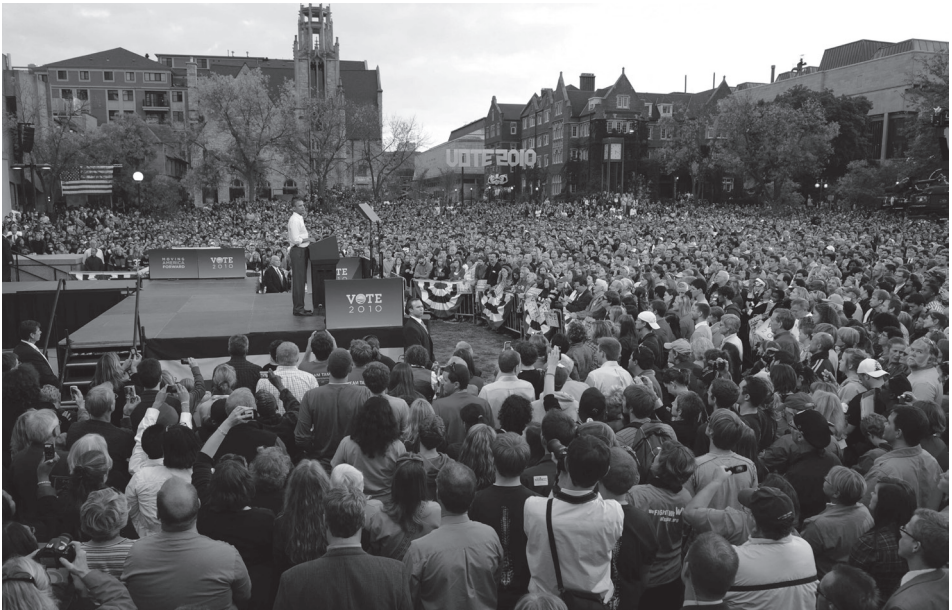


1 Angst voor presenteren

In time we hate that which we often fear.¹
(William Shakespeare, *Anthony and Cleopatra*)



Figuur 1.1 Barack Obama in Madison, Wisconsin

Heb je ook zo'n hekel aan het geven van een presentatie? Of ben je iemand die het geven van presentaties leuk vindt? In 1973 vroeg de onderzoeker Bruskin aan 2500 Amerikanen waar zij het bangst voor zijn. De uitkomsten staan in tabel 1.1. Zoals duidelijk blijkt uit de tabel is angst voor presenteren niet voorbehouden aan een kleine groep mensen. In 1986 meldde de onderzoeker Beatty bijvoorbeeld dat slechts 5% van alle mensen géén last heeft van angst voor spreken in het openbaar.

1 Op den duur haten we datgene wat we vaak vrezen.

Voor veel mensen is de angst voor het spreken in het openbaar zo groot dat zij van alles verzinnen om onder een 'spreekbeurt' uit te komen. Mensen verspelen soms liever een goede kans op een baan of een opdracht dan dat zij een presentatie houden. Het komt zelfs voor dat mensen die moeten presenteren letterlijk ziek worden van de spanning, moeten overgeven of helemaal niet in staat zijn de presentatie te houden. Angst voor presenteren moet dus zeker serieus worden genomen.

Waarvoor ben je het bangst?		
1	Een toespraak houden	40,6%
2	Hoogtes	30,0%
3	Insecten en torren	22,1%
4	Financiële problemen	22,0%
5	Diep water	21,5%
6	Ziekte	18,8%
7	Dood	18,7%
8	Vliegen	18,3%
9	Eenzaamheid	13,6%
10	Honden	11,2%

Tabel 1.1 Uit het onderzoek van Bruskin (1973)

In dit hoofdstuk gaan we na wat de oorzaken zijn van de angst die bij veel mensen toeslaat als zij een presentatie moeten geven. Daarnaast geven we aan hoe deze angst kan worden overwonnen en hoe de spanning kan worden beheerst.

Om je communicatieangst in het algemeen en je angst voor presentaties in het bijzonder te meten kan je nevenstaande vragenlijst invullen.²

Instructies: Hiernaast staan 24 uitspraken over communicatie met andere mensen. Geef bij elke uitspraak aan in hoeverre deze op je betrekking heeft. De mogelijkheden zijn: 1 'helemaal mee eens', 2 'eens', 3 'neutraal', 4 'oneens' en 5 'helemaal oneens'. Goede of foute antwoorden bestaan hierbij niet. Beantwoord de vragen zo snel mogelijk en ga uit van je eerste reactie. Laat je niet beïnvloeden door het feit dat sommige vragen op elkaar lijken, maar ga gewoon door.

De score

Om je mate van spanning vast te stellen moet je de volgende formules toepassen (de nummers die tussen haakjes staan verwijzen naar het nummer van de vraag in de vragenlijst):

2 Bron: McCroskey, 1997.

Uitslag

$$\begin{aligned} \text{Angst voor groepen: } & 18 - (1) + (2) - (3) + (4) - (5) + (6) & = \\ \text{Angst voor vergaderingen: } & 18 - (7) + (8) + (9) - (10) - (11) + (12) & = \\ \text{Angst voor tweegesprekken: } & 18 - (13) + (14) - (15) + (16) + (17) - (18) & = \\ \text{Angst voor publiek: } & 18 + (19) - (20) + (21) - (22) + (23) - (24) & = \end{aligned}$$

Algemene communicatieangst: De som van de bovenste vier uitslagen =

	geheel eens 1	eens 2	neutraal 3	oneens 4	geheel oneens 5
1 Ik heb er een hekel aan om aan groepsdiscussies deel te nemen.					
2 Over het algemeen voel ik me rustig als ik deelneem aan groepsdiscussies.					
3 Ik voel me gespannen en nerveus als ik deelneem aan groepsdiscussies.					
4 Ik vind het leuk om deel te nemen aan groepsdiscussies.					
5 Deelnemen aan een groepsdiscussie met onbekenden maakt me gespannen en nerveus.					
6 Ik voel me kalm en ontspannen als ik deelneem aan een groepsdiscussie.					
7 Over het algemeen voel ik me nerveus als ik deelneem aan vergaderingen.					
8 Over het algemeen voel ik me rustig en ontspannen als ik deelneem aan vergaderingen.					
9 Als ik mijn mening moet geven tijdens een vergadering voel ik me erg kalm en ontspannen.					
10 Ik zie er tegen op om mijzelf tijdens een vergadering te uiten.					
11 Ik voel me doorgaans ongemakkelijk bij het communiceren tijdens vergaderingen.					
12 Ik ben erg ontspannen tijdens het beantwoorden van vragen bij vergaderingen.					
13 Als ik een gesprek begin met iemand die ik nog niet ken voel ik me erg nerveus.					
14 Ik heb er geen moeite mee het woord te nemen in gesprekken.					
15 Ik ben normaliter erg gespannen en nerveus in gesprekken.					
16 Ik ben normaliter erg kalm en ontspannen in gesprekken.					
17 Als ik spreek met mensen die ik nog niet ken voel ik me erg ontspannen.					
18 Ik zie er tegen op om iets te zeggen in gesprekken.					
19 Ik ben niet bang om een presentatie te geven.					
20 Delen van mijn lichaam voelen gespannen en stijf aan als ik een presentatie geef.					
21 Ik voel me ontspannen als ik een presentatie geef.					
22 Ik ga warrig en ongestructureerd denken als ik een presentatie geef.					
23 Het vooruitzicht om een presentatie te moeten geven zie ik met vertrouwen tegemoet.					
24 Als ik een presentatie geef, word ik zo nerveus dat ik dingen vergeet die ik normaal wel weet.					

Hoe hoger je score, hoe groter je angst. Je totale score op alle vragen moet tussen de 24 en 120 vallen. Als dit niet het geval is moet je je score opnieuw uitrekenen. De meeste mensen scoren tussen de 55 en 83, wat wijst op een matige communicatieangst. Een score beneden de 55 wijst op weinig angst en boven de 83 op veel. De andere scores (angst voor groepen, vergaderingen, tweegesprekken en publiek) kunnen variëren van 6 tot 30 punten. Hoe hoger de score hoe meer angst je hebt. Een score boven de 18 duidt op spreekangst.

1.1 De oorzaken van presentatieangst

Spreker en inhoud zijn niet van elkaar te scheiden

Een van de belangrijkste oorzaken van presentatieangst is het feit dat een presentatie volkomen 'live' is. Alles spitst zich toe op het ene moment waarop de presentatie moet worden uitgevoerd. Er is op dat moment geen weg terug. Alle ogen zijn gericht op de spreker.

De brenger van de boodschap is niet los te koppelen van die boodschap. In de Amerikaanse literatuur is wat dit betreft een bekende uitspraak: 'The medium is the message.' Als de presentatie niet goed loopt en de boodschap niet goed overkomt, voelt de spreker dit als een persoonlijke afgang.

De spreker heeft veel te verliezen

Van het welslagen van een presentatie hangt vaak veel af. Zo vormt het presenteren tegenwoordig een standaardonderdeel van veel sollicitatieprocedures. Commercieel kan er van een goede presentatie veel afhangen, voor de spreker persoonlijk of voor het bedrijf waarvoor hij werkt. Het doorgaan van een project kan staan of vallen met één presentatie. De spanning die dit oproept is vergelijkbaar met de spanning die een voetballer moet voelen voor het nemen van de beslissende strafschop in de finale van de Champions League.

De spreker is onervaren

Als mensen weinig ervaring hebben met presenteren zal de spanning vaak hoog zijn. Angst voor het onbekende speelt hier een belangrijke rol. Als mensen een aantal keren met goed gevolg een presentatie hebben gegeven, verdwijnt de spanning meestal niet geheel, maar wordt ze in de regel wel beter hanteerbaar.

De spreker heeft negatieve ervaringen

Sommige mensen hebben zeer negatieve ervaringen met het geven van presentaties. Zij zijn angstig geworden doordat zij in het verleden (op bijvoorbeeld een middelbare school) zijn afgegaan tijdens een totaal mislukte spreekbeurt. Zodra deze mensen worden geconfronteerd met een vergelijkbare situatie slaat de angst ogenblikkelijk weer toe.

De spreker heeft geen vertrouwen in de voorbereiding

Spanning kan hoog oplopen als een spreker geen vertrouwen heeft in zijn tekst of in zijn tekstvastheid. Het vertrouwen in de tekstvastheid is dermate belangrijk dat hier een hoofdstuk aan zal worden gewijd (hoofdstuk 8).

Uit het voorgaande kunnen we de conclusie trekken dat angst voor spreken in het openbaar eigenlijk erg rationeel is: de spreker krijgt maar één kans om zijn visitekaartje af te geven en op dat moment mag er dan ook niet al te veel misgaan.

1.2 De fysiologie van spanning

We weten nu wat de belangrijkste oorzaken zijn van presentatieangst, maar wat voor effect heeft die angst op het menselijk lichaam?

Het zenuwgestel van de mens wordt onderscheiden in een perifere en een autonoom zenuwstelsel. Het perifere zenuwstelsel wordt ook wel het willekeurige zenuwstelsel genoemd, omdat het processen aanstuurt die bewust onder controle te houden zijn (zoals iets oppakken of gaan zitten). Door middel van dit zenuwstelsel communiceren de hersenen met de skeletspieren en de zintuigen.

Het autonome zenuwstelsel, ook wel het onwillekeurige zenuwstelsel genoemd, reguleert de hartspier, de klieren en de zogenaamde gladde spieren. Gladde spieren zijn spieren die zich bevinden in de huid, bloedvaten en het oog. Ook de wand- en sluitspieren van de darmen, gal en blaas zijn gladde spieren. Het autonome zenuwstelsel reguleert de processen die nodig zijn om in leven te blijven (de zogenaamde vegetatieve processen). Het autonome zenuwstelsel is niet of nauwelijks bewust onder controle te houden.

Het autonome zenuwstelsel kan op zijn beurt weer worden onderverdeeld in een sympatisch en een parasympatisch gedeelte.

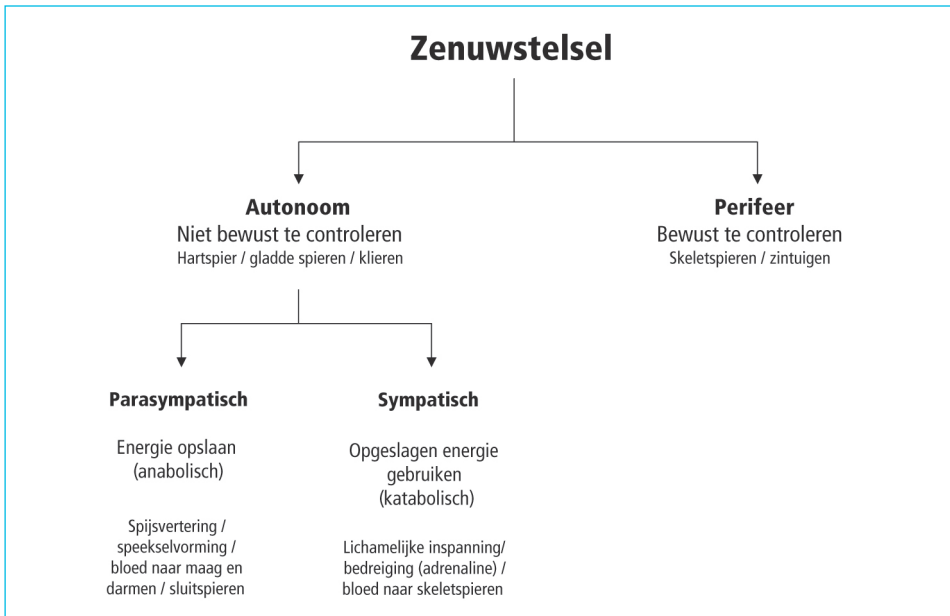
Het parasympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel

Het parasympatisch gedeelte wordt actief als er energie in het lichaam moet worden opgeslagen (de zogenaamde anabolische activiteiten). Het regelt de speekselvorming, maag- en darmbewegingen, de afscheiding van spijsverteringssappen en het stimuleert de bloedstroom naar het spijsverteringssysteem.

Het sympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel

Het sympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel is vooral actief als de energievoorraden van het lichaam moeten worden aangesproken (de zogenaamde katabolische processen). Katabolische processen komen op gang door lichamelijke inspanning en door confrontatie met bedreigende situaties (zoals een presentatie). Er gaat dan meer bloed naar de skeletspieren en er komt adrenaline vrij uit de bijnierschors (een klier vlak boven de nieren).

In figuur 1.2 staat een overzicht van de zojuist beschreven onderverdelingen.



Figuur 1.2 Fysiologische factoren bij spanning

In een bedreigende situatie wordt het sympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel geactiveerd, zodat er adrenaline vrijkomt. Niet voor niets wordt adrenaline ook wel het stresshormoon genoemd: het hart gaat sneller kloppen en per slag wordt er meer bloed rondgepompt, de ademhaling versnelt, klam koud zweet breekt uit, het gezicht voelt warm aan, om energie te sparen worden de spijsverteringsfuncties (de parasympatische functies) stilgelegd en er gaat meer bloed naar de spieren. De haarvaten zetten uit om de lichaamswarmte goed af te voeren; van daar dat mensen kunnen gaan blozen (wat vooral opvalt bij mensen met een lichte huid).

Een aantal spanningsverschijnselen die mensen ervaren als ze een presentatie moeten geven, is te herleiden tot de versterkte werking van het sympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel. Veelvoorkomende verschijnselen zijn: zweeten, versnelde ademhaling en ademgebrek, hartkloppingen, spierspanning, trillen, beven en blozen.

De andere spanningsverschijnselen zijn te verklaren uit het feit dat de adrenaline het parasympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel stillegt. Zo krijgen veel mensen onder invloed van spanning een sterke aandrang om naar het toilet te gaan, zelfs als ze net geweest zijn. Ook is het krijgen van een droge mond nu verklaarbaar. De afscheiding van speeksel wordt immers stilgelegd.

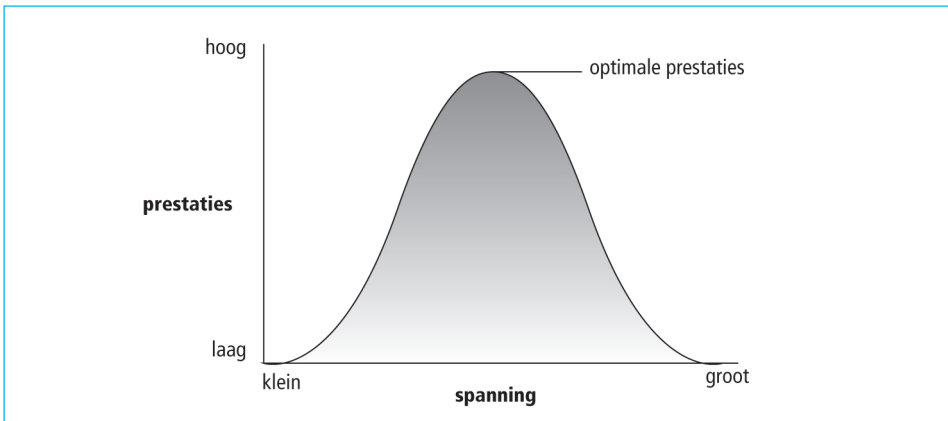
1.3 De noodzaak van spanning

Spanningsverschijnselen zijn op zich zeer nuttig. Evolutionair gezien betekent spanning immers dat er overleefd moet worden in een bedreigende situatie. Als gevolg van de versterkte werking van het sympatisch gedeelte van het autonome zenuwstelsel en het stilleggen van het parasympatische gedeelte wordt het lichaam

optimaal voorbereid om te overleven. De luchtwegen worden helemaal vrijgemaakt (stilleggen van de speekselvorming) en er wordt geen energie gebruikt voor functies die niet noodzakelijk zijn om in de acute situatie te overleven (bijvoorbeeld de spijsverteringsfuncties). Alle energie wordt gericht op de functies die voor overleven wél noodzakelijk zijn, namelijk de hartfunctie en de skeletspieren.

De genoemde effecten worden ook wel aangeduid met de 'fight-or-flight'-reactie. In een bedreigende situatie staan er twee opties open: vluchten of vechten. We zouden wat dit betreft kunnen stellen dat presenteren een onnatuurlijke handeling is. Beide opties, vechten of vluchten, kunnen immers beter niet letterlijk worden uitgevoerd.

Ook voor presenteren heeft spanning een zeer nuttige component. Een zekere mate van spanning helpt mensen om scherp en geconcentreerd te functioneren. Prestaties zullen daardoor duidelijk beter worden. Als sprekers te weinig spanning voelen, hebben zij weinig of geen motivatie om een presentatie optimaal voor te bereiden. De scherpste ontbreekt en de presentatie blijft beneden de maat. Een overmaat aan spanning werkt echter averechts. Tijdens de presentaties kan dit bijvoorbeeld leiden tot stotteren, te snel spreken en zelfs totale black-outs (een tijdelijk verlies van het geheugen en de concentratie). Dit komt de kwaliteit van de presentatie ook niet ten goede. Figuur 1.3 geeft het verband tussen spanning en prestatie weer.



Figuur 1.3 Relatie spanning–prestatie

1.4 Veelgebruikte hulpmiddelen om spanning te onderdrukken

Een zekere mate van spanning verbetert de prestaties. Een overmaat aan spanning doet echter de prestaties juist weer afnemen. Mensen proberen daarom op allerlei manieren hun spanning te onderdrukken. In deze paragraaf zullen we de meest voorkomende manieren bespreken.

Kalmerende middelen

Veel mensen zoeken hun heil in de kalmerende middelen. In de bijsluiters van veel van deze middelen wordt vermeld dat ze de concentratie niet aantasten en dat ze niet lichamelijk verslavend werken.

Toch is het buitengewoon onverstandig om voor een presentatie kalmerende middelen te gebruiken. Het risico van een geestelijke afhankelijkheid is namelijk niet denkbeeldig. Mensen die een goede presentatie hebben gehouden nadat zij kalmerende middelen hebben geslikt, zijn geneigd hun succes toe te schrijven aan de kalmerende middelen en niet aan zichzelf. Zij denken eerder: 'Geen wonder dat ik binnen de kortste keren rustig werd, het pilletje werkte blijkbaar!', dan: 'Geen wonder dat ik binnen de kortste keren rustig werd, ik had mijn presentatie ook uitstekend voorbereid!' De volgende keer zal deze presentator voor de zekerheid maar weer een pilletje nemen. Spreken in het openbaar kan hij niet meer zonder en de paniek slaat toe als hij ooit zonder pilletje moet spreken.

Omdat de spreker zijn succes aan een externe factor (het pilletje) toeschrijft en niet aan zichzelf, brokkelt zijn zelfvertrouwen steeds verder af. Zijn prestaties kunnen hierdoor op termijn zelfs slechter worden.

Alcohol

Voor alcohol geldt hetzelfde verslavende effect als voor kalmerende middelen. Daarnaast is de invloed van alcohol onder spanning zeer onvoorspelbaar. Spanning kan de werking van alcohol enorm versterken. Dit kan ertoe leiden dat iemand, zelfs als hij wel vaker drinkt, aangeschoten of dronken raakt na het nuttigen van slechts één glas wijn. Alcohol dient dus te allen tijde vermeden te worden.

Yoga- en ontspanningsoefeningen

Een aantal mensen leert via yoga- of andere ontspanningsoefeningen beheersing te krijgen over hun lichaam en ademhaling. Deze mensen hebben geleerd om, ook onder spanning, hun lichaam te ontspannen en rustig adem te halen, waardoor de spanning afneemt. Dit is een uitstekende methode, maar om echt effectief te zijn vergen dit soort technieken het nodige aan oefening en ervaring. Het heeft dus weinig zin om hier pas mee aan de slag te gaan vlak voor een presentatie.

1.5 Het beheersen van de spanning

De spanning mag niet al te hoog oplopen, want dit zal de kwaliteit van de presentatie niet ten goede komen. Het onderdrukken van de spanning met behulp van bijvoorbeeld kalmerende middelen of alcohol heeft echter meestal een averechts effect. Het is veel beter om de spanning zelf te leren beheersen. Hiervoor is het belangrijk om twee dingen te onderkennen: (1) iedereen voelt spanning, maar (2) van deze spanning is aan de buitenkant veel minder te zien dan de spreker zelf denkt.

Aan de buitenkant is weinig te zien van de spanning

Spanning is voor de spreker zeer nadrukkelijk te voelen in het eigen lichaam. De knieën knikken en de handen trillen, de maag draait en de mond is droog, het hart klopt in de keel en het hele lichaam is van slag. Omdat de spanning zo duidelijk is te voelen, denken mensen vaak dat de spanning van hen afdruipt en dus iedereen zal opvallen. De spanning is echter voor het publiek veel minder zichtbaar dan de spreker denkt. Zo zeggen mensen achteraf bijvoorbeeld dat zij last hadden van een afgeknepen stem of knikkende knieën, terwijl het publiek hier niets van heeft gemerkt.

Deelnemers aan presentatiecursussen zijn vaak aangenaam verrast als ze video-opnamen van zichzelf zien. Bijna zonder uitzondering is de reactie dat zij vinden dat ze er veel kalmer uitzien dan zij zich voelden.

Veel sprekers denken dat zij veel meer last hebben van spanning dan anderen. Dit komt doordat zij hun eigen spanning zeer nadrukkelijk voelen, maar spanningen bij andere sprekers amper waarnemen.

Iedereen voelt spanning

Spanning voor een presentatie is een noodzakelijk kwaad en vrijwel iedereen blijft er altijd min of meer last van houden. Dit geldt zelfs voor zeer ervaren sprekers zoals politici en televisiepresentatoren. Ook bij hen stijgt de spanning vlak voor aanvang van de presentatie vaak tot een hoogtepunt.

De beste presentaties worden niet gegeven door mensen die vrij van spanningen zijn, maar door mensen die hun spanning weten te beheersen.

Het grote verschil tussen ervaren en onervaren sprekers is dat een ervaren spreker zijn spanning accepteert als iets wat onvermijdelijk bij een presentatie hoort waar veel van afhangt. Een onervaren spreker probeert zijn spanning daarentegen wanhopig kwijt te raken. Aangezien dit niet lukt zal hij nog nerveuzer worden. Ervaren sprekers interpreteren spanning als concentratie en onervaren sprekers als angst. Ervaren sprekers weten dat de spanning hun prestaties zal verbeteren en onervaren sprekers vrezen dat de spanning hun prestaties zal verslechteren.

1.6 Onnodige spanning vermijden: enkele adviezen

Het is belangrijk om te weten dat er van de spanning die mensen voelen aan de buitenkant voor anderen meestal weinig te zien is en dat zelfs de beste sprekers last hebben van spanning. Alhoewel een zekere mate van spanning prestatieverhogend werkt, is het verstandig om onnodige spanningen te vermijden. Hierna volgen enkele adviezen:

De spreker moet weten wat hij moet doen

In paragraaf 1.1 hebben we verschillende oorzaken besproken van presentatie-spanning. Een van deze oorzaken is een gebrek aan presentatie-ervaring. Dit is maar op één manier op te lossen: presentaties geven. Voorwaarde hierbij is wel dat deze presentaties goed verlopen en de spanning niet alleen maar groter wordt door negatieve ervaringen. Om negatieve ervaringen te voorkomen moet de spreker precies weten hoe hij de presentatie het best kan aanpakken. Goede instructies in de vorm van een cursus of een boek zijn in dit verband onontbeerlijk.

De spreker moet het gedrag van het publiek op de juiste manier interpreteren

Zojuist bespraken wij al dat een van de redenen voor spanning is dat de spreker veel te verliezen heeft. Dit kan tijdens de presentatie voor een eigenaardig fenomeen zorgen: de presentator wordt bloednerveus van de zogenaamde 'publieksreactie'.

Mensen zijn normaliter het meest vertrouwd met dialoogsituaties tijdens gewone gesprekken. In dialoogsituaties reageert de gesprekspartner voortdurend op je verhaal: hij zit of staat naar je toe gebogen, kijkt je constant aan, knikt, humt, fronst, stelt vragen et cetera. Op het moment dat je gaat presenteren, krijg je echter op eens te maken met een monoloogsituatie: je staat voor een publiek en vertelt iets, maar het publiek reageert amper op wat je vertelt. Ze knikken niet, hummen niet, stellen over het algemeen geen vragen tussendoor, maar kijken je in het beste geval neutraal en emotioneel aan. Dit gedrag zou in een gewoon gesprek geïnterpreteerd kunnen worden als ongeïnteresseerd gedrag. Als mensen onderdeel van een publiek zijn, gedragen zij zich echter heel anders dan wanneer zij gewoon een gesprek met je hebben. Dit noemen wij de publieksreactie. Enerzijds voelen de mensen tijdens presentaties in het publiek zich minder verplicht om voortdurend signalen van interesse af te geven: zij reageren vaak gewoon *niet*. Anderzijds kunnen mensen in het publiek even iets tegen hun buurman zeggen, ondanks, of zelfs dankzij, het feit dat ze *wel* geïnteresseerd zijn in de presentatie. Door deze publieksreactie kan de spreker al snel denken dat het publiek zijn verhaal bloedsaai en oervervelend vindt. En alhoewel dit helemaal niet het geval hoeft te zijn, kan de spreker hierdoor behoorlijk in de stress schieten.³

Interpreteer het gedrag van je publiek niet verkeerd. Een publiek dat achteroverleunend en neutraal kijkend en weinig responsief luistert, is zeker geen slecht publiek. Je moet je pas zorgen gaan maken als het publiek steeds rumoeriger wordt of met tomaten begint te gooien. Het is dus vrij lastig om erachter te komen of je publiek je verhaal goed snapt. Geef in geval van twijfel niet toe aan je eerste impuls: nog een voorbeeld geven of de uitleg herhalen. Hou je aan je oorspronkelijke verhaal.

De spreker moet tevreden zijn over zijn tekst

Een optimale voorbereiding is verreweg de belangrijkste voorwaarde voor het beheersen van de spanning. De spreker moet tevreden zijn over de door hem geschreven tekst. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat veel sprekers vlak voor de presentatie op eens gaan twijfelen aan de kwaliteit van hun tekst ('Is het eigenlijk wel goed genoeg voor dit publiek?'). Deze twijfel kun je het beste gewoon negeren. Voor een aantal mensen hoort de twijfel er blijkbaar gewoon bij. Hou je ondanks alle twijfels gewoon aan je oorspronkelijke tekst.

De spreker moet op de juiste manier zijn tekst leren beheersen

De spreker moet niet alleen tevreden zijn over zijn presentatietekst, maar hij moet deze ook volledig beheersen. Sprekers die hun tekst op een verkeerde manier leren, lopen bijvoorbeeld een groot risico om een black-out te krijgen. Als de tekst op de juiste manier wordt geleerd, is dit risico echter te verwaarlozen. We zullen hier in hoofdstuk 8 nader op ingaan. Als de spreker aan het begin van de presentatie merkt dat zijn tekst soepel loopt, zal dit hem vertrouwen geven voor de rest van de presentatie en zal de spanning na een paar minuten sterk afnemen.

De spreker moet uitgerust zijn

De spreker moet ervoor zorgen dat hij goed uitgeslapen is. Dit bevordert de concentratie en vermindert de spanningsgevoeligheid. Veel mensen zijn zogenaamde

³ De gevolgen van verkeerd reageren op de publieksreactie bespreken we verder in paragraaf 9.7.