

a cura di Alfonso Laudando
Consulente Senior Sviluppo Risorse Umane e Formazione PRAXI S.p.A.

Vecchie e nuove abilità per il Digital Public Spe@king

«Quando è arrivata Internet a tutti è stato dato un palco e un microfono, però a nessuno è stato detto come usarli».

Erica Dhawan

Solamente l'idea di affrontare un pubblico genera in molti di noi agitazione, imbarazzo, paura e rifiuto.

Rifiutarsi di parlare in pubblico è una grave perdita di opportunità personale e professionale, senza contare che in molti casi non si può sottrarsi.

Quando ci riferiamo al *Public Speaking* siamo il più delle volte inclini a pensare a un pubblico fisico, a una sala piena di persone, mentre dimentichiamo o (peggio) consideriamo meno bisognosi di "attenzioni" gli interventi da remoto e la nostra audience digitale.

In un ambiente virtuale le regole sono diverse: la comunicazione digitale ha reso in gran parte inintelligibile il linguaggio del corpo, e l'uso non corretto dei suoi strumenti e supporti altera la comunicazione e genera nel pubblico diffidenza, fraintendimento e disinteresse.

Max Woolf, nel suo articolo "75+ Statistiche Sorprendenti sulle Videoconferenze per il 2023", mostra dati molto interessanti sulle *conference call*: se da un lato il 79% dei professionisti crede che le riunioni virtuali siano ugualmente o addirittura più efficaci di quelle di persona, dall'altro il 59% mostra segnali di stress da telecamera, il 48% si distrae, il 49% perde di vista ciò che viene detto e il 90% fa *multitasking* dedicandosi ad altri compiti lavorativi come controllare le mail (68%) e leggere messaggi (50%), oppure si dà ad attività più lievi come i *social network* (20%) e le notizie sul *web* (13%). Infine, più della metà dei partecipanti (54%) pensa che si debba migliorare nel facilitare le discussioni.

Nella maggioranza dei casi, la capacità di valorizzare l'ambiente virtuale per dialogare, interagire e convincere i nostri interlocutori digitali è una competenza data per scontata.

Durante i nostri *speech* digitali, il cervello del pubblico è impegnato non solo ad ascoltare ciò che diciamo, ma a interpretare l'immagine che vede sullo schermo e a paragonarla con quella di una persona che vedrebbe in carne e ossa. Quindi, l'efficacia del nostro messaggio è seriamente compromessa.

Se non ci alleniamo per sviluppare la nuova competenza di *Digital Body Language* – cioè il linguaggio del corpo nello spazio digitale – la mancanza di segnali corporei non verbali sarà una delle ragioni per cui i partecipanti si sentiranno lontani da noi. Senza contare il peso della tecnologia.

Nello stesso articolo di Woolf emerge che la maggioranza delle persone ritiene che i problemi tecnici siano la sfida principale degli incontri *on line*. La ricerca di K. Shoenberg, A. Raake e J. Koeppel "Why Are You So Slow? Misattribution of Transmission Delay to Attributes of the Conversation Partner at the Far-End" (*International Journal of Human-Computer Studies*, 2018) ha evidenziato che, per ritardi nell'invio delle immagini di soli 1,2 secondi, le persone che intervenivano erano più spesso valutate meno interessate, amichevoli e disciplinate rispetto all'assenza di ritardo.

Digital Body Language, animazione dell'interazione e conoscenze tecnologiche sono le tre chiavi di successo del *Digital Public Speaking* oltre, naturalmente, alla comunicazione verbale ineccepibile che è alla base in qualsiasi momento di interazione con gli altri.

Per allenarti a un *Digital Public Speaking* perfetto tieni sotto controllo i tuoi interventi con questa breve *check list*:

- **postura:** eretta, rilassata e naturale, spalle dritte;
- **espressioni facciali:** il nostro viso rivela come ci sentiamo. Sorridere! Il sorriso comunica socievolezza e affidabilità;
- **gestualità:** gesticolare in modo calmo e controllato, mostrare le mani per ottenere fiducia;
- **ritmo e tono della voce:** ritmo pacato, attenzione alle pause, enfasi emotiva su parole o frasi;
- **sintesi:** esprimiamoci con frasi brevi esponendo i concetti in modo lineare, senza incisi;
- **contatto visivo:** mantenere uno sguardo diretto verso le persone, non guardare sé stessi nello schermo;
- **inquadratura:** mantenere la giusta distanza dalla telecamera per inquadrare una porzione di sfondo, mettere il nostro dispositivo all'altezza del volto per ottenere un'inquadratura frontale, controllare cosa vedono i nostri interlocutori prima di iniziare;
- **continuità dell'attenzione:** non distrarsi con altri dispositivi o notifiche che ci facciano distogliere lo sguardo dalla telecamera e quindi dal nostro pubblico;
- **coinvolgimento:** fare qualche domanda stimolo, lasciare spazio ai quesiti o alle riflessioni dei partecipanti alternando al nostro intervento la loro partecipazione;
- **tecnologia:** verificare di avere adeguate conoscenze della piattaforma che stiamo utilizzando e una rete stabile.

Con queste piccole attenzioni, fin dal prossimo intervento possiamo facilmente valorizzare quegli elementi che ci rendono cordiali, credibili, umani e soprattutto affidabili, per rendere più efficace e meno stressante il *Public Spe@king*.