

DE EFFECTIVITEIT VAN OPENINGSTECHNIEKEN IN INFORMATIEVE MONDELINGE PRESENTATIES

Bas Andeweg & Jaap de Jong

Samenvatting

Hoe begin je een voordracht? Hoewel sprekers daar vaak wel een idee over hebben, ontbreekt empirische evidentie over de geschiktheid van openingstechnieken. In dit artikel wordt een onderzoek beschreven naar de effecten van drie openingstechnieken op de luisterbaarheid (*boeiendheid* en *deskundigheid*) van het publiek. Hiertoe zijn aan een groep luisteraars (studenten TU Delft, $N=274$) drie inleidingen gepresenteerd met als belangrijkste variabele de gebruikte openingstechniek. Deze technieken waren: de anekdoteopening, de uw-probleemopening en de ethosopening. De eerste twee technieken worden significant als boeiender beoordeeld dan de derde (de ethosopening). Deze laatste opening maakt de spreker significant deskundiger in de ogen van het publiek. Voorkennis over het onderwerp lijkt hierbij geen rol te spelen.

1. Inleiding

Congressgangers hebben het na twee minuten vaak al door. In die tijd hebben ze zich al een oordeel gevormd over de lezing die ze bijwonen. Ze hebben nog steeds goede zin om verder te luisteren naar het vervolg, of ze hebben het pijnlijke oordeel geveld: verspilde tijd. Alleen een dun laagje academische beschaving weerhoudt hen ervan in het laatste geval direct geërgerd de zaal te verlaten.

Veel presentatie-adviesboeken betogen dat een goed begin het halve werk is. Als dat inderdaad zo is, is het voor sprekers en presentatietrainers van belang om hun inzicht te vergroten in de effectiviteit van de diverse openingstechnieken. Immers, het is geen geheim dat mensen selectief luisteren. En als de spreker, het onderwerp of de behandeling van het onderwerp oninteressant of ondeskundig worden gevonden - een oordeel dat doorgaans binnen enkele minuten geveld wordt - zijn de luisteraars nauwelijks ontvankelijk voor de boodschap van de spreker. Er is onderzoek verricht naar de effecten van het ethos, de geloofwaardigheid, van sprekers (bijv. Crosky & Young, 1981; Demsey & Reinsch, 1982; Gruner, 1982; Beason, 1991). De ontvankelijkheid van het publiek - de luisterbaarheid - is onderbelicht gebleven.

Dit artikel heeft deze luisterbaarheid tot onderwerp. En in het bijzonder de vraag of de ene openingstechniek meer luisterbaarheid genereert dan de andere. Nadat eerst een drietal openingstechnieken is geselecteerd en geconstrueerd, worden vervolgens de opzet van het onderzoek en de resultaten beschreven.

2. De toespraakopening: functies en technieken

Wie er de moderne presentatie-adviesboeken en vakliteratuur op naslaat, ziet dat er op het punt van de openingstechnieken sinds de klassieke oudheid niet veel veranderd is. De ene auteur, Oomkes (1986, p.257), noemt vier functies voor het *exordium*, ofwel de inleiding: aandacht trekken; contact bewerkstelligen; geloofwaardigheid van de spreker bevestigen; en een vooruitblik geven op de inhoud. Een andere adviseur, Swankhuizen (1995), noemt er vijf: nieuwsgierig maken van het publiek; nauwkeurig formuleren van de doelstelling; bekendmaken van de duur van de voordracht; aankondigen van de hoofdpunten; bekendmaken van de spreker bij het publiek. Ze komen bijna allemaal dicht in de buurt van de driedeling die al door de sofisten werden onderscheiden en vervolgens door Cicero zijn overgenomen: *attentum, docilem en benevolem facere*, ofwel het aandachtig, leergierig en welwillend maken (zie ook Leeman en Braet 1987, p.60/61 en het invloedrijke boek van James McCroskey: *An introduction to rhetorical communication*, 1972):

1. De aandacht van de luisteraars voor het onderwerp trekken (*attentum*);
2. De geloofwaardigheid van de spreker op het gebied van het onderwerp vaststellen (*benevolem*);
3. Vooruit blikken op de belangrijke ideeën van het verhaal (*docilem*).

Om die functies te vervullen worden in presentatie-adviesboeken diverse exordiale technieken onderscheiden. David Bloch in *PRaktijk Dossier Presenteren* (1995) onderscheidt er vier: de Vraag, het 'Stel u voor', de Stelling en het Citaat. Erik van der Spek somt er wel twintig op in *De eerste klap, Hoe begint u uw toespraak, 20 beproefde openingen* (Samson/Nive, 1995). Ze variëren van Anekdoten, Beeldspraak, Citaat tot Uw-probleem, Vraag, en de Ethos- of deskundigheidsopening.

Wij beperken ons in dit onderzoek tot drie veelvoorkomende technieken, niet alleen in de adviesliteratuur, maar ook in de presentatiepraktijk. De technieken kennen een verscheidenheid aan verschijningsvormen; wij definiëren de verschillende technieken om ze duidelijk van elkaar te onderscheiden als volgt.

1 de Anekdotenopening

De Anekdotenopening bestaat uit een kort, aan het onderwerp gerelateerd verhaal. In dit verhaal - waarvan de spreker niet de hoofdpersoon is: geen ik-verhaal - wordt met een tekenend voorval de aandacht van de luisteraar voor het onderwerp gevangen. Deze openingstechniek biedt de spreker de kans het onderwerp levendig en voorstelbaar te introduceren. Het onderwerp zelf staat bij deze techniek centraal. De relatie van het publiek of de spreker tot het onderwerp is van minder belang.

2 de Uw-probleemopening

De Uw-probleemopening bestaat uit een beschrijving van het onderwerp als een probleem waarmee het publiek nu of in de toekomst mee geconfronteerd wordt. Het belang van het probleem voor de luisteraar wordt benadrukt. De situatie van de luisteraars staat bij deze techniek primair centraal. Doordat de spreker de voordracht houdt, wordt zijn rol als

De Ethosopening bestaat uit een beschrijving van de kwaliteiten van de spreker of zijn bedrijf in relatie tot het onderwerp. Deze openingstechniek benadrukt vooral de ervaring die de spreker en diens bedrijf hebben op het gebied van het onderwerp van de lezing. Ook het gebruik van vakwoorden draagt bij aan het beeld van deskundigheid en betrouwbaarheid. De spreker staat bij deze techniek primair centraal. Het onderwerp zelf en ook de (situatie van de) luisteraars zijn minder belangrijk.

De drie openingstechnieken zijn in principe bedoeld om de luisterbaarheid van de luisteraar voor de presentatie (spreker en inhoudelijke boodschap) te vergroten. Alle drie basisfuncties van een opening - *attentum, docilem en benevolem facere* - zouden met ieder van deze openingstechnieken gerealiseerd moeten worden.

3. Opzet onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of het effect van de drie openingstechnieken op de luisteraar vergelijkbaar is. Ontwikkelen deze openingstechnieken in even grote mate de gewenste luisterbaarheid bij een publiek dat het onderwerp op zich redelijk interessant en boeiend vindt en er niet al heel veel van weet. De luisteraar moet immers minstens aandacht voor de presentatie hebben wil hij deze kunnen begrijpen en er (eventueel) door overtuigd te raken (vgl. Hoeken, 1996). In het hier beschreven onderzoek worden drie geconstrueerde inleidingen (par. 3.1) vorgelegd aan een grote groep luisteraars. Via antwoorden op een drietal daartoe ontwikkelde vragenlijsten (par. 3.2) wordt nagegaan in hoeverre er sprake is van verschil in aandacht voor de voordracht en welke opening de luisteraars als beste 'trekker' voor de rest van de voordracht waarden.

3.1 Constructie van openingsvarianten

Er zijn eerst drie verschillende openingen geconstrueerd met betrekking tot het onderwerp 'Sick Building Syndrome' (zie Bijlage I; voor achtergrondinformatie over dit onderwerp: Kurvers e.a., 1994). Dit onderwerp leek binnen het interessegebied van de beoogde groep proefpersonen, studenten aan de TU Delft, te liggen en niet overbekend te zijn.

Iedere inleiding bestaat uit twee delen. Eerst een variabel deel waarin de drie openingstechnieken worden gerealiseerd en vervolgens een vast deel dat bestaat uit een doelstelling en vooruitblik op de lezing (structuraankondiging). De drie uitgeschreven inleidingen werden vervolgens voorgelegd aan een panel van vier experts, docenten mondelinge communicatie die niet bij het onderzoek betrokken waren. Naar aanleiding van de expertbeoordelingen werden de inleidingen op ondergeschikte punten bijgesteld (met name werden enkele zinnen verkort en de woordkeuze enigszins aangepast). De experts waren van mening dat de beschreven inleidingen gekarakteriseerd konden worden als: 'niet bijzonder afwijkend in hun soort, en reëel van uitwerking (niet extreem saai of boeiend, relevant of

irrelevant, overtuigend of weerstandopwekkend'. Gemiddelden binnen het type inleiding dus, met enige stilistische variatie (in woordkeus, zinslengte, structuur en tekstlengte).

De inleidingen werden gepresenteerd door een universitair didacticus - een ervaren docent - en opgenomen op een videoband. De spreker was een onbekende voor het publiek. De inleiding wordt deels voorgelezen, deels recht naar het publiek gesproken. De intonatie is redelijk levendig, zonder overdrijving. In een proefsessie vooraf oordeelde het panel van experts dat de presentaties op hoofdpunten (stem, gebaren, oogcontact met publiek) weinig of niet per voordracht leken te verschillen. Ieder inleiding duurt ongeveer 1.40 minuten.

3.2 Opzet vragenlijst

Om zicht te krijgen op de luisterbereidheid van de luisteraars werd een vragenlijst ontwikkeld. De vragenlijst bestond uit drie delen:

Deel I: Algemene informatie

Er werden drie algemene vragen gesteld om te controleren of de doelgroep voldeed aan de vooronderstellingen over het onderwerp: voorkennis, belang, boeiendheid.

Deel II: Beoordeling van de afzonderlijke openingen

Om te weten te komen welke oordelen de proefpersonen hebben over de drie verschillende openingstechnieken zijn er vijftien beweringen opgesteld over de technieken. De beweringen (met een vijfpunts Likertschaal: 1-helemaal niet, heel erg weinig; 5-heel veel, heel erg) betroffen de elementen van luisterbereidheid, o.m. aandacht, geboeiendheid, geloofwaardigheid, inhoudelijke duidelijkheid:

- Ik vond de opening inhoudelijk duidelijk
- Ik vond het een boeiende opening
- De opening maakte me nieuwsgierig naar het vervolg
- De spreker komt geloofwaardig over, enz.

De beweringlijst werd gecontroleerd op samenhang met behulp van een factoranalyse (Principale Componenten Analyse met Varimaxrotatie) op de ingevulde lijsten. Twee factoren werden geëxtraheerd. De beweringen met een hogere score dan .75 op de twee onderscheiden factoren - boeiendheid en deskundigheid - werden geselecteerd (zie tabel 1) en vormden samen de operationalisering voor *luisterbereid*.

Factornaam	Factor 1	Factor 2
Boeiendheid		
Ik vond het een boeiende opening	.87964	.04125
De opening maakte benieuwd naar het vervolg	.80639	.14358
Dit was een aantrekkelijke opening	.85751	.15964
Ik ben benieuwd naar de rest van de lezing van De Graaf	.77968	.19734
Ik heb geboeid geluisterd naar deze opening	.84403	.14058
De spreker komt geloofwaardig over	.23834	.80542
De spreker komt als een deskundige over	-.02102	.88068
Deskundigheid		

Deel III: Vergelijkende beoordeling van de openingen

Bij wijze van extra controle op de waardeningen van de afzonderlijke openingstechnieken is nog een expliciete vergelijkende beoordeling aan het onderzoek toegevoegd. De luisteraars zouden immers alle drie de openingen te zien krijgen. Een 10-tal vergelijkingsbeweringen werd opgesteld. Bijvoorbeeld:

- Ik vind opening A B C inhoudelijk het duidelijkst
- Ik vind opening A B C het deskundigst
- Ik vind opening A B C het meest aanzetten tot verder luisteren

3.3 Proefpersonen

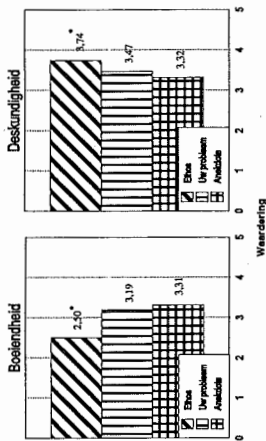
De proefpersonen waren studenten van de Technische Universiteit Delft. Afkomstig van verschillende faculteiten, met een gemiddelde leeftijd van 22 jaar. De studenten waren verdeeld over achtien groepen van ongeveer 10 personen elk (totaal 172). De studenten volgden een practicum mondeling presenteren. Ze zagen de openingen op video tijdens hun tweede college. Het eerste college had een kennismakingskarakter gehad (zonder expliciete aandacht voor de theorie over de opening van toespraken).

3.4 Proefopzet

De zeven betrokken proefleiders kregen ieder een geschreven instructie. Van hen werd verwacht dat ze kort de context van de opening verduidelijken: de voordracht zou een van de lezingen zijn op een congres over *aspecten van de nieuwe ARBO-wet*. Verder begeleiden ze de volgorde van invulling van de vragenlijsten en vertoonden ze de drie openingen. Het leek voorstelbaar, dat het voor de waardering van de afzonderlijke opening zou kunnen uitmaken of deze bijvoorbeeld als eerste of als laatste vertoond zou worden. De vertoonvolgorde werd dan ook systematisch gewisseld. Ieder van de zes mogelijke vertoonvolgordes werd aan een deel van totale groep gepresenteerd (± 27 per groep).

De proefpersonen vulden vooraf de algemene vragen (vragenlijst *Deel I*) in. Vervolgens zagen ze de eerste opening, waarna ze vragenlijst *Deel II* invulden. Dit werd herhaald bij de volgende twee openingen. Na alle drie de openingen gezien te hebben, vulden ze vragenlijst *Deel III* in.

Figuur 1. Waarderingen openingstechnieken (N=172; * verschil significant p < .01).



4. Resultaten

De antwoorden op de vragenlijsten werden in het data-analyseprogramma SPSS verder verwerkt. Hieronder worden de resultaten per vragenlijst gegeven. Aan het eind van deze paragraaf wordt de opzet van het onderzoek geëvalueerd.

4.1 Resultaten vragen Deel I

De resultaten van de algemene vragen Deel I bevestigden onze verwachtingen. De studenten zegden zelf vrij weinig kennis van het Sick Building Syndrome te hebben (op schaal van 5: 2,21) en verwachten dat het onderwerp boeiend was (3,49) en dat het nogal nuttig was om op de hoogte te zijn van het onderwerp (3,20).

4.2 Resultaten vragenlijst Deel II

Uit figuur 1 blijkt dat er vooral verschillen bestaan tussen de Anekdote- en Uw-probleemopening enerzijds en de Ethosopening anderzijds. De Ethosopening wordt significant (p < .01) lager gewaardeerd op de factor boeiendheid dan de beide andere openingen. De verschillen tussen de Anekdoteopening en de Uw-probleemopening zijn niet significant. De Ethosopening wordt significant hoger (p < .01) gewaardeerd op de factor deskundigheid dan de beide overige openingen. De verschillen tussen de Anekdoteopening en de Uw-probleemopening zijn hier weliswaar groter maar ook niet significant.

4.3 Resultaten vragenlijst Deel III

In tabel 2 zijn de resultaten van de vergelijking tussen de technieken weergegeven.

Tabel 2. Overzicht resultaten vergelijkingen. * afwijking significant p < .05 ** afwijking significant p < .001

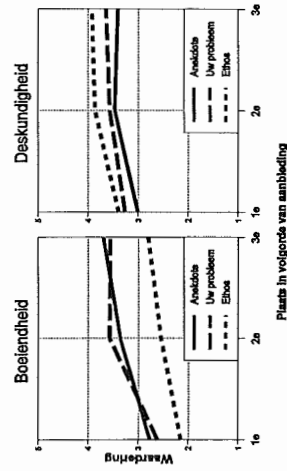
	Anekdote	Uw-probleem	Ethos
het duidelijkst	28,2%	48,8%**	22,9%
het beste gepresenteerd	40,4%	39,2%	20,5%*
het boeiendst	46,8%	41,6%	11,6%**
het meest navolgenswaardig	38,7%	41,0%	20,2%*
het meest geschikt voor studenten	39,3%	45,1%	15,6%**
het minst geschikt voor studenten	24,9%	23,1%	52,0%**
het meest aanzetten tot verder luisteren	44,8%	43,0%	12,2%**
het saaist	14,5%	18,0%	67,4%**
het deskundigst	11,6%	20,2%	68,2%**

Een chi-square test op de resultaten in tabel 2 levert voor iedere vergelijking een significant resultaat. De Uw-probleemopening wordt als de duidelijkste gekozen. Verder is het de Ethosopening die de meeste verschillen veroorzaakt. De Ethosopening is het slechtst gepresenteerd, minst boeiend, minst overtuigend, minst navolgenswaardig, minst geschikt voor studenten, het meest niet geschikt voor studenten, zet het minst aan tot luisteren, is het saaist. Wel wordt de ethosopening significant als meest deskundig gekozen. De Anekdote- en Uw-probleemopening ontlopen elkaar verder weinig.

4.4 Evaluatie onderzoeksoepzet

In het onderzoek is ervoor gekozen om iedere luisteraar ook iedere opening te laten zien. Op die manier was een vergelijking door luisteraars mogelijk. De vertoning van de drie openingen werd daarom per groep van luisteraars gewisseld. Daardoor zou de invloed van mogelijke effecten van de vertoningsvolgorde teniet gedaan worden.

Figuur 2. Volgorde-effecten bij de waardering van openingstechnieken.



Was deze voorzorgsmaatregel wel nodig? Dat is door middel van een oneway-anova procedure nagegaan. Posthoc is een Scheffé-test uitgevoerd naar de significantie van de verschillen tussen

vertoningsvolgordes. Er blijken duidelijke verschillen in de waardering van de verschillende openingstechnieken afhankelijk van de volgorde waarin de drie openingen getoond werden aan de luisteraars. De voorzorgsmaatregel was dus terecht genomen.

In figuur 2 zijn de verschillen weergegeven. In de figuur is zichtbaar dat de eerste getoonde opening altijd lager gewaardeerd werd dan de volgende twee openingen ($p < .05$). Deze verschillen waren niet afhankelijk van het type opening. Deze verschillen waren óók zichtbaar in de vergelijkingsvragenlijst (*Deel III*). De eerst getoonde opening werd significant ($p < .05$) minder vaak gekozen als beste (boeiendst; meest duidelijk; overtuigendst) en juist het vaakst als 'saaist' en 'minst geschikt voor studenten'.

De algemene lage waardering voor de als eerste vertoonde opening is moeilijk te verklaren. Mogelijk dat de wat onnatuurlijke situatie (drie maal 'dezelfde' opening waarden) hieraan debet was. Een andere mogelijkheid wordt in de volgende paragraaf verder uitgewerkt.

5. Aanvullend onderzoek naar de invloed van voorkennis

Uit nagesprekken met de proefleiders bleek dat zij het idee hadden dat de proefpersonen het onderwerp toch relatief moeilijk gevonden hadden. Een nadere analyse van de antwoorden op vragenlijst *Deel II* ondersteunde dat idee. Hier bleek dat de Ethosopening - de opening met relatief de meeste vaktermen (zie bijlage 1) - significant lager gewaardeerd werd op het item 'Ik vind de opening inhoudelijk duidelijk'. Misschien was de toch enigszins geringe voorkennis van de luisteraars hiervan de oorzaak. Dit zou ook een mogelijke verklaring kunnen bieden voor de algemene lage waardering van de als eerste getoonde opening. De luisteraars zouden bij de 2e en 3e getoonde opening allengs beter op de hoogte zijn geraakt van het onderwerp en daardoor hun waardering hebben verhoogd.

Om na te gaan of voorkennis hierin een rol speelde, is het onderzoek met een vergelijkbare, iets kleinere groep ($N=102$), herhaald. Voorafgaand aan de aanbieding kregen de studenten nu tekst (omvang twee A4) te lezen met informatie over het Sick Building Syndrome. Deze aanvulling van de basiskennis zou voldoende moeten zijn om de lage waardering van de als eerste vertoonde opening op te vangen.

5.1 Resultaten vragenlijst Deel I (aanvullend onderzoek)

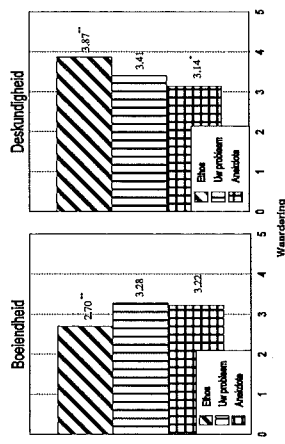
Uit de algemene vragen (*Deel I*) blijkt dat de groepen in beide onderzoeken in het algemeen vergelijkbaar zijn (zelfde mate van geïnteresseerdheid in het onderwerp en in de inschatting van de mate van belang van het onderwerp). Alleen op het punt van voorkennis is er een verschil. De tweede groep rapporteert op de vragenlijst een significant ($p < .01$) hogere kennis van het onderwerp. De voorkennisverhogende maatregel lijkt hiermee gelukt.

5.2 Resultaten vragenlijst Deel II (aanvullend onderzoek)

Uit figuur 3 blijkt dat de verschillen tussen de openingstechnieken vergelijkbaar zijn met die uit

het eerste onderzoek. Ook nu is het weer de Ethosopening die afwijkt. De Ethosopening wordt significant lager gewaardeerd op de factor Boeiendheid ($p < .001$). De verschillen tussen de Anekdoteopening en de Uw-probleemopening zijn gering en niet significant. De Ethosopening wordt ook hier significant hoger ($p < .001$) gewaardeerd op de factor deskundigheid dan de beide overige openingen. De verschillen tussen de Anekdoteopening en de Uw-probleemopening zijn nu wel significant ($p < .01$).

Figuur 3. Waardering openingstechnieken (aanv. onderzoek, $N=102$; * verschil significant $p < .01$; ** idem $p < .001$).



Een nadere analyse van het item 'Ik vind de opening inhoudelijk duidelijk' levert verschillen op met het eerste onderzoek. De Ethosopening wordt nu alleen nog maar lager op dit punt gewaardeerd ten opzichte van de Uw-probleemopening. Die opening wordt nu significant hoger gewaardeerd dan de Ethosopening ($p < .001$) en ook hoger dan de Anekdoteopening ($p < .01$).

5.3 Resultaten vragenlijst Deel III (aanvullend onderzoek)

Bij de vergelijking achteraf treden dezelfde verschillen op als in het eerste onderzoek. De Ethosopening is nog steeds significant het slechtst gepresenteerd, het minst boeiend, het minst overtuigend, het minst navolgenswaardig, het minst geschikt voor studenten, het meest niet geschikt voor studenten, zet het minst aan tot luisteren, en is het saai. Nog steeds wordt de spreker met de ethosopening significant als meest deskundig verkozen. Ten aanzien van het vergelijkings-item 'Ik vind opening [A] [B] [C] inhoudelijk het duidelijkst' is de situatie wel veranderd. Hier is geen duidelijke winnaar meer. Uit tabel 3 blijkt dat vooral de Ethosopening gewonnen heeft op de andere twee openingstechnieken.

Tabel 3. Procentuele verschillen tussen onderzoek 1 en 2. (* $p < .001$).

	Onderzoek 1	Onderzoek 2
Ik vind opening X inhoudelijk het duidelijkst	28,2	26,0
Anekdoteopening	48,8*	39,4
Uw-probleemopening	22,9	31,7
Ethosopening		

5.4 Evaluatie onderzoeksoptzet (aanvullend onderzoek)

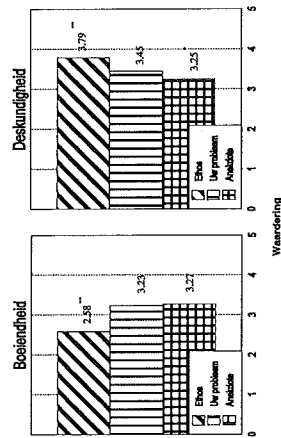
De in het eerste onderzoek waargenomen lage waardering voor de als eerste vertoende opening is in het tweede onderzoek niet verdwenen. Ook nu wordt deze opening, onafhankelijk van het type, lager gewaardeerd. Verder onderzoek is nodig om na te gaan of het hier een onderzoeksartefact betreft.

6. Conclusies

De vraag die in dit onderzoek de hoofdrol speelde was of luisteraars te onderscheiden openingstechnieken bij mondelinge presentaties ook als verschillend ervaren. De beide onderzoeken die qua basisopzet hetzelfde waren, kunnen hiertoe samengenomen worden. Die samentrekking leidt tot een groter en, ten aanzien van voorkennis, gemengder publiek. Uit figuur 4 blijkt dat de verschillende openingstechnieken een duidelijk profiel hebben op de onderzochte aspecten.

Ten aanzien van de factor *boeiendheid* worden de Anekdotetechniek en de Uw-probleemtechniek gelijkwaardig gewaardeerd. De Ethostechniek scoort hier significant lager ($p < .001$). De uitkomst bevestigt onzes inziens de opvatting dat recht-toe-rechtaan benadrukking van eigen ervaring en kundigheid niet als een boeiend of aantrekkelijk toespraakonderdeel wordt waargenomen ('Eigen roem stinkt'). Gwynne (1995) formuleert het zo: '[...] don't downplay your accomplishments, but also remain humble.' De verschillen tussen Anekdotetechniek en Uw-

Figuur 4. Waardering openingstechnieken (totale groep, $N=274$; *verschil significant $p < .01$; **idem $p < .001$).



probleemtechniek nuanceren de gangbare opvatting over beide aanpakken. Gelegd langs de meetlat van de boeiendheidsfactor is er geen verschil tussen beide technieken. En dit terwijl de Anekdotetechniek op het eerste gezicht het meest geëigend lijkt om de luisteraar te boeien voor een onderwerp.

Ten aanzien van de factor *deskundigheid* is een duidelijke rangorde waarneembaar. De spreker in de Ethosopening wordt duidelijk ($p < .001$) als meest deskundig gewaardeerd (en achteraf ook als zodanig gekozen). De spreker met de Uw-probleemopening wordt op zijn beurt

weer als deskundiger gewaardeerd boven die van de Anekdotetechniek ($p < .01$). De luisteraars reageren blijkbaar duidelijk op wat de spreker over zichzelf zegt. De tussenpositie van de Uw-probleemopening is verklaarbaar. De techniek suggereert immers dat de spreker deskundig genoeg is om een - voor het publiek belangrijk - probleem waar te nemen en vervolgens op te lossen.

Blijft de vraag naar de generaliseerbaarheid. In hoeverre zijn de hier gebruikte technieken representatief voor de openingen zoals ze in de werkelijkheid voor komen? De geraadpleegde experts beoordeelden de geconstrueerde inleidingen als reëel en gemiddeld. Anderzijds is het niet uit te sluiten dat bijvoorbeeld een veel minder relevante anekdote of een veel onbescheidener ethosopening andere scores zouden opleveren. Nader onderzoek op dit punt is gewenst en wordt ondernomen.

Het onderzoek levert ook materiaal op over de relatie tussen (gerapporteerde) voorkennis van het publiek en luisterbereidheid - geoperationaliseerd in de factoren boeiendheid en deskundigheid. Op hoofdlijnen is er geen verschil op de luisterbereidheid, dat wil zeggen dat dezelfde effecten gerealiseerd lijken te worden bij een publiek met geringe voorkennis over het onderwerp en een publiek met (significant) meer voorkennis. Bij nadere analyse blijken er wel effecten waarneembaar voor wat betreft de Ethostechniek. De luisteraars met meer voorkennis zeggen de Ethosopening inhoudelijk duidelijker te vinden dan de luisteraars met minder voorkennis. Mogelijk begrijpen ze deze spreker met zijn vaktaal nu beter.

Sprekers hebben altijd te weinig spreektijd. Moeten ze van die schaarse tijd dan ook nog enkele minuten afstaan om hun publiek tot luisteren aan te zetten? Wij denken van wel. En dit onderzoek toont aan dat ze er dan bovendien nog goed over moeten nadenken wat ze in die twee minuten precies doen. Tenzij ze het op de stevigheid van het dunne laagje academische beschaving van de luisteraars willen laten aankomen.

Literatuur

Beason, L. (1991). Strategies for establishing an effective persona: an analysis of appeals to ethos in business speeches *The Journal of Business Communication* 28, 326-346.

Bloch, D. (1995). *PRaktijk Dossier Presenteren*. Alphen a/d Rijn: Samson.

Dempsey, Richard H. & Reinsch Jr, N.L. (1982). Arousal as a Confounding Variable: A Case Study in Credibility Research [ED 219 825]

Gruner, Charles R. (1982). Speaker Ethos, Self-Disparaging Humour, and Perceived "Sense of Humour" *Paper presented at the Annual Meeting of the International Conference on Humour*. Washington DC [ED 220 879]

Gwynne, R. (1995.) *How to Begin and End a Speech*. URL: <http://funnelweb.utec.utk.edu/~gwynne/Beginnings.html>, (last altered: 8/22/95)

Hoeken, H. (1995). *The Design of persuasive texts: Effects of content, structure, and style on attitude formation*. Diss. Tilburg: Katholiek Universiteit Brabant.

Kurvers, S.R., Leijten, J.L., Weerd, A. van der & Jong, J.C. de (1994). *Handleiding voor de aanpak van gebouw- en werkplekgerelateerde klachten*. Den Haag: Sdu Uitgeverij.

Leeeman, A.D. & Braet, A.C. (1987). *Klassiek retorica*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

McCroskey, James (1972). *An introduction to rhetorical communication*. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

McCroskey, J.C. & Young, T.J. (1981). Ethos and credibility: The construct and its measurement after three decades *Central States Speech Journal*, 32, 24-34.

Oomkes, Frank R. (1987). *Communicatieleer, Een inleiding*. Meppel/Amsterdam: Boom.

Spek, Erik van der (1995). *De eerste klap, Hoe begint u uw toespraak, 20 beproefde openingen*. Alphen a/d Rijn: Samson/Nive.

Swankhuisen, Christine (1995). De inleiding van een toespraak. *Onze Taal*, 7/8, 174-176.

Bijlage

Drie openingstechnieken

Deze bijlage bevat drie versies van een inleiding, behorend bij een toespraak getiteld 'Sick Building Syndrome: een onderschat probleem' door ir. E. de Graaff van het ARBO-adviesbureau Bruin Slot en Partners, Delft. De lezing maakt deel uit van een dag, georganiseerd in het kader van de ingenieursopleiding, over aspecten van de nieuwe ARBO-wet. De onderwerpen van de dag zijn onder meer stresspreventie, ziekteverzuim, flexibele arbeidstijden, job rotaton en sick building syndrome.

Opening 1: Anekdote

Goedemorgen.

[*variabel element*] Een goede vriend van mij werkte bij in een groot, nieuwgebouwd kantoor in Den Haag. Een kantoorruimte. Anders dan in het vorige pand had hij hier vaak last van hoofdpijn en was bijna doorlopend verkouden. Hij naar zijn baas, en klagen. 'Ik word ziek van dit gebouw.' De manager zei dat er niks aan de hand was. Gewoon een aanloopprobleem. Maar na drie maanden waren de klachten nog steeds niet over. Toen is er toch maar eens onderzoek gedaan naar de luchtkwaliteit. De hoeveelheid verse lucht per persoon is gemeten en wat bleek: die voldeed volledig aan de normen. Pas toen ook andere collega's gingen klagen heeft een ander bureau de klachten nogmaals onderzocht. Zij kwamen op het idee om de lucht zelf te onderzoeken. En wat bleek toen? Er zaten diverse verontreinigingsbronnen in de luchtinstallatie. Wel genoeg lucht, maar niet echt fris dus. Dit verhaal maakt duidelijk dat een goede diagnose van het binnenklimaat van kantoren een groot probleem is. [161 wrd.]

[*standaard element*] In de komende 20 minuten wil ik tonen hoe u straks in uw beroepspraktijk op een eenvoudige manier kunt vaststellen hoe ziek het kantoor is waarin u en uw collega's de dag moeten doorbrengen. In mijn verhaal ga ik achtereenvolgens in op de volgende vragen [*Wijst op sheet op overheadprojector*]:

- Een: Welk misverstand bestaat er over de term Sick Building Syndrome?
- Twee: Wat zijn de symptomen van het syndroom? Ik ga niet op alle karakteristieken in. Dat zou ons tot ver in de middag voeren.
- En drie tot slot: Hoe kunnen we een diagnose stellen?
- Als de tijd het toelaat ga ik graag in op enkele mogelijke remedies.

Opening 2: Uw probleem

Goedemorgen.

[*variabel element*] Veronderstel u komt enige tijd na uw studie te werken als manager van een middelgroot technisch bedrijf. Of u wordt lid van de ondernemingsraad van dat bedrijf.

En stel u wordt dan geconfronteerd met klachten van werknemers over het gebouw en hun werkplek: het is te warm, het is te koud; de lucht is bedompt; ze hebben last van hoofdpijn; droge ogen; neus- en keelklachten; pijn in de nek en zelfs van slecht zittende stoelen. Uw bedrijfsgebouw zou, volgens sommigen, zelfs lijden aan het geheimzinnige Sick Building Syndrome. Nu overdriven de medewerkers wel eens meer, maar zoveel klachten dat kan geen toeval zijn. Wat doet u met deze klachten? Hoe diagnosticeert u ze? De problemen die u zult ondervinden bij de diagnose ervan is het onderwerp van mijn lezing voor u. [131 wrd.]

[*standaard structuraankondiging, zie anekdotenopening*]

Opening 3: Ethos

Goedemorgen.

[*variabel element*] Mijn naam is Erik de Graaff. Ik werk nu zo'n zes jaar als consultant bij het ARBO-adviesbureau Bruin Slot en Partners in Delft. Wij zijn de marketleider op het gebied van werkplekonderzoek en binnenklimaat in het kader van de ARBO-wet. De laatste jaren hebben we veel ervaring opgedaan met de zogenaamde ARBO-kwaliteitscan. Dit is een speciale, door ons ontwikkelde, methode om de arbeidsomstandigheden binnen bedrijven te diagnosticeren. Deze methode hebben we onder meer met