

Het woord is nu aan u!

Over spreken in het openbaar

Theo IJzermans

Lex Eckhardt

I Sprekers bij verschillende gelegenheden

Wie van ons houdt de inleiding bij de presentatie van de nota aan de hoofddirectie? Wie van ons voert het woord op de zilveren bruiloft van tante Ineke en oom Bert? Allemaal komen we ooit wel eens in situaties terecht waarin een groep mensen moet worden toesproken. Die situaties kunnen erg van elkaar verschillen en vragen dan ook een verschillende aanpak. Voor de zilveren bruiloft komt bijvoorbeeld een spreker in aanmerking die oom en tante goed kent en die in staat is een vlotte, humoristische toespraak te houden. Voor de presentatie bij de hoofddirectie zal iemand gekozen worden die inhoudelijk deskundig is en van wie verwacht wordt dat hij in staat is kritische vragen te beantwoorden. Als er een spreker voor een congres gezocht wordt, denkt men allereerst aan een bekende autoriteit die zijn sporen verdiend heeft op het desbetreffende gebied, een pakkend verhaal kan houden en publiek kan trekken. Iedere gelegenheid vereist zo haar eigen sprekers en wij komen allemaal ooit in een situatie terecht waarin je zelf de meest aangewezen spreker bent.

Hoe groot de verschillen ook zijn, de sprekers bij al deze gelegenheden zullen over een aantal basisvaardigheden moeten beschikken om tot een bevredigend resultaat te komen, zoals:

- De spreker moet verstaanbaar zijn.
- De spreker moet zijn gedachten kunnen ordenen, zodat zijn verhaal voor de toehoorders duidelijk te begrijpen en te volgen is.
- De spreker moet zijn spanningsniveau voldoende onder controle hebben om goed te functioneren.
- De spreker moet boeiend kunnen vertellen, zodat de aandacht van het publiek niet verslapt.
- De spreker moet contact kunnen maken met zijn toehoorders.

Een belangrijk verschil tussen gelegenheidstoespraken en mondelinge informatieoverdracht in bedrijfssituaties, zit niet alleen in de verschillende doelstellingen, maar ook in de technische hulpmiddelen en de interactie met het publiek. Wij komen hier in hoofdstuk 2 op terug. Bij meer technische, inhoudelijke toespraken in bedrijven zullen eerder hulpmiddelen zoals een beamer met PowerPoint-presentatie worden gebruikt. En er zullen meer interacties en discussies met het publiek plaatsvinden dan bij een jubileumtoespraak. De spreker die een vol congresgebouw toespreekt, zal in staat moeten zijn met de microfoon om te gaan en op onderhoudende wijze de aandacht van een zwijgende menigte vast te houden.

Hoe verschillend deze vormen van mondelinge presentaties ook zijn, ze hebben zoveel gemeenschappelijks dat we in dit boek, wanneer we spreken over 'presenteren', al deze verschillende vormen bedoelen. Specifieke zaken, zoals het gebruik van technische hulpmiddelen en het omgaan met vragen, zullen apart worden behandeld. Centraal staan dus al die vaardigheden die nodig zijn om op een effectieve en (redelijk) ontspannen manier een groep mensen toe te spreken.

Mensen zijn hun leven lang bezig met het leren van allerlei vaardigheden. Fietsen is een voorbeeld van iets dat je kunt leren door veel te oefenen. Zelfs als je geen talent hebt. Maar bij presenteren lijkt het soms of leren en oefenen niet aan de orde zijn. Wie kent de volgende uitdrukkingen niet: *je hebt het, of je hebt het niet*. En: *hij is een geboren spreker en ik ben dat niet!*

Ons uitgangspunt is dat presenteren te leren is. En wel op dezelfde wijze als al die andere vaardigheden: door kennis te verwerven en door vaardigheden te oefenen. Natuurlijk, zoals niet iedereen die leert fietsen een Lance Armstrong zal worden, zo wordt niet iedere spreker een meeslepend redenaar. Geboren sprekers bestaan niet, wel sprekers die het gemakkelijker leren dan anderen.

Sterkte/zwakteanalyse

Om je aandacht te richten bij het doornemen van dit boek vragen wij je: ga eens bij jezelf na hoe jij je eigen ervaringsniveau inschat. Welke sterke en zwakke punten signaleer je bij het mondeling presenteren in verschillende situaties? Stel een lijstje op met aandachtspunten die bij het lezen van dit boek belangrijk zijn. Als hulpmiddel kun je onderstaande vragenlijst gebruiken:

Ervaring

- 1 Hoe vaak in mijn leven heb ik een mondelinge presentatie gehouden in de volgende situaties?
 - Toespraak in familie- of kennissenkring _____ x
 - Zakelijke presentatie in het bedrijf waar ik werk _____ x
 - Zakelijke presentatie voor een groep
buitenstaanders _____ x
 - Jubileum- of afscheidstoespraak buiten
mijn familie- of kennissenkring _____ x
 - Andere situaties _____ x

- 2 Beschouw ik mijzelf op grond van deze inventarisatie als een ervaren, matig ervaren, of onervaren spreker?

- 3 Hoe tevreden ben ik met mijn prestaties tijdens het presenteren? Geef je mate van tevredenheid aan met een cijfer van 1 tot 5: 1 is zeer ontevreden, 5 is zeer tevreden.

Tevredenheidsscore

Vorbereiding	_____
Inhoud	_____
Opbouw van de presentatie	_____
Boeiend gebracht	_____
Juist taalgebruik	_____
Stemgebruik	_____
Gebruik hulpmiddelen	_____
Spanning/nervositeit	_____
Het omgaan met vragen	_____
Andere aspecten: ...	_____

- 4 Bij het bestuderen van dit boek en het uitvoeren van de oefeningen die erin voorkomen, wil ik mij vooral richten op het verwerven van de volgende vaardigheden:

3 Hoe deel ik de toespraak in?

Je weet nu wat je wilt bereiken, wie je publiek zal zijn en in welke situatie je straks zult spreken. Net als bij het schrijven van een boek of een scriptie is het belangrijk een goede en logische indeling te maken. Deze taak wordt regelmatig verwaarloosd met als mogelijk gevolg dat er voor de toehoorders geen touw meer aan de toespraak is vast te knopen. Hoe vaak heb je zelf zoiets niet meegeemaakt? Een spreker die een constante brij van informatie de zaal inslingerde. Je haakte dan uiteindelijk af, omdat je uit het verhaal niet op kon maken wat nu wel en wat nu niet belangrijk was om te onthouden.

Een goede spreker spreekt niet alleen goed, hij bereidt ook goed voor. Hij is iemand die, als hij zijn vooronderzoek gedaan heeft, ruime aandacht besteedt aan de indeling en opbouw van de toespraak. Een goede spreker neemt zijn publiek als het ware aan de hand mee door het verhaal. Naar een goede spreker wordt graag geluisterd, want zijn verhaal is goed te volgen. Een eenvoudig patroon voor een korte speech is:

- Formuleer een *stelling*.
- Laat deze stelling volgen door een *ondersteuning* en *toelichting*.
- Sluit af met een *herhaling* van de stelling in andere woorden.

Een voorbeeld:

- 1 *Stelling*: 'Door het instellen van een verhaalplicht voor gemeenten op ex-partners van bijstandstrekkers, loopt de geestelijke gezondheid van gescheiden mensen ernstig gevaar.'
- 2 *Verduidelijking* en *toelichting*: 'Ik zal u nu een aantal voorbeelden geven waaruit dit blijkt ... De volgende cijfers van de Nederlandse Vereniging voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg spreken voor zich ...'

- 3 *Herhaling*: 'In de nieuwe Bijstandswet is op geen enkele wijze rekening gehouden met door de rechter bekrachtigde afspraken tussen ex-partners. Hierdoor zullen veel oude wonden openge-reten worden.'

Ondersteuning en toelichting zijn nodig als antwoord op denk-beeldige vragen van de toehoorders, als:

- Wat zei u daar precies?
- Wat verstaat u onder ... ?
- Kunt u dat met harde feiten aantonen?
- Is dat alleen úw mening, of denken andere deskundigen daar ook zo over?

Iedere toespraak bestaat uit:

- 1 *Inleiding*:
 - aandacht trekken voor het onderwerp
 - duidelijke inhoudsopgave van de toespraak
- 2 *Kern of romp*:
 - informatie
 - argumentatie
- 3 *Slot*:
 - samenvatting
 - conclusie(s)

De inleiding

Maak je ook wel eens mee dat de spreker, voordat je het in de gaten had, al middenin zijn verhaal zat? Of dat de spreker begon, terwijl hij nog niet de volle aandacht van het publiek had en het geroezemoes in de zaal maar bleef doorgaan? Wij raden je aan om altijd, op de een of andere manier, de aandacht van je publiek te trekken. Het is nodig dat het publiek weet dat je gaat beginnen. De aandacht van het publiek moet op het onderwerp gericht worden.

Denk maar aan het beeld van de dirigent. Door zijn armen te heffen, maakt hij duidelijk te willen beginnen. Het geroezemoes verstomt direct en ieders aandacht gaat naar het podium. Ook jij kunt de aandacht van het publiek dirigeren, door gebruik te maken van een goede aandachtstrekker die aansluit bij het doel

van je toespraak, of bij je publiek. Neem niet 'zomaar iets'. Je kent ongetwijfeld voorbeelden van manieren om de aandacht te trekken. Wij geven enkele suggesties:

- Vertel waarom je dit onderwerp behandelt, bijvoorbeeld omdat de toehoorders dit gevraagd hebben, of omdat er problemen waren doordat instructies niet bekend bleken te zijn bij de medewerkers.
- Begin met een citaat, bijvoorbeeld: 'Moedermelk moet je ze geven, geen kostbare siropen uit de apotheek!' (Luther)
- Vertel een spannend verhaal, bijvoorbeeld: een gefingeerd verslag van de sfeer in de Apollo-capsule in de laatste minuut voor de lancering (als je over de zin en onzin van ruimtevaart wilt spreken).
- Vertel een anekdote, bijvoorbeeld: 'de anekdote om de arbeidsmoraal te ondergraven' van Heinrich Böll, als je over de aanpak van werkloosheid zult spreken.
- Maak een schokkende opmerking, bijvoorbeeld: 'Dames en heren, enkelen van ons zullen over tien jaar niet meer in leven zijn!', als je toespraak de titel heeft: 'Pluk de Dag'.
- Noem een actualiteit uit de krant of het televisiejournaal die met het onderwerp te maken heeft.
- Begin met een actie, bijvoorbeeld: opkomen met een steekwagen vol rapporten, bij een toespraak over de steeds veranderende regelgeving van de overheid over ...

Ga ook vooraf na of je aangekondigd wordt. Is dat niet zo, stel jezelf dan voor, zodra je de aandacht hebt. Vervolgens vertel je in de verdere inleiding wat het onderwerp, het doel en de opbouw van je verhaal zijn. Je kunt dit vergelijken met de inhoudsopgave van een boek, en die kan heel kort zijn. Hieronder geven we nog enkele suggesties voor de inleiding:

- Geef kort aan waarom je denkt dat het onderwerp voor de mensen in de zaal en voor jezelf interessant is.
- Geef alvast aan wat het publiek kan doen met de informatie die je ze nu gaat geven.
- Leg uit wat het doel is van de bijeenkomst.

- Vertel een persoonlijke ervaring of leg een praktijkgeval voor. Maar doe dit vooral heel kort.
- Toon een voorwerp.
- Gebruik liever geen clichés als: 'Ik vind het een eer hier te mogen staan ...', 'Fijn dat u allen in zo grote getale hier naar toe bent gekomen ...' of: 'Men heeft mij gevraagd ...'
- En houd het kort: ongeveer tien tot vijftien procent van je totale presentatie in tijd gemeten.

Vergeet niet om de inleiding af te sluiten met aan te geven of, en wanneer er gelegenheid is om vragen te stellen. Dit wordt vaak vergeten. Het voordeel van zo'n afsluiting is dat je het publiek min of meer geruststelt (men weet of er vragen gesteld mogen worden, en wanneer). Bovendien heb je zo een mooie overgang van de inleiding naar de romp van je toespraak.

De vraag die ogenblikkelijk rijst is: wanneer moet je vragen laten stellen? Ons advies is: laat dat helemaal afhangen van je persoonlijke voorkeur.

Een spreker die ervaren heeft dat hij beter uit de verf komt als hij af en toe een dialoog met iemand uit het publiek aangaat, doet er verstandig aan te zeggen dat men hem gerust tijdens de toespraak mag onderbreken voor een vraag. Ook de spreker wiens spanningsniveau aanmerkelijk terugloopt tijdens het beantwoorden van vragen, zal ze bij voorkeur tijdens zijn toespraak laten stellen. Iemand die weet dat hij helemaal van zijn *à propos* raakt als hij tijdens zijn toespraak wordt onderbroken, kan beter aangeven eventuele vragen aan het einde van zijn verhaal te stellen. En de spreker die de neiging heeft uitvoerig op de gestelde vragen in te gaan, zal daardoor vaak de toegestane tijd overschrijden. Hij kan zichzelf en het publiek hier tegen beschermen door vragen naar het einde te dirigeren. Waar je ook voor kiest, houd er in ieder geval rekening mee dat het beantwoorden van vragen tijd kost.

Je zult in sommige gevallen je toespraak niet af kunnen maken als je op alle gestelde vragen ingaat. Sta daar in elk geval even bij stil en bepaal wat op dit moment belangrijk is. Je kunt:

- verdere vragen verplaatsen naar een ander tijdstip of andere plaats;
- ervoor kiezen alleen nog maar vragen te beantwoorden, en de toespraak niet af te maken.

Als je ervoor kiest de eventuele vragen aan het eind van de presentatie te beantwoorden, laat het publiek dan duidelijk weten wanneer dat moment van vragenstellen is aangebroken. Vaak gebeurt dit na het afsluiten van de inhoudelijke presentatie: ‘Zijn er nog vragen?’ of nog netter: ‘Als er vragen zijn, wil ik ze met alle plezier voor u beantwoorden.’ Laat vervolgens een stilte vallen om het publiek de tijd te geven de vraag te stellen, of om het publiek na te laten denken over een vraag. Er zijn toehoorders die het behoorlijk spannend vinden een vraag te stellen. Zij moeten eerst een drempel over. Een uitnodigende houding kan bijdragen aan verlaging van die drempel. Pas als je zeker weet dat er geen vragen meer zijn, kun je officieel de presentatie afronden en het publiek bedanken.

OPDRACHT

- Ga eens na hoe de inleidingen van je toespraken er tot nu toe uitzagen.
 - Maakte je gebruik van een aandachtstrekker?
 - Hoe lang waren de inleidingen?
 - Liet je vooraf duidelijk weten of er vragen gesteld mochten worden?
- Bepaal hoe de inleiding van je eerstvolgende toespraak eruit zal zien en probeer het uit. Heb je een goede vorm gevonden, maak dan een plan om dit verder uit te werken.

De kern of romp

Je hebt de korte inleiding afgesloten en komt nu toe aan de eigenlijke informatie en aan de argumentatie. (Dit deel beslaat ongeveer 75 procent van je totale presentatietijd.) Deel de kern van het verhaal op in duidelijk herkenbare onderdelen en met een consequen-