



Het maakt wél uit wat je zegt

Het is een mythe dat het bij een presentatie vooral zou gaan om houding en toon. Echt: de inhoud doet er ook toe.

MARIEKE VAN TWILLERT

De it is de mythe: 55 procent van je boodschap tijdens een presentatie bestaat uit lichaamstaal. Intonatie en stemgeluid dragen nog eens 38 procent bij. En de boodschap zelf? Dat is van onderschikt belang: een luttele 7 procent.

Deze cijfers circuleren al jaren, sinds psycholoog Albert Mehrabian in 1967 zijn onderzoek publiceerde. En ze worden gretig geciteerd. Op sites als Wikipedia, kunstvanhetflirt.nl, carriemagazine.nl en marketingresearchbase.nl. vind je zinnen als: „Non-verbale signalen van de spreker bepalen voor 93 procent hoe luisteraars een boodschap opvatten, de daadwerkelijke woorden tellen slechts voor 7 procent mee.”

„Deze constatering klopt helemaal niet, zij is gebaseerd op een mythe”, zegt Caryn 't Hart de Wijkerslooth, docent communicatieve vaardigheden aan het instituut voor talen en academische vaardigheden aan de TU Delft. Het onderzoek waarop de bovengenoemde aanname is gebaseerd, gaat over een „heel specifiek aspect van non-verbale communicatie”, zegt 't Hart. „Het betrof het overbrengen van een bepaalde boodschap in een bepaalde situatie. Het gaat zeker niet over communicatie of presenteren in het algemeen.”

De Amerikaan van Iraans-Armeense afkomst Albert Mehrabian (1939) was hoogleraar psychologie aan de UCLA (VS), inmiddels is hij met emeritaat. Vanaf de jaren zestig deed hij onderzoek naar communicatie, waarbij hij vooral het belang van lichaamstaal en non-verbale communicatie onderzocht. Het betreffende onderzoek van Mehrabian ging over situaties als: de baas vertelt zijn medewerker schaterlachend dat hij hem ontslaat. Of: een man zegt zijn vrouw diepbedroefd dat hij zich zo vrolijk voelt. „In zo'n situatie, waarbij de inhoud van de boodschap niet rijmt met hoe de spreker het overbrengt, dán blijkt de boodschap (inhoud) maar voor 7 procent te tellen. De toehoorder zal meer letten op de lichaamstaal, met als gevolg dat hij in verwarring achterblijft.”

't Hart vindt het 'jammer' dat veel mensen nog altijd geloven dat hun lichaamstaal en intonatie belangrijker zijn dan de boodschap. „Ook sommigen van mijn studenten, ingenieurs in de dop, denken dat. Als ze een praatje houden, terwijl ze hun trillende handen niet de baas zijn, denken ze dat hun hele presentatie de mist in gaat.” Dat is niet zo. „Natuurlijk doen we er alles aan om die zenuwen te leren beheersen, maar het gaat niet alleen om uiterlijk vertoon.”

Als 't Hart haar studenten aan de TU Delft de kunst van het presenteren probeert bij te brengen, haalt ze het voorbeeld van het driepotig krukje erbij, een bekende beeldspraak uit de communicatie. „Je hebt *delivery*, hoe je de boodschap overbrengt, *visual*, hoe de boodschap eruitziet en content, de inhoud van de boodschap.

IK ZAL HET KORT HOUDEN

- Wie een presentatie geeft, doet er goed aan het kort te houden. Op social media geldt dat nog sterker. Een tweet heeft immers een beperkte lengte. 'Wilt u meer dan 140 tekens kwijt, dan kunt u uw tweet in tweeën delen. U gaat daarbij in onze ogen wel voorbij aan de functie van Twitter; dat noemen we daarom maar een *cheat-tweet*', zeggen Heribert Korte en Ben Vaske in de herziene versie (2010) van *Professioneel presenteren*. In dat boek staan onder meer tips over hoe je je kunt presenteren op sociale media. 'Zorg voor een goede mix van informatieve, persoonlijke en zakelijke tweets.' Twitter geen overbodige mededelingen. Dus niet: 'Vanochtend thuis werken. Vanmiddag interactieve presentatie geven over *blended learning*.' De beste tip: blijf bescheiden.

- Bij de zogenoemde 'liftpresentatie' gaat het eveneens om kort en snel. In ongeveer één minuut moet de presentator een verhaaltje vertellen met kop en staart, en een rompje ertussenin. Deze presentatie kun je in de lift houden, op netwerkbijeenkomsten en beurzen.

- Hoe kun je in één minuut een effectieve presentatie ten beste geven? De auteurs Korte en Vaske reiken een aantal 'sleutels' aan. Belangrijk: mensen onthouden beelden beter dan woorden. Beschrijf je boodschap dus met een beeld. Verpak het in iets persoonlijks. Richt je op de ontvanger. En: hoe korter de introductie, hoe langer die zal worden onthouden.

Alle drie die poten zijn even belangrijk als je een goede presentatie wilt houden. Je moet de tekst, de inhoud, voorbereiden, je moet de beelden klaar hebben staan en je moet dat overtuigend overbrengen.

Goed, weg met 7-38-55-procentregel dus. Maar hoe moet het dan wel? Acht tips van Caryn 't Hart de Wijkerslooth voor een betere presentatie.

1. Zeg gerust 'eh'
„Mijn studenten denken vaak dat je geen 'eh' mag zeggen. Ik ben zelf een enorme eh-zegger. Het moet wel heel bont worden voordat het toehoorders irriteert.”

2. Geen hoorspelstem
„Tot mijn verbazing zie ik dat sommigen een soort ouderwetse hoorspelstem opzetten wanneer ze een presentatie geven. Onnodig, je hoeft

geen toneelstuk op te voeren. Het beste is om een presentatie te geven die in het verlengde ligt van jezelf.”

3. Hakkelen en stotteren
„Een beetje hakkelen is niet erg, vaak zijn dat de zenuwen. Stotteren kan lastig zijn voor spreker en publiek, toch kun je ook dat overwinnen. Ik had een jongen in mijn groep die enorm stotterde, totdat hij begon te praten over zijn grote passie. Hij bloeide op toen hij het over citroenzuur had.”

4. Uit het hoofd?
„Dat hangt van je persoonlijke leerstijl af. De één heeft alles uitgeschreven, inclusief komma's en rustmomenten, de ander heeft niet meer nodig dan een paar steekwoorden op een papiertje. Het werkt allebei. Zelf vind ik dat het beter is zo min mogelijk papier mee te nemen. Maar als uitschrijven je helpt, is dat prima.”

5. Strike a power pose
„Amy Cuddy, professor sociale psychologie aan Harvard, raadt aan om voorafgaand aan je presentatie een krachtige houding aan te nemen. Als je een gorillahouding – een *power pose* – aanneemt, dan volgt je gemoed vanzelf en voel je je sterk. Doe het desnoods op de wc, voordat je op moet. Denk: sprinter Usain Bolt direct na winst. De aanbeveling van Cuddy volgt uit haar eigen onderzoek, waarbij zij via speeksel de hoeveelheid stresshormoon in het lichaam meet. Wanneer je een krachtige houding aanneemt, daalt de hoeveelheid stresshormoon in je lichaam. Als je je klein maakt, stijgt die juist.”

6. Sta recht
„Zelf heb ik een trucje geleerd van miss Brabant, met wie ik eens samen in een jury zat tijdens een debatavond. Meestal geef je een presentatie staand. Als je je hiel dan van je ene voet tegen het midden van je andere voet zet, gaat je ruggengraat automatisch omhoog en sta je mooi rechtop. Die pose komt uit de balletwereld, maar het werkt misschien beter als ik vertel dat het een tip van een miss is.”

7. Spiegelbeeld, vertel eens...
„Het is nuttig om jezelf eens te laten filmen. Dat doe ik ook geregeld tijdens lessen. Het helpt om je eigen onvolkomenheden op te merken.”

8. En tot slot
„Misschien klinkt dit niet opzienbarend, maar een presentatie is vele malen effectiever als je het slot aankondigt. Mijn collega's Josje Kuenen en Martijn Wackers hebben onlangs onderzoek gedaan naar communiceren waaruit dit onder meer naar voren komt. Als je tegen het einde van je speech zegt: 'Tot slot, dames en heren...', dan beklijft dat wat er volgt veel beter. Structuur is zeer belangrijk in de presentatie.”