

Marc Mombaerts

Presenteren is
vertellen met beelden

Zie
je wat
ik
bedoel

Presenteren is antwoorden geven op de vragen van je publiek. De inhoud van je presentatie goed beheersen is vanzelfsprekend, maar die inhoud ook afstemmen op het publiek zou even evident moeten zijn. Helaas schort het daar vaak aan, gewoon omdat altijd opnieuw standaardpresentaties uit de lade gehaald worden. Dat is geen goed plan. Integendeel, pas je presentatie telkens aan je doelgroep aan. Een raad van bestuur overtuig je anders dan een CEO, een CFO heeft andere argumenten nodig dan een operationeel manager. Daarbij moet je er minstens voor zorgen dat je boodschap begrepen wordt, onthouden wordt en geloofwaardig is.

Inleiding

Begrijpen + onthouden + geloven

Belofte en focus

Van focus naar kernboodschap

Waarom is luisteren zo moeilijk?

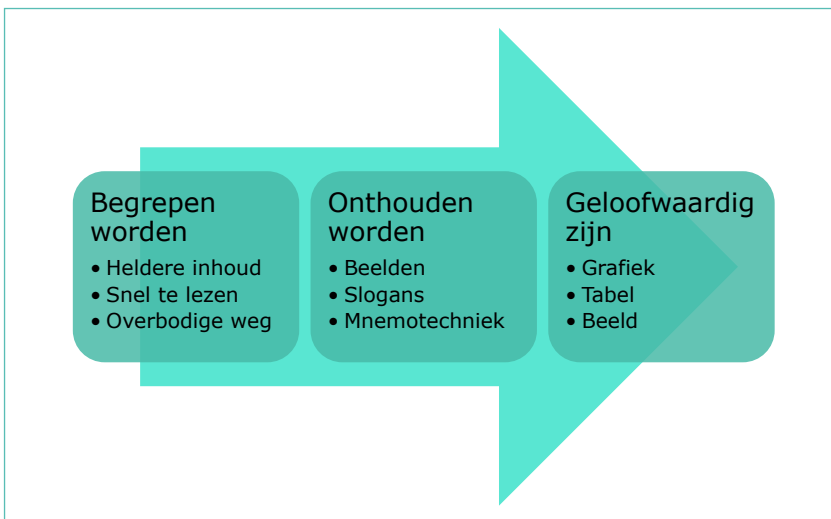
7 – 38 – 55

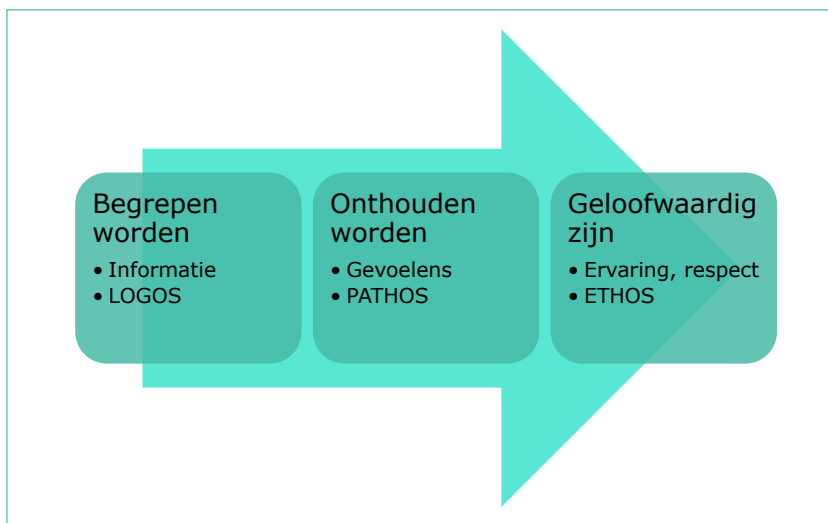
Enthousiasme en passie

Begrijpen + onthouden + geloven

Er zijn heel wat definities en modellen die toelichten wat communicatie is. Hier beperk ik me graag tot een heel pragmatische aanpak, want presenteren doe je in de praktijk. Om een goede presentatie te geven, moet je ervoor zorgen dat je publiek je begrijpt, dat het onthoudt wat je zegt en dat de inhoud geloofwaardig is.

Begrepen worden is echt wel de basis. Als je publiek niet begrijpt wat je vertelt, is er geen sprake van communicatie. Dat begrijpen heeft te maken met taal én met inhoud. De taal kan te moeilijk zijn voor je doelgroep, te veel vakjargon bevatten, niet aanspreken qua stijl. De inhoud kan te abstract zijn, niet aangepast aan de voorkennis of niet inspelen op de behoefte van je publiek.





Onthouden worden is even belangrijk. Je toehoorders kunnen dan wel begrijpen wat je vertelt, maar als ze de boodschap niet onthouden, zal er nadien ook niets mee gebeuren. Een heldere structuur, mnemotechnische trucs, beelden, herhalingen, zijn middelen om ervoor te zorgen dat het publiek zich achteraf je verhaal nog goed herinnert.

Tot slot moet je er ook over waken dat je geloofwaardig bent. Wat baat het dat je luisteraars je begrijpen en de boodschap onthouden, als ze niet overtuigd zijn dat wat je vertelt waar is. Eenvoudige taal, een transparante inhoud, tabellen, beelden en verwijzen naar bronnen met autoriteit, kunnen de geloofwaardigheid een duwtje geven. Het belang hiervan is niet te onderschatten, want vaak ziet het publiek de spreker als iemand die vooral zijn eigen waarheid komt vertellen en wat zijn eigen belang dient in de verf zal zetten.

Ik zie nogal wat gelijkenissen met wat Aristoteles schreef in zijn *Retorica*, namelijk dat er drie manieren zijn om met retoriek te overtuigen: *logos*, *pathos* en *ethos*. Logos gaat over argumentatie (het bevordert het begrijpen), pathos gaat over emotie (het bevordert het onthouden) en ethos gaat over respect en eerlijkheid (het bevordert de geloofwaardigheid).

Focus

Waar moet je op letten?

Belofte

Wat heb jij eraan?

Belofte en focus

Bij het begin van een presentatie is het interessant om aan je publiek een belofte en een focus mee te geven. Beide elementen nemen alle weerstand weg en activeren de aandacht en de bereidheid om te blijven luisteren.

Jeroen Meus, mijn favoriete tv-kok, is daar een meester in. Hij kent de kneepjes van de didactiek! Vaak start hij met een belofte, bijvoorbeeld dat het een makkelijke bereiding is. Of dat je ermee zult scoren, of dat het iets is dat je op voorhand kunt maken, zodat je bij het aperitief bij je vrienden kunt zijn en niet in de keuken hoeft te staan. Zulke beloftes spreken aan, omdat ze goed inspelen op wat de amateurkok graag wil. We leren daar vooral uit dat de belofte aangepast moet zijn aan de nood van het publiek.

Naast een belofte geeft Jeroen vaak een focus mee. Wanneer hij een sabayon gaat kloppen, denkt iedereen al dat het te moeilijk gaat worden. Maar net op dat moment zegt hij: eigenlijk is dat niet moeilijk, je moet gewoon ‘in een acht kloppen’, of als dat niet gaat, met je pannetje draaien terwijl je klopt. Zijn

programma is doorspekt met kleine tips en trucs die ogenschijnlijk moeilijke bereidingen toch makkelijk en haalbaar maken.

Het resultaat spreekt voor zich: de eventuele weerstand is weggenomen, de kijker voelt zich aangesproken door de belofte en is ervan overtuigd dat het hem wel zal lukken om het gerecht zelf te bereiden.

Van focus naar kernboodschap

De focus kan een detail zijn, maar leidt naar de kernboodschap. Stel je altijd de vraag: wat wil ik dat mijn publiek écht onthoudt? En besef dat je je moet beperken tot één of enkele hoofdpunten. Regisseer je eigen presentatie op een manier waarop je die boodschap begrijpbaar en onthoudbaar voorstelt. Vertrek dus van die hoofdboodschap om je presentatie op te bouwen.

Zelf stel ik me dan de vraag: stel dat er iemand buitenstaat die te laat was en niet meer binnen kon. Wat vertellen de mensen uit mijn publiek hem als hij vraagt waarover de presentatie ging? Dat antwoord moet je sturen door structuur, herhalingen, beelden en vooral een duidelijke en korte conclusie. Het is een goede oefening om dat zelf eens te doen: wat zou jij vertellen als je die laatkomer te woord moet staan? Eén minuut, meer krijg je niet. Daar ligt het uitgangspunt en de focus van je presentatie.

Waarom is luisteren zo moeilijk?

Het is een boutade en rekenkundig houdt het geen steek, maar men zegt wel eens: je publiek hoort maar de helft van wat je zegt, laat daarvan maar de helft binnendringen en zal daarvan slechts de helft onthouden.

Daar zijn nogal wat oorzaken voor, maar twee ervan zijn moeilijk te omzeilen: het referentiekader en de spreeknelheid.

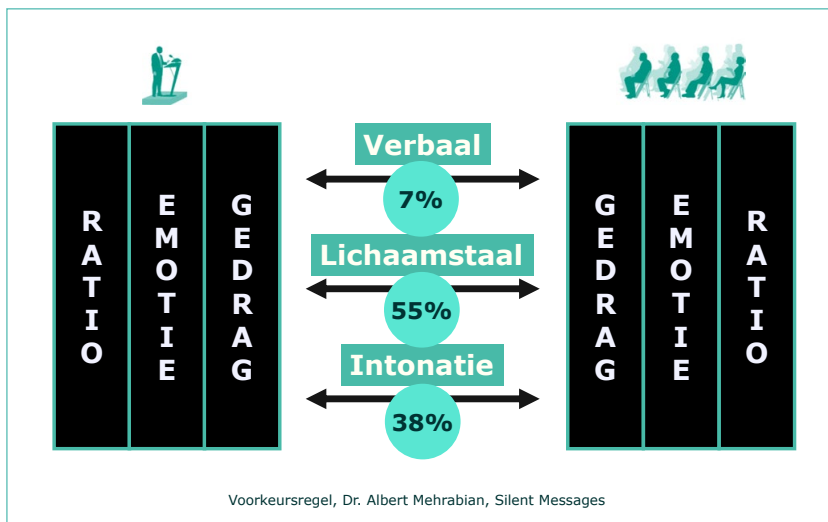
Iedereen in het publiek heeft een eigen referentiekader en helaas heb je daar als spreker geen zicht op. Zo wil je bijvoorbeeld een aangenaam beeld oproepen en je vertelt: 'Stel je voor dat je vorig weekend aan zee was en een fijne wandeling maakte.' Dat kan voor jou misschien een leuke ervaring oproepen, maar er zijn ongetwijfeld mensen die niet van de zee houden, of van wandelen, of die net vorig weekend aan zee een ongeluk gehad hebben. Je goedbedoelde voorbeeld mist dus zijn doel.

Ook onze spreesnelheid is oorzaak van een verstoorde communicatie. Alweer niet helemaal rekenkundig juist, maar wij praten aan ongeveer de helft van de snelheid waarmee we denken. Niets bijzonders zul je denken, maar dat wil wel zeggen dat je publiek tijd over heeft. Per seconde heeft het een halve seconde nodig om naar jou te luisteren (want je spreekt trager dan de denksnelheid) en de andere halve seconde kan je publiek aan wat anders denken. Zelf doe je dat ook: terwijl je praat kun je simultaan denken aan iets anders, bijvoorbeeld dat je niet mag vergeten om straks nog naar de bakker te gaan. De gedachten van je publiek kunnen ook afdwalen. Op zich niet erg, tot iemand plots aan iets denkt dat wel héél leuk is en daardoor stopt met naar jou te luisteren. Je kunt dat die persoon niet kwalijk nemen, maar weet dat het soms goed is om mensen terug in je presentatie te trekken. Dat kan door beweging op het scherm (powerpointovergangen), door eens van vertelstijl te veranderen (anekdote, quizvraagje, humor), of door een stilte in te bouwen of net te versnellen. Even goed kun je eens wat stiller of wat luider gaan praten, een beetje bewegen ...

7 – 38 – 55

Dit hoofdstuktiteltje zou de perfecte tekst voor een powerpointdia kunnen zijn: kort, makkelijk te memoriseren en, allerbelangrijkst, een aandachtstrekker en teaser. Waarover gaat dit?

De 7-38-55%-regel werd bedacht door Albert Mehrabian, professor psychologie aan de University of California, Los Angeles. Hij verwierf onder meer bekendheid door zijn publicaties over de relatie tussen verbale en non-verbale communicatie.



Mehrabian stelt dat onze communicatie uit drie elementen bestaat: woorden (verbaal), intonatie (vocaal) en lichaamstaal (visueel). Het zijn volgens hem net de intonatie en de lichaamstaal, dus de non-verbale aspecten, die ervoor zorgen dat we blijven luisteren naar anderen. Uit zijn onderzoek blijken woorden voor slechts 7%, intonatie voor 38% en lichaamstaal voor 55% bij te dragen tot de zin om te blijven luisteren naar iemand.

Deze bevindingen worden vaak fout geïnterpreteerd, als zouden de non-verbale elementen verantwoordelijk zijn voor 93% van de inhoudsoverdracht. Dat is uiteraard niet het geval, het gaat veeleer over de bereidwilligheid van het publiek om te blijven luisteren. Het publiek haakt af als de spreker monotoon en stijfjes zijn verhaal brengt.

Mehrabian gaat nog verder en stelt dat de non-verbale aspecten ook verantwoordelijk zijn voor het vertrouwen in en de geloofwaardigheid die we toekennen aan de spreker. De drie elementen (verbaal-vocaal-visueel) moeten congruent zijn, moeten met andere woorden hetzelfde uitstralen. Bij incongruentie geloven de mensen eerder de non-verbale elementen dan de verbale. Denk aan een interview op televisie waarbij een journalist kritische vragen stelt aan een politicus. De politicus zegt dat hij niet op de

hoogte was, maar wordt rood, begint te zweten, vermijdt oogcontact, zijn adamsappel begint te bewegen en hij stottert wat. De kijker zal concluderen dat de politicus liegt, precies omdat de kijker de non-verbale aspecten van de boodschap meer vertrouwt. Liegen met woorden is makkelijk, maar de lichaamstaal verraadt je. Om geloofwaardig te zijn moeten het verbale, het vocale en het visuele dus congruent zijn.

Er is wel wat kritiek op het onderzoek van Mehrabian gekomen, maar latere onderzoeken wijzen met wat meer nuance wel op hetzelfde. Laten we dus de procenten vergeten, maar het besluit goed onthouden: zorg voor voldoende non-verbale prikkels om je publiek vast te houden zodat het blijft luisteren.

Enthousiasme en passie

Ik spreek wel eens studenten die bekennen dat ze niet graag presenteren. In een communicatierichting zou je het tegendeel verwachten. Maar eerdere frustraties bij het geven van spreekbeurten laten soms sporen na.

Ik vraag dan heel eenvoudig: geef het een kans. Draai het knopje van je *mindset* van *off* naar *on*. Vind de nodige passie om over je onderwerp te vertellen, enthousiasmeer jezelf. Want als je er al van uitgaat dat het niet gaat lukken, dan zál het ook niet lukken.

Vergelijk het met topsport: de atleet moet er ook psychologisch klaar voor zijn, moet gefocust zijn op zijn prestatie, vertrouwen hebben in zijn voorbereiding en er met volle goesting voor gaan.

Het is een simpele truc, hoor: passie. Praat vanuit je passie en je komt goed over. Laat zien dat je het leuk vindt, straal dat uit en geef het door (93% van je overtuigingskracht is non-verbaal!). Vergeet niet: elk gedrag is communicatie. Alles wat je doet en laat heeft invloed op de mening die je publiek zich zal vormen.

Presenteren is vertellen met beelden.

Een gek uitgangspunt, denk je? En toch, om je publiek te boeien en te overtuigen moet je verhalen vertellen. Geen loze verhaaltjes natuurlijk, wel verhalen waarmee je je boodschap in een herkenbare situatie plaatst. In het dagelijkse leven doen we niet anders. Vertel dus zoals je tegen je vrienden praat: kijk het publiek in de ogen, maak gebaren en spreek met passie. Besef dat beelden daarbij een veel grotere hulp zijn dan powerpointbullets. Trouwens, als je thuis iets vertelt, gebruik je geen powerpointpresentatie, toch?

Non-verbaal

Gebaren maken

Uit je enthousiasme

Gebruik je handen

Blijven staan of rondlopen?

Oogcontact

Gebaren maken

Niets zo saai als een spreker die de hele tijd stijfjes op het podium staat. Of erger nog, een spreker die achter zijn computerscherm gaat zitten en (wellicht) zijn tekst voorleest. Sta dus liefst recht en maak gebaren, verkoop je boodschap met lijf en leden.

Gebaren kun je maken om zaken te onderstrepen of om iets letterlijk aan te tonen (grootte, aantal ...). Gebaren hoeven niet precies juist te zijn. Met eenzelfde weids gebaar kun je aangeven dat je een grote dan wel een kleine tuin hebt. De verbeelding van het publiek doet de rest wel.

Die gebaren maak je best voldoende groot, je moet immers de afstand naar je publiek overbruggen. Heel anders dus dan wanneer je in een een-op-eengesprek of in een klein groepje met iemand praat. Grote gebaren zouden daar storen, omdat ze van veel te dichtbij komen. Maar als je voor een grotere groep staat te presenteren, moet je je gebaren zeker uitvergroten. Ik zie vaak studenten die hun bovenarmen niet laten loskomen van hun lichaam. Dan blijven de meeste gebaren wel erg klein.

Houd gebaren ook lang genoeg aan, anders lijkt je wel een gymoefening te doen. Als je vertelt dat je de Eiffeltoren bezocht hebt en dat je boven een schitterend zicht had, strek je armen dan gerust helemaal uit en laat ze even in de lucht hangen terwijl je vertelt dat je heel Parijs kon zien, van de Sacré-Coeur tot La Défense.

Vermijd stereotiepe bewegingen (te frequent herhaalde bewegingen) of overdrijvingen, want dat gaat sterk opvallen. Het publiek kijkt dan meer naar je 'rare' bewegingen dan dat het je uiteenzetting volgt. We hebben allemaal weleens een streepje geturfd elke keer dat onze leraar wiskunde zijn stereotiep gebaartje maakte, toch?

Toegegeven, het is even wennen, maar die gebaren maken je presentatie visueel aantrekkelijk. In veel gevallen vind ik ze belangrijker dan de powerpointpresentatie.

Uit je enthousiasme

Je hebt het zelf al wel meegemaakt: sommige sprekers zeggen twee zinnen en door hun uitstraling ben je geneigd te luisteren, ook al vond je het onderwerp vooraf niet zo interessant. Voor een groot deel heeft dit te maken met het enthousiasme van de spreker voor zijn eigen onderwerp. Een spreker die door zowel zijn houding als zijn doffe stem laat blijken dat hij zijn presentatie zelf maar saai vindt, zal zeker niet mogen rekenen op een enthousiast publiek.

Glimlach naar je publiek bij aanvang, bekijk je luisteraars met een welwillende blik. Het is bewezen dat een glimlach de stem aantrekkelijker maakt. Het blijkt zelfs dat als je glimlacht tijdens een telefoongesprek, de andere partij dat ook kan horen. Daarom wordt dit trouwens op veel telefoontrainingen als tip meegegeven.

Een goede spreker straalt dus motivatie en enthousiasme uit en dat wordt hoofdzakelijk via de non-verbale communicatie zichtbaar. Kom zelfverzekerd naar voren als men je ingeleid heeft. Rangschik kalm je benodigdheden, ontspan de schouders voor je begint te spreken.

Zorg voor wat variatie in je houding tijdens de presentatie, dat leidt tot dynamiek. Je kunt je bijvoorbeeld eens naar het publiek toe begeven of iets tonen aan het publiek. Sta goed recht, dus niet voorovergebogen of met je handen op de tafel, want dat getuigt van onverschilligheid ten opzichte van je publiek. Of houd het spreekgestoelte niet krampachtig vast, je maakt dan een zeer onzekere indruk. Sta ook niet kaarsrecht met het hoofd achterover en de handen op de heupen, want dit komt dominant en arrogant over.

Sta niet met de handen in de zakken: vooral mannen hebben de neiging dit te doen. Het is te informeel en het leidt soms tot een storend gerammel met wat er in je broekzak zit.

Pruts niet aan je bril of speel niet met je juwelen. Je haar blijft waar het is, je hoeft niet elke tien seconden te controleren of het goed zit. Sta met de benen wat uit elkaar en de handen los naast het lichaam. Ga niet wiegen terwijl je presenteert.

Gebruik je handen

Het is moeilijk om te zeggen hoe een spreker zijn handen moet houden, sommige mensen zijn immers expressiever met hun handen dan andere. Een zeer levendige spreker zal meer met zijn handen gesticuleren dan een bedaardere collega. Maar één ding is zeker: gebruik je handen om gebaren te maken. Een juist gekozen beweging accentueert wat je zegt. Je legt klemtonen en geeft op een dynamische manier aan wat je zelf belangrijk vindt in je presentatie. Of je structureert door 'een-twee-drie' te tonen met je vingers.

En als je de handen even niet gebruikt, laat ze dan losjes naast je lichaam hangen. Vermijd een gesloten houding waarbij je bijvoorbeeld constant je 'handen wast' of ze in bidhouding voor je buik houdt. Daarenboven zijn gekruiste armen een teken van onzekerheid of lijk je je zo af te schermen van je publiek. Ik houd dus graag een warm pleidooi voor een open houding. Toegegeven, daar moet je wat op oefenen, want een gesloten houding voelt comfortabeler aan.

Laat vooral altijd je handen zien, houd ze dus niet op je rug, in je zakken of achter het spreekgestoelte. Ik las ooit de resultaten van een onderzoek over de invloed van de handen laten zien bij verkopers van tweedehandswagens. Geef toe, iedereen is wel wat argwanend bij het kopen van een tweedehandswagen. Uit het onderzoek bleek dat potentiële kopers meer vertrouwen hadden in verkopers die hun handen lieten zien dan in verkopers die hun handen wegstaken in hun broekzakken of achter hun rug. Of het onderzoek wetenschappelijk goed onderbouwd was, herinner ik me niet meer. Maar de conclusie lijkt me voor de hand liggend: je handen laten zien geeft vertrouwen.

Ik lees in sommige boeken over presenteren dat je best een balpen of iets anders vasthoudt. Maar daar ben ik geen voorstander van, want je mist de kans om je handen te gebruiken als non-verbaal element. Daarenboven kan er te veel fout gaan. De balpen kan vallen, je kunt onbewust beginnen klikken ... Laat dus liefst je handen vrij, zodat je vlot gebaren kunt maken.

Blijven staan of rondlopen?

Het antwoord is eenvoudig: vooral jezelf zijn. Heb je de neiging om stil te staan, doe dat dan. En omgekeerd, als je graag wat beweegt, dan kan dat ook. Maar zorg dan voor twee zaken: het publiek moet je blijven zien en loop niet te veel van links naar rechts.

Het publiek moet je blijven zien. Dat betekent dat het geen goed idee is om tussen je publiek te lopen. Wie op de voorste rijen zit, ziet je dan niet meer, waardoor je non-verbale communicatie aan impact verliest. Maar neem dit niet te letterlijk, af en toe kan het wel natuurlijk.

IJsberen, te veel van links naar rechts lopen, zorgt er dan weer voor dat je publiek je de hele tijd met de ogen moet volgen, een beetje zoals het publiek met een zitplaats aan de zijkant van het veld tijdens een tennismatch. Het is daarom beter om het heen en weer lopen te beperken tot een afstand van een tweetal meter. Een andere oplossing is om te bewegen in een as loodrecht op het publiek.

De meest rustgevende en tegelijk minst opvallende houding is met je twee benen gestrekt en lichtjes gespreid te staan. Verdeel je gewicht over beide benen. Vermijd wel het snel wisselen van steunbeen, want dat geeft een onrustige indruk en zal het publiek irriteren.

Oogcontact

Stel, op een receptie kom je iemand tegen die je nog kent van vroeger en terwijl je handen schudt, kijkt die persoon al langs je heen. Je publiek kan met hetzelfde gevoel zitten wanneer je te weinig oogcontact maakt.

Kijk dus naar je publiek, meer nog, kijk in de ogen. Iedere toehoorder zou het gevoel moeten hebben dat je je tot hem persoonlijk richt. Je moet daarom met je blik van individu naar individu gaan, verspreid over het hele publiek, dus niet alleen de eerste rijen. Je doet dat niet in een vaste volgorde, maar kriskras door elkaar.

En je doet dit niet schichtig en snel, maar neemt de tijd om naar iemand te kijken terwijl je praat. Zo vindt iedereen dat hij persoonlijk aangesproken wordt. Ik ben het dus helemaal niet eens met wat je in sommige boeken leest, namelijk dat je best net boven je publiek kijkt. Neen dus, kijk de mensen in de ogen.

Let wel, goed afwisselen is de boodschap. Het is verleidelijk om altijd naar dezelfde persoon te kijken, meestal de jaknikker in het publiek. Dat is comfortabel, want zo een jaknikker geeft een goed gevoel. Opletten dus dat je voldoende afwisselt en iedereen eens aankijkt. Bij een klein publiek kun je zo iedereen om de beurt eens benaderen, bij een groot publiek kan dat veel moeilijker. Dan deel je de zaal in vier of zes segmenten in en kijk je afwisselend naar die segmenten.

Wat je niet mag doen, is te vaak naar je laptopscherm kijken. En helemaal uit den boze is kijken naar het grote projectiescherm achter je. Dan sta je immers met je rug naar het publiek en heb je geen visueel contact meer. Daar moet ik tijdens mijn lessen hard op hameren, maar ik geef niet op!



Non-verbaal (met lijf en leden)

Rechte houding

Open houding

Handen losjes naast het lichaam

Ondersteunende gebaren maken

Voldoende groot (stretchen!)

Lang genoeg aanhouden (geen gymoefeningen)

Oogcontact met het publiek

Niet te veel naar het projectiescherm kijken

Niet te vaak naar de nota's kijken, zeker niet aflezen

Afwisselen naar wie je in het publiek kijkt, niemand fixeren

Subtekst: mimiek congruent met de boodschap

Laat passie en enthousiasme zien

Liever geen kleine kaartjes als 'spiekbriefje'

Wel een blad op tafel, tekst groot geprint

Uitgeverij Academia Press
Ampla House
Coupure Rechts 88
9000 Gent
België

www.academiapress.be

Uitgeverij Academia Press maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

ISBN 978 94 014 5848 1
D/2019/45/45
NUR 810

Marc Mombaerts
Zie je wat ik bedoel. Presenteren is vertellen met beelden
Gent, Academia Press, 2019, 144 p.

Eerste druk, 2019

Vormgeving cover en binnenwerk: LetterLust | Stefaan Verboven

© Marc Mombaerts & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag
worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel
van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

De auteur en de uitgever hebben geprobeerd alle
rechthebbenden op illustraties en figuren te contacteren.
Personen die zich alsnog in hun rechten voelen geschaad,
kunnen contact opnemen met de uitgever.