

# Public speaking

Indicazioni, tecniche e accorgimenti per comunicare in modo efficace a un gruppo di persone o a un pubblico

Dott.ssa Elena Padovan

# Obiettivi



1. La comunicazione efficace
2. Strutturare un discorso efficace
3. Esporre in modo brillante e convincente
4. Comunicare per convincere

# La comunicazione efficace

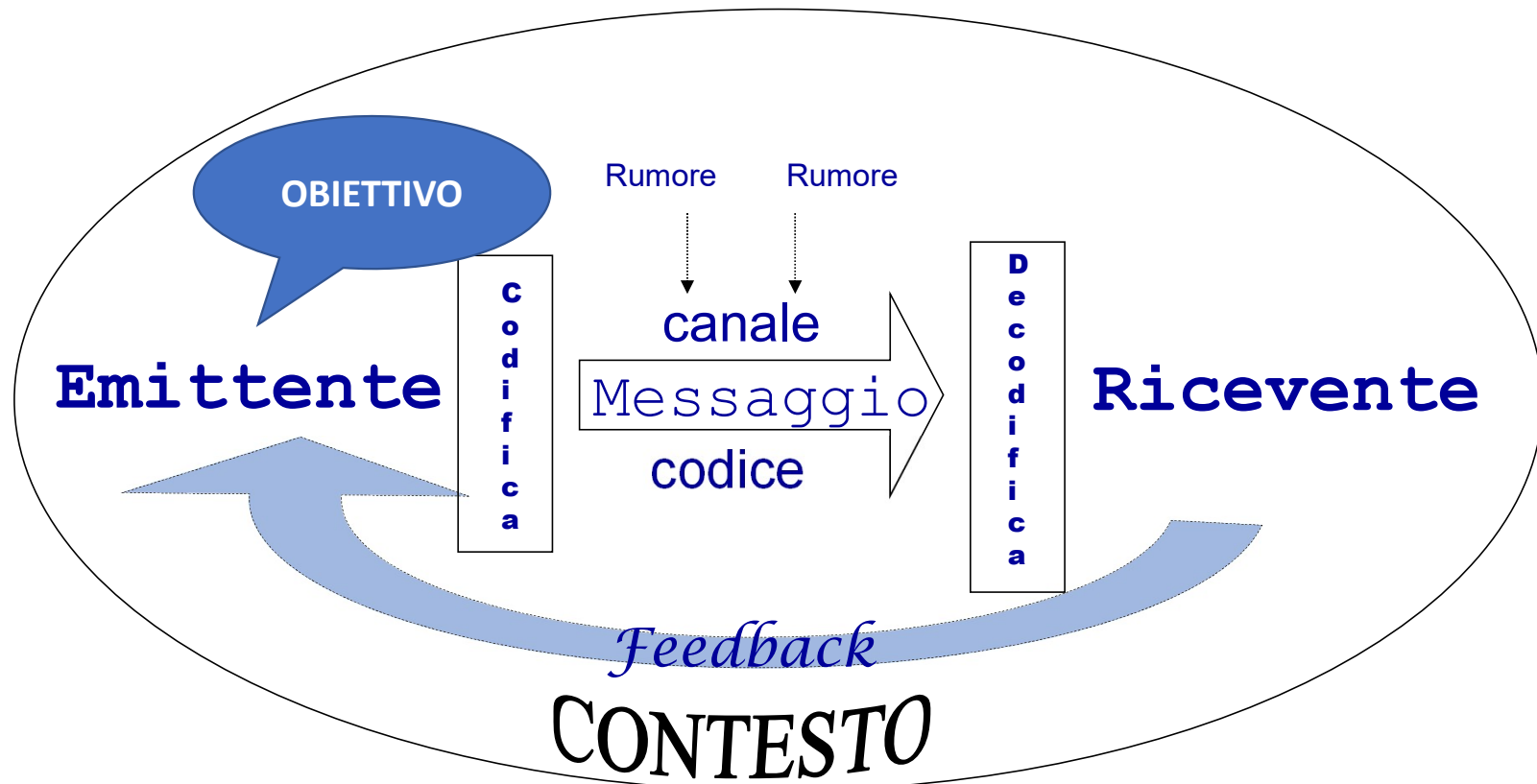
# COMUNICAZIONE EFFICACE

=

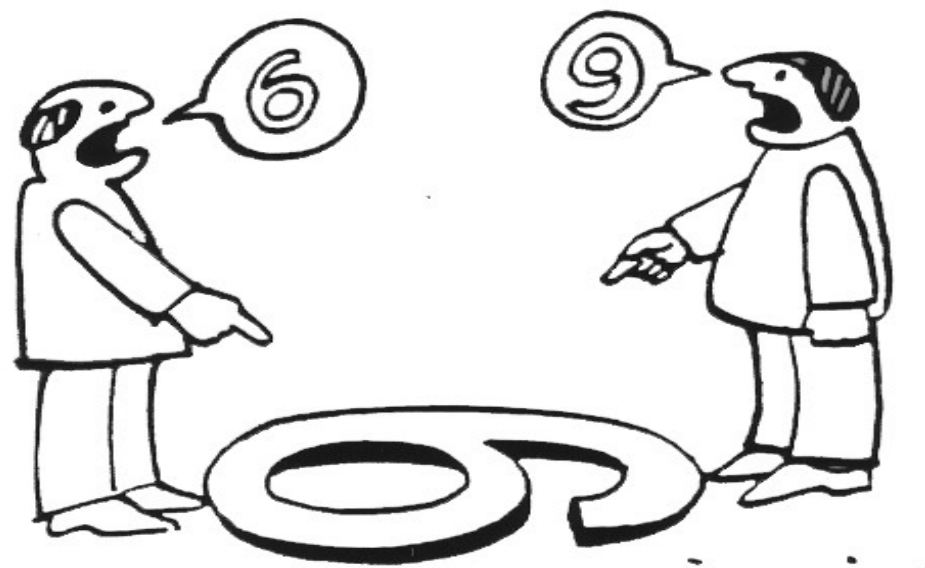
raggiungimento dell'obiettivo  
comunicativo



# Elementi del processo comunicativo



# LA REGOLA D'ORO



Vedere le cose  
dal punto di vista dell'altro

# Le regole della comunicazione (Watzlavick)

## 1. NON SI PUÒ NON COMUNICARE, TUTTO È COMUNICAZIONE.

Ogni nostro comportamento, ogni nostra azione, ogni nostra parola, ma anche il silenzio, il nostro corpo e le omissioni comunicano.

E ciò che conta è come vengono interpretati dal nostro interlocutore, indipendentemente dalle nostre intenzioni.



# Le regole della comunicazione

## 2. CONTA CIÒ CHE L'ALTRO CAPISCE

Quindi bisogna adattarsi all'interlocutore, in termini di:

- Linguaggio
- Tempi
- Modi
- Mezzi...

Attenzione ai significati  
**IMPLICITI!**

Ciò che l'altro può capire, anche se esplicitamente non gliel'ho detto: ad es: "Come mai oggi in anticipo?" = Di solito arrivi in ritardo)

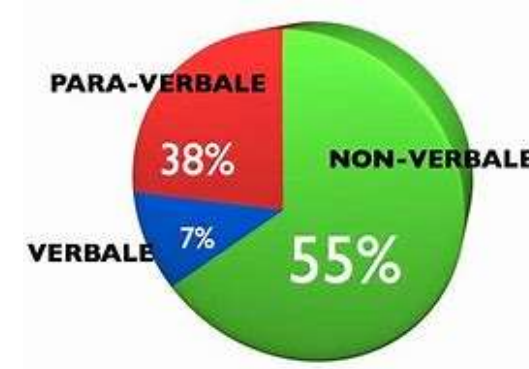




# Le regole della comunicazione (Mehrabian)

## 3. SI COMUNICA CON LE PAROLE, CON LA VOCE E CON IL CORPO

Linguaggio verbale:	7%
Linguaggio paraverbale:	38%
Linguaggio non verbale:	55%



Se non c'è coerenza tra i tre livelli, il significato è determinato dalla voce o dal corpo, non dalle parole.

Il messaggio è più convincente quando c'è sintonia tra i tre livelli.

# Il linguaggio para-verbale (tutto ciò che si sente, parole escluse)

- Timbro
- Tono
- Volume
- Velocità
- Ritmo
- Pause



- Silenzi
- Intercalari
- Cadenza
- Difetti di pronuncia
- Respirazione
- ...

# Il linguaggio non verbale (ciò che si vede, si tocca e si odora)



- Postura
- Gestii
- Stretta di mano
- Sguardo
- Espressioni del viso
- Prosemica
- Abbigliamento
- Cura di sé (mani, capelli...)
- Modo di camminare
- Gestii di autocontatto
- Contatto
- Cinetica
- Profumi/odori
- Alito
- Accessori
- ...

# Le regole della comunicazione

## 4. LA COMUNICAZIONE È CONTENUTO E RELAZIONE

perché i messaggi sono interpretati a livello cognitivo e a livello emotivo.

L'interpretazione razionale non può prescindere dalle emozioni.

Spesso conta più la fonte del messaggio: se non abbiamo stima di chi parla, non ascoltiamo nemmeno ciò che ci dice.



# Le regole della comunicazione

## 5. L'ASCOLTO MIGLIORA LA COMUNICAZIONE



### Sul piano cognitivo:

- riformulando, posso controllare di aver capito
- aiuto a chiarire l'opinione
- riepilogo i punti fondamentali
- elenco i punti di accordo e di diversità

### Sul piano emotivo:

- dedico attenzione
- dimostro interesse
- raccolgo informazioni sull'interlocutore
- reagisco alle emozioni, oltre che alle informazioni



## La comunicazione subisce una perdita di carico:

- Ciò che PENSO 100%
- Ciò che DICO 70%
- Ciò che l'altro SENTE (60%)
- Ciò che l'altro ASCOLTA 40%
- Ciò che l'altro CAPISCE 20%
- Ciò che l'altro RICORDA 10%

# Strutturare un discorso efficace

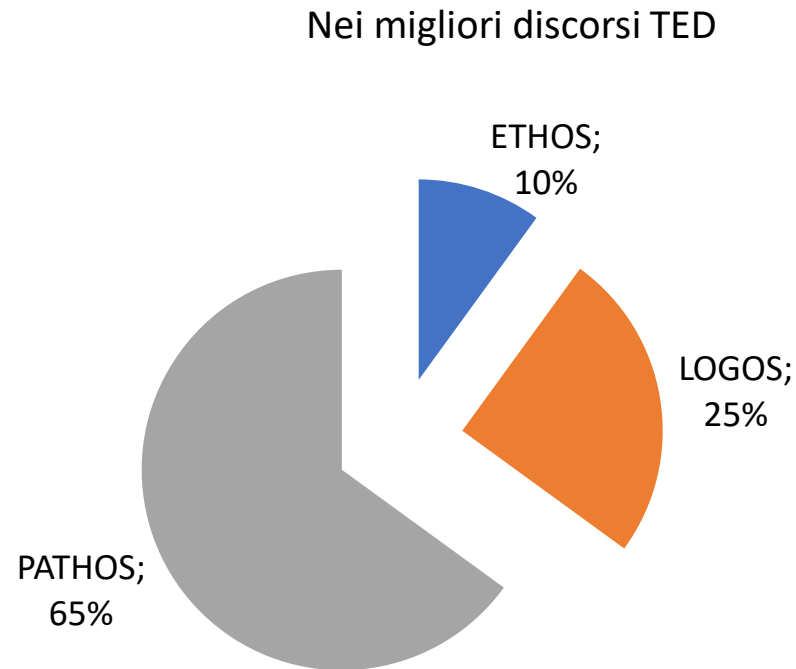




# Le 3 componenti della comunicazione persuasiva

Secondo Aristotele:

1. **Ethos** (titoli ed esperienze per rendere credibile chi parla)
2. **Logos** (dati, statistiche, evidenze oggettive e scientifiche per sostenere le idee)
3. **Pathos** (storie e aneddoti che risvegliano emozioni)



# I 3 segreti dei discorsi migliori

1. Mi toccano il cuore (suscitano emozioni)
2. Mi insegnano qualcosa di nuovo  
(contengono novità)
1. Non li dimenticherò  
(facilmente memorizzabili)



# La struttura del discorso



- Saluto
- Presentazione
- Introduzione dell'intervento (ed eventuali motivazioni)
- Indice dei punti
- Svolgimento (esposizione, esempi, riepiloghi..)
- Conclusioni

# Cosa chiarirsi, ancor prima di pensare ai contenuti

- Qual è l'obiettivo del discorso
- A chi i rivolgo: chi sono, quanti sono, caratteristiche e aspettative del pubblico
- Perché sono chiamato (proprio io) a parlare
- In che contesto parlerò (tra altri relatori, all'interno di una manifestazione, di una riunione...)
- Quanto tempo ho a disposizione
- Che relazione intendo instaurare con il pubblico



# L'importanza della preparazione/1

- Cominciare a pensare al discorso giorni prima, dopo essersi chiariti l'obiettivo
- Raccogliere materiale e documenti
- Buttar giù tutto ciò che ci viene in mente, possibilmente su una “mappa mentale”
- Selezionare ciò che si dirà individuando l'ordine dei concetti, in base al filo logico o al modello espositivo



# Lo sviluppo dell'intervento



1. Motivare all'attenzione
2. Motivare ai contenuti
3. Dare un quadro di riferimento
4. Scomporre in blocchi
5. Procedere sviluppando i singoli punti
6. Fare esempi pratici: per far capire, per variare il tono, per riattivare l'attenzione
7. Attivare il gruppo
8. Fare dei riepiloghi
9. Evidenziare i concetti importanti e ripeterli almeno 3 volte
10. Usare il rinforzo visivo fisico e mentale
11. Concludere chiudendo il ragionamento e/o ribadendo il concetto più importante.

# Per cominciare...

- Un aneddoto
- Una citazione
- Una domanda



# Per catturare l'attenzione e "sintonizzare" le emozioni

Raccontare storie:

1. Personali
2. Di altre persone
3. Di casi vincenti





# Come prepararsi

- Scrivere la scaletta: per punti, con parole-chiave, con carattere ben visibile
- Ripetere ad alta voce, possibilmente registrandosi e guardandosi allo specchio
- Se l'intervento deve essere di pochi minuti, prepararsi ancora meglio, cronometrando.



# Lo sviluppo dei contenuti

- Seguire un filo logico o un modello espositivo semplice
- Introdurre l'argomento in modo accattivante, con una domanda, un aneddoto, una citazione, una domanda
- Anticipare l'"indice" del discorso: dire quali punti si toccheranno.



# Attenzione allo stile



- Usare un linguaggio comprensibile al pubblico
- Se si usano termini tecnici, difficili, codici o sigle, spiegare in poche parole cosa significano, in modo che tutti possano seguire
- Evitare espressioni vagamente valutative o che potrebbero far sentire a disagio (come tutti sanno, avete certamente capito, ripeto...)

# Le caratteristiche del linguaggio efficace



- Struttura della frase semplice: soggetto-verbo-complemento
- Evitare i periodi lunghi, con frasi secondarie
- Usare i verbi al presente indicativo, dovunque possibile
- Usare il linguaggio positivo
- Io o noi, non voi

Esporre in modo brillante e  
convincente

# Attenzione alla postura

- Aperta
- Eretta
- Meglio in piedi, che seduti: si è più visibili, si respira meglio. (Più facile, ma meno dinamica, dietro lo scranno a cui appoggiarsi)
- Meglio muoversi che stare fermi: costringe il pubblico a seguirci con lo sguardo
- Gesticolare, ma senza esagerare
- Evitare le mani in tasca: se non si sa dove metterle, meglio tenere una penna o un foglio



# Attenzione allo sguardo/1

- Parlare guardando il pubblico, non il foglio o gli altri relatori
- Guardare ad altezza occhi, né più in alto, né più in basso
- Parlare a braccio, non leggere: per non indurre in tentazione la scaletta va fatta per punti
- Non fissarsi su qualcuno o su una parte sola del pubblico: gli altri si sentirebbero esclusi. Spaziare nella sala, andando a “toccare” tutte le zone



## Attenzione allo sguardo/2

- Non guardare le slides proiettate perché si darebbero le spalle all'uditorio: piuttosto guardare lo schermo del computer davanti a sé
- Se si scrive alla lavagna, mettersi di lato in modo da non dare le spalle al pubblico
- Fare attenzione alle reazioni del pubblico, ma non farsi troppo influenzare dalle reazioni di qualcun che spicca





# Smile please!

- Sorridere spesso:
- Viene interpretato come segnale di simpatia e cordialità



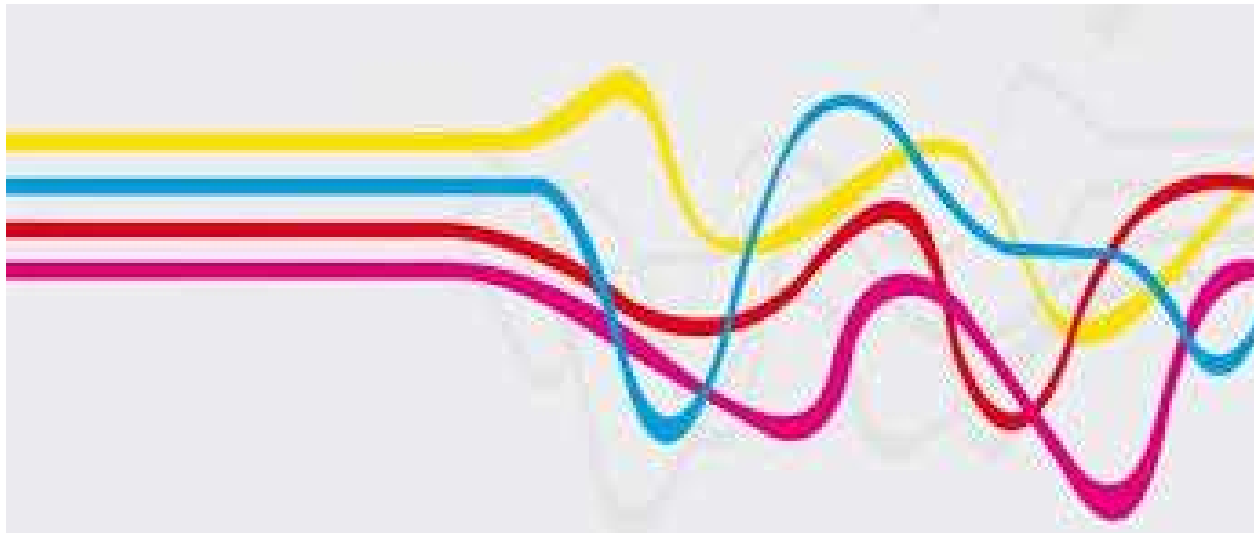
# Il volume della voce



- Alzare il volume della voce, rispetto alla normale conversazione, perché facilita la comprensione
- Partire con un volume deciso ed eventualmente abbassarlo nel corso della frase
- Non gridare per ottenere il silenzio, piuttosto aspettare tacendo

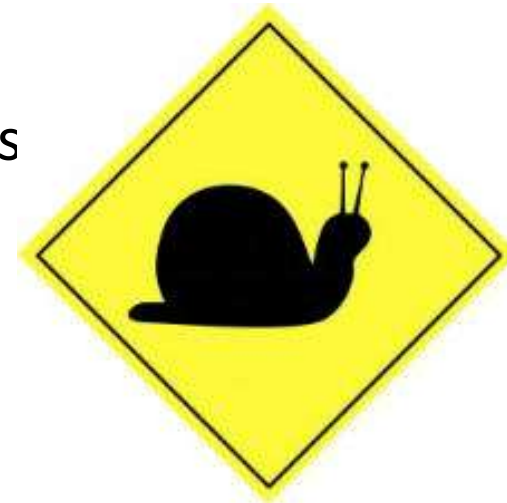
# Diamoci un tono!

- Variare il tono, per sottolineare, per dare enfasi, dare brio
- e anche per non rendersi noiosi e soporiferi

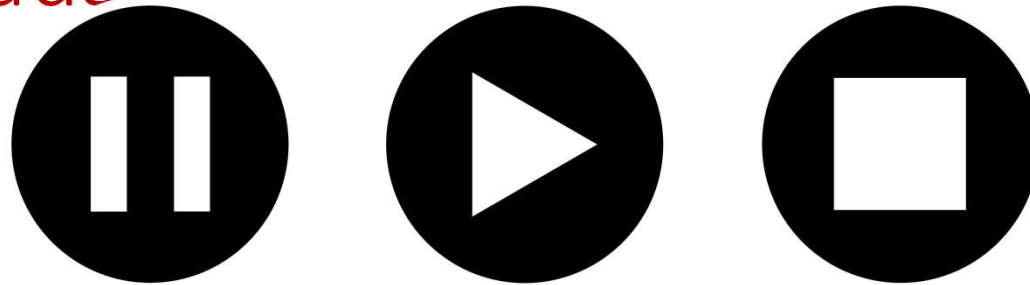


# Moderare la velocità

- Rallentare la velocità dell'eloquio rispetto alla normale conversazione
- Favorisce l'ascolto e induce rispetto
- Ma non rallentare eccessivamente: si può apparire incerti e l'effetto è soporifero!

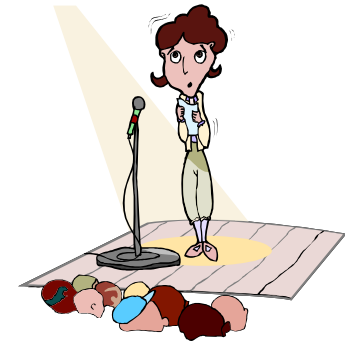


## Usare le pause



- Usare bene le pause, per esempio prima delle parole importanti
- Non aver paura delle pause: al pubblico servono per capire
- Evitare di riempire i buchi con degli intercalari ripetitivi (praticamente, comunque, cioè...)
- Aspettare in silenzio se il pubblico non ascolta

# Strategie anti-ansia/1



- Prepararsi: non pretendere di saper improvvisare
- Allenamento: cogliere tutte le occasioni per mettersi alla prova, gradualmente
- Prima di iniziare fare dei respiri profondi, “di pancia”, ripetendosi mentalmente che “andrà alla grande”.

## Strategie anti-ansia/2



- I primi istanti sono i più difficili, ma si superano tranquillamente se si comincia con un “attacco” ben preparato
- Guardare tra il pubblico un “complice” incoraggiante
- Ricordare che l’agitazione che sentiamo dentro non si vede fuori (o si vede solo in minima parte).

## Se si perde il filo...



- Buttare lo sguardo sulla scaletta
- Ripetere l'ultimo concetto ("Dicevamo dunque che..."); nel frattempo di solito il resto viene in mente
- Farsi una domanda retorica ("A questo punto cosa va detto ancora?")
- Sdrammatizzare l'impasse con una battuta auto-ironica.



# Presentare per convincere

Quando parlava Eschine,  
gli Ateniesi dicevano:  
"Come parla bene!"  
Quando parlava Demostene,  
gli Ateniesi dicevano:  
"Uniamoci contro Filippo".

# Tre bersagli

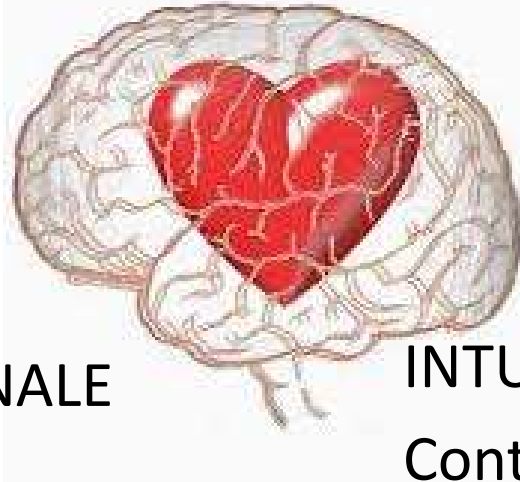
CUORE (valori)

TESTA (ragione)

PANCIA (emozione)



# Le due vie della persuasione



## LOGICO- RAZIONALE

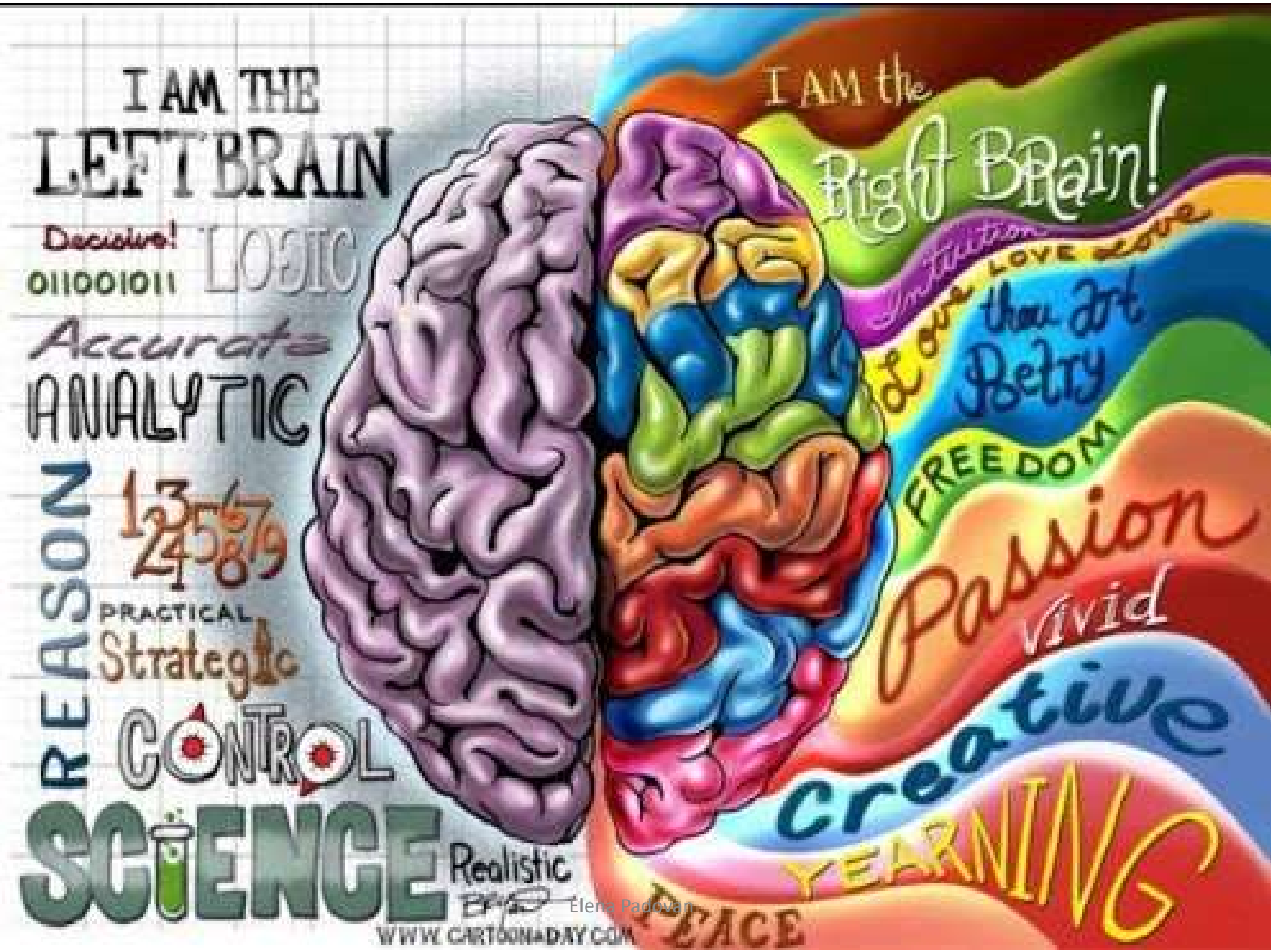
Contano:

- La fondatezza delle argomentazioni
- Il contenuto del messaggio

## INTUITIVO-EMOZIONALE

Contano:

- L'impatto emotivo
- La fonte del messaggio
- La forma del messaggio



I AM THE  
LEFT BRAIN

Decisive!  
011001011 LOGIC

Accurate  
ANALYTIC

REASON  
1 2 3 4 5 6 7 8 9  
PRACTICAL  
Strategic

CONTROL

SCIENCE  
Realistic  
EMO

WWW.CARTOONADAY.COM

I AM the  
Right Brain!

Imagination  
of love LOVE love

the Art  
Betty

FREEDOM

Passion  
vivid

creative

YEARNING

PEACE

Elena Padovan

Quando comunichiamo inviamo....

## Materiale cognitivo

Informazioni, consigli  
idee, norme,  
suggerimenti,  
valutazioni,  
problemi...

## Materiale emozionale

Simpatia, rifiuto,  
sicurezza, paura  
indifferenza,  
disponibilità,  
credibilità...

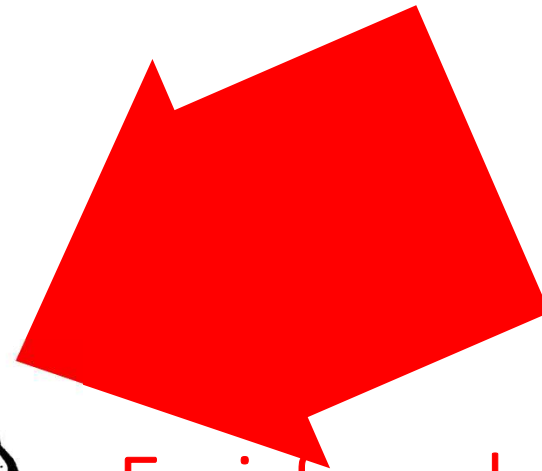
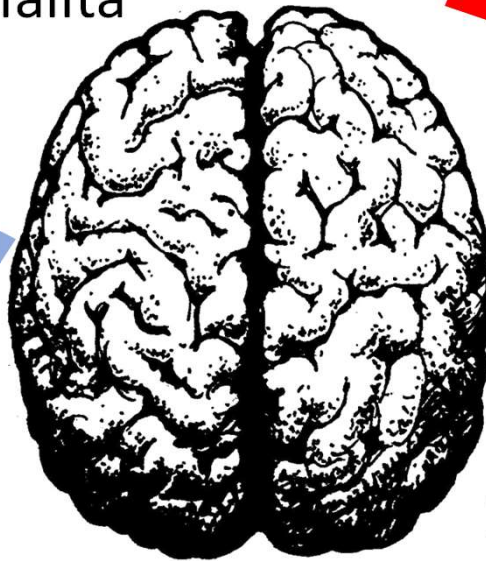
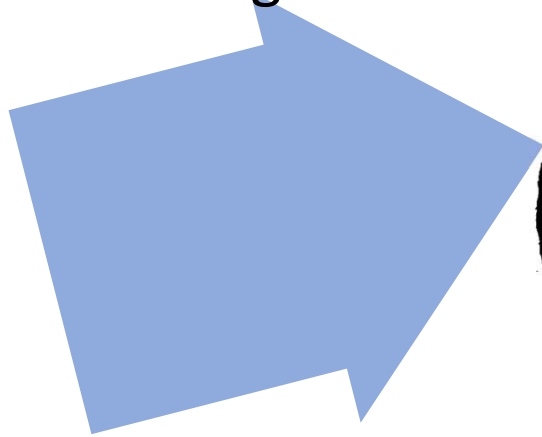


# Persuasione e doppio cervello

## Emisfero sinistro

### Ragione:

Concretezza, Applicabilità  
Convenienza, Calcolo, Utilità  
Parole, Numeri  
Logica, Sequenzialità  
Dettagli



## Emisfero destro

### Emozione:

Curiosità, Gioco  
Immagini, Analogie  
Simpatia, Interesse  
Sensazioni, Intuizioni  
Globalità

# Conquistare la fiducia

Chi vuole persuadere deve conquistare la fiducia dell'interlocutore, ossia risultare una fonte affidabile.

Per risultare affidabile:

- Curare l'immagine
- Adottare un tono di voce sicuro, ma non autoritario
- Dimostrare di essere competente, e quindi autorevole
- Dimostrare di voler fare gli interessi dell'interlocutore



# Risultare simpatico

- Il fatto di provare attrazione o repulsione verso una persona condiziona l'accettazione o il rifiuto della proposta.
- Se una persona ci risulta simpatica “a pelle” siamo più disponibili ed aperti rispetto a quello che dice.
- Se una persona ci appare antipatica, saremo prevenuti anche verso ciò che propone.
- Per risultare simpatici:
  - Sorridere
  - Ascoltare
  - Interessarsi all'altro come persona
  - Dimostrarsi simile all'interlocutore





# Sostenere con argomentazioni forti

- Se vogliamo persuadere attraverso la via logico-razionale, ogni affermazione deve essere sostenuta da argomentazioni forti e dimostrata con i fatti.



Questo approccio richiede tempo, disponibilità all'analisi approfondita della tesi, conoscenza dell'argomento.