



E-BOOK

Leader Speaking: Il Valore di saper PARLARE in PUBBLICO



“Tenere una riunione, un discorso di fronte ad una platea, un colloquio motivazionale ad un socio o collaboratore, o semplicemente far accettare una propria proposta, idea, prodotto? Un’arma purtroppo molto spesso trascurata dai LEADERS, sempre più impegnati a far fronte all’emergenza e difficoltà di questi tempi così difficili per l’Impresa.

Spesso dipende solo da una nostra errata valutazione circa l’importanza che può avere, dei risultati che si possono ottenere con una COMUNICAZIONE PERSUASIVA, oppure solo una nostra paura interna, che però può autolimitarci nelle relazioni e soprattutto nell’ottenere il massimo nella nostra professione.

E allora non possiamo proprio pensare ... “No, non fa per me, lasciamo perdere...”



Molti hanno paura di parlare in pubblico, perché questo implica il sottoporsi al giudizio degli altri. Ma è anche una delle paure che vincere dà la maggiore soddisfazione, e visto che... **Tutti possono farlo ed anche con ottimi risultati!**

La paura non deve far dire: “ non è per me, non ci riesco” perché si potrebbero perdere così delle buone occasioni professionali e del resto è un’abilità che, come tante altre, s’impara facendola. Allenarsi serve per sconfiggere l’ansia, ad interagire con qualsiasi tipo di l’uditorio e a gestire il consenso e anche il dissenso pubblico.

Come affrontare 2 Tipi di Stress:

Uno aiuta, l'altro distrugge.

Ansia: è dannoso far finta che non esista. Bisogna affrontarla senza scappare. Far finta di niente rafforza la paura. Non c'è niente di male ad aver paura... e poi un pò di tensione carica positivamente l'individuo.

E' normale essere tesi per i primi tre minuti dell'intervento. Poi lo stato di tensione cala e parlare al pubblico diventa un fatto normale. Nei primi tre minuti fatidici lo stato di stress da ansia, si chiama "tonico", perché è normale e non fa male.

Ma se continua, diventa "tossico". E' lo stato protratto di tensione, quello che non fa parlare, che fa diventare rossi. Ma attenzione, anche questo stress per fortuna passa. La tensione, dopo un po', è destinata a calare naturalmente e passa anche la paura. Quindi si tratta solo di attendere e di non farsi mai prendere dall'ansia dei primi istanti.

Verbale, paraverbale e non verbale

Passato il momento più critico, bisogna fare attenzione a ciò che si dice e ciò che si fa. Intanto, attenzione alle parole: parlare semplice, equivale a parlare chiaro. Utilizzare un linguaggio più forbito spesso non aiuta a catturare l'attenzione di chi ascolta, anzi. Prima regola di un buon relatore è di conoscere il pubblico al quale sta parlando. Usare un linguaggio tecnico va bene, quando si parla a chi conosce quel linguaggio. Se l'uditorio, però, è composto da persone che non vengono tutte dallo stesso ambiente di lavoro, è meglio usare parole semplici, del linguaggio comune, in modo che tutti capiscano e nessuno si annoi. Questo è l'atteggiamento verbale corretto.

Per quel che riguarda invece il paraverbale (tono, timbro, volume, inflessione della voce) è bene alternare il tono di voce in base agli argomenti trattati. Ci sono tre "toni" diversi di voce che siamo abituati ad usare quando parliamo, di solito inconsciamente, ma che sono facili da riconoscere e ricordare anche a livello conscio:

- per formulare una domanda, il tono della voce sale: es. "che cosa vuole sapere da me?";
- per esprimere un'affermazione, il tono rimane uguale: es. "dalla mia posizione non sento bene";
- per esprimere un comando, il tono scende: "le chiedo di chiudere la porta".

Gli atteggiamenti non verbali, riguardano le parti del corpo: il contatto degli occhi, la gestione dello spazio, i movimenti.

Il contatto con gli occhi

Il relatore non deve mai guardare solo una parte della sala. Se lo fa, crea degli orfani, come si usa dire in gergo. Perché le persone che non si sentono contattate con gli occhi, si sentono escluse e di conseguenza si distaccano dall'ascolto.

La gestione dello spazio

Si chiama, tecnicamente, gestione prossemica dello spazio e del territorio. La conoscono i relatori più esperti di comunicazione. Non ci si sposta a caso, dal posto in cui si parla. Fai una battuta spiritosa spostandoti in un angolo, più vicino alla platea ad esempio, poi torna alla lavagna a scrivere argomenti teorici o avvicinati allo schermo. Fallo più di una volta. Serve a tenere alta l'attenzione della sala, che da quel momento sa, che nell'angolo dici le cose futili e quando torni indietro stai spiegando cose serie.

I movimenti del corpo

C'è chi dondola, chi passeggia, chi gesticola troppo, chi si mette le mani in tasca. Bisogna stare attenti al linguaggio del proprio corpo!

Non deve creare ansia o confusione in chi ci sta davanti. Non si può stare fermi, impalati mentre si parla. Ma non ci si può nemmeno agitare troppo. Le mani devono accompagnare la voce, gli argomenti e il tono. Davanti alla platea si devono fare gesti ampi del corpo: per coinvolgere tutti, bisogna "abbracciarli".



Accelerare l'apprendimento

Per coinvolgere veramente tutti il discorso deve comprendere l'attenzione visiva, uditiva e cinestesica (emozionale) degli altri. Ciò significa che i suoni, quindi le parole, devono in qualche modo anche evocare il rumore che più si addice a ciò che stiamo comunicando. Se il racconto è multisensoriale l'apprendimento è più veloce.

Decollo, volo e atterraggio

Comunicare è come volare. La prima volta è più difficile.

Il decollo presenta solo un problema psicologico, i famosi tre minuti. L'obiettivo del decollo è conquistare l'attenzione. Durante il volo il problema è mantenere l'attenzione. Alla fine dell'intervento, bisogna far capire di essere in chiusura, usando termini come "in conclusione", "per finire", etc. Fare poi un riepilogo, puntualizzando i concetti più importanti.

8 Consigli per acquisire sicurezza:

- 1- Se possibile osservarsi attentamente allo specchio, prima di entrare in sala
- 2- Valutare se parlare in piedi o seduti
- 3- Provare il tono di voce per rimarcare i punti più importanti
- 4- Osservare che l'uso delle pause sia ben ponderato
- 5- Mantenere il viso disteso e sereno
- 6- Niente mani in tasca: segnalano timidezza e paura
- 7- Non giocare con oggetti o penne

Come rompere il ghiaccio

La freddezza dei primi minuti può essere superata ricorrendo a strategie sperimentate:

- Aprire con una domanda, il vantaggio è di far immediatamente interagire i partecipanti superando l'opposizione speaker-uditorio;
- Aprire con una storia o con una citazione, che però abbiano una morale chiara, come messaggio introduttivo;
- Stimolare curiosità, per esempio: "Signori in questa busta c'è forse la risposta a un nostro annoso problema, ma non vorrei aprirla prima di..."
- Non imparare frasi a memoria, perché è impossibile imparare tutto e se l'uditorio se ne accorge, rimane molto deluso e lo speaker perde l'ascolto.

Come porsi alla platea

Esistono due approcci alla comunicazione: quello sintonico e quello distonico.

"Tu sei uguale a me, ecco perché ti ascolto".

Il primo approccio si basa sulla creazione di feeling tra il relatore e il pubblico. Il relatore si pone sullo stesso piano dell'uditorio e viceversa, in modo che si crei un'atmosfera pronta all'ascolto, perché il relatore riesce a far sentire tutti in armonia.

"Io sono migliore di te, ecco perché mi ascolti".

Il distonico si basa, invece, sul modello chiamato "up down".

Cioè il relatore si pone al di sopra delle parti. E' il modello di comunicazione più antico. Quello che ricorda la posizione dei "guru" americani, di dipendenza psicologica, creata per far sentire la differenza tra il relatore e il pubblico

Le parti del discorso

Il discorso si articola in tre parti: introduzione, dire quello che si sta per dire; corpo, dirlo; chiusura, ripetere ciò che si è detto. Il discorso che si deve fare può essere controllato ancora prima che venga scritto (o olo esposto) seguendo una traccia precisa per la sua struttura, cioè una scaletta:

- Fissare il tema principale dell'intervento;
- Avere al massimo quattro sottoargomenti;
- Enunciarli nell'introduzione;
- Svilupparli esaurientemente nel corpo;
- Andare dal semplice, al complesso;
- Dal conosciuto al non conosciuto;
- Assicurarci che le parti non risultino né troppo lunghe, né troppo corte.

Come gestire le difficoltà

Il gruppo è ostile al relatore:

- Ascoltare con calma l'oggetto dell'obiezione, chiedere spiegazioni e chiarimenti. Accettare ciò che può essere accettabile, ma rifiutare fermamente, senza ironia e senza aggressività, ciò su cui non potete transigere.
- Se l'opposizione si trasforma in aggressività, il relatore deve esprimere la sua sorpresa e chiedere di analizzare questo malcontento con sincerità. Il relatore in altre parole, deve fermare tutto e "far scoppiare l'ascesso", per poi ripartire su basi diverse.

Discussione accesa tra i partecipanti.

- Rimanere calmi. Sdrammatizzare il dibattito con un atteggiamento neutro. Pretendere "con cortesia" un minimo d'ordine.
- Se si tratta di una riunione interna ed alcuni collaboratori "si surriscaldano" troppo, proporre una pausa. Con un faccia a faccia, durante la sospensione del lavoro, il relatore deve "calmare le acque".

Gruppo apatico, poco animato.

- Far fare degli esercizi o, se trattasi di un gruppo interno, proporre un lavoro in sottogruppi di due o tre partecipanti.
- Utilizzare maggiormente i "giro tavolo".
- Lanciare la discussione e tenersi in disparte per obbligare il gruppo a discutere senza aspettare l'imbeccata del relatore.

Un partecipante parla troppo.

- Fermarlo riformulando in poche parole ciò che ha detto e porre una domanda a qualcun altro.
- Dire: "Altri vogliono intervenire. Grazie per il tuo/suo contributo, ma vorrei ascoltare anche il loro parere".

Un partecipante è fuori dal tema in discussione.

Sono possibili diverse soluzioni:

- Chiedere: "Attualmente siamo su tale argomento. Non ne sta trattando un altro?"
- Se è in anticipo su ciò che si farà, osservare: "Quanto lei dice è assolutamente giusto, ma pazienti un istante, non abbiamo ancora affrontato questo argomento. E' previsto tra poco".
- Se è in ritardo, affermare: "Ne abbiamo già parlato e tenuto conto di ciò che rimane da fare, è preferibile andare avanti".
- Se ciò che dice non ha niente a che vedere con quello che si fa, affermare: " E' effettivamente interessante, ma non era previsto. Le propongo di approfondire in un'altra circostanza o meglio ancora alla prima pausa".

Un partecipante critica ostinatamente.

- Domandare: "Ho rilevato la sua opposizione, spererei adesso che si sia positivi e costruttivi. Lei è d'accordo di procedere?"
- Se la critica persiste, chiedere: "Che cosa propone come soluzione?" oppure "Può riformularlo in modo più positivo, in quanto mi interessa molto il suo contributo?"

Un partecipante espone un problema troppo personale

- Domandare se il problema riguarda anche il gruppo.
- Dire che il suo caso è interessante, ma che richiedere del tempo per trattarlo come merita o che occorrono altri elementi e proporre di parlarne in separata sede, individualmente.

Un partecipante fa fatica ad esprimere le proprie idee

- Ripetere riformulando con parole proprie... imbeccandolo: "In altri termini, lei pensa che..."

Un partecipante perde contatto.

- Domandargli di riferire di una sua esperienza diretta al riguardo.

Un partecipante si mostra poco cooperativo

- Incoraggiarlo ad uscire dal riserbo, chiedendogli il suo parere e la sua esperienza. Formare delle coppie per discutere di casi precedenti. Ringraziarlo e dare riconoscimento ogni volta che interviene positivamente.

