

Annotazioni di una psicologa

L'arte della comunicazione nel dialogo tra due comunicatori

di ELISA CATALDI e MODESTINO TOZZI

E. Ormai prima di un convegno è la stessa storia "Domani sera spacco" lo dico sempre. Tutte le volte che mi preparo per una serata importante. Sì, ne sono sicura. Come sempre sarò la migliore!

Anche se, boh... Mi chiedo come mai, l'ultimo congresso a cui ho partecipato non è stato dei più brillanti. Eppure ho seguito tutto con rigore...quasi maniacale (e di questo ne sono sicura).

Vabbè, ma è così. Ho una scaletta fissa ogni volta, è vero, ma che cavolo...per lo meno mi sento (lo credo) più sicura. E poi tante frasi già pronte nella mente che aspettano di uscire dalla mia bocca e posso ripetere dentro di me "come avevo programmato, sto andando bene".

M. Io ho lo spirito jazz, l'animo dell'improvvisatore! Se non si tratta di conoscere dei dati a memoria preferisco non avere mai una scaletta. Adoro sentire la risposta empatica del pubblico, degli applausi spontanei, o dei mormorii autentici di critica. Questo mi fa sentire vivo! Non credo si tratti di sicurezza, ma di voglia di entrare in sintonia col pubblico. Per me una scaletta, un discorso preparato o peggio letto, costituiscono un muro. Quando sono di fronte ad un gruppo di persone a parlare mi sembra davvero di essere un musicista jazz: conosco il tema, so benissimo da cosa è costituito, ma poi sono io a decidere il resto, a proseguire nell'improvvisazione.

E. L'insicurezza giustifica questo mio modo di affrontare il pubblico? O forse lo faccio per avere la mente libera per l'eventuale (ma spesso inesistente) improvvisata serale di chiusura discorso? Ora me lo prometto: la prossima volta arrivo senza un foglio in mano...senza né scaletta né parti preparate a memoria! Ma non sarà

così, come al solito la strizza da pre-serata mi invade e allora sa, dottoressa, cosa faccio? Mi preparo una bella scaletta con introduzione, eventuali interventi, conclusioni e ringraziamenti e tanti saluti. Ecco fatto, così va meglio; mi sento più sicura, non c'è nulla da fare. Sarà il mio carattere, sarà l'agitazione, sarà l'abitudine, ma con davanti un foglio che mi garantisce la mia prestazione oratoria mi sento più me stessa e più sicura di dare davvero un senso di professionalità e serietà. Sì, è così! La preparazione in anticipo della serata attraverso la stesura di una scaletta con i diversi punti che affronterò, è segno di preparazione, di amore verso il mio lavoro e di sicurezza.

M. Sa un cosa dottoressa? In fondo in fondo c'è un pizzico di narcisistica soddisfazione nel condurre una serata senza leggere o senza avere una scaletta precisa da rispettare. Queste per me sono prove che mi dimostrano di conoscere a fondo le tematiche che vado affrontando. Interagire con chi mi sta ascoltando, mettermi alla prova costante nell'affrontare il pubblico mi lascia l'adrenalina ad un costante ed elevato livello tale da non lasciare spazio ad ansia o paure ingiustificate. È come un fluire unico di energia, di scambio. E questo per me è magico. Logicamente devo conoscere molto bene i contenuti dei miei discorsi, so perfettamente quale messaggio voglio far passare... e per fortuna posso farlo in stile jazz. Mi divago fra digressioni, flashback e metafore e sento la gente che partecipa attivamente alle mie emozioni. Il giorno in cui arriverò al punto in cui parlare in pubblico per me sarà ripetere a memoria una storiella... beh se quel giorno mai arriverà a quel punto dovrò solo pensare di cambiare mestiere.

E. Io non lascio spazio alle possibili distrazioni; può sempre essere che la sera del fatidico congresso io non mi senta in forma, per cui cosa farei senza uno schema e senza appunti? Sarebbe un incubo! Ho un collega, Modestino, con cui vado molto d'accordo e fortunatamente posso dire che noi due siamo prima grandi amici, e poi colleghi! Che bella fortuna, vero? E già... ma posso dirlo, tanto lui non mi sente giusto? Ok, allora lo dico: diciamo che su alcuni punti proprio non viaggiamo sulla stessa lunghezza d'onda, anzi, spesso si finisce per discutere. Spesso viaggiamo insieme e presentiamo gli stessi convegni, ma non riusciamo mai ad avere un confronto sull'argomento prima della nostra presentazione personale! O meglio...io vorrei farlo, ma lui non me ne dà neppure la possibilità!!! Che nervi. Certo, lui dice che preferisce non parlarne perché non sa neppure cosa dirà durante la serata per cui vede inutile toccare l'argomento tra noi. Non riesco proprio a capire come faccia. Tranquillo, rilassato, effetto camomilla senza scaletta e senza fronzoli. Io? L'opposto! Scaletta rigorosamente scritta al computer, evidenziata, ripetuta e ripassata. In più spiegazzata e sudata. Per me è normale volermi sentire sicura e pronta prima di ogni grande occasione!

M. Come direttore della mia azienda spesso, anzi direi sempre, sono costretto a prendere decisioni anche molto importanti e nel giro di poco tempo; si tratta di decisioni che possono cambiare l'andamento economico o le dinamiche generali della stessa azienda. In questo ruolo sono affiancato da una persona molto in gamba, molto creativa, capace di generare grandi idee e di sostenermi nei momenti di grossi confronti. È una grande amica, poi divenuta collega. Se per lei la vita potesse essere scritta su una scaletta sarebbe felicissima di rispettarla al millesimo. Se io ho l'animo del jazzista, lei è una pianista di musica classica: grande musica, ma tutta scritta... e guai a sgarrare!!! Forse è proprio in questo che quotidianamente si rinforza il legame professionale con il mio vice direttore, Elisa. È proprio questa sostanziale differenza su cui riusciamo a costruire una solida condotta di lavoro. Forse un'altra persona, magari più improvvisatrice, come me, avrebbe amplificato in maniera dannosa questa mia caratteristica. E di questo ne sono convinto!

Queste annotazioni appartengono agli archivi di una psicologa del lavoro, che aveva fatto un intervento di analisi comunicazionale all'interno della loro azienda per studiare le modalità migliori di parlare in pubblico. Dopo dieci anni, la psicologa, tornata nella stessa azienda per una consulenza di supervisione del quadro dirigenziale, aveva notato che i due personaggi rivestivano ancora gli stessi ruoli, con gli stessi compiti, tra cui quelli di presenziare a convegni e grandi conferenze pubbliche, e l'azienda andava veramente a gonfie vele.

In questa alchimia di "leggi" della comunicazione in pubblico la dottoressa non è mai riuscita a scoprirne la ricetta segreta, che forse neanche i due protagonisti conoscono veramente.

Nell'affrontare il pubblico, come in ogni cosa della vita, è la nostra personalità che detta le regole, è il nostro modo di essere e non possiamo mai dire se esiste un modo giusto e un modo sbagliato; la cosa magica, invece, sta nel fatto che due modi così diversi di essere e di parlare in pubblico siano diventate un mix vincente ed efficace.

Quel giorno la dottoressa, di ritorno in azienda, aveva deciso di portare i due protagonisti a bere un caffè nel bar accanto alla reception, nella torre di dieci piani in mattoni rossi, sede dell'azienda e aveva mostrato ai due cosa avevano dichiarato l'una dell'altro ben dieci anni prima. Elisa e Modestino, seduti al tavolino con la dottoressa, avevano letto attentamente quelle annotazioni e tra un sorriso e qualche lacrimuccia trattenuta negli occhi lucidissimi, tra imbarazzo e contentezza nell'aver avuto alcune conferme, di cui non avevano mai parlato per dieci anni, Elisa aveva replicato: "È vero, hai ragione anche tu a dire che magari ti senti meno agitato se non prepari un bel niente! Ma allora è carattere, o abitudine, chiamala come vuoi, ma sono sicuramente due modi diversi per arrivare allo stesso fine! Per cui per quale motivo meditare sul giusto o sbagliato di queste due correnti di pensiero e di lavoro?! Poco importa, se comunque in ogni caso si raggiungono i propri obiettivi (professionali e personali) e se al mio fianco avrò sempre il mio amico-collega, la persona più importante per me...". E Modestino abbozzando un sorriso: "Hai preparato bene in scaletta anche questo finale?"