



Beter **pre**senteren en overtuigen

Accountants staan niet bekend als praters, maar toch worden ook aan hen steeds hogere communicatieve eisen gesteld. Enkele praktische tips.

TEKST ANNEGREET VAN BERGEN | BEELD MARJA BROUWER

Susanne Gerritsen is gepromoveerd taalbeheerser, met als specialisme argumentatietheorie, retorica en gesprekstechniek. Het is haar werk om de manier te verbeteren waarop professionals praten, gesprekken voeren en andere mensen overtuigen. Daarvoor geeft zij trainingen aan onder meer accountants en controllers. Gevraagd naar de valkuilen waarin accountants geneigd zijn te trappen bij het geven van een presentatie, schudt

Gerritsen zo een aantal voorbeelden uit haar mouw. Maar ze zou geen goede communicator zijn als ze alleen maar kritiek had. Gerritsen ziet ook sterke kanten. Die wil ze niet ongenoemd laten. "Accountants nemen niet snel genoegen met een bewering. Ze vragen altijd door om erachter te komen hoe iets zit. Ze zijn analytisch sterk: ze weten het kaf van het koren te scheiden en ze zijn goed in het leggen van causale verbanden. Er hoeft maar een klein foutje in mijn programma te zitten, bijvoorbeeld een datum die niet

‘Verplaats je in een ander. Als die ergens moeite mee heeft, kun je begrip tonen voor dat standpunt.’

klopt, of het valt accountants meteen op. Ook vind ik het heel sterk dat ze op een bepaalde manier afstand weten te houden en durven te vertellen dat iets niet goed gaat.”

BELEREND

Dit laat onverlet dat er ook punten zijn waarop accountants nogal eens de mist in gaan. “Ik zeg niet dat per definitie alle accountants dit soort fouten maken. Het zijn meer dingen die ik geregeld zie gebeuren”, aldus Gerritsen. Accountants hebben nogal eens de neiging om belerend, zo niet arrogant over te komen. Op zich best begrijpelijk, meent Gerritsen, want de accountant kent de regels en wordt geacht zijn klant te vertellen hoe die het moet doen. “Maar een belerende toon wekt weerstand. Daarom is het goed na te denken over het intermenselijk vlak. Verplaats je in een ander. Als die ergens moeite mee heeft, kun je begrip tonen voor dat standpunt. Zeg eens: ‘Ik kan me dat voorstellen.’ Ook al is de uitkomst uiteindelijk hetzelfde, het maakt de communicatie voor de cliënt een stuk prettiger.”

BLOEDSERIEUS

Een andere valkuil is volgens Gerritsen de

‘Een accountant verzandt nogal eens in de details.’

doodse manier waarop veel accountants overkomen. “Het gaat natuurlijk om ernstige zaken, maar dat is nog geen reden om er bij te zitten alsof je bij een crematie bent. Bloedserieus. Er mag heus wel eens worden geglimlacht. Maak

Drie tips voor een goede presentatie

1. Zorg dat er wat te beleven valt. Zet je gehoor aan het denken.

Dit bereik je door zaken te benoemen en dingen concreet te maken. Gerritsen: “Laatst was ik bij een presentatie van een accountant over ethiek. Hij behandelde een aantal aan zijn eigen praktijk ontleende dilemma’s. Het publiek moest door het opsteken van een groene of rode kaart laten zien wat zij in zo’n geval zouden doen. Het publiek actief betrekken bij je problematiek en vervolgens vertellen wat je zelf hebt gedaan, maakt een presentatie levendig.”

2. Zorg voor een structuur en schets die kort voordat je begint.

Gerritsen: “Onlangs was ik bij een presentatie van Elco Brinkman. Zijn verhaal miste elke opbouw. Telkens zei hij: ‘En dan kom ik bij mijn volgende punt.’ Maar hij maakte geen punt. Niet alleen ik, ook de rest van zijn publiek werd een beetje wanhopig van het ongestructureerde verhaal. Kondig, als je bijvoorbeeld vijf kwesties wilt behandelen, die dan ook als zodanig aan.”

3. Maak gebruik van Power Point maar verduister de zaal niet.

Gerritsen: “Heel goede sprekers kunnen het ook zonder Power Point stellen. Maar tegelijk beginnen Power Point-presentaties een risico te worden. Zeker als er te veel informatie via de plaatjes wordt gegeven of er allerlei leuke visuele trucjes mee worden uitgehaald. Gebruik Power Point om je verhaal te structureren. Verduister daarbij de zaal niet te veel: dat is niet nodig en niet handig. Als het te donker is, dan wordt je publiek slaperig. Een presentatie is geen filmvoorstelling.”

daarom eens een grapje. Of vraag eens iets persoonlijks. Als je bijvoorbeeld constateert dat iets niet goed is gedaan,

‘Het gaat om ernstige zaken, maar dat is nog geen reden om er bij te zitten alsof je bij een crematie bent.’

vraag dan hoe dat komt. Toon enig human interest, in plaats van check, check, check. Ook hier gaat het om de vraag: hoe zet ik mezelf neer?”

DETAILS

Bij presentaties ziet Gerritsen nogal eens dat een accountant verzandt in de details. “Ook dat is op zich begrijpelijk. Accountants werken vanuit een zeer ingewikkelde regelgeving en moeten aan alle details voldoen. Maar als je een betoog te technisch maakt, raak je je publiek kwijt. Je moet voor je gehoor de grote lijn schetsen.”

Ook wil de saaiheid nogal eens toeslaan bij presentaties. Standaardrecepten voor verlevendiging heeft Gerritsen niet. “Als ik mensen train, kijk ik naar wat ze in huis hebben en doe dan suggesties hoe ze van daaruit een betere spreker kunnen worden. Dat is een positieve benadering, je maakt meer gebruik van wat iemand al kan.”

‘IK ZIE U DENKEN’

Zo constateerde ze dat een cursist heel goed vragen kon beantwoorden, maar in de monoloog veel minder goed uit de verf kwam. Gerritsen: “Die man heb ik geadviseerd om in zijn verhaal ook met

pro’s en contra’s te werken. Zo ging hij als het ware tijdens een presentatie ook met anderen in de debat. ‘Ik zie u denken dat’, wordt dan een stijlfiguur om een tegengestelde positie over het voetlicht te brengen.”

Bij een andere accountant merkte ze dat hij graag voorbeelden gebruikte, maar deze nauwelijks uitwerkte. Gerritsen: “Hij hield een verhaal over Sarbanes-Oxley, de regelgeving naar aanleiding van het Enron-schandaal. Over dat schandaal mompelde hij iets in de trant van ‘zoals we allemaal weten’. Mijn suggestie was veel meer met dat voorbeeld te doen. Vertel wie de accountant was en wat hij precies fout heeft gedaan. Zet dat neer als een dilemma. Vraag vervolgens aan je publiek wat zij zouden hebben gedaan. Diep een voorbeeld uit. Daarmee voorkom je dat je presentatie saai wordt.” □

Van Susanne Gerritsen verscheen voorjaar 2009 bij Uitgeverij Nieuwezijds ‘Een goed verhaal - presenteren, praten, pleiten’.