belangrijkste verschillen in kaart.

Tabel 1 Verschillen toetsenbord - muis

	Toetsenbord	Muis
Functionaliteit	<p><i>veel functionaliteit</i></p> <p>Met het toetsenbord zijn de meeste functies van PowerPoint onzichtbaar voor de luisteraar uit te voeren: volgende beeldelement, vorige slide, eerste slide, laatste slide, specifieke slide. Zie voor een overzicht van handige sneltoetsen de <i>Helpinformatie</i> in het programma (druk tijdens de slideshow op F1). Een voorbeeld van zo'n toets: het drukken op 'B' tijdens de <i>Slide Show</i> maakt het scherm zwart. Handig als u even geen visuele ondersteuning nodig hebt.</p>	<p><i>bepaalde functionaliteit</i></p> <p>Met een muisklik is alleen het volgende beeldelement op te roepen. De rechtermuisknop roept een extra menu op, dat alleen voor de spreker bedoeld is. De luisteraars worden derhalve geconfronteerd met een beeld dat niets met de presentatie te maken heeft.</p>

	Toetsenbord	Muis
Bewegingsvrijheid	<i>weinig bewegingsvrijheid</i> De spreker moet per se vlak bij de computer blijven staan.	<i>veel bewegingsvrijheid</i> De muis kan in de hand gehouden worden. De spreker heeft dus meer bewegingsvrijheid, vooral als de muis draadloos is. De spreker hoeft niet bij de computer te staan.

Betrek de slides bij de presentatie

Bij een videoprojector is er geen glasplaat waarop met bijvoorbeeld een pennetje kan worden aangewezen, zoals bij een klassieke overheadprojector. Dat betekent in de praktijk vaak dat er helemaal niet meer wordt aangewezen. Bij het gros van de slides is dat ook niet echt nodig, zeker als de slides stap voor stap worden opgebouwd: het is genoeg om met een korte blik en een handgebaar de aandacht van het publiek op het scherm te vestigen. Doe dit wel: u betreft zo de visuele ondersteuning bij de presentatie.

Anders is het wanneer de presentator de aandacht wil vestigen op een specifiek deel van de slide, zoals een getal in een tabel of een onderdeel van een tekening. Dit onderdeel kan worden aangewezen met de cursor of met een aanwijsstok. Gebruik liever geen laserpen: de kleinste handbeweging veroorzaakt enorme trillingen van de lichtstip, waardoor vaak volslagen onduidelijk is wat er nu eigenlijk wordt aangewezen.

Oefen de presentatie met PowerPoint

Wanneer u uw voordracht thuis oefent, is het verstandig om dit meteen al te doen met uw PowerPointpresentatie erbij. Dit maakt de repetitie realistisch; bovendien kunt u eventueel gebruik maken van de timingfunctie van het programma.

PowerPoint presenteert de slides (menu: Slide Show) en houdt de tijd bij (tijdens de presentatie kunt u de tijdwaarneming starten met de rechtermuisknop). Oefen uw presentatie de eerste keren op deze manier. Houd er wel rekening mee dat het leggen van slides op een overheadprojector meer tijd kost dan een muisklik naar het volgende scherm. Oefen daarna nog enkele keren (staand), met het type visuele hulpmiddelen dat u ook echt gaat gebruiken.

Met behulp van een geavanceerdere optie (*Rehearse Timings*, te vinden onder *Slide Show*) kunt u zelfs per slide of slide vastleggen hoe lang deze zichtbaar moet zijn. De slides verschijnen en verdwijnen dan in een van tevoren door de spreker ingesteld tempo. Het is overigens beter om het komen en gaan van slides zelf in de hand te houden – *Rehearse Timings* wordt vooral gebruikt als de slides vertoond worden zonder spreker (bijvoorbeeld op een beurs, bij wijze van doorlopende voorlichting). Het is overigens wel steeds mogelijk om de automatische slideshow stil te leggen en even later weer voort te zetten (door op 's' of op '+' te drukken).

Neem een overzicht mee van de *slide show*

Zowel bij het oefenen als bij de echte presentatie is het handig om een spreekschema te hebben. Deze kunt u ook met PowerPoint maken. Bij elke slide hoort een notitiepagina, met een verkleinde versie van de slide en ruimte voor notities. Op die notitiepagina's kunt u uw spreekschema typen. Maar let op: het is niet de bedoeling dat uw slides het uitgangspunt zijn van uw verhaal. U maakt een spreekschema zoals in het dictaat, maar in plaats

van de aanduiding 'SLIDE' in de marge, ziet u in dit spreeschema de gebruikte slide echt voor u in mini-uitvoering.

Misschien vindt u de *Outline View* nog handiger. Zoals in hoofdstuk 3 al werd opgemerkt, kunt u in het printmenu van PowerPoint kiezen voor deze optie. U krijgt dan een handzame uitdraai van uw slides. Dat is erg handig als u bijvoorbeeld snel wilt terugkeren naar een eerder vertoonde slide: op de uitdraai heeft elke slide een nummer, dat u tijdens de presentatie kunt intoetsen. Wanneer u vervolgens op *Enter* drukt, verschijnt de gewenste slide.

Zet de slides op transparanten

Het kan altijd gebeuren dat de laptop niet blijkt te werken, dat er een netwerkstoring is of zelfs dat er in de zaal - tegen alle afspraken in - helemaal geen PowerPointfaciliteiten blijken te zijn. Neem hier voorzorgsmaatregelen tegen: neem de presentatie niet alleen digitaal mee, maar zet hem ook – zonedig aangepast - op ouderwetse transparanten. In geval van nood kunt u, met behulp van een overheadprojector, de presentatie in ieder geval nog redelijk volgens planning houden.

6.6 Omgaan met de zaal

Blijf zelf goed zichtbaar

Goede presentatoren houden oogcontact met de zaal. Als de zaal verduisterd is, dan is de spreker (inclusief zijn ogen) niet te zien. Sommige sprekers zijn echter bang dat hun slides niet goed zichtbaar zullen zijn, en draaien daarom voor de zekerheid het zaallicht toch maar helemaal uit. Dit is principieel fout: een presentatie draait om de spreker en diens verhaal en niet om de visuele hulpmiddelen. Zoek daarom voor aanvang van de voordracht naar een balans tussen zichtbaarheid van de spreker en zichtbaarheid van de slides. In sommige zalen wordt dit vergemakkelijkt door een apart spotje, dat alleen de spreker verlicht. Laat overigens ook nog wat zaallicht branden: toehoorders die aantekeningen willen maken, moeten wel in staat zijn om te zien wat ze opschrijven.

Deel uw slides uit

Het PowerPoint-printmenu biedt de mogelijkheid om de gehele slideshow verkleind uit te printen, met meerdere slides per A4'tje. U hebt daarmee een handige hand-out voor de toehoorders: een samenvatting van de inhoud van uw presentatie, waarop ze bovendien aantekeningen kunnen maken (de printoptie met drie slides geeft voor deze aantekeningen extra veel ruimte). Omdat toehoorders er inderdaad graag op schrijven, is het aan te raden om zo'n hand-out van tevoren uit te delen (of klaar te leggen bij de ingang van de zaal) en niet pas achteraf.

Zoek een goede positie ten opzichte van het projectiescherm

Het projectiescherm voor PowerPointpresentaties is vaak groter dan dat voor overhead-presentaties. Sommige zalen zijn zo ingericht, dat het scherm boven het hoofd van de spreker hangt. Dit is ideaal: de spreker kan nu op elke plaats gaan staan die hem uitkomt, en blijft zo het middelpunt van de belangstelling. In andere zalen hangt het scherm zo laag dat de spreker wel opzij moet gaan, omdat hij anders in de lichtbaan van de beamer of in de zichtlijn van de luisteraars staat. Veel sprekers hebben in

zulke zalen de neiging om zo ver mogelijk in een hoek te gaan staan. Dat is een minder geslaagd idee, want zo wordt het scherm de hoofdzaak, en de spreker bijzaak. Zoek naar een positie waarbij de presentator zo zichtbaar mogelijk voor de zaal staat.

6.7 Verken PowerPoint

PowerPoint biedt de gebruiker heel veel mogelijkheden. Het loont de moeite om eens rustig de tijd te nemen om na te gaan wat er allemaal mogelijk is. Begin bijvoorbeeld met het bekijken van de meegeleverde slideshows over het presenteren zelf.

7

Het belangrijke spel van vraag en antwoord

“Het mag duidelijk zijn: ik heb veel vertrouwen in dit plan. Het is effectief en uitvoerbaar en - wat meer is - beide partijen hebben er voordeel van. Ik hoop dat u allen met dit plan wilt instemmen. -- Dank u wel.” Het einde van uw toespraak. Een kort applaus klinkt. “Dank u voor deze boeiende presentatie,” zegt de dagvoorzitter, “ongetwijfeld zijn er aanwezigen die hierop willen reageren. Er is tijd voor enkele vragen. Wie mag ik het woord geven?” U slikt even, neemt een slokje water en glimlacht weer. De bel luidt voor de laatste ronde.

De communicatieve waarde van het spel van vraag en antwoord na een toespraak kan zeer groot zijn. Het is een spannend spel: het bevat een grote variatie aan vragen en invalshoeken; de deelnemers moeten over improvisatievermogen en luistervaardigheid beschikken en ad rem zijn. Maar het is meer dan spannend. Tijdens het vragenkwartiertje komen de luisteraars meer tot hun recht: uw monoloog wordt een dialoog. Luisteraars kunnen door vragen te stellen hun begrip testen en uw beweringen kritisch toetsen. En u hebt als spreker een goede mogelijkheid onhandigheden in de toespraak recht te zetten en onderbelichte aspecten nog eens te benadrukken.

Het is dus belangrijk om voor deze uitwisseling van gedachten voldoende tijd in te ruimen. Hebt u drie kwartier de tijd, stop uw presentatie dan na een half uur, zodat er een kwartier voor vragen over blijft.

Deze paragraaf beschrijft hoe belangrijk het vragenkwartiertje na een presentatie is. Na een korte cursus Vragen Stellen treft u voorbeelden aan van minder geslaagde beantwoordingen. Hoe bereidt u zich op de laatste ronde voor? Hoe begint u uw antwoord? Hoe sluit u het af en wat te doen met onwelwillende en andere moeilijke vragen?

7.1 Kleine cursus Vragen Stellen

Veel mensen durven zelden een vraag aan de spreker te stellen. Anderen doen het wel, maar merken dat hun vraag niet goed begrepen wordt. Ze krijgen wel een antwoord, maar niet op hun vraag. Hieronder volgen enkele adviezen om duidelijke vragen te leren stellen.

1 *Luister goed en maak notities*

Schrijf op wat de spreker precies heeft gezegd en noteer direct in enkele trefwoorden uw vraag. Dan hebt u op een geheugensteuntje.

2 *Houd het kort*

Lange vragen maken het publiek ongedurig en hoe langer en gecompliceerder de vraagstelling des te moeilijker het wordt om een antwoord te geven. Hebt u toch een lange intro nodig? Kondig dat dan eerst aan: “Ik wil graag een vraag stellen over de gevolgen van deze methode, maar voordat ik dat doe wil ik eerst even duidelijk maken vanuit welke achtergrond ik dat doe”. Vermijd stokpaardjes en geloofsbelijdenissen (“Ik heb dit soort systemen altijd al veel beter gevonden. Daarom heb ik vijf jaar geleden al eens artikel geschreven in het tijdschrift...., dat u ongetwijfeld kent. De vele voordelen die ik daar - niet alleen naar mijn eigen mening - overtuigend presenteer golden toen en gelden nu nog steeds. Een jaar geleden heb ik

dan ook voor de radio eens gezegd, dat dit systeem de toekomst heeft en nog steeds geloof ik dat..."

3 *Wees overduidelijk*

Met een vraag kunt u heel veel verschillende dingen bedoelen: u kunt een verzoek doen om uitleg, om een extra voorbeeld, of een reactie geven op een tegenvoorbeeld dat u zelf aandraagt, bijval geven, afkeuring uitspreken. Een misverstand ligt op de loer. Wees daarom overduidelijk:

"Een korte vraag om uitleg: Ik begreep niet wat u bedoelde met... Kunt u er misschien een voorbeeld van geven?"

"Ik reageer op uw uitspraak over ... U zei daarover... Nu heb ik altijd gedacht dat die juist... Uw reactie graag."

Wilt u geen vraag stellen, maar alleen reageren? Zeg dat dan meteen

"Ik wil graag even een reactie geven op uw mening over..."

4 *Stel uw vragen op vriendelijke toon: dat levert vaak meer welwillende en informatieve antwoorden op*

"Het tweede voordeel dat u noemde is natuurlijk onzin!" -- zo, dat is er uit... De toon is gezet: het vraag-en-antwoordspel is plotseling een grimmige strijd geworden tussen rivaliserende partijen. En de reactie mag er zijn:

"Als u alles waar u het niet mee eens bent onzin noemt, dan zij wij snel uitgepraat. Het is natuurlijk geen onzin, want..."

Vaak zijn vragen onnodig bot of zelfs vijandig geformuleerd. Het kan ook neutraler:

"U noemde drie voordelen, maar uw tweede voordeel begrijp ik geloof ik niet goed. Ben ik abuis of heeft het grote onderzoek van de commissie-Van Heuvel aangetoond dat dat voordeel eigenlijk veel kleiner is dan het aanvankelijk leek te zijn?"

Als u de eerste vragensteller bent, begin dan met iets vriendelijks. Een compliment kost niets en is goed voor de sfeer.

"Dank u voor uw boeiende voordracht. Ik wil u graag een vraag stellen over het tweede voordeel dat u noemde"

Het is overigens zeker niet de bedoeling dat elke vraag met een compliment begint, want dan devalueert de waarde ervan zeer snel. Als de toespraak beneden de maat was, laat u complimenten natuurlijk achterwege. Maar was het aardig, laat dat dan even kort weten.

5 *Stel uzelf voor*

Vaak zullen de spreker en het publiek er prijs op stellen als ze weten wie de vraagsteller is. Noem dan kort uw naam en eventueel die van de organisatie of het bedrijf dat u vertegenwoordigt.

6 *Tot slot*

Wilt u tijdens een saai vragenkwartiertje enig vuurwerk: dan kunt u natuurlijk de teugels wat laten vieren: een confronterende vraag met duidelijk 'spelplezier' uitgesproken kan dan zeer bruikbaar zijn: "Maar mijnheer Jansen, Dat kunt u toch niet menen..."

Nog een laatste voorbeeld van een duidelijk ingeleide vraag.

Mijn naam is ... (medewerker van de vakgroep ...). U hebt mijn interesse gewekt met uw betoog voor..., en vooral het punt... Daarover wil ik graag de volgende vraag stellen. Stel dat Als dat zo is, zal dan ook..., zoals u suggereerde in uw toespraak?

7.2 Voorbereiding

Het beantwoorden van vragen uit de zaal is te vergelijken met het houden van een kleine serie geïmproviseerde voordrachtjes. Die voordrachtjes kunt u op de volgende manier voorbereiden.

1 *Maak een lijst van mogelijke vragen*

U kunt enigszins voorspellen waarover vragen gesteld zullen worden. Vragen kunt u bijvoorbeeld verwachten over: nieuwe of omstreden ideeën, nieuwe of omstreden werkwijzen en nauwkeurighedsproblemen zoals testvaliditeit en betrouwbaarheid.

2 *Verzin antwoorden en statements*

Omdat het antwoord op een vraag meestal een kleine voordracht is, heeft u een kop, een romp en een staart nodig. Bedenk voor een aantal vragen korte inleidinkjes, slotzinnen en een paar aardige voorbeelden. Bereid eventueel een aantal extra overheadslides voor.

Met statements kunt u vragen beantwoorden die een boosaardige kant hebben. Een statement is een fundamentele uitspraak over een kwestie. Met statements neemt u afstand van de feitelijke vraag (u `ontwijkt' hem enigszins) en beantwoordt u de vraag op een hoger abstractieniveau. Daarmee ontwijkt u de kritiek die in boosaardige vragen schuilt en vermindert u de kans dat er ruzie ontstaat.

Neem bijvoorbeeld de **vraag**:

“U wilt met uw bedrijf onze hele wijk volbouwen. Er zal geen plaats meer zijn voor groen, voor bomen of voor kinderen. Moeten wij leven in een onleefbare wijk, door uw plannen?”

Een **mogelijk antwoord met een statement** is:

“U hebt het over de kwaliteit van wonen in de Morswijk [gedeeltelijke herformulering van de vraag]. Wel, we willen met dit project zorgen voor goede woningen en winkels tegen betaalbare prijzen [statement]. We maken het zo juist mogelijk voor ouderen om in de wijk te blijven wonen en ook het aantal winkels zal in onze opzet met ongeveer 20 % toenemen. Dat laatste betekent meer diensten dicht bij huis en gezellig winkelen in de eigen buurt. [uitwerking van statement]”.

3 *Oefen antwoorden*

Het is handig om de antwoorden een paar keer door te lezen. Staat er veel op het spel? Dan kunt u uw vragensessie uitgebreid oefenen met uw collega's. Laat hen allerlei lastige vragen stellen. Of keer de rollen om: ten tijde van de Varkensbaai-crisis in de Koude Oorlog bereidde president Kennedy zich geducht voor op zijn confrontaties met de Amerikaanse Senaat. In speciale oefensessies liet hij zijn adviseurs zijn eigen beleid verdedigen tegen de aanvallen van Kennedy zelf. Pas dan, vond hij, was hij optimaal voorbereid op het debat in de Senaat.

Statements kunt u het best vooraf opstellen en uit het hoofd leren. Zo voorkomt u situaties waarbij u in verlegenheid wordt gebracht. Probeer wel de statements zo dicht mogelijk bij de vraag aan te laten sluiten.

4 *Spreek vragen af*

Een vraag afspreken met iemand uit de zaal heeft een paar voordelen. U kunt het antwoord op deze vraag gemakkelijk oefenen en u voorkomt eventuele pijnlijke stiltes na uw toespraak, als er geen vragen zijn. Bovendien kunt u er via een afgesproken vraag voor zorgen dat een onderwerp dat u wegens tijdgebrek waarschijnlijk niet in de toespraak kunt behandelen, alsnog aangestipt wordt. Kies wel iemand uit die de vraag zonder blikken of blozen kan stellen.

5 *Ga de onderwerpen na waar u niets over wilt zeggen*

“Het spijt me, ik kan daar pas op reageren als het rapport gepubliceerd is. Maar op uw andere vragen, over de toepassingen, wil ik wel graag ingaan...”

Sommige onderwerpen moet, kunt of wilt u niet bespreken. Neem u van tevoren voor om daar dan ook over te zwijgen. Anders zult u merken dat u onverhoopt toch iets zegt, en dat is dan moeilijk terug te draaien.

7.3 De regels voor het beantwoorden

Maak vooraf de spelregels duidelijk. U moet kiezen tussen de volgende mogelijkheden:

- ◆ *vragen tussendoor*, tijdens de presentatie (alleen als u goed kunt improviseren; het publiek een kleine groep is en u ruim de tijd hebt voor de presentatie);
- ◆ *een ingelast rondje vragen* halverwege de presentatie (biedt afwisseling wat vooral plezierig is bij een lange presentatie; risico's zijn tussentijdse principiële discussies en inzakken van de spanning in het tweede deel van de presentatie);
- ◆ *vragen na de toespraak* (dan kunt u de goed gestructureerde voordracht preciezer houden volgens planning en binnen de tijd).

Bij wat grotere groepen zijn vaak meer afspraken nodig: “We hebben ongeveer 10-15 minuten voor vragen; wilt u gaan staan, en even uw naam en functie zeggen. (Ik vind het altijd fijn te weten wie me de vraag stelt.)”

Nodig mensen hartelijk uit: maak afstand tussen publiek en u als spreker kleiner, zodat het minder een monoloog wordt. De beantwoording van vragen kunt u doorgaans in de volgende stappen doen.

1 *De vraag wordt gesteld*

Luister aandachtig. Maak eventueel snel een korte aantekening (alleen trefwoorden). Onderdruk een primaire antwoordreactie (breed glimlachen, fronsen, knikken of misprijzend het hoofd schudden). De luisteraars weten waarschijnlijk niet wat u met al die non-verbale signalen wil zeggen. Uw reactie komt straks. Bepaal of u de vraag wilt of kunt beantwoorden, en hoe u dat doet.

2 *Herhaal de vraag*

Wanneer de vragensteller klaar is, herhaalt u de vraag, zodat ook de mensen achterin de zaal de vraag kunnen verstaan. Bij het herhalen van de vraag kunt u meteen controleren of u de vraag goed begrepen hebt. Hebt u de vraag niet verstaan, verzoek de steller dan hem te herhalen.

3 *Beantwoord de vraag*

Maak het antwoord ook boeiend voor de rest van de zaal (niet te specialistisch; maak het tot een nuttige aanvulling op uw toespraak, liefst ook met leuke voorbeelden). Kijk rond tijdens uw antwoord, zodat iedereen zich aangesproken voelt.

4 *Sluit de beantwoording af*

Tot slot van uw antwoord wendt u de blik weer naar de vragensteller. Sluit af met een controle: "Heb ik hiermee uw vraag naar tevredenheid beantwoord?"

5 *Bepaal of u doorgaat of stopt*

Houd tijdens de vragen de beschikbare tijd in de gaten. Kondig de laatste vraag aan: "Ik denk dat er nog tijd is voor één korte vraag".

Bekende missers bij beantwoording

De ervaring leert ons dat het beantwoorden van vragen niet automatisch goed gaat. Een kleine verzameling veel voorkomende missers:

- ◆ De spreker houdt plotseling op met zijn presentatie (donderslag-bijheldere-hemel-einde) "Dat was het. Eeh, o ja, zijn er nog vragen?" Het effect: het publiek schrikt wakker, maar zwijgt verbouwereerd. Niemand stelt een vraag.
- ◆ Iemand op de eerste rij stelt een vraag. De vraag is niet verstaan door het publiek maar wel door de spreker, die direct een antwoord geeft. Het effect: het publiek begrijpt het antwoord niet en haakt af.
- ◆ Een persoon blijft doorgaan met vragen stellen en berijdt de eigen stokpaardjes uitvoerig. Het effect: de rest van het publiek krijgt te weinig mogelijkheid vragen te stellen en wenst dat het onderonsje tussen de overijverige vragensteller en de spreker ophoudt.
- ◆ Een agressieve geformuleerde vraag leidt tot een verongelijkte reactie van de spreker. Het effect: de spreker is zich voornamelijk aan het verdedigen, de informatieve waarde vermindert, de sfeer verslechtert.

7.4 Lastige situaties

De meeste vragen die u krijgt zijn normale verzoeken om meer informatie en toelichting. Die kunt u natuurlijk gewoon zo duidelijk en aantrekkelijk mogelijk beantwoorden. Maar niet alle vragen zijn vriendelijk en ter zake. Soms komt u voor lastige situaties te staan, bijvoorbeeld wanneer u vijandige vragen krijgt, of juist geen enkele vraag. Als uw inleider er niets aan doet, dan moet u er zelf iets aan doen. Maar wat?

Hier volgen enkele adviezen. Het belangrijkste hierbij is dat u als spreker geloofwaardig en deskundig overkomt. Houd dus controle: verlaag u niet tot het welles-nietesniveau; blijf correct en blijf - als het maar enigszins mogelijk is - glimlachen. Wijk gerust van onderstaande adviezen af als u denkt dat dat uw geloofwaardigheid ten goede komt.

Geen vragen

Wanneer na de vraag “Zijn er misschien nog vragen?” een stilte valt, staren spreker en luisteraars elkaar verlegen aan. Een slechte afsluiting van de bijeenkomst, die u moet zien te voorkomen.

De eerst verantwoordelijke is natuurlijk uw gastheer of gastvrouw. Als die goed is voorbereid op de taak, dan heeft die een vraag of twee paraat. Ten tweede kunt u ook de al eerder besproken ‘truc’ uithalen: spreek een vraag af met iemand uit de zaal of natuurlijk met uw inleider. U zult zien dat als er eenmaal een vraag gesteld is, de rest meestal vanzelf komt. Ten derde kunt u zelf beginnen met een toegift.

Toen ik eergisteren met collega's over dit ontwerp sprak, bleek dat zij zich afvroegen hoe het zat met de duurzaamheid. Ik ben daar in mijn presentatie vanmorgen nog niet op ingegaan, maar ik zou er nog wel het volgende over willen zeggen. (...).”

Een vierde manier is:

“Mijn professor redde zich altijd uit dit soort situaties op de volgende manier. Hij zei dan tegen het publiek: ‘De eerste vraag is altijd de moeilijkste. Als we nu net doen alsof die al gesteld is, wie wil er dan de tweede vraag stellen.’ Wat denkt u ervan?”

De emotionele vraag

Sommige voordrachten maken meer los dan u verwacht had. Een zichtbaar geagiteerde luisteraar staat op en begint fel van leer te trekken. Wat nu?

Belangrijk is dat u herkent dat deze ‘vragensteller’ geen echte vraag stelt, maar vooral zijn hart wil luchten. Hij wil met zijn emoties gehoord worden en serieus genomen worden. Als u hieraan voorbij gaat en alleen een ‘feitelijk’ antwoord wilt geven, gooit u waarschijnlijk olie op het vuur van zijn emoties. Begin met een duidelijke erkenning van de emotie, ‘veer mee’, zodat de spreker zich serieus genomen voelt. Hopelijk komt hij dan enigszins tot rust. Daarna pas is het verstandig om op rustige toon een meer inhoudelijk antwoord te geven.

De vijandige vraag

Op vijandige opmerkingen of op de persoon gerichte vragen kunt u heel verschillend reageren. U kunt ze totaal negeren (“Heeft iemand anders misschien een vraag?”). Of bijvoorbeeld reageren met: “Ik geloof niet dat dit een eerlijke vraag is” of “Dat is een persoonlijke vraag die ik niet wil beantwoorden.” Blijf kalm; houd controle. Hans Wiegel werd eens uitgescholden tijdens een openbare discussieavond: “Klootzak!” Met zijn reactie kreeg Wiegel de lachers in de zaal op zijn hand en de schreeuwer stil: “Fijn dat u zich even hebt voorgesteld, mijn naam is Wiegel.”

Als u op een vijandige vraag in gaat moet u hem in uw eigen woorden herformuleren, zodat u de angel eruit haalt. Geef vervolgens op een neutrale manier antwoord. “Laat ik uw vraag op een andere manier formuleren. U vraagt eigenlijk...” Probeer dan of u een statement hebt waarmee u de vraag kunt pareren.

De showvraag

Sommige mensen stellen geen vragen omdat ze een antwoord willen weten, maar omdat ze willen laten zien hoe deskundig ze zelf zijn. Ze willen aandacht, geef ze die ook, want anders zullen ze blijven doorgaan met het berijden van hun stokpaardjes of het stellen van lastige of irrelevante vragen. “Hartelijk dank voor uw aanvulling op mijn verhaal: ik heb dit aspect

wegens tijdnood buiten vanmiddag beschouwing gelaten, maar nu is het toch even aan de orde geweest.”

Duurt hun verhaal te lang, wordt het te particulier en komt er maar geen vraag? Onderbreek de pseudo-vragensteller dan voorzichtig: “Een interessante kwestie (intrigerende zienswijze), bedankt voor uw reactie. O, ik zie daar nog iemand anders die een vraag wil stellen, vindt u het goed als ik met die mevrouw ook een kans geef...” En eventueel “Mag ik u uitnodigen om in de koffiepauze verder van gedachten te wisselen over dit onderwerp: het gaat misschien wat ver om daar op dit moment zo diep op in te gaan.”

De vraag waarop u geen antwoord weet

Het komt voor dat u geen antwoord weet op een vraag. Meestal kunt u het beste direct toegeven dat u een vraag niet kunt beantwoorden, bijvoorbeeld omdat de vraag buiten uw onderzoeksterrein ligt.

“Dat is heel opmerkelijk. Niemand heeft me dat ooit eerder gevraagd.”
 “Echt. Ik heb hier nog nooit eerder van gehoord en moet u het antwoord op dit moment schuldig blijven.”

Maar het kan ook heel pijnlijk zijn als een spreker het antwoord schuldig moet blijven. Wanneer er meer vragen zijn waar u niet uit komt, denk dan ook eens aan de alternatieven:

- ◆ *verschuiven*: “De precieze gegevens heb ik hier niet beschikbaar. Mag ik zo uw naam en e-mailadres dan zorg ik er alsnog voor?”
- ◆ *concretiseren*: “Ik begrijp niet helemaal wat u bedoelt. Kunt u er een voorbeeld bij geven?” (Op concrete voorbeelden kunt u vaak veel gemakkelijker ingaan.) Of u kunt zelf proberen de vraag te concretiseren.
- ◆ *terugspelen*: “Een bijzonder interessante vraag. U hebt er blijkbaar meer mee te maken gehad. Ik zou het voor dit gezelschap boeiend vinden als u daarover nog iets meer wilt vertellen”. Eventueel kunt u de vraag ook terugspelen naar de zaal (“Heeft een van u hier wellicht ervaring mee opgedaan?”) of naar een aanwezige specialist op dit gebied.
- ◆ *de spanning breken door een grapje*: “U wilt wel erg veel weten, mijnheer, maar ik zal mijn best doen...”
 “Het was mijn bedoeling te provoceren en dat lijkt me gelukt...”
- ◆ *ontwijken*, bijvoorbeeld door een andere vraag te beantwoorden dan de gestelde. “Ik ben blij dat u dat vraagt. Waarom ben ik daar zo blij om? Omdat het me brengt op het punt dat bij deze kwestie centraal staat: (...)”. Niet helemaal ethisch, deze strategie, en tegen vasthoudende vragenstellers niet afdoende, maar veel politici hebben er in het verleden succes mee gehad.

8

Slot

In een enquête-onderzoek van de sectie Technische Communicatie van de TU Delft (Andeweg e.a., 2000) werd aan ongeveer duizend Nederlandse ingenieurs gevraagd wat ze het meest waarderen in presentaties van anderen. Hun antwoorden leverden de volgende topvijf op:

- 1 Heldere structuur
- 2 Bondige, kernachtige inhoud
- 3 Spreekvaardigheid / boeiende verteller
- 4 Enthousiaste, dynamische spreker
- 5 Gebruik van humor

Bondig en gestructureerd presenteren is vooral een kwestie van goed voorbereiden. Om bovendien te scoren als boeiende, enthousiaste en het liefst ook nog humoristische spreker, is spreekervaring gewenst: presenteren is niet te leren door er alleen maar over te lezen.

Misschien beschouwt u een presentatie nog steeds als een onaangename plicht. Bekijk het eens van de andere kant. *Stand up comedian* Rob Urgert beschreef in een interview het gevoel dat een geslaagd optreden hem geeft: "Na afloop zweef je door de nacht". Voor ingenieurs, die doorgaans zakelijke voordrachten houden (en die dat ook meestal overdag doen), klinkt dit wel erg hoogdravend, maar ook voor hen is het erg bevredigend als ze een volle zaal hebben weten te boeien met hun verhaal. Een geslaagde voordracht geeft veel voldoening. Presenteer dus zo vaak mogelijk; goed presenteren leert u alleen door fouten te maken.

Literatuur

- Andeweg, B. e.a. 'Survey: mondelings presentaties van Nederlandse Ingenieurs'. In: Neutelings, Rob, Nicole Ummelen & Alfons Maes (red.) *Over de grenzen van de taalbeheersing: Onderzoek naar taal, tekst en communicatie*. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2000. p.81-93.
- Andeweg, B. en J. de Jong, 'Overheadslides: Adviezen voor een transparante toespraak'. *Onze Taal* (1996) 1, p. 24-26
- Bender, P.U., *Secrets of Power Presentations*. Toronto: The Achievement Group, 1991. 236 pp.
- Biegstraaten, M. en J. de Jong, 'Zestien adviezen voor spreken in het openbaar'. *Onze Taal* (1993), 10, p. 222-223
- Burger, P. en J. de Jong, 'De menselijke maat, Het onvoorstelbare voorstelbaar maken'. *Communicatief* (1993), 4/5, p. 13-17
- Burger, P. en J. de Jong, *Handboek Stijl, Adviezen voor aantrekkelijk schrijven*. Martinus Nijhoff, Groningen, 1997.
- Dinger, T., M. Smit en C. Winkelman, *Expressiever en gemakkelijker spreken: hoe experimenteer ik met mijn spreekgedrag?* 5e dr. Muidersberg: Coutinho, 1991. 136 pp.
- Edens, B. *Spreken in het openbaar*. Utrecht: Het Spectrum, 1994. 103 pp.
- Jaffe, C., *Public Speaking, A Cultural Perspective*. Belmont [etc.]: Wadsworth Publishing, 1995.
- Janner, G.: *Janner's complete speechmaker*. 3rd ed. London: Business Books, 1989. 295 pp.
- Jong, J. de, Tien tips voor uw voordracht. *Onze Taal* (1993) 9, p. 185.
- Jong, J. de, 'Vragenkwartier'. In: Erik van der Spek [e.a.] (red.). *Vraagbaak voor speech en presentatie*. Samson/Nive, Alphen a/d Rijn, febr. 1996.
- Jong, J. de, 'De eerste zin'. In: Erik van der Spek [e.a.] (red.). *Vraagbaak voor speech en presentatie*. Samson/Nive, Alphen a/d Rijn, nov. 1996.
- Jong, J. de, 'Hier wou ik het maar bij laten, Vijf adviezen voor een overtuigend slotwoord'. *Tekst[blad]*, juni 1995, 2. p. 21-24.
- Jong, J. de en E. van der Spek, *Het laatste woord, Twintig indrukwekkende slotwoorden*. Samson/Nive, Alphen a/d Rijn, 1996.
- Jong, J. de, 'Van spreekangst naar zelfvertrouwen'. In: Erik van der Spek [e.a.] (red.). *Handboek voor speech en presentatie*. Samson/Nive, Alphen a/d Rijn, nov. 1995.

- Jong, J. de, 'Platitudes en stoplappen, Over de gevaren en voordelen van clichés in presentaties'. In: Erik van der Spek [e.a.] (red.). *Vraagbaak voor speech en presentatie*. Samson/Nive, Alphen a/d Rijn, 1997.
- Jong, J. de: 'Ethos: de E-factor in mondelinge presentaties'. In: Erik van der Spek (red.) *Vraagbaak Speech en Presentatie*, Samson/NIVE, Alphen aan den Rijn, aug. 1997, p. 1-11.
- Korswagen, C.J.J. (red.), *Drieluik mondelinge presentatie, Deel 1 Gids voor de techniek van het doeltreffend spreken, presenteren en instrueren*. Deventer: Van Loghum Slaterus, 1988. 278 pp.
- Leeman, A.D. en A.C. Braet, *Klassieke retorica*. Groningen: Wolters-Noordhoff/Forsten, 1987. 158 pp.
- Martel, M., *Mastering the Art of Q and A: A Survival Guide for Tough, Trick, and Hostile Questions*. Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin, 1989. 220 pp.
- McGuire, W.J., 'Attitudes and Attitude Change'. *The Handbook of Social Psychology*. G. Lindzey and E. Aronson (eds.) New York: Random House, 1985, I, p. 258-261.
- Meiden, A. van der, *Over spreken gesproken, Aspecten van moderne retorica*. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1991. 167 pp.
- Nicholls, A., *How to master public speaking*. 2nd ed. Plymouth: How To Book Ltd, 1993. 160 pp.
- Osborn, M and S. Osborn *Public Speaking*. 4th ed. Boston: Houghton Mifflin Co., 1997.
- Straten, L.P. van der, *Professionele informatiepresentatie*. [z.pl.]: Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1991. 108 pp.
- Swankhuisen, C., 'De inleiding van een toespraak'. *Onze Taal* (1995) 7/8, p. 174-176.

Bijlage 1: Beoordelingsformulier mondeling presenteren

Voordracht:	
Doelstelling:	
Doelstelling bereikt? (blijkt uit:)	
Vorbereiding:	
<ul style="list-style-type: none"> • beheersing onderwerp • publieksanalyse • controle zaal • tijdsindeling (per onderdeel aangegeven; verhouding tot geheel) • verzorging (audio)visuele hulpmiddelen 	Tijd totaal: _____
Inhoud en structuur:	
<p><i>Inhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • inhoudelijke kwaliteit (passend niveau; argumentatie) • inhoud geconcretiseerd • voorbeelden (bijv. praktijkervaringen) gebruikt • functionele ondersteuning met (audio)visuele hulpmiddelen <p><i>Structuur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • inleiding (opening, doelstelling, belang/motivering, structuuraankondiging) • volgorde hoofdpunten/subpunten; duidelijke overgangen • slot (samenvatting; conclusie; sterke slotzin) 	
Presentatie	
<ul style="list-style-type: none"> • contact met publiek (oogcontact, gebruik van vragen) • spreekvaardigheid (formuleergemak; spreektaal) • ondersteuning van de spreekvaardigheid <ul style="list-style-type: none"> - hoorbaar (volume; intonatie; articulatie; tempo) - zichtbaar (gebaren/houding; mimiek) • enthousiaste uitstraling • vaardigheid gebruik van (audio)visuele hulpmiddelen <ul style="list-style-type: none"> - overheadprojector of PowerPoint - overige middelen (bord; flipover; microfoon) • beantwoorden vragen uit de zaal (samenvatting onderwerp; contact rest publiek; check) 	
Inleidend woord	Dankwoord
<ul style="list-style-type: none"> • controle situatie • introductie bijeenkomst • introductie spreker (geloofwaardigheid) • introductie onderwerp (motiveren publiek) • huishoudelijke mededelingen 	<ul style="list-style-type: none"> • controle situatie • bedanken spreker • evt. regelen: beantwoorden van vragen • ingaan op voordracht (doel; inhoud; reacties publiek) • bedanken publiek

Bijlage 2: Doelstellingen in mondelinge presentaties

Zorg ervoor dat u een goede doelstelling formuleert voor een presentatie. Dat biedt twee voordelen:

- U voorkomt uitweiden bij het voorbereiden en presenteren van de toespraak.
- Het publiek heeft houvast tijdens het luisteren.

Proces

Vaak worden onbewust drie stappen doorlopen wanneer gezocht wordt naar een goede doelstelling. Allereerst gaat u na wat u bij het publiek wilt bereiken. Bijvoorbeeld:

Ik wil het publiek ervan overtuigen dat de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Star veiliger zijn dan de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Down.

Vervolgens herformuleert u de doelstelling zodat die op slide gepresenteerd kan worden voor de toespraak. Die zou als volgt kunnen luiden:

Ik wil u ervan overtuigen dat de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Star veiliger zijn dan de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Down.

Als laatste bereidt u de doelstelling voor zoals u die verweeft in de inleiding. Bijvoorbeeld:

U heeft allen ervaring met vliegen, of wanneer dat niet het geval is, dan zult u wellicht binnenkort de eerste vliegreis maken. Mocht die reis naar Zuidoost-Azië gaan, kies dan voor maatschappij Flying Star en niet voor Flying Down. Waarom? In dit krantenartikel is te lezen dat in de afgelopen vijf jaar meer ongevallen plaatsvonden met vliegtuigen van Flying Down dan met vliegtuigen van Flying Star. Ja maar, zult u denken, dat kan toeval zijn. Dat is geen toeval. In mijn presentatie wil ik u ervan overtuigen dat de passagiersvliegtuigen van Flying Star veiliger zijn dan die van maatschappij Flying Down.

Realiseert u zich dat het zeer wenselijk is om in de eerste stap verschillende versies van een doelstelling op papier te zetten. Al puzzelend komt u zo vaak tot het meest geschikte alternatief. Zo had u in het bovengenoemde voorbeeld de volgende doelstellingen kunnen overwegen:

- Ik wil het publiek duidelijk maken dat de vliegtuigen van maatschappij Flying Star van een hoge technische kwaliteit zijn.
- Ik wil het publiek duidelijk maken dat de vliegtuigen van maatschappij Flying Star van een betere kwaliteit zijn dan de vliegtuigen van maatschappij Flying Down.
- Ik wil het publiek ervan overtuigen dat door de opstelling van de overheid in x de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Star veiliger zijn dan de passagiersvliegtuigen van maatschappij Flying Down.

Zoals u ziet, is de uiteindelijk gekozen doelstelling een compromis tussen deze drie alternatieven.

Richtlijnen

Waarvoor voldoet een goede doelstelling voor een presentatie? Hier volgen enkele richtlijnen.

A. Maak het publiek duidelijk wat u met de presentatie wilt bereiken

Wilt u het publiek informeren, wilt u dat het publiek x begrijpt of wilt u het overtuigen? Neem een van deze werkwoorden dan op in uw doelstelling. Ook zou u bijvoorbeeld kunnen kiezen voor: iets duidelijk maken, uitleggen, aantonen, of het publiek ergens bewust van maken.

B. Formuleer concreet

Wanneer uw doel concreet geformuleerd is, kan de luisteraar de rode draad van uw presentatie beter volgen. Stel dat hij bijvoorbeeld even een stukje mist van uw verhaal. Wanneer hij een duidelijk doel voorgeschiedt kreeg, zal het weinig moeite kosten om de draad weer op te pakken. Kijk bijvoorbeeld even naar de volgende voorbeelden:

- Ik wil u informeren over de geschiedenis van Delft.
- Ik wil met drie voorbeelden aantonen dat Delft de afgelopen 750 jaar vooruitstrevende technieken toepaste bij de bruggenbouw.

De tweede doelstelling is concreter en biedt de luisteraar daardoor meer houvast.

C. Betrek het publiek bij de doelstelling

Hoe meer het publiek betrokken wordt bij de doelstelling, des te alerter zal er geluisterd worden. Zie bijvoorbeeld de onderstaande doelen:

- Ik wil u duidelijk maken welke twee methoden tegenwoordig het meest gebruikt worden om kunststof producten te recyclen.
- Ik wil u duidelijk maken waarom het beter is lege kunststof SPA-flessen in te leveren dan ze weg te gooien.

In de tweede versie wordt een handeling verwerkt in de doelstelling waar ieder mee te maken heeft in het dagelijks leven. Het publiek zal zich daardoor aangesproken voelen en beter luisteren. De kern van de presentatie kan ook nu gevormd worden door de twee meest gebruikte methoden om kunststof producten te recyclen (weliswaar afgezet tegen de situatie waarin kunststof producten niet gerecycled worden).

D. Zorg voor een enkelvoudige doelstelling

Een enkelvoudige doelstelling is overzichtelijker dan een meervoudige doelstelling. Vergelijk bijvoorbeeld de onderstaande doelstellingen:

- Ik wil u duidelijk maken hoe personen die gewichtsloos waren dat ervaren hebben en welke drie verschijnselen ervoor zorgen dat een persoon gewichtsloos wordt.
- Ik wil u duidelijk maken welke drie verschijnselen ervoor zorgen dat een persoon gewichtsloos wordt.

Het is duidelijk dat het tweede alternatief overzichtelijker is. Wanneer voor de tweede doelstelling gekozen wordt, kunnen de ervaringen van personen die gewichtsloos waren, alsnog in de presentatie verwerkt worden.

Formuleer een prikkelende doelstelling

Wanneer u een duidelijke visie verwerkt in uw doelstelling zal de luisteraar uw verhaal nauwlettender aanhoren. Bijvoorbeeld:

- Ik wil u uitleg geven over de meest actuele theorie over bliksemontladingen.
- Ik wil u ervan overtuigen dat de meest actuele theorie over bliksemontladingen niet afdoende is.

In de laatste doelstelling komt een duidelijke visie naar voren in tegenstelling tot de eerste versie. Een fraaie bijkomstigheid: ook wanneer voor de laatste doelstelling gekozen wordt, zal de meest actuele theorie aan bod komen.

Opdrachten Doelstellingen

- Geef aan in hoeverre de onderstaande doelstellingen verbeterd kunnen worden. Ga ervan uit dat de doelstellingen geschikt moeten zijn voor een tien-minutenpresentatie. Maak bij uw motivatie gebruik van de richtlijnen voor het maken van doelstellingen.
- Geef twee herschreven versies van de doelstellingen.
- Geef aan welke u het meest geschikt vindt en motiveer de keuze.
 - 1 Ik wil u informeren over telecommunicatie in de 21ste eeuw.
 - 2 Tijdens mijn praatje wil ik graag wat vertellen over het onderzoek bij het International Centre for Research in Simulation, Motion and Navigation Technologies (SIMONA).
 - 3 Ik wil het gaan hebben over een aantal problemen die zich voordoen bij de groei in het luchttransport en ingaan op oplossingen die hiervoor gevonden zijn.
 - 4 Mijn doelstelling is de werking van de surfplank en het zeil uit te leggen en uit te werken waarom onderdelen een bepaalde vorm hebben, waardoor basistechnieken van het windsurfen beter begrepen kunnen worden.
 - 5 Ik zal u overtuigen van het tegendeel dat debating slechts is weggelegd voor bekvechtende politici. Debating is leuk en leerzaam, ook voor de 'normale' mens.

Bijlage 3: Voorbereidingsopdracht

Lever vlak voor elk van uw toespraken getypt op 1 A4 uw antwoorden in op de volgende vragen:

- 1 Wat is uw doelstelling? (max. 50 woorden)
- 2 Wat weet en vindt het publiek van dit onderwerp?
- 3 Welke globale structuur heeft het verhaal (kopjes + korte inhoud)?
- 4 Welke opening (gehele opening uitgeschreven, inclusief beginzin)?
- 5 Welke afsluiting (gehele afsluiting uitgeschreven, inclusief slotzin)?

Een voorbeeld:

Onderwerp: Simulatie van 3-dimensionaal geluid

Doelstelling

Hoe is het mogelijk om 3-dimensioneel geluid te simuleren op een hoofdtelefoon?

Voorkennis luisteraars

Onbewust zijn alle luisteraars expert op het gebied van 3-dimensionaal horen. Dat is namelijk wat we altijd doen. Waarschijnlijk zijn er slechts één of twee van de aanwezigen op de hoogte van hoe het werkt. Waarschijnlijk zal het voor een aantal mensen achteraf – na het praatje – wel lijken alsof ze het al wisten (dat was tenminste mijn eigen ervaring toen ik er voor het eerst mee in aanraking kwam).

De luisteraars zijn geïnteresseerd in een onderwerp als dit. In de media is er immers regelmatig aandacht voor dit soort digitale geluidstechnieken (bioscopen; virtual reality) Hoe het werkt wordt echter zelden duidelijk gemaakt.

Globale structuur

- **Opening**
- **Horizontaal richtinghoren**
Hoe kan een persoon de plaats van een geluidsbron bepalen die zich in het vlak tussen beide oren en neus bevindt?
- **Verticaal richtinghoren**
Hoe kan een persoon de plaats van een geluidsbron bepalen die zich in het vlak loodrecht tussen beide oren bevindt?
- **3-dimensionaal richtinghoren**
Hoe wordt horizontaal en verticaal richtinghoren samengevoegd op een hoofdtelefoon tot een 3-dimensionale geluidsruimte?
- **Slot**

Opening

Goedemorgen, mijn naam is Oskar Gaasterland.

We hebben hier allemaal wel eens een koptelefoon opgehad. En wie kent niet het geluid van een trein die door het hoofd van links naar rechts lijkt te rijden. Met dit soort stereotrucjes zijn we allemaal opgegroeid. Maar hoe zit het nu bijvoorbeeld met het geluid van een zoemende mug. Zo'n beest dus dat je 's nachts in je bed soms achter je, soms boven je, dan weer links en dan weer rechts hoort zoemen! Is het mogelijk om dat geluid ook via een koptelefoon weer te geven? Op die vraag wil ik de komende vier minuten ingaan. Ik studeer Technische Natuurkunde en zal waarschijnlijk afstuderen in de vakgroep Akoestische Perceptie, waar ze onderzoek doen naar dit soort simulatieproblemen. Eerst zal ik kort stilstaan bij hoe mensen horizontaal en verticaal richtinghoren. Tot slot ga ik dan in op hoe die beide soorten richtinghoren kunnen worden samengevoegd en gesimuleerd.

Afsluiting

Samenvattend kan ik zeggen dat door het samenvoegen van de technieken voor horizontale en verticale geluidsbronsimulatie met de computer een hele ruimte kan worden gesimuleerd. Een groot nadeel is wel dat die simulatie nu alleen nog mogelijk is voor zeer simpele geluiden. Met deze techniek komen er wel zeer interessante toepassingen open te liggen, vooral op het gebied van de entertainment. Mocht iemand belangstelling hebben voor een demonstratie, dan kan ik dat wel regelen op de faculteit. De anderen komen de komende zomer natuurlijk genoeg aan hun trekken, met het geluid van echte muggen. Er gaat toch niets boven de natuur.

Bijlage 4 : Spreekschema: Geluid op de werkplek

HARD	Goedemorgen dames en heren. Ik wil graag beginnen met een kleine enquête. Wil iedereen die tijdens zijn werk wel eens zo hard moet praten tegen een collega die op een meter afstand staat, zijn of haar vinger opsteken?	(begroeting) (binnenkomer)
Pauze	Dank u. U zult denken: waarom deze vraag en waarom schreeuwt die man zo? Ik zal me eerst even voorstellen. Mijn naam is Pieter Herz. Ik werk als veiligheidsdeskundige in dit bedrijf en houd me vooral bezig met de veiligheid en de gezondheid van werknemers op de werkvloer.	(voorstellen)
Nadruk	Onlangs: onderzoek naar geluid op de werkplek. Conclusie: veel werknemers worden dagelijks aan te veel geluid blootgesteld. Omdat te veel geluid schadelijk is voor het gehoor, zal ik daar in de komende 15 minuten wat over vertellen. Stak u uw vinger op, dan is dit speciaal voor u van belang: het gaat om uw gezondheid, de gezondheid van uw oren! Ik hoop dat u dat na afloop in zult zien en dat ik u zo ver kan krijgen uw oren de nodige bescherming te geven.	(onderwerp) (procedure) (belang) (doel)
BORD	Structuur: 1 problemen met geluid 2 oorzaken 3 oplossingen Vragen na afloop.	(structuur: probleemstr.) (procedure)
	1. Eerst dus de PROBLEMEN: audiogrammen van werknemers: * 20% lichte tot matige gehoorschade; * 8% ernstige gehoorschade. Waarom probleem? onherstelbare beschadiging zenuwcellen	(overgang)
BORD	2. Nu kom ik aan mijn tweede punt: wat zijn precies de OORZAKEN van gehoorschade? <u>Oorzaak:</u> - Te veel <u>geluid</u> . - Geluid is trilling. - Meeteenheid: dB(A): -> (A) is filter. - 20 Hz - 20 kHz: hoorbaar. - tot 80 dB(A): geen schade. - Meer dan 30 sec. boven 80 dB(A): beschadiging zenuwcellen.	(overgang)
SH 1	1 augustus 1987: wet voor geluid bij werk * schade bij 80 dB(A) * maatregelen bij 85/90 dB(A) 1988: NIPG-TNO onderzoek * 49% in Nederlandse industrie meer dan 80 dB(A). In ons bedrijf <u>onderzoek naar geluid</u> .	
Dosimeter SH 3	<u>Methode:</u> dosimeter (werking uitleggen). <u>Resultaten:</u> grote overschrijdingen <u>Oorzaken:</u> nalatigheid * te weinig middelen beschikbaar * middelen worden niet gebruikt <u>Conclusie:</u> er moet iets gebeuren.	(onderzoeksstructuur)

BORD	3. Nu u weet wat de problemen en de oorzaken zijn, kom ik aan het derde en belangrijkste punt: de OPLOSSINGEN.	(overgang)
SH 4	<u>Oplossingen:</u> 1 maatregelen aan de bron <u>beoordeling:</u> voorlopig niet haalbaar	(evaluatiestructuur)
	2 persoonlijke beschermingsmiddelen <u>beoordeling:</u> wel haalbaar	
Proppen	oorproppen: watten/schuimrolletjes in oren + demping 25 dB(A) - schone handen inbrengen	
Doppen	oordoppen: rubber beugel, in/tegen oren ± demping 30 dB(A) + handig met beugel, altijd paraat - kans op lekkage	
Kappen	Gehoorkappen: over oren, aan beugel/klem ± demping 30-35 dB + mogelijk met communicatiesysteem - regelmatig oorkussens en vullingen schoonmaken en vervangen - meestal niet bij de hand	
OTO-plastiek	OTO-plastieken: persoonlijk aangemeten + demping 35-40 dB(A) + frequentieafhankelijke demping + maar op 1 manier te dragen + comfortabel	
	Voorkeur voor gehoorkappen en OTO-plastieken: beste resultaat.	
	Dan kom ik aan de afronding van mijn verhaal	(overgang)
BORD	<u>Problemen:</u> werknemers met onherstelbare gehoorschade. <u>Oorzaken:</u> teveel geluid op de werkplek en onvoldoende bescherming tegen dat geluid. <u>Oplossing:</u> gehoorkappen, OTO-plastieken.	(samenvatting)
NADRUK en Aankijken	Nu zijn op iedere afdeling voldoende beschermingsmiddelen aanwezig. Ik zou u dan ook allemaal op het hart willen drukken: indien u twijfelt of u al dan niet gehoorbescherming zou moeten dragen doe het dan!	(doel: appèl)
SH 5	U kunt zich beter nu bij lawaai even isoleren met kappen of plastieken, dan dat u over tien jaar gedwongen geïsoleerd door het leven met gaan en aangewezen bent op films met ondertiteling!	(uitsmijter)

Bijlage 5 Introduceren en bedanken van een spreker

Introduceren van een spreker

Meestal hoeft de spreker niet zichzelf te introduceren: een van de organisatoren leidt hem normaliter in. Als u deze taak hebt, kunt u uw voordeel doen met het volgende lijstje met vaste punten.

1. Wees een gastheer of gastvrouw: heet het publiek en de spreker hartelijk welkom
2. Informeer het publiek over:
 - ♦ de titel of het onderwerp van de presentatie,
 - ♦ de bijzondere eigenschappen van de spreker waardoor die zich kwalificeert voor deze toespraak (dit verhoogt het ethos, de geloofwaardigheid, van de spreker).
3. Geef aan dat het onderwerp de moeite waard is: het
 - ♦ is actueel (biedt achtergrondinformatie bij actueel onderwerp),
 - ♦ beschrijft nieuwe trends,
 - ♦ heeft een praktisch nut.
4. Doe huishoudelijke mededelingen (over tijdsduur van de presentatie; gelegenheid tot vragen stellen, etc...).
5. Nodig de spreker uit.

Een voorbeeldintroductie bij een presentatie met de titel "Betere fietspaden in Delft":

"Dames en heren, hartelijk welkom op deze bijeenkomst over de rol van de student in de gemeentepolitiek. Studenten moeten studeren, vinden sommigen. Anderen menen dat studenten hun maatschappelijke verantwoordelijkheden niet moeten laten liggen. En u? U bent vandaag te gast op dit symposium georganiseerd door de politieke partij STIP, Studenten in de Politiek. U bent vandaag in de positie om boeiende ervaringen van actieve studenten te vernemen - en om te bepalen of een actieve rol in de gemeentepolitiek iets voor u is.

De spreker van vanmorgen, Guus van der Meer, heeft zich als fietsliefhebber, civiel-technicus en als voorzitter van de Jonge Liberalen van Delft de laatste jaren uitvoerig beziggehouden met de kwaliteit van de Delftse fietspaden. Hij kent niet alleen het gemeentebeleid voor de infrastructuur, maar ook de harde praktijk voor de plezierfietser in onze stad en daar vlak buiten. Luistert u de komende tien minuten naar een pleidooi voor betere fietspaden. Guus, mag ik je uitnodigen naar voren te komen? The floor is yours!"

Nog enkele algemene adviezen voor de sprekersintroductie:

- ✓ Kijk naar de luisteraars als u hen toespreekt (en even naar spreker als u hem introduceert).
- ✓ Maai geen gras weg voor de voeten van de spreker. Begin alleen met het buitengewoon toepasselijke stuk in de krant van vanmorgen als u van te voren hebt gecontroleerd dat de spreker niet toevallig hetzelfde artikel als uitgangspunt voor zijn verhaal te kiezen. Bespreek altijd even wat u van plan bent te zeggen.
- ✓ Houd uw introductie kort (7 tot 15 zinnen; 45 seconden tot 1,5 minuut).

- ✓ Met een aardige anekdote, een beetje humor kunt u het publiek in een welwillende sfeer te brengen. Maar bedenk: niet u bent de ster, maar de spreker die u introduceert (dus wek niet de indruk dat het lachen, gieren, brullen wordt, terwijl de spreker een serieus toongezette presentatie houdt).

Bedanken van een spreker

Vaak is de introducerende spreker ook degene die het dankwoord namens de organisatie (en het publiek) houdt. Het dankwoord is grotendeels geïmproviseerd, want u hebt de presentatie nog maar net gehoord. U loopt dan ook het gevaar met een mond vol tanden te staan, of aan het 'breien' te slaan: u raakt dan in een verbale kluwen terecht waar u niet meer uit dreigt te komen en zegt allerlei dingen die u helemaal niet had willen zegen. Om zulke situaties te voorkomen treft u hieronder enkele vaste onderdelen aan voor een geslaagd dankwoord.

1. Bedank de spreker.
2. Geef aan dat de toespraak bijzonder was, want deze:
 - ging over een actueel onderwerp,
 - beschreef nieuwe trends,
 - was van praktisch nut voor ons,
 - gaf onthullende achtergrondinformatie over een schijnbaar bekend probleem.
 Noem hier altijd enkele concrete details uit de toespraak.
3. Bedank de spreker nogmaals.
4. Bied eventueel een cadeau aan.
5. Bedank het publiek.

Nog enkele adviezen tot slot:

- ✓ *Kijk* zowel naar publiek als naar de spreker. Verdeel uw aandacht (kijk niet alleen naar uw papiertje).
- ✓ *Lever geen kritiek*, ook al was het een slechte toespraak. Blijf hoffelijk en houd controle. Laat u ook niet verleiden om uitvoerig met de spreker in discussie te gaan. Dat is niet de bedoeling van een dankwoord. Was het echt slecht, zeg dan niet "Hartelijk bedankt voor uw boeiende toespraak." Kies dan liever een korte, neutrale clichéformulering als:

"Bedankt voor de tijd en de moeite die u hebt genomen om hier uw toespraak voor ons te houden. Het onderwerp was boeiend (...niet eenvoudig/houdt de mensen in China zeker bezig...) en het laatste woord is er zeker nog niet over gesproken. Dank u wel."

- ✓ Houd ook het dankwoord *kort en vlot* (40 tot 80 seconden).

Bijlage 6: Tien tips voor een groepspresentatie

Ontwerpen van de presentatie

- 1 *Verdeel de spreektijd*
Bepaal op grond van de globale inhoud welke onderdelen elke spreker voor zijn rekening neemt en bepaal hoe lang elk onderdeel mag duren. Niet alle groepsleden hoeven aan het woord te komen. Richtlijn: maximaal 3 beurtwisselingen in een presentatie van 20 minuten.
- 2 *Kies de sprekers*
Kies de sprekers op grond van hun enthousiasme voor het presenteren, kennis van het specifieke onderwerp en presentatievaardigheden.
- 3 *Stem de presentaties op elkaar af*
Maak afspraken over de hulpmiddelen, zoals het aantal slides per spreker en de vormgeving van de slides. Zorg ervoor dat er overeenstemming is over de termen die de sprekers gebruiken.
- 4 *Laat elke spreker zijn eigen gedeelte uitwerken*
Elke spreker zorgt voor een spreeschema en slides. Elke spreekbeurt begint met een korte inleiding (met doelstelling en structuuraankondiging) en wordt afgesloten met een korte samenvatting of conclusie over dat specifieke gedeelte. De eerste en laatste spreker dragen zorg voor de inleiding, respectievelijk afronding van de *gehele* toespraak.

Voorbereiden van de presentatie

- 5 *Zorg ervoor dat het publiek weet wie u bent*
De eerste spreker maakt een titelslide met daarop in ieder geval de titel van de presentatie en de namen van de groepsleden. In de inleiding introduceert hij eerst de andere groepsleden en dan zichzelf. Bij het kenbaar maken van het programma kan hij aangeven wie welk onderdeel zal bespreken.
- 6 *Bereid beurtwisselingen goed voor*
Beurtwisselingen moeten nauwelijks tijd kosten en soepel verlopen. Overgangszinnen moeten goed voorbereid zijn. Oefen wisselingen, het overgeven van de microfoon, en het opruimen/klaarleggen van slides en spreeschema. Spreek bovendien af waar de sprekers gaan staan.
- 7 *Anticipeer op vragen*
Vragen kunnen gesteld worden na afloop van de gehele presentatie, maar ook nadat elke spreker zijn zegje gedaan heeft. Maak hierover een afspraak. Ga na welke vragen te verwachten zijn, bespreek onderling de meest geschikte antwoorden en bereid slides voor die bij de beantwoording getoond kunnen worden.

- 8 *Spreek af wie (welke) vragen beantwoordt*
Niet alleen de sprekers, ook groepsleden die niet als spreker hebben opgetreden, zouden vragen kunnen beantwoorden. Zorg ervoor dat u bij het beantwoorden staat, en in de richting van het publiek spreekt. Onderbreek geen andere groepsleden en verbeter elkaar niet. Hooguit kan iets ter aanvulling worden opgemerkt.

- 9 *Zorg dat de aandacht op de spreker gericht blijft*
Wie zelf niet aan het woord is, neemt een actieve luisterhouding aan. Kijk tijdens de presentatie bijvoorbeeld naar de spreker of naar het publiek. Praat in ieder geval niet met andere groepsleden en onderbreek de spreker niet. Eén groepslid kan dia's en/of slides wisselen voor een spreker. Oefen de samenwerking dan wel goed.

- 10 *Houd een proefpresentatie*
Omdat een groepspresentatie veel mogelijkheden biedt voor tijdsoverschrijding, is het belangrijk om de presentatie *samen* te oefenen en te timen. Zorg voor een klein publiek van kritische luisteraars: die kunnen vragen stellen, positieve aspecten naar voren brengen en adviezen geven.