



# SOFT SKILLS

(Parlare in pubblico)

San Donato (Presenza), 30 Novembre 2021



UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ

“Gian Piero Profumi”

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

**Luca Bicchierini**

lbicchierini@hotmail.com



# CORSO SULLE SOFT SKILLS

- **Soft Skills**
- **OBIETTIVI:** Quello delle soft skills è un tema estremamente attuale, sviluppato soprattutto in ambito aziendale, ma trattandosi delle cosiddette competenze trasversali sviluppano delle particolari abilità e competenza di un soggetto propedeutiche all'interazione efficace e produttiva con gli altri, sia sul posto di lavoro che al di fuori di esso, in ogni contesto relazionale.
- **TEMA:** Sviluppo di quelle **competenze personali** più indefinite e trasversali, che possono riguardare la comunicazione e le doti relazionali, migliorando l'autostima.
- **DOCENTE:** Luca Bicchierini, libero professionista, consulente e formatore

UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ  
"Gian Piero Profumi"

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

# CORSO SULLE SOFT SKILLS

- **LEZIONI:** 5 lezioni da 1,5 ore in Presenza – 9.11.2020 (1) - 16.11.2020(2) - 23.11.2020(3) - 30.11.2020(4) - 14.12.2020(5)

- 1) Comunicazione efficace
- 2) Leadership
- 3) Team Building
- 4) Parlare in pubblico
- 5) Gestione del cambiamento

UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ

“Gian Piero Profumi”

26° anno - ANNO ACCADEMICO 2021-2022

# Agenda

- Premesse sulla comunicazione in pubblico
- La presentazione: concetti generali
- Presentazioni individuali con ripresa TVCC
- Gli obiettivi di una presentazione
- Struttura di una presentazione
- L'uso del tempo disponibile
- La gestione dell'ansia
- Stile di presentazione
- Modelli di comportamento e gestione dell'uditorio
- Revisione delle riprese TVCC e discussioni



# Assiomi della comunicazione

- Non conta ciò che invio conta ciò che arriva
- So ciò che ho inviato in base a come l'altro reagisce
- Non è l'altro che non ha capito bene, sono io che ho comunicato male
- Il mondo non si divide tra chi cerca di comunicare e chi no, ma tra chi ci riesce e chi no

# Dal cosa al come

I nostri messaggi sono costituiti da:

- 55% Linguaggio non verbale
- 38% Paraverbale
- 7% Contenuto



**ATTENZIONE !**

**YOU CAN MAKE A FIRST IMPRESSION ONLY ONCE**

# L'importanza della prima impressione

7 secondi...



“Non avrai una seconda occasione per  
fare una prima buona impressione”

# Comunicazione non verbale

- Gestualità
- Postura
- Tono della voce
- Sguardo

“quando gli occhi dicono una cosa e la lingua un'altra, la persona accorta crede al messaggio dei primi”

**RALPH WALDO EMERSON**  
(The conduct of life)



# COMUNICAZIONE NON VERBALE



# La comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale  
è **12,5** volte più importante di  
quella verbale

(psicologo sociale Michael Argyle)

# Presentazione

## DEFINIZIONE

- Illustrare qualcosa a qualcuno

## PREREQUISITI

- Nostre necessità (obiettivi chiari)
- Identificazione degli interlocutori (completa)
- Scelta del mezzo più idoneo
- Attivazione del canale



# Presentazione

## COME OTTENERE UNA BUONA COMUNICAZIONE

- Fare domande/farsi fare domande
- Ascoltare
- Gli interlocutori sono esseri umani
- Mantenere il contatto
- Parlare la stessa lingua



# Processo della presentazione

- Tempo a disposizione
- Ricerca informazione
- Scaletta degli argomenti

# Processo della presentazione

## 1. STABILIRE GLI OBIETTIVI

- Perché si fa la presentazione

## 2. ANALIZZARE I DESTINATARI

- Quale è la loro conoscenza dell'argomento?
- Quale è la loro opinione?
- Perché partecipano alla riunione?
- Quali sono i vantaggi o gli svantaggi che possono loro derivare?

# Processo della presentazione

## 3. PREPARARE UNO SCHEMA DEI CONTENUTI

### a. L'INTRODUZIONE DELL'ARGOMENTO

- la motivazione (perché è stata organizzata)
- il programma (i temi che saranno trattati e in quale ordine)
- gli obiettivi (informare, proporre, far decidere)

### b. LO SVOLGIMENTO VERO E PROPRIO

- il problema
- l'idea soluzione
- le evidenze
- i vantaggi
- le azioni

### c. LE CONCLUSIONI

# Processo della presentazione

## 4. SCELTA DEI MEZZI AUDIOVISIVI

Potete aumentare l'efficacia della vostra presentazione se fate un giusto impiego degli strumenti audiovisivi

- ➔ VIDEOPROIETTORE E PERSONAL COMPUTER
- ➔ FILMATI
- ➔ LAVAGNA A FOGLI MOBILI
- ➔ LAVAGNA CANCELLABILE



# GLI STRUMENTI AUDIOVISIVI

Il loro scopo è di aiutare a rafforzare la nostra comunicazione e quindi devono mettere in evidenza soltanto ciò che è importante far rilevare e ricordare.

E' più efficace scrivere soltanto parole-chiave o alcuna frasi-chiave semplici, brevi, chiare, coordinate con ciò che viene espresso verbalmente.

Un individuo ricorda:

- ➔ il 10% di ciò che legge
- ➔ il 20% di ciò che ascolta
- ➔ il 30% di ciò che vede
- ➔ il 50% di ciò che vede e ascolta

# La scaletta

L'utilizzo di una scaletta strutturata è di supporto ad una maggiore padronanza e sicurezza degli argomenti da esporre riducendo il rischio di dimenticare qualcosa.

Un metodo utilizzabile consiste nel suddividere l'intervento in 4 fasi:

1. LA PREPARAZIONE

2. IL DECOLLO

3. IL VOLO

4. L'ATTERRAGGIO

## 2. IL DECOLLO

Tecniche di apertura del discorso:

1. Raccontare un aneddoto (story telling)
2. Raccontare un fatto vero
3. Aprire con un esempio specifico
4. Mostrare qualcosa al pubblico
5. Porre una domanda
6. Iniziare con una citazione
7. Fare riferimento nei contenuti agli interessi personali del pubblico
8. Cominciare con dati stupefacenti o raccontando fatti straordinari su cose ordinarie



### 3. IL VOLO



- elencate i vostri dati e statistiche
- argomentate in base ad essi
- esigete qualche tipo di azione
  
- dimostrate che qualcosa non funziona come dovrebbe
- mostrate come rimediare alla disfunzione
- esigete che vengano intraprese le azioni necessarie per cambiare la situazione
  
- ottenete l'attenzione e la fiducia del pubblico
- elencate i vostri dati ed informateli sui meriti ed i pregi della vostra proposta
- appellatevi ai motivi che inducono gli uomini ad agire

## 4. L'ATERRAGGIO

Sei diversi tipi di chiusura:

1. Rielencate i punti chiave del vostro discorso
2. Esigete che i vostri ascoltatori agiscano
3. Fate un sincero complimento al vostro pubblico
4. Utilizzate l'umorismo
5. Citate qualche verso poetico o qualche aforisma particolarmente appropriato
6. Fate della chiusura il punto culminante del discorso.

# 10 REGOLE PER PARLARE IN PUBBLICO

1. Tenete presente il tipo di persona cui vi rivolgete per definire in anticipo:
  - l'abbigliamento
  - il tono dell'intervento
  - la lunghezza dell'intervento
  - la partenza
2. Preparate un progetto di esposizione di quello che volete comunicare
3. Fate una prova generale (se possibile registrata) e concentrate i concetti base
4. Controllate la vostra emotività prima di iniziare respirando profondamente
5. Controllate la gestualità senza però averne timore

# 10 REGOLE PER PARLARE IN PUBBLICO

6. Variate il tono dalla voce (pause nel discorso per evidenziare i concetti più importanti)
7. Guardate il pubblico cui vi rivolgete
8. Rendete partecipe il pubblico come se si stesse dialogando con lui
9. Parlate sempre a voce alta respirando lentamente
10. Ogni affermazione è valida quanto più è credibile l'immagine di chi la pronuncia.

**La vostra faccia, i vostri occhi, i vostri gesti, i vostri modi sono la garanzia**

# PER CONVINCERE

Una presentazione convincente è formata da questi elementi:

1. IL BACKGROUND
2. LA VISIONE D'INSIEME
3. IL PROBLEMA/BISOGNO
4. L'IDEA/SOLUZIONE
5. LE EVIDENZE
6. I VANTAGGI
7. L'AZIONE
8. IL RIEPILOGO

# CONVINCERE E' UN'ARTE

L'efficacia è sempre influenzata dal livello di comprensione a cui perviene il pubblico.

Tre aspetti:

1. la comprensibilità del discorso (errori da evitare)
2. la necessità di rendere sempre viva l'attenzione
3. la capacità di dare forza ed impatto a ciò che viene detto

# 1) I 4 errori più comuni

## 1. TROPPE INFORMAZIONI:

Utilizzare bullets  
No alle ridondanze  
Sottolineature/evidenziazioni  
Usare diagrammi semplici

## 2. PARLARE ALLE CHARTS:

Indicare e girarsi  
Prendere tempo quando si è impegnati

## 3. L'AUDIENCE NON RIESCE A VEDERE:

Verificare prima la disposizione  
Chiedere  
Verificare il body language

## 4. SPEAKER FUORI CONTROLLO

Prepararsi

# Gli errori più comuni: 1

Troppe informazioni



# Gli errori più comuni: 1

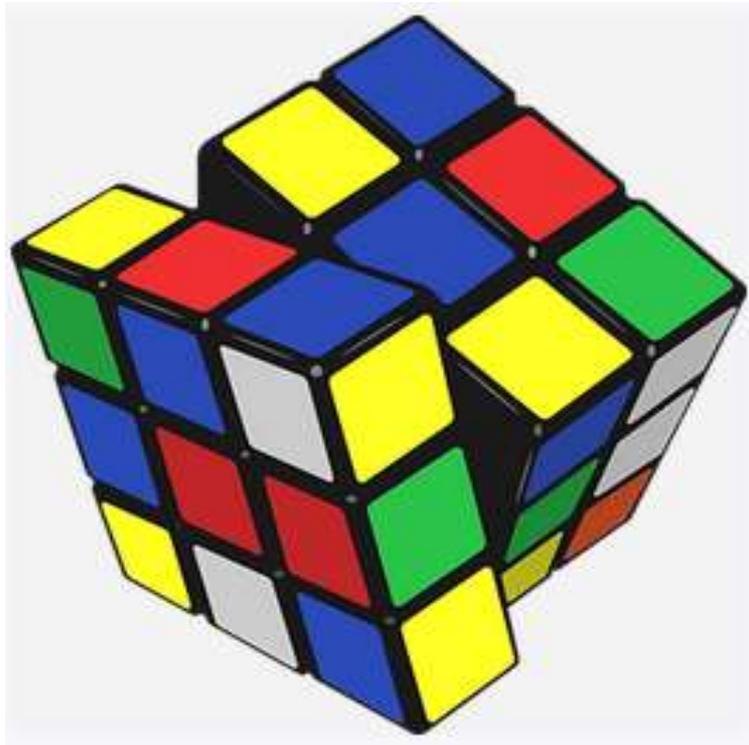
## Troppe informazioni

- ▶ **XXXXXXXX XXXXXX XXXXX -- XXXXX**
- ▶ **Xxxxxx Hondootedlytransferableglobalplan xxxxxx**
- ▶ **Xooooo oooooo, ooooo, ooooooo, oooooooo**
- ▶ **Oxxxxxx applicationdetailandimplemetation xxxx**
- ▶ **Verylongcomplicatedtechnicalphrasesabound**
- ▶ **X overtime oooooooo oooooo, blahblah xxxxxx**
- ▶ **Xoxoxoxoo xoxoxooxx xoxoxxoxo xoooox xxxxxx**
- ▶ **Cooooo meetsalltheinternationalstandards**
- ▶ **B00000 00000000 00000000 xxxxxxxx xxxxxx**
- ▶ **Blah xxxxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxxxx xxx x xxxxx**
- ▶ **Voووو Hiiiiiiiiiii continuedonthenextfoil xxxx:---**

**TROPPE INFORMAZIONI!!**

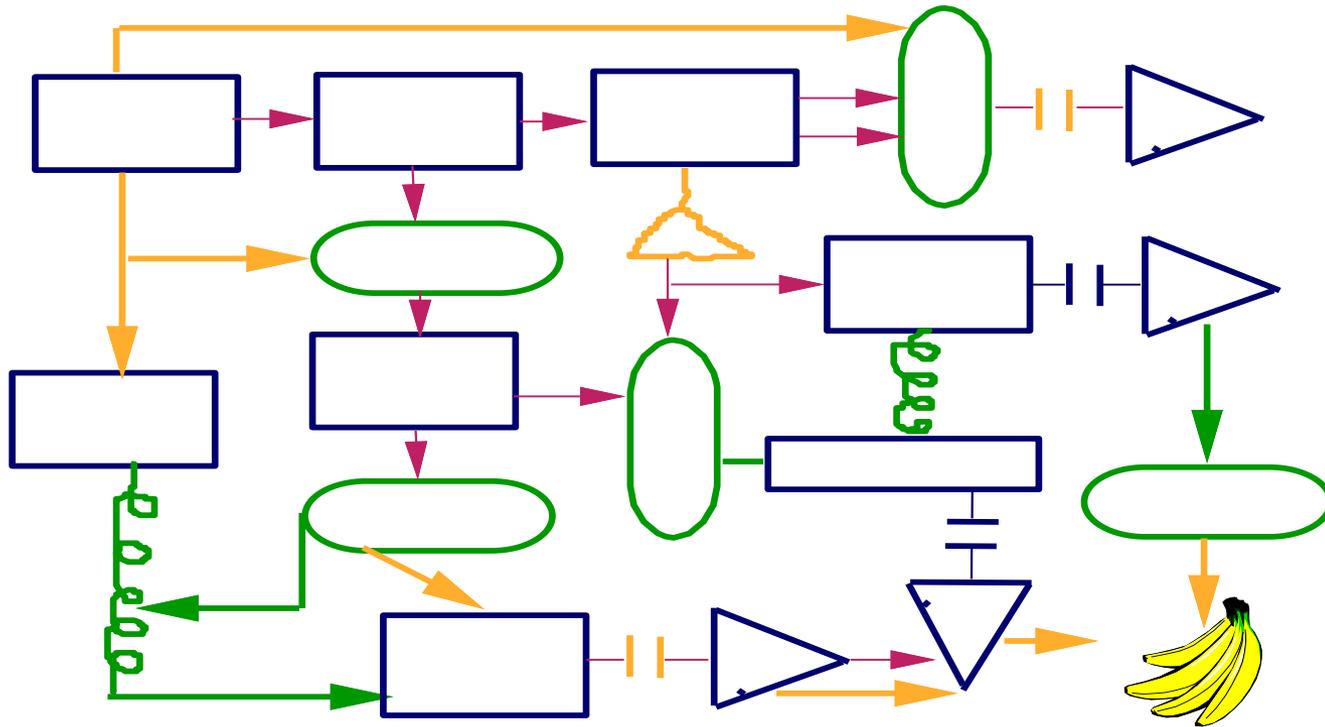
# Gli errori più comuni: 2

Troppo complesso



# Gli errori più comuni: 2

Troppo complesso



**TROPPO COMPLESSO!**

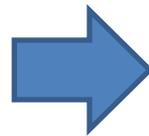
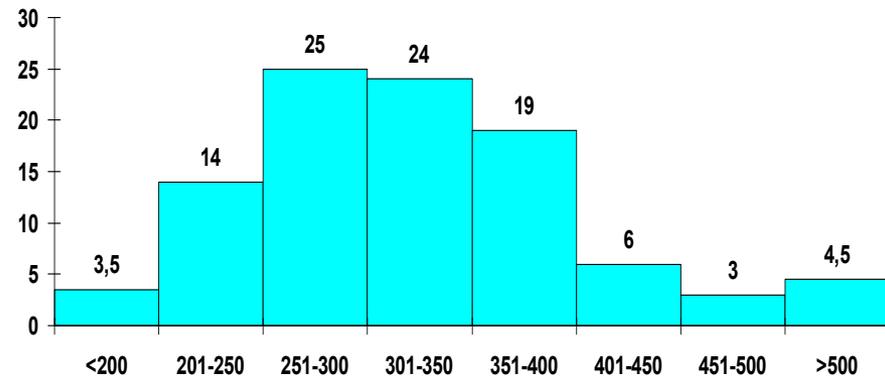
# Gli errori più comuni: i rimedi 1

Utilizza pochi bullets per sintetizzare



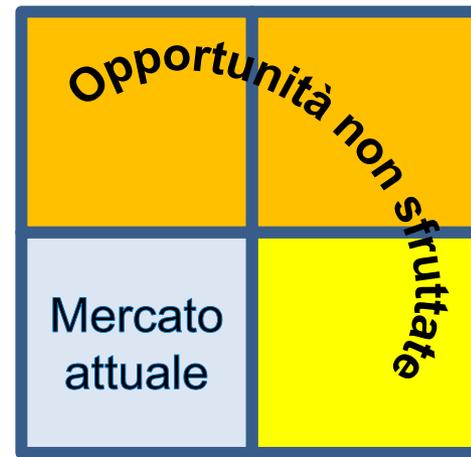
# Gli errori più comuni: i rimedi 2

Utilizza diagrammi chiari e semplici



Bisogni  
inespressi

Bisogni  
dichiarati



Mercato  
servito

Mercato non  
servito

## 2) Per catturare l'attenzione

- Collega le azioni alle ragioni e motivazioni per agire
- Collega le azioni ai benefici che ne conseguono
- Tieni in considerazione il tipo di audience

# Punti di attenzione

- Ciò che bisogna assolutamente dire
- Ciò che si potrebbe dire
- Ciò che sarebbe bello poter dire
- Ciò che non bisogna assolutamente dire

# 3) Elementi della conduzione

La comunicazione non verbale (il come) ha spesso più efficacia del contenuto (il cosa).

- Posizione
- Atteggiamento
- Sguardo
- Domande

# La Posizione

- Posizione eretta
- Braccia rilassate
- Inclinazione al sorriso
- Utilizzo dello spazio
- Respirazione e pause



# L'atteggiamento

## Essere specifici, diretti, concreti

Occorre tenere sotto controllo:

- IL TONO DI VOCE
- LA VELOCITA' DELLE PAUSE
- LA GESTUALITA'
- IL LINGUAGGIO.



# Lo Sguardo

- Mantenere il contatto visivo
- Controllare la propria espressione facciale
- Guardare tutti senza trascurare nessuno
- Non fare favoritismi
- Non fissare qualcuno in particolare
- Non guardare troppo da vicino

# Le domande

## **FA DOMANDE (ma tieni il controllo)**

- Di conferma (molte)
- Di verifica (alcune)
- Aperte (poche)

## **FATTI FARE DOMANDE**

- Durante la presentazione
- Riservare del tempo alla fine

# LA PERSUASIONE

La persuasione è un forte valore aggiunto all'efficacia della comunicazione.

La persuasione presuppone l'uso coordinato di:

- schemi logici
- consequenzialità
- assertivismo
- concretezza
- motivazione

**alto numero di informazioni fornite + seduzione =  
persuasione**

# Le 10 principali paure dell'essere umano

1. Parlare in pubblico
2. Altitudine
3. Ragni e serpenti
4. Disastri finanziari
5. Annegamento
6. Malattie terminali
7. Morte
8. Voli aerei
9. Solitudine
10. Cani



# L'ansia

- Fenomeno generalizzato e costante
- Generata dall'ignoto
- Motore di crescita



# L'ansia di relazione

*Secondo la teoria assertiva ci sono cinque situazioni sociali che possono creare difficoltà o stress*

□ CRITICA



□ PERDITA



□ INTIMITA'



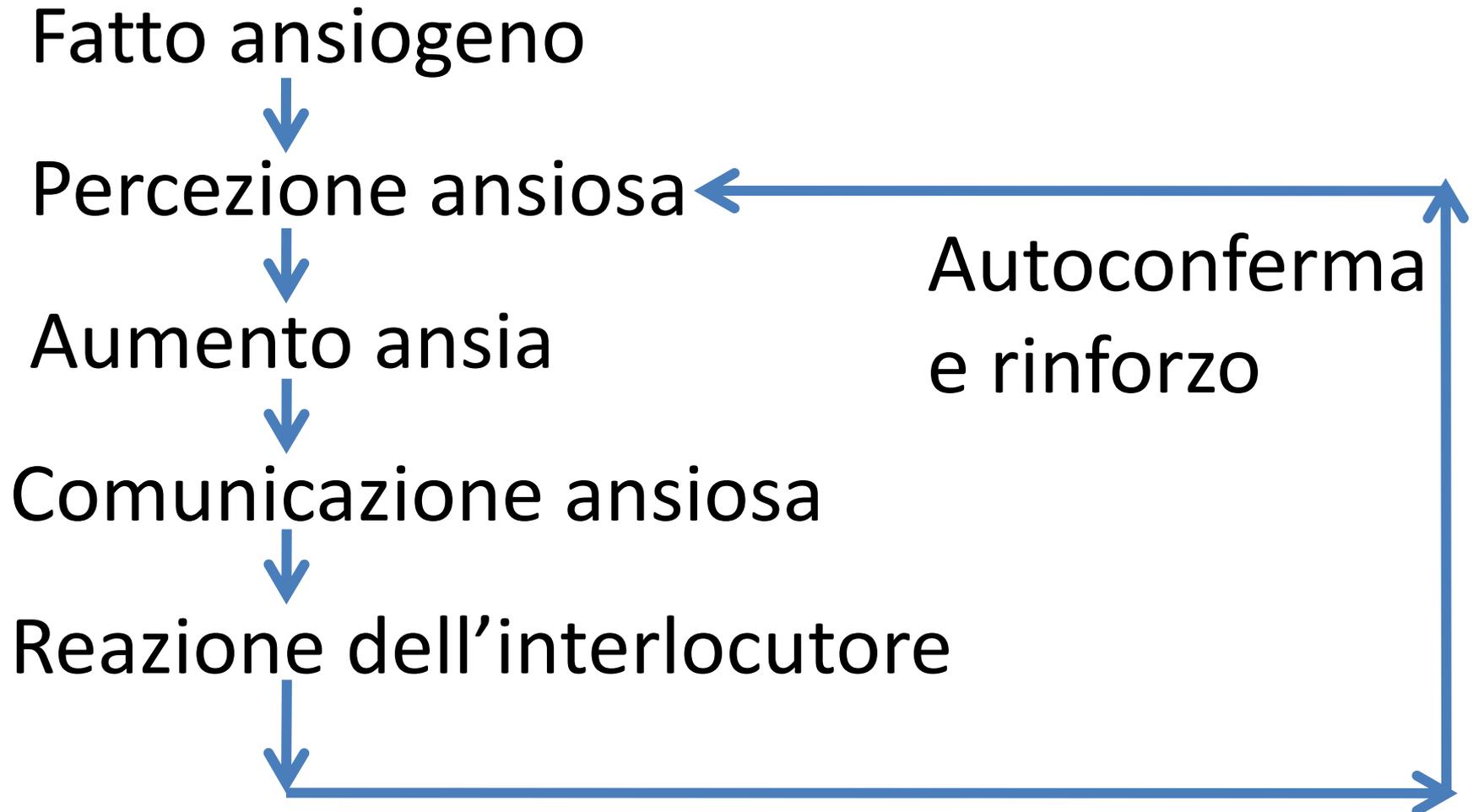
□ ATTENZIONE



□ CONFRONTI



# L'iter dell'ansia



# Reazioni all'ansia

## **NEGATIVE**

- Reprimere
- Aggredire

## **POSITIVE**

- Concentrarsi su obiettivi comuni
- Analisi a posteriori

Alla lunga l'ansia viene attenuata dall'esperienza

# Controllare l'ansia

## Nei giorni precedenti

- La migliore organizzazione e preparazione possibile
- Positiva immagine di sé stessi
- Esercizi e simulazioni

# Controllare l'ansia

## Immediatamente prima

- Respirazione diaframmatica
- Allentare la tensione muscolare
- Allontanare l'attenzione da sé stessi

# Controllare l'ansia

## Durante

- Immaginare l'uditorio come debitore
- Contatto visivo specifico
- Autoconvincimento sulla propria competenza
- Principio del "Come se"
- Principio della "Carriola"
- Movimento

# Lo speaker

Deve...

- Motivare
- Interpretare
- Verificare
- Indirizzare
- Condurre

# 10 regole di Business Etiquette

1. Abbigliamento
2. Stretta di mano
3. Comunicazione
4. Cultura
5. Lingua
6. Simboli e segni
7. Cibo
8. Puntualità
9. Biglietto da visita
10. Omaggi



Buon lavoro e prosecuzione del Corso

**LUCA**

