

BOEIEN!

Dé handleiding voor
succesvolle presentaties



ir Reinoud van Rooij

BOEIEN!

Dé handleiding voor succesvolle presentaties

Reinoud van Rooij

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Reinoud van Rooij Trainingen
Haarlemmertrekvaart 209
2341 NR Oegstgeest
www.reinoudvanrooij.nl

Uitgeverij: RvR
1e druk, april 2012

Omslagontwerp: Marco van Buren
Ontwerp binnenwerk: Marco van Buren
Editing: Dominique Prins
Druk- en bindwerk: Duineveld Sassenheim

ISBN 978-90-818039-1-5
NUR 810

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij de uitgever Reinoud van Rooij Trainingen.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the publisher's prior consent.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, Reinoud van Rooij Trainingen neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

Verantwoording

Presenteren is fascinerend. Je wilt laten zien wat je kunt en weet, maar je bent ook bang dat anderen je onkundig, incapabel, idioot of nog erger... slaapverwekkend vinden. De beste manier om een presentatie te houden, is zoveel mogelijk 'jezelf zijn'. Maar het laatste waar je zin in hebt, is jezelf zijn voor honderd man publiek. Hoe doe je dat in vredesnaam?

Gebiologeerd door deze tegenstelling heb ik zelf door schade en schande geleerd om voor grote groepen te presenteren. Uit eigen ervaring kan ik je zeggen dat het heerlijk is als het lukt. Ik heb veel presentaties gegeven waarbij het publiek geboeid zat te luisteren, vragen stelde en na afloop naar me toe kwam en meer wilde weten. Ik heb ook presentaties gegeven waarbij het publiek met de armen over elkaar mij wantrouwend aan bleef kijken en er geen vragen waren...

Door heel veel te doen en nauwkeurig honderden presentaties te analyseren, ben ik er stap voor stap achter gekomen wat een presentatie boeiend maakt. Ik ben daar trainingen in gaan geven en de perfectionist in mij heeft ervoor gezorgd dat elke training beter werd. Feedback, verbeter, feedback, verbeter. Toen ik in 2010 op wereldreis was en mezelf na drie maanden de vraag stelde: 'goh wat zal ik eens gaan doen?', kwam de wens boven om een boek over presenteren te schrijven. Nu haat ik schrijven en kan ik mij verbaal een stuk beter uitdrukken dan schriftelijk (ik had op mijn VWO eindexamen een 10 voor mijn mondeling examen Nederlands en een 3,5 voor het schriftelijke deel). Er hing dus nogal wat beladenheid rond het schrijven.

Tot mijn grote verbazing had ik er lol in. Bijna elke dag schreef ik wel één à twee uur onder de strikte voorwaarde dat ik er zin in had. Na mijn reis had ik het boek af, dacht ik. Totdat mijn beste vriend David zijn commentaar gaf en ik me er bewust van werd dat ik een leuk begin had gemaakt. Uiteindelijk werd het toch gewoon weer een bevalling. Maar ja, dan heb je ook wat.

Blij ben ik, dat ik de kennis die ik jaren in mijn hoofd meedroeg op papier heb weten te krijgen. Echt blij word ik van het idee dat anderen hiermee

aan de slag kunnen en dat ik met dit boek een veel groter publiek kan bereiken dan via mijn trainingen en workshops.

Als laatste wil ik vriend David van Zelm van Eldik en vriend Pieter van den Berg, stiefvader Peter Pauwels, zwager Philip Bueters en vriendincollega Karin de Galan bedanken voor de tijd die ze hebben willen besteden aan het lezen en van commentaar voorzien van dit boek. Dominique Prins ben ik enorm dankbaar voor de begin-, tussen- en eindredactie en haar positieve manier van feedback geven.

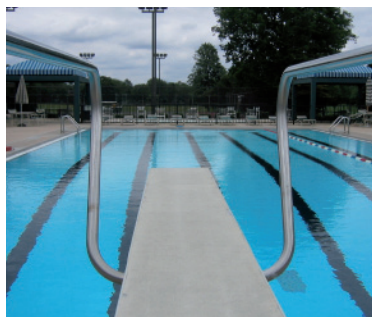
Ik wens jou veel leesplezier toe en hoop vooral dat je meer plezier gaat krijgen in presenteren.

Inhoud

	Verantwoording	5
1	Inleiding: wat leer je hier?	11
	Deel I De basisvaardigheden	15
2	Laat jezelf zien	17
3	Maak contact	23
	3.1 Kijk mensen aan	24
	3.2 Ga in op non-verbale signalen	25
	3.3 Stel en beantwoord vragen	27
4	Beantwoord vragen	29
5	Stel vragen	33
6	Maak een spannende opbouw	37
	6.1 Onderzoek je doelgroep	37
	6.2 Een korte inleiding	38
	6.3 Begin met een stelling of vraag	39
	6.4 Onderbouw de stelling	42
	6.5 Zorg voor een krachtig einde	49
	Deel II Fijnslijpen	53
7	Gebruik PowerPoint effectief	55
	7.1 Gebruik PowerPoint effectief	55
	7.2 Zaalopstelling en PowerPoint	57
8	Gebruik concrete en sprekende voorbeelden	59
	8.1 Gebruik concrete voorbeelden	59
	8.2 Vertel beeldend	61

9	Maak het dynamisch: varieer in opbouw en vorm	63
9.1	Maak de opbouw afwisselend	64
9.2	Gebruik verschillende presentatievormen	64
10	Maak het dynamisch: lichaam, mimiek en stem	67
11	Wat trek je aan?	73
12	Zenuwen en angst, zo ga je daar mee om	75
13	Moeilijke situaties	81
13.1	Defecte apparaten, laatkomers en lawaai	81
13.2	Pratende mensen	84
13.3	Vijanden	86
14	Presentaties voor (organisatie)veranderingen	89
15	Presentaties bij verkoopgesprekken	93
16	En nu?	95
	Literatuur	97

1 Inleiding: wat leer je hier?



'Ideeën die niet goed gepresenteerd worden, blijven ideeën.'

Reinoud van Rooij

Ideeën zijn niets zonder dat je anderen er voor weet te winnen. Het is zonde om mooie ideeën te hebben en het daar dan bij te laten. Presenteren is de essentiële stap tussen een idee in je hoofd en de realisatie ervan. Namelijk anderen warm maken voor jouw idee. In dit boek leer je stap voor stap hoe je je idee met behulp van een presentatie overtuigend overbrengt aan een publiek. Essentieel daarbij is dat je leert hoe je je presentatie boeiend maakt, want boeiende presentaties worden langer onthouden.

Zelf ben ik al mijn hele leven gefascineerd door presentaties. Wat zorgt ervoor dat bij de ene presentatie de tijd vliegt en je bij de andere al binnen vijf seconden weet dat het een lange zit gaat worden? Hoe komt het dat je van de ene presentatie nauwelijks iets onthoudt, terwijl je bij een andere presentatie zo enthousiast wordt, dat je anderen er over wilt vertellen? Zijn dat technieken die je kunt leren? Of is het een kwestie van: je hebt het of je hebt het niet?

Wat mij vaak opvalt, is dat een groot deel van de presentaties die ik in het bedrijfsleven heb gezien niet boeiend is. De reden die hier vaak voor wordt gegeven, is dat het om een 'zakelijke' presentatie gaat en het dus goed is om het verhaal 'zakelijk' te houden. Dat is wat mij betreft meteen de grootste

misvatting. Saaie zakelijke presentaties worden namelijk niet onthouden en kosten dus alleen maar onnodig geld. Doordat je je doel niet bereikt, maar ook door alle nutteloze voorbereidingstijd en de tijd van de toehoorders. Het is dus van groot belang ook een zakelijke presentatie boeiend te maken.

De laatste twee decennia heb ik vanuit verschillende functies meerdere keren per week presentaties gegeven. Daarnaast heb ik als improvisatie- en cabaret-acteur regelmatig op het toneel gestaan, waar ik veel verschillende technieken heb geleerd, met als centraal thema: hoe boei je je publiek? En: hoe houd je het geboeid? Bij al deze activiteiten ben ik op zoek gegaan naar antwoorden op de bovengenoemde vragen. Met de kennis en ervaring die ik daarmee heb opgedaan, heb ik de afgelopen zes jaren presentatietrainingen gegeven en uiteindelijk dit boek geschreven.

De eerste hoofdstukken gaan over 'jezelf laten zien' en contact maken met je publiek, omdat dit de belangrijkste vaardigheden zijn die je nodig hebt voor een boeiende presentatie. We hebben namelijk een neusje voor mensen die niet zichzelf zijn. We denken dan meteen bewust of onbewust 'hier klopt iets niet'. En direct daar achteraan 'dan zal wát hij zegt ook wel niet kloppen'. In het eerste hoofdstuk leer je wat je kunt doen om meer 'jezelf te zijn'.

Hoofdstuk drie gaat over de tweede essentiële voorwaarde voor een boeiende en geloofwaardige presentatie, namelijk 'contact' maken met je publiek. Zonder contact kun je geen informatie overdragen. Gelukkig kun je van alles doen om contact te maken met je publiek.

In de hoofdstukken daarna leer je het gesprek aan te gaan met de zaal door vragen te stellen en te beantwoorden. Deze interactie maakt de presentatie levendig en boeiend. Vervolgens komt een belangrijk hoofdstuk over de opbouw van je presentatie. Hierin leer je een opbouw die direct de aandacht van je publiek pakt en vasthoudt. De basis met de belangrijkste vaardigheden is dan gelegd.

Maar een goede presentatie kan altijd beter, door fijn te slijpen met vaardigheden als: goed gebruik van PowerPoint, dynamiek verhogen, omgaan met angst en moeilijke situaties. Als toegift leer je nog twee veel gebruikte presentatievormen: 'veranderen' en 'verkopen'.

Uit eigen ervaring kan ik je vertellen dat het zeer bevredigend is als het je lukt om dat wat in je hoofd zit op een begrijpelijke manier naar buiten te brengen. Je ideeën kunnen daarmee daadwerkelijk de wereld in en krijgen zo vorm. Dit boek helpt je dat stap voor stap te bereiken.

Deel I De basisvaardigheden

In deel I worden de basisvaardigheden van een boeiende presentatie behandeld. Dit zijn: jezelf laten zien, contact maken met je publiek, vragen stellen en beantwoorden en een spannende opbouw maken.

2 Laat jezelf zien



'Wie authentiek is en blijft, zal uiteindelijk altijd respect en vertrouwen wekken.'

Marinus Knoope, fysicus en schrijver

Ik zag laatst een presentatie waar iemand met wijd open ogen, verstijfde kaken, hoog opgetrokken schouders en met een hoog piepstemmetje zei: 'Ik vind het zo leuk dat ik hier deze presentatie mag geven'. Ik geloofde er niets van en bekeek meteen met argwaan de rest van de presentatie.

Wil je een boodschap goed over brengen, dan is het belangrijk dat de deelnemers jou als presentator vertrouwen en geloofwaardig vinden. Eén manier om dat te doen is 'jezelf' te laten zien. Concreet betekent 'jezelf laten zien' dat wat je zegt, wat je uitstraalt en wat je doet hetzelfde is. Als je bijvoorbeeld enthousiast bent over wat je aan het presenteren bent, moet dat ook blijken uit hoe je praat en beweegt. Toehoorders zijn dan niet meer bezig met wat ze van je vinden, maar gaan luisteren naar wat je te zeggen hebt.

Het probleem is echter dat veel mensen liever dood gaan, dan dat ze moeten spreken voor een groep. Dit blijkt ook uit onderzoek dat Bruskin (1973) hiernaar heeft gedaan. Op de vraag 'Wat is je grootste angst?' antwoordden mensen als eerste 'een toespraak houden' en pas daarna 'de dood'. Deze angst wordt voornamelijk veroorzaakt doordat we bang zijn om afgewezen te worden. En dat is een terechte angst, want dat kan ook gebeuren als je

een presentatie geeft. Misschien vindt het publiek je presentatie saai, heeft de zaal moeilijke vragen waarop je geen antwoord weet, vinden je toehoorders je niet deskundig genoeg, ga je stotteren of zweten of kom je niet uit je woorden.

Dit gevaar voor afwijzing zorgt ervoor dat we onszelf automatisch gaan beschermen. We gaan tactieken toepassen die voor (schijn)controle zorgen en daarmee denken we veiliger te zijn. We proppen bijvoorbeeld onze presentatie vol met PowerPoint sheets en gaan die één voor één oplezen. Of we zeggen: 'vragen graag aan het einde van de presentatie' terwijl je weet dat je zoveel sheets hebt dat er toch geen tijd overblijft voor vragen. Of je gaat jezelf van te voren al excuseren 'sorry hoor, maar ik heb de presentatie niet zo goed voorbereid en ik ben ook maar aangewezen om dit te doen.' Vaak ook schieten we in overlevingsmechanismen die voor veiligheid moeten zorgen. Je gaat je gewichtiger voordoen door heel veel moeilijke woorden te gebruiken of juist het slachtoffer uithangen: 'jemig wat vind ik dit eng, ik kan bijna geen adem halen. Nou ik hoop dat u een beetje lief voor me bent, want anders haal ik het einde niet'.

Het probleem van zo'n tactiek is dat het je misschien wel veiliger doet voelen, maar het gaat bijna altijd ten koste van 'jezelf zijn' of van 'contact' met je publiek. Dus wordt het moeilijker voor het publiek om je verhaal te volgen en neemt je geloofwaardigheid af. De ideale ingrediënten voor een saaie en dus ineffectieve presentatie.

Een eerste stap om authentiek te presenteren is je beschermingstactieken te herkennen en vervolgens te laten varen. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van beschermingstactieken die mensen gebruiken bij het presenteren:

De PowerPoint fetisjist

Alles staat op de sheets in PowerPoint, dus ik hoef alleen nog maar te drukken op <enter>. Ik lees voor wat er op de sheets staat en ik kijk alleen nog maar naar het projectiebord, in de hoop dat het publiek dat ook doet. Zo hoef ik de mensen in de zaal niet aan te kijken en geef ik toch een presentatie.

De Contactvermijder

Ik kijk gewoon naar de grond of naar mijn sheets, of ik kijk de hele tijd naar die ene persoon die vriendelijk kijkt. Als dat allemaal niet helpt, draai ik mij om en kijk ik naar het projectiescherm.

De Gewichtige

“De zelfversterkende rol van affect kan worden verklaard door de selectieve activatie en verhoogde toegankelijkheid van stemmingscongruente cognities.”
Ik hoop dat u mij nu heel intellectueel vindt, ook al snapt u er niets van.

De Snelle

Ik praat gewoon vreselijk snel en laat daarbij om de drie seconden een andere sheet zien, zodat deze presentatie weer lekker snel voorbij is en ik alweer in de auto terug naar huis zit voordat iemand een vraag kan stellen.

De Kleinmaker

Ja, ik wil dit eigenlijk ook niet, maar ze hebben me gisteren pas aangewezen om dit te doen. Nou ja, het zal wel niets worden, en sorry überhaupt dat ik er ben.

De Uitgelogde

De uitgelogde komt op met verstijfd lichaam, kijkt met grote ogen dwars door het publiek heen en zegt: “Ehhh, hallo leuk dat u er wel bent, want ik ben er alleen lichamelijk. De rest van mij zit nog achter de coulissen.”

De Lolbroek

Ik weet niet meer wat ik wilde vertellen, maar we hebben wel gelachen. Ik had trouwens geen tijd om deze presentatie voor te bereiden. Ik leg de essentie later wel uit bij de borrel.

De Generaal

Iedereen z'n kop houden en alleen vragen stellen als ik toestemming geef.

De Theatrale

Het maakt niet uit wat u van mijn presentatie vond of wat u onthouden heeft, als u mij maar geweldig vond.

De Verkoper

Ja, kijk het is dus allemaal fantastisch wat ik vertel. En ik hoop trouwens ook dat mijn baas in de zaal zit.

De Strenge Juf of de Louis van Gaal

Zou de dame op de eerste rij even haar kauwgom willen uitdoen... ja fijn. Wat een domme vraag, dat onderwerp had ik al behandeld. Ben ik nu zo slim of zijn jullie zo dom?

De Hulpverlener

Zit iedereen lekker? Weet je wat, we gaan het hebben over wat jullie willen. Wie heeft er een idee?

Bekijk eens welke tactieken jij geneigd bent te gebruiken. Je kunt deze vraag ook stellen aan vrienden of collega's. Het is belangrijk dat je doorkrijgt welke tactiek jij gebruikt tijdens een presentatie, omdat je er dan pas voor kunt kiezen om het anders te gaan doen.

Wat te doen?

Maar wát kun je dan anders doen? De uitdaging is om, ondanks de angst voor afwijzing, toch zoveel mogelijk van JOU te laten zien. Dan pas kan het publiek je presentatie 'beleven' in plaats van 'overleven'. Dat is natuurlijk eenvoudiger gezegd dan gedaan: even lekker jezelf zijn terwijl je onder hoogspanning staat. Daarom geef ik je hier een aantal tips die het makkelijker maken om meer jezelf te zijn:

1. Laat jezelf zien:

Dit kun je op de volgende manieren aanpakken:

- a. Vertel een anekdote die je verhaal onderbouwt. Een gebeurtenis die je zelf hebt meegemaakt en die je verhaal onderstreept.
- b. Spreek altijd in de ik-vorm. Ik vind, ik merk, ik denk, in plaats van 'Het management vindt' of 'Het is zo dat'.

- c. Laat zien wat je er zelf van vindt en voelt, zowel verbaal als non-verbaal. Bijvoorbeeld: ik denk dan, ik vind, ik krijg daar... gevoel van, wat ik daar leuk/raar/apart/bizar aan vind, ik zou zelf dit doen, etc.

2. *Voorbereiden:*

Zorg dat je presentatie goed is voorbereid.

- a. Bekijk en test de zaal en de techniek van tevoren. Dan hoeft je daar niet meer druk over te maken.
- b. Zorg dat je je presentatie meerdere malen live hebt geoefend op testpubliek. Ikzelf oefen een presentatie vaak voor mijn vrouw. Je weet dan enigszins wat je kunt verwachten en daarmee kun je ook wat spanning loslaten. Hierdoor kom je op met een gevoel van 'ik heb het (redelijk) onder de knie' en dat voelt het publiek direct.

3. *Rustig worden:*

Zorg dat je jezelf rustig maakt voordat je opgaat. Als je gespannen opkomt, zet je waarschijnlijk een masker op. Het publiek heeft dan grote moeite om goed naar je te luisteren.

- a. Het controleren van je ademhaling is de sleutel tot rustiger worden. Zorg dat je voor je presentatie even alleen bent of sluit je af als je niet weg kunt. Doe gedurende tien minuten het volgende: vijf seconden inademen en vijf seconden uitademen, terwijl je je aandacht volledig op je ademhaling gericht houdt. Op www.heartmath.com staat wetenschappelijk uitgelegd waarom dit een heel effectieve manier is om rustig te worden.
- b. Doe iets anders wat voor jou werkt. Van te voren naar muziek luisteren of even naar buiten lopen, televisie kijken, hardlopen, alles is goed als het maar werkt voor jou.

Pas op! Er is wel een duidelijke grens aan 'jezelf' laten zien.

Te heftige (niet verwerkte) emoties werken niet. Heel boos worden,

in huilen uitbarsten of de hele tijd zeggen hoe zenuwachtig je bent voor je presentatie is wel heel authentiek, maar dan wordt het voor het publiek mee-lijden in plaats van mee-beleven. Het moet functioneel blijven. De kunst is dus om jezelf te leren 'selectief authentiek' te zijn tijdens het geven van presentaties. Jezelf kwetsbaar durven opstellen is prima, zolang je uiteindelijk maar wel stevig de leiding houdt.

3 Maak contact



'Een presentator moet precies zo alert zijn als een bokser. Je moet al 'gezondheid' roepen terwijl iemand uit je publiek zijn nies nog aan het prepareren is.'

Toon Hermans, cabaretier, zanger en dichter (1916-2000)

Als ik wil weten of mijn dochter liegt of niet, vraag ik haar altijd of ze me even wil aankijken en vraag haar vervolgens om het nog een keer te zeggen. Vaak kan ik dan direct zien of het klopt wat ze zegt. Voor publiek geldt hetzelfde. Door het publiek aan te kijken geef je ze de gelegenheid om direct contact met je te maken en kunnen ze een oordeel over je vellen. Dat is precies de reden waarom veel beginnende presentatoren hun publiek juist niet aankijken. Contact is wat glasvezel is voor het internet, zonder dat heb je alleenstaande computers die niets kunnen uitwisselen.

Laatst was ik bij een presentatie waarbij iemand stellig beweerde dat zijn product beter was dan dat van de concurrent. Echter, terwijl hij dat zei keek hij naar de grond. Ik dacht: 'volgens mij geloof je het zelf niet eens'.

Alleen je toehoorders aankijken is nog niet voldoende om contact te maken. Ik was vorig jaar bij een presentatie waarbij de presentator wel het publiek duidelijk aankeek, maar niet reageerde op de vragende en verwarde blikken uit het publiek. Hij had niet door dat de zaal geen idee had waar hij het over had. Hij keek de mensen in de zaal misschien wel aan, maar hij maakte geen contact, want anders had hij dit wel opgemerkt.

Om een boodschap goed te kunnen overbrengen, moet er dus een echte verbinding zijn tussen jou als spreker en het publiek. Zonder deze verbinding ontstaat er een kloof, die moeilijk te overbruggen is. Deze verbinding kun je op verschillende manieren tot stand brengen. In het vorige hoofdstuk werd beschreven hoe je dit kunt doen door jezelf te laten zien. In dit hoofdstuk leer je hoe dit te doen door je publiek echt aan te kijken, vragen te stellen of in te gaan op dingen die je voor je ziet gebeuren. Al deze technieken zorgen ervoor dat het publiek voelt dat er een duidelijke verbinding is tussen jou en de zaal en daarmee is het sterk geneigd naar je te luisteren.

Contact maken doe je op de volgende manieren:

1. kijk mensen aan
2. ga in op non-verbale signalen
3. stel en beantwoord vragen

3.1 Kijk mensen aan

Door mensen in het publiek direct in de ogen te kijken, geef je ze het gevoel dat ze 'gezien' worden en dat ze belangrijk zijn. Zo zorg je ervoor dat het publiek de aandacht bij je verhaal houdt. Daarnaast kun je op die manier goed signalen opvangen uit de zaal en hier vervolgens op inspelen. Zo kom jij ook stevig over, zelfs als je je eigenlijk zenuwachtig voelt.

Het is alleen best eng om je publiek direct aan te kijken. Daarom vermijden beginnende presentatoren vaak oogcontact en doen ze één of meer van de volgende onhandige dingen:

- Naar de grond kijken;
- je omdraaien en voornamelijk naar het projectiebord kijken;
- over de deelnemers heen in de grote verre leegte kijken;
- voornamelijk op een papiertje of computerscherm kijken;
- slechts naar één kant van het publiek kijken, zodat de groep voor je gevoel kleiner lijkt;
- alleen kijken naar diegene in het publiek die lief glimlacht, ook al voelt

dat goed;

- als een scanner van links naar rechts schieten en niemand echt aankijken.

Dit heeft tot gevolg dat het publiek steeds minder geneigd is om naar je te luisteren en begint af te dwalen.

Wat te doen?

Om vanaf nu je publiek wel steeds aan te kijken is het verstandig om eenvoudig te beginnen.

1. Begin aan de linkerkant van het publiek, kijk diegene die daar zit aan tot je heel even contact voelt;
2. ga dan naar de volgende persoon en doe hetzelfde;
3. zo maak je met iedereen in de groep even contact. Als je bij de laatste bent geweest, ga je terug naar de eerste.

Als dit lukt, kies je willekeurig mensen uit die je aankijkt en waar je even contact mee maakt. Zorg ervoor dat je uiteindelijk de meeste mensen in het publiek hebt gehad.

Als de groep te groot is om alle mensen één voor één aan te kijken, kun je het volgende doen:

1. Verdeel de zaal in vier delen; linksvoor, rechtsvoor, linksachter en rechtsachter;
2. kijk twee of drie mensen aan in één vierkant en ga zo alle delen af. Na het laatste deel ga je terug naar het eerste deel en kijk je twee of drie andere mensen aan.

3.2 Ga in op non-verbale signalen

Een tweede manier om contact te maken met je toehoorders is ingaan op

non-verbale signalen uit het publiek. Stel dat je merkt dat mensen in je publiek opeens met elkaar beginnen te fluisteren. Het is belangrijk om dat te signaleren en er, als het lang duurt, iets mee te doen. Je kunt bijvoorbeeld meeveren door te zeggen: 'Volgens mij heb ik iets verteld dat niet helemaal duidelijk was, want ik zie opeens veel mensen met elkaar overleggen. Is er iets onduidelijk?' Je toehoorders krijgen hiermee het gevoel dat je echt met ze bezig bent en letten daardoor weer beter op wat je zegt. Ook zorg je er zo voor dat de afleidende 'fluisterruis' verdwijnt en dat de aandacht van het publiek weer geheel op jou is gericht.

Je hoeft zeker niet met alle signalen die je uit het publiek opvangt iets te doen, maar het is wel nuttig om ze te registreren. Gebeurt het vaker, of zie je dat veel mensen opeens hetzelfde signaal afgeven, dan wordt het tijd om er op in te gaan. Andere signalen waar je op in kunt gaan, zijn bijvoorbeeld verwarde blikken, mensen die rechtop of juist onderuit zitten, gapen, nadenkende blikken vertonen, uit het raam staren, op het horloge kijken, zuchten.

Wat te doen?

1. Registreer de signalen;
2. beoordeel of je er iets van wilt zeggen (gebeurt het vaker, leidt het af, doen veel mensen het?);
3. benoem wat je ziet;
4. zeg er iets luchtigs over, leef mee of stel een vraag.

Bijvoorbeeld: stel dat je veel mensen in je publiek ziet gapen. Zeg dan iets in de trant van 'Ik zie aan jullie dat jullie al lang hebben moeten luisteren en ik weet ook hoe moe je daar van kunt worden. Ik heb echter, voordat we de pauze ingaan, nog wel iets belangrijks te vertellen.' Het publiek voelt zich hierdoor gezien en erkend en is dan vaak meer geneigd weer naar je te luisteren. Je kunt natuurlijk ook gewoon een pauze inlassen als je daar de mogelijkheid voor hebt.

3.3 Stel en beantwoord vragen

Door vragen te stellen en te beantwoorden, verander je de dynamiek van ‘ik spreek, jullie luisteren’ naar ‘we gaan in gesprek’. Naast het feit dat dit sowieso verfrissend werkt doordat de zaal nu ook aan het werk moet, zorgt het voor extra contact met je publiek. De mensen in de zaal krijgen het gevoel dat ze er niet voor spek en bonen bij zitten, maar dat ze echt iets in te brengen hebben. Dit is zelfs zo belangrijk dat ik er een apart hoofdstuk aan gewijd heb, namelijk hoofdstuk 5. Eerst echter aandacht voor het beantwoorden van vragen uit het publiek.

4 Beantwoord vragen



'Wat vertrouwd is, roept geen vragen op.'

Geerat Vermeij, evolutiebioloog

'Wat vertrouwd is, roept geen vragen op' zegt evolutiebioloog Geerat Vermeij. 'En wat vertrouwd is, boeit vaak niet' zeg ik. Met andere woorden: het is meestal goed nieuws als het publiek jou vragen gaat stellen. Blijkbaar zijn je toehoorders nieuwsgierig geworden en willen ze meer weten. Dit zorgt er vaak ook voor dat de rest van de zaal meer betrokken raakt en daardoor met meer aandacht luistert.

Veel presentatoren zijn echter bang voor vragen en dat is begrijpelijk, want er zijn valkuilen waar je gemakkelijk in terecht kunt komen:

- Valkuil 1** iemand uit het publiek blijft vragen stellen, neemt je presentatie over en je hele planning raakt in de war;
- Valkuil 2** je gaat (te lang) met één iemand in discussie. Veel gezucht om je heen;
- Valkuil 3** je weet het antwoord niet en schiet in de stress (valt stil, liegt, beledigt de vragensteller of gaat schaapachtig staan grijnzen);
- Valkuil 4** je hoort wat je wilt horen en geeft al antwoord voordat de vragensteller klaar is.

In de laatste valkuil ben ik zelf vorig jaar nog gestapt bij een presentatie

over 'de kracht van complimenten geven' aan een leverancier van kantoorbenodigdheden. Iemand stelde mij een vraag over wat te doen met lastige medewerkers. Deze man had duidelijk een mening en geen vraag, maar ik beantwoordde zijn vraag direct met een lang en vurig pleidooi. Na mijn antwoord vroeg ik wel nog netjes: 'is je vraag zo beantwoord?', waarop hij natuurlijk vrij duidelijk zei: 'nee'. De zaal begon wat te morren en ik ben daarna mijn eigen tips van hieronder nog maar eens gaan doorlezen.

Wil je deze valkuilen vermijden, dan is het handig om de volgende stappen te volgen bij het behandelen van vragen uit het publiek.

Wat te doen?

Dit stappenplan gaat ervan uit dat de vragensteller daadwerkelijk een vraag heeft en geen verkapte mening, of erop uit is om je pootje te lichten. Die situaties worden apart behandeld in hoofdstuk 13 'Moeilijke situaties'.

Stappen bij het behandelen van vragen uit het publiek:

1. luister aandachtig naar de vraag die gesteld wordt;
2. herhaal de vraag in je eigen woorden en check of dit inderdaad de vraag is. Is dat niet het geval, vraag dan door tot je begrijpt wat de vragensteller precies wil weten.

Door dit hardop te doen, weet de zaal ook meteen welke vraag er gesteld wordt. Vaak hoort een groot deel van de zaal de vraag namelijk niet. Ook voorkomt dit dat je te snel antwoord geeft en daarmee de echte vraag niet beantwoordt. Ten slotte geeft deze stap je de tijd om over het antwoord na te denken. Hierna zijn er twee mogelijkheden: je weet het antwoord op de vraag, of je weet het niet.

Optie A: je weet het antwoord

- 3a Je geeft antwoord en informeert of de vraag daarmee voldoende beantwoord is.

Dan zijn er weer twee mogelijkheden: de vragensteller is tevreden of de vragensteller is het niet eens met je antwoord.

Vragensteller is tevreden:

- Mooi, volgende vraag.

Vragensteller is het niet eens met je antwoord en het wordt een discussie:

- Veer mee en leg uit dat er meerdere zienswijzen zijn

Het probleem van uiteenlopende standpunten is dat ze vaak ont-aarden in een welles-nietesdiscussie. Deze zorgt voor verlies van tijd en energie en de aandacht van de zaal verslapt snel. Het is dan ook belangrijk om in deze stap zo snel mogelijk uit de discussie te raken en als een soort gespreksleider begrip te tonen voor de zienswijze van de ander en deze te neutraliseren door aan te geven dat er meerdere zienswijzen mogelijk zijn.

Bijvoorbeeld:

Herhaal de zienswijze van de vragensteller:

'Als ik u goed begrijp dan bedoelt u... Klopt dat? Ik begrijp wat u bedoelt.'

Eventueel kun je nog verder meeveren met:

'Ik kan me zeer goed voorstellen dat u dat zo ziet.'

Vervolgens herhaal je eventueel je eigen zienswijze, maar vaak is dat al veel gedaan en niet meer nodig.

En dan de magische zin:

'Blijkbaar denken we hier verschillend over en dat kan ook.'

Niemand lijdt gezichtsverlies en jij kunt verder.

Maar nu de situatie dat je het antwoord op de vraag niet weet. Je kunt dan twee dingen doen: de vraag parkeren of de zaal om een antwoord vragen.

Optie B: je weet het antwoord niet

3b Meeveren en parkeren.

Je geeft de vragensteller een compliment: 'Jemig wat een goede vraag! Daar moet ik eens goed over nadenken. Het antwoord heb ik niet zo een, twee, drie. Ik parkeer deze vraag even, zoek het in de pauze op en kom er later op terug.'

3c Aan de zaal vragen:

'Goede vraag. Daar weet ik zo één, twee, drie het antwoord niet op. Weet toevallig iemand in de zaal hoe dit zit?' Blijf wel aan de leiding en bepaal zelf wat je met het antwoord doet. Dus nadat je het antwoord uit de zaal hebt samengevat vertel je of je het er mee eens bent of niet.

In sommige organisaties waar ik presentatietrainingen geef is het niet gebruikelijk om toe te geven dat je het antwoord op de vraag niet weet. Daar geldt het credo 'fake it till you make it'. Zelf ben ik geen voorstander van bluffen. De ruis die veroorzaakt wordt door het vage antwoord dat je geeft, heeft vaak een negatief effect op de concentratie van het publiek. En het publiek heeft het meestal toch wel door dat je het eigenlijk niet weet.

5 Stel vragen



‘Overigens is het een bewijs van een prima verstand, wanneer de mens weet, hoe hij goede vragen moet stellen.’

Immanuel Kant, filosoof (1724-1804)

Door vragen aan het publiek te stellen, breng je een gesprek op gang tussen jou en de zaal. Daarmee verandert een ‘ik vertel en u luistert’-presentatie ineens in een dynamische, interactieve presentatie. Het publiek gaat deelnemen in plaats van slechts te consumeren. Ook kom je door vragen te stellen meer te weten over je publiek; informatie waarop je kunt inspelen met je presentatie. Je kunt dan het onderwerp van je presentatie beter vertalen naar de belevingswereld van het publiek en dat zorgt er weer voor dat de boodschap beter blijft hangen.

Veel presentatoren durven echter geen vragen aan het publiek te stellen omdat ze bang zijn in een vervelend welles-nietesgesprek terecht te komen of om vervelende antwoorden te krijgen en de controle te verliezen. Dat kan komen doordat je niet weet wat de beste manier is om vragen te stellen.

Tijdens een presentatie bij een overheidsinstelling over een plan om als werkvloer beter met de directie te communiceren zei de presentator tegen zijn honderd man tellende publiek: ‘Maar wat vinden jullie dan van de directie?’. Ik heb mijn iPhone gepakt en ben de krant gaan lezen, want het duurde nog even voordat we verder konden.

Wat te doen?

Stappen bij het stellen van vragen aan je publiek:

1. Stel een gesloten vraag, of een vraag waarop maar één antwoord mogelijk is;
2. wacht op het antwoord, herhaal het antwoord;
3. zeg iets over het antwoord.

Voorbeeld:

‘Wie is er vandaag met de trein gekomen?’

‘Oh, wat apart, dat is maar een kwart van de zaal.’

‘Dat had ik niet verwacht, aangezien je hier een tientje per uur aan parkeergeld betaalt.’

Stap 1: Stel een gesloten vraag, of een vraag waarop maar één antwoord mogelijk is. Belangrijk bij de vraag die je stelt is:

1. Dat het publiek alleen met ja, nee of met één woord kan antwoorden;
2. dat je vraag geen discussie oproept;
3. dat je vraag iets te maken heeft met het onderwerp van je presentatie (niet zomaar vragen stellen).

Dus wel: wie heeft vaak aan het einde van een project te weinig tijd over?

Maar niet: wat is de beste manier om een groot project aan te pakken? (te open)

Dus wel: wie heeft er gestemd deze keer?

Maar niet: wie vindt ook dat de minister president zo’n minnikel is? (discussie)

Dus wel: hoeveel procent van de bevolking heeft een woonhuis, denkt u?

Maar niet: wat vindt u ervan dat zoveel mensen een woonhuis hebben? (discussie)

Stap 2. Wacht op het antwoord uit de zaal en herhaal het antwoord.

Het is handig om te beseffen dat het publiek nog in de 'ik luister en jij spreekt'-modus zit en geneigd is hier in te blijven. Met andere woorden, de kans bestaat dat maar weinig mensen hun vinger opsteken. Wat dan vaak werkt is dat je zelf je hand opsteekt als je de vraag stelt en daarna het publiek expliciet vraagt hun hand op te steken; 'Steek uw vinger op als u dat ook vindt'. Zo leg je verbaal en non-verbaal uit dat het nu de bedoeling is om je hand op te steken en mee te doen.

Vervolgens is het belangrijk dat je het antwoord van de zaal even tot je laat doordringen. Als je niet wacht op het antwoord van het publiek, denken de mensen in de zaal dat je hun antwoord eigenlijk niet wilt weten of dat je een 'trucje' toepast.

Herhaal het antwoord van de zaal ook; niet iedereen in het publiek heeft zicht over de hele zaal of hoort goed wat er elders in de zaal wordt gezegd. Pas als iedereen weet wat het antwoord uit de zaal was, heeft het zin iets te zeggen over dit antwoord. Doe je dat eerder, dan volgt het publiek het niet meer en haakt af.

Stap 3. Zeg iets over het antwoord.

Dit is belangrijk, omdat je het publiek hiermee het signaal geeft dat je niet zomaar een vraag stelt, maar er een doel mee hebt. Als je niets doet met het antwoord, haakt het publiek af en gaat het weer in de 'consumeer'-modus.

Bijvoorbeeld:

Wie gebruikt voornamelijk spaarlampen in deze zaal?

Goh, dat is meer dan het landelijk gemiddelde. U bent een 'groene' zaal en dat is opmerkelijk want...



Hoe breng je een boodschap op zo'n manier dat mensen geïnspireerd raken, enthousiast worden en in beweging komen? Is dat slechts weggelegd voor een select aantal bevlogen talenten of kunnen we dat allemaal leren? Goed nieuws: boeiend presenteren is een vaardigheid en die kun je net zoals fiet-

sen gewoon leren. Hoe? Dat wordt je met dit boek stap voor stap duidelijk. Wedden dat als je deze vaardigheden leert en toepast jouw presentaties niet snel meer worden vergeten?

Reinoud van Rooij (1968) is al jaren gefascineerd door de vraag: 'wat maakt een presentatie boeiend?' Met de aanpak van een ingenieur heeft hij dit stap voor stap onderzocht door honderden presentaties te bekijken, bij te wonen en te geven. Als trainer heeft hij de laatste acht jaar voor het bedrijfsleven presentatietrainingen gegeven. Daarnaast heeft hij tijdens zijn cabaretopleiding en de jaren daarna op het podium onderzocht wat je moet doen om een boodschap over te brengen. Al deze kennis over presenteren heeft hij nu gebundeld in dit praktische boek.

Inspirerend boek, vol ideeën. Zelfs als je maar 10% toepast gaat je presentatie er 90% op vooruit.

Karin de Galan, de galan school voor training

Boeien! is praktisch en to the point: gooi jezelf in de strijd, dan pas komt je boodschap over.

Management Team



Serie 'Leuk Leren Communiceren'

NUR-code: 810

ISBN 978-90-818039-1-5



9 789081 803915 >