

## THE SECRETS OF COMMUNICATION /

Enrico Cagno, sociologist, lecturer at Perugia University, Luiss Management and UniNettuno, carries out training in the field of communications for the principal national organizations.

# TRE REGOLE PER PARLARE IN PUBBLICO CON EFFICACIA

Tratto da "Il talento del comunicatore" di Enrico Cagno (FrancoAngeli - Collana Trend)

Non esiste un fenomeno che sia potente e trasversale quanto lo è la comunicazione.

Come affermava Daniel Webster: *"Se mi fossero tolte tutte le mie forze e le mie ricchezze tranne una, e se mi fosse concesso di scegliere quale virtù conservare, salverei la possibilità di parlare, perché con quella riconquisterei tutte le altre."*

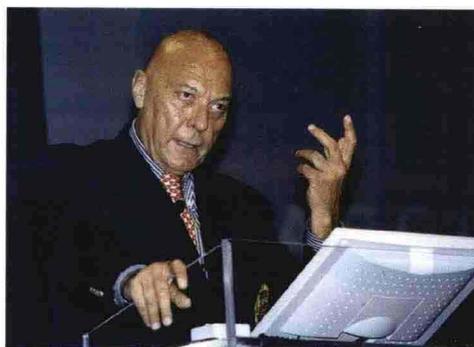
Con la presenza della televisione sempre più incalzante diventa, ancor più di ieri, molto importante saper comunicare efficacemente in pubblico.

Per questo, il primo di una serie di articoli dedicati a questa testata, è riferito alla capacità di conquistare l'attenzione, di mantenere elevato l'ascolto e di saper creare un rapporto empatico con il pubblico.

REGOLA 1) Comunicare con il pubblico, non al pubblico. Questo significa essere occupati (non preoccupati) nel controllare che il messaggio, nelle sue componenti verbali e gestuali, arrivi a buon fine. **Occuparsene** significa aver predisposto correttamente il messaggio. **Preoccuparsi** significa solo rivolgere tutta l'attenzione a noi stessi nel tentativo di essere dei protagonisti vincenti. Questo serve soltanto a scatenare l'ansia. La domanda, pertanto, non è: *farò bella figura?* ma: *quanto saranno soddisfatti gli ascoltatori?*

REGOLA 2) Evitare di leggere il discorso. Predisporre una 'scaletta' (da non confondere con gli appunti) che deve contenere solo le parole-chiave. Provare l'uso della scaletta almeno due volte, registrando il messaggio ad alta voce, controllando i tempi. Mai parlare più a lungo di quanto previsto: è una mancanza di rispetto per l'uditorio.

REGOLA 3) Un discorso in pubblico è diviso in tre fasi, esattamente come in un volo aereo: il **decollo**, il **volo** e l'**atterraggio**. Un buon **decollo** richiede di **conquistare l'attenzione** mostrando serenità e determinazione, senza scuse né premesse. Nella fase di **volo** (la più lunga) attenzione al **linguaggio**. Bisogna semplificare senza impoverire. Per evitare i terribili 'luoghi comuni' il sistema è semplicissimo: datevi una multa di 50 euro (che verserete per una causa benefica) ogni volta che direte:



### THREE RULES FOR EFFECTIVE PUBLIC SPEAKING

Taken from "Il talento del comunicatore" by Enrico Cagno (Publisher FrancoAngeli - Collana Trend)

There is no phenomenon so powerful and widespread as communication.

As Daniel Webster said: *"If all my powers and riches except one were taken away from me, and if I were allowed to choose which virtue to keep, I would save the possibility of speaking, as with that I would get back all the others."*

With the presence of television more and more pressing, it becomes, still more than in the past, very important to know how to communicate effectively in public.

For this reason, the first of a series of articles dedicated to the subject deals with the capacity to attract attention, keep up the level of listening, and know how to create an empathetic rapport with the public.

RULE 1) Communicate with the public, not to the public. This means dealing with (not worrying about) checking that the message, in its verbal and gestural components, arrives at a good result. **Dealing with** means having set out correctly the message. **Worrying about** means simply directing all our attention at ourselves in attempting to be winning protagonists. This only gives rise to anxiety. Thus, the question is not: *will I look good?*, but: *how satisfied will the listeners be?*



- Vi ruberò solo dieci minuti ... Niente... Sarò brevissimo... Sento l'esigenza di premettere... Spero di non annoiarvi... Non è questa la sede per parlare di... Detto ciò... Il tempo è tiranno...

Parlate sempre in piedi, senza mettere le braccia conserte, con gesti decisi ma non aggressivi.

Evitate i tic, come sfregarsi le mani, aggiustarsi la cravatta o (per le donne) inanellarsi i capelli. Niente mani in tasca, o al massimo una. Se non sapete dove mettere le mani usatele per reggere una cartellina, utile anche per contenere la 'scaletta'. Mai mettere le mani davanti alla bocca mentre parlate: svela che state mentendo.

Parlate ben bilanciati su entrambe le gambe. Se siete al leggio, non afferratelo con entrambe le mani. Se tenete una lezione evitate di andare su e giù per l'aula.

Le donne sono pregate di non poggiare il piede destro sul tappeto, ondeggiandolo di qua e di là. È diventato un "tormentone" risibile.

In locali con meno di trenta ascoltatori è necessario guardare in modo rilassato tutti negli occhi, a turno. In grandi saloni nei quali il contatto visivo non è possibile, bisogna dirigere lo sguardo ai quattro punti cardinali della sala: questo darà l'impressione che lo sguardo sia circolare e diretto a tutti.

Nella fase di **atterraggio**, poco prima del finale, date un segnale di chiusura ("E come ultimo punto... e se è previsto un *question time*, annunciate prima di concludere che gradite delle domande - "Tra due minuti ascolterei volentieri qualche vostra domanda"), se no avrete solo un imbarazzante silenzio. Se la prima domanda tarda ad arrivare, sdrammatizzate: "Non è obbligatorio che la prima domanda sia intelligente. Questo è richiesto alle seguenti...". Di solito funziona.

Ricordate cosa diceva Philip Armour: "Non esiste nessuna dote personale che consenta un successo così rapido quanto l'abilità nel parlare".

RULE 2) Do not read the speech. Lay out a list of points (not to be confused with notes) that must contain only the keywords. Run a tryout, using the list at least twice, recording your message with your normal voice, checking the times. Never speak longer than planned: it is a lack of respect for those listening.

RULE 3) A public speech is divided into three phases, just like an air journey: the takeoff, the flight and the landing. A good **takeoff** involves capturing the attention showing calmness and determination, without excuses or preambles. During the **flight** phase (the longest), pay attention to the **language**. One must simplify without impoverishing. Avoiding terrible 'clichés' is very simple: fine yourself 50 euro (to be given to a good cause) each time you say:

- I will take only a few minutes of your time... I will be very brief... I feel it necessary to preface... I hope I'm not boring you... This is neither the time nor place to speak about... That said... Time is our enemy...

Speak standing up, without arms folded, with decisive but not aggressive gestures.

Avoid tics such as hand rubbing, adjusting the tie or (for women) smoothing the hair and put no hands in pockets or, at most, one. If you don't know what to do with your hands, use them to hold a folder, useful also to keep the list of points in. Never cover the mouth with hands while speaking: it reveals that you are lying.

Speak well balanced on both legs and, if at a lectern, do not take hold of it with both hands. If you are giving a lesson, avoid going up and down the room.

Women are asked to not perch the right foot on the heel and move it right and left. It has become a laughable nuisance.

In places with less than thirty listeners, one should look in a relaxed way at all eyes, one by one. In large rooms where eye contact is not possible, one should direct the gaze at the four cardinal points of the room: this will give the impression that one is looking all round, at everyone. During the **landing** phase, shortly before the end, give a pointer to the finish ("And as my last point... and, if questions are planned, announce before the end that questions will be welcome - "In a couple of minutes I will be happy to answer some questions"), otherwise there will be only an embarrassing silence. If the first question is slow to arrive, take the heat out: "The first question doesn't have to be intelligent, that's for the following ones...". It usually works.

Remember what Philip Armour said: "There is no personal quality that leads to success as rapidly as ability in speaking".