

# SCHEMA DI APPROFONDIMENTO 1

## LA DIAGNOSI DELLE COMPETENZE

### LE COMPETENZE DELL'ORATORE

---

Le competenze che rendono una narrazione una comunicazione efficace e un narratore un oratore che non smetteresti mai di ascoltare si apprendono, si migliorano e si adattano. La costante che le sostiene è che alla base ci deve essere un **argomento** di cui valga davvero la pena parlare. Un'**idea** che valga la pena stare ad ascoltare. Ovvero, un **modo di dire le cose** che sia unico, originale e irripetibile.

Un bravo oratore può sintonizzare centinaia di menti. Un discorso efficace può emozionare i neuroni e smuovere gli animi, fino a contribuire a cambiare la visione del mondo. O almeno di un aspetto di questo. E un discorso lo può fare con più forza se ci riappropriamo del **potere della parola**: occhi che ascoltano, tono di voce che convince, gesti che spiegano, ritmo che accompagna, corpo che parla. Sono le **competenze comunicative** che, dai tempi della retorica classica ad oggi – un'epoca in cui una parola fa il giro del mondo in un clic – abbiamo il dovere di padroneggiare se vogliamo migliorare l'arte del comunicare in pubblico.

Qui di seguito vediamo quali sono le competenze più importanti e da dove è necessario partire per allenarle. Lo schema che presentiamo è molto dettagliato proprio perché dovrà servire da "strumento diagnostico" con il quale misurare i progressi già fatti finora e che si faranno proseguendo il percorso di allenamento, verificandoli sia sulle esercitazioni pratiche sia, se possibile, sugli speech reali.

### **Competenze strategiche**

- **Chiarezza dell'obiettivo**: definizione precisa dell'obiettivo (cosa voglio ottenere con il mio discorso?), del fine (cosa voglio far pensare, provare, vedere all'interlocutore?) e del tempo che ho a disposizione per il mio intervento (per quanto tempo devo parlare? E quindi quanto devo scrivere?).

- **Preparazione:** attenzione e cura nella preparazione degli aspetti, tecnici e contenutistici, della relazione richiesta o proposta. Stesura di una struttura argomentativa robusta, chiara. Resa narrativa della stessa in modo semplice e lineare.
- **Conoscenza del pubblico:** conoscenza, comprensione e coinvolgimento del pubblico cui sarà dedicato il discorso, in quel determinato contesto o situazione. Cura nella raccolta di elementi utili a rendere personalizzata la relazione e l'attenzione nella predisposizione dell'ambiente che lo accoglie.

### Competenze emotive

- **Gestione dello stress:** autocontrollo dell'attivazione dello stress e gestione delle attivazioni emotive con tecniche ed esercizi efficaci. Capacità di trasformazione delle emozioni negative o disturbanti in risorse.
- **Seduzione:** abilità nel "portare a sé" il pubblico, la sua attenzione e le sue emozioni al fine di rendere efficace la relazione comunicativa. Gestione di tecniche e strumenti relazionali che facilitano la sintonizzazione emotiva.
- **Empatia:** mettersi nei panni dell'ascoltatore – in riferimento tanto alla dimensione dell'identità quanto alla dimensione del ruolo – confermando percezioni e condivisioni di bisogni e aspettative. Capacità di accogliere le attivazioni emotive del pubblico e rispondere a queste in modo opportuno e funzionale al raggiungimento di un'intesa relazionale.

### Competenze tecniche

- **Contenuti:** possesso di conoscenze specifiche relative all'argomento trattato espresse attraverso contenuti precisi e ponderati. Dimostrazione di accuratezza nella preparazione di temi e riferimenti a dati e fonti. Originalità nella presentazione del proprio pensiero e della sua componente razionale e dimostrativa.
- **Credibilità:** sostenibilità delle analisi e delle affermazioni espresse attraverso esempi oggettivi, credibili, empirici e verificabili. Capacità di instaurare una dinamica di *fiducia* con il proprio pubblico attraverso le componenti di *onore* e *verità* (Widmann in Bustreo 2018).
- **Organizzazione del discorso:** coerenza organizzativa dei contenuti trattati attraverso la loro disposizione, i collegamenti e l'interdipendenza tematica. Ovvero, costruzione di una stringa logica solida. Cura nell'apertura e nella chiusura dell'intervento e disposizione degli argomenti secondo i principi della retorica classica o comunque tramite soluzioni efficaci e capaci di portare all'obiettivo.

## Competenze retoriche

- **Fluidità verbale:** organizzazione grammaticale, sintattica e semantica dell'esposizione. Adeguatezza e ricchezza del lessico utilizzato, capace di parlare per immagini. Gestione dei sistemi rappresentazionali secondo cui organizzare gli organi sensoriali privilegiati nel raccogliere ed elaborare le informazioni (Lucchini 2011): visivo (un linguaggio composto da parole legate al senso della vista), auditivo (un linguaggio composto dalle parole dell'udito) e cinestetico (un linguaggio composto da parole che parlano di fisicità ed emotività).
- **Coerenza logica:** struttura funzionale dell'argomentazione rispetto alla chiarezza e alla coerenza delle sequenze del discorso sul piano logico e formale rispetto all'obiettivo. Capacità nell'argomentare premesse, ipotesi, tesi, dati e conclusioni in modo obiettivo, coerente, dimostrato e dimostrabile. Ovvero, presentazione dell'introduzione e del tema attorno cui si discute, definizione del problema a cui proporre una soluzione personale secondo un approccio evidente e dei risultati attesi, capaci di anticipare eventuali obiezioni da accogliere con contro-argomentazioni che portano sicuri alla conclusione.
- **Gestione degli imprevisti:** gestione del processo di comunicazione verbale non verbale rispetto al rapporto con temi ed eventi estemporanei imprevisti. Capacità di autocontrollo cognitivo ed emotivo a fronte di eventi avversi, non pianificati o dall'esito incerto. Abilità nella gestione di strumenti e tecniche proprie all'improvvisazione.

## Competenze prosodiche

- **Tono della voce:** abilità nel saper dare un tono alla voce e alle parole, in modo appropriato, adeguato ed efficace. Capacità di essere espressivi, di trasmettere comprensibilmente le intenzioni comunicative, di sottolineare le parole importanti. Creare una "gerarchia uditiva" che sia in grado di trasmettere le informazioni oralmente.
- **Ritmo di parola:** utilizzo della componente musicale delle parole e del linguaggio, attraverso intonazione, velocità e sonorità. Chiarezza e ottima intelligibilità della pronuncia.
- **Uso del silenzio:** capacità di usare i silenzi in modo comunicativo, altamente informativo ed emotivo a sostegno e valorizzazione delle parole parlate e della potenza di quelle taciute.

## Competenze comunicative

- **CNV:** gestione di postura (linguaggio del corpo), mimica (macro e microespressioni facciali), prossemica (gestione dello spazio e del movi-

mento in questo) rispetto alla espressività generale della dimensione somatica (corporeità e alfabeto del corpo, gestione dello sguardo come strumento di relazione, utilizzo del corpo nella sua capacità di veicolare, sostenere e sostituire messaggi e contenuti).

- **Visibilità:** capacità di parlare per immagini, ovvero di rendere visiva la parola, di trasformare un'idea in un oggetto concreto e la sua presentazione parlata un elemento capace di stimolare la rappresentazione mentale dello stesso.
- **Ascolto attivo:** abilità nel percepire informazioni e comunicazioni, verbali e non, dell'interlocutore, registrandone con efficacia ed efficienza i significati principali (uso del feedback). Gestione dei segni e dei segnali deboli provenienti dal pubblico.

### **Competenze relazionali**

- **Impatto:** indice di gradevolezza sul piano percettivo esterno, derivante dal rapporto equilibrato e rassicurante di segnali di dipendenza/conformismo con quelli di indipendenza/anticonformismo. Capacità di lasciare un segno nell'esperienza dell'interlocutore in forza di contenuti originali, modalità personalizzate di comunicazione e credibilità del ruolo e dell'orazione.
- **Socialità:** capacità di mantenere un equilibrio tra le esigenze individuali e quelle sociali dei partecipanti, sviluppando contemporaneamente il processo di coesione sugli obiettivi e sulle relazioni. Gestione del coinvolgimento di tutti nel rispetto del coinvolgimento di ciascuno come parte del gruppo degli ascoltatori nel loro complesso.
- **Interattività:** abilità nello stimolare un rapporto di scambio tra i partecipanti favorendo il confronto in senso produttivo e reciprocamente vantaggioso. Gestione di una conduzione dell'ascolto partecipato come elemento facilitante il coinvolgimento. Abilità nel rendere dinamica la relazione (anche senza richiesta di risposte o azioni esplicite) ma fondata prima di tutto sull'intenzione alla partecipazione da parte del pubblico e degli interlocutori.

### **Competenze in-formative**

- **Motivazione:** abilità nel fornire stimoli ideativi e operativi che motivino e interessino al tema proposto. Gestione di leve emotive e cognitive capaci di muovere intenti e comportamenti verso un'attivazione, una curiosità partecipata, una condivisione d'intenti.
- **Attenzione:** utilizzo di stimoli specifici (comunicativi e comportamentali) che sappiano attivare e sostenere l'attenzione. Abilità nella gestione di strumenti, tecniche e metodi che facilitano l'attivazione percettiva degli

interlocutori e che sappiano mantenerla costante o crescente nel tempo del discorso.

- **Trasferibilità:** promuovere visioni da utilizzare in modo funzionale e apprendimenti da applicare in modo concreto ed efficace nel campo di appartenenza dell'interlocutore. Capacità di centrare lo scopo del discorso (vedi *Chiarezza dell'obiettivo*) sull'interlocutore e sulla possibilità di trarre beneficio dalle idee condivise e presentate nel dialogo.

### Competenze proiettive

- **Bisogni:** capacità di cogliere e interpretare quanto desiderato dall'interlocutore (bisogni, desideri, aspettative, timori), anche chiarendone ambiti latenti o espliciti. Capacità di centrare l'attenzione sull'ascoltatore e non sul parlante, al fine di aumentarne l'ingaggio e la partecipazione sincera.
- **Coinvolgimento:** abilità di promuovere adeguati livelli di investimento emotivo e cognitivo dei partecipanti per un coinvolgimento diretto, facilitando la partecipazione e l'iniziativa. Questa competenza è rinforzata dall'interattività.
- **Patto implicito:** abilità nel razionalizzare in modo più o meno esplicito (all'inizio, durante e alla fine dell'intervento) la coerenza tra aspettative e bisogni e tra realizzazioni e valutazioni per garantire un efficace giudizio sull'esperienza in termini di reciproca soddisfazione.

### ESERCIZIO 16 – *La diagnosi delle competenze*

È utile prendere consapevolezza del proprio ruolo di oratore rispetto alla complessità delle competenze richieste da un public speaking efficace. Questo con riferimento alle differenti fasi di una comunicazione: progettuale e preparatoria; tecnica, prosodica e retorica; relazionale e performativa. L'esercizio che segue permette di prendere consapevolezza di come e quanto applichi tali competenze con successo e di quali necessitano di esercizio e miglioramento.

Prepara un discorso di 5 minuti su un tema a tua scelta. Attraverso una **autovalutazione** (videoregistra lo speech e, riguardandoti, compila questa scheda) o una **eterovalutazione** (fai vedere lo speech a un gruppo di persone, il tuo pubblico, e fai compilare loro la scheda) annota il livello di padronanza delle tue competenze specifiche. Per rendere più preciso lo strumento, riguarda più volte il tuo discorso e compilalo concentrandoti di volta in volta su alcune delle dimensioni.

Puoi ripetere questo esercizio tutte le volte che vuoi: annota anche la data della compilazione, così, confrontando le varie "schede diagnostiche", ti renderai conto dei tuoi progressi nel tempo.

COMPETENZE		richiede lavoro	migliorabile	buono	ottimo	eccellente
<b>STRATEGICHE</b>	OBIETTIVO					
	PREPARAZIONE					
	CONOSCENZA DEL PROPRIO PUBBLICO					
<b>EMOTIVE</b>	GESTIONE					
	SEDUZIONE					
	EMPATIA					
	CONTENUTI					
<b>TECNICHE</b>	CREDIBILITÀ					
	ORGANIZZAZIONE					
	FLUIDITÀ VERBALE					
<b>RETORICHE</b>	COERENZA					
	GESTIONE					
	TONO DELLA VOCE					
<b>PROSODICHE</b>	RITMO DI PAROLA					
	USO DEL SILENZIO					

Scheda di approfondimento 1 – La diagnosi delle competenze

<b>COMUNICATIVE</b>	CNV								
	VISIBILITÀ								
<b>RELAZIONALI</b>	ASCOLTO ATTIVO								
	IMPATTO								
	SOCIALITÀ								
	INTERATTIVITÀ								
<b>IN-FORMATIVE</b>	MOTIVAZIONE								
	ATTENZIONE								
	TRASFERIBILITÀ								
<b>PROIETTIVE</b>	BISOGNI								
	COINVOLGIMENTO								
	PATTO IMPLICITO								