VerbanoNews

Le news del Lago Maggiore

Dodici modi per comunicare meglio con Zoom

Michele Mancino · Saturday, December 19th, 2020

Andremmo ad una riunione mascherati da uomo ragno o batgirl? Faremmo un colloquio dentro uno scatolone? Tenere accesa la webcam oppure no è solo una delle tante sfide che la comunicazione virtuale con **Zoom, Teams, Meet** e le altre piattaforme di comunicazione ci pone. Dobbiamo imparare ad utilizzare al meglio i nuovi canali video e ridurre la fatica che ci impongono a causa del limitato supporto del non verbale e la dissonanza cognitiva dell'essere presenti e lontani allo stesso tempo.

Ricordiamo che il non verbale ha importanti effetti che rafforzano e riducono l'efficacia della comunicazione. Secondo Edward G. Wertheim, autore di *The Importance of Effective Communication* ci sono 5 dimensioni che possono entrare in gioco:
– **Ripetizione**: enfatizza e rafforza l'impatto di quello che viene detto
– **Contraddizione**: può indicare a chi è attento ai segnali non verbali delle incoerenze tra quanto detto verbalmente ed effettivamente creduto, saputo o vero
– **Sostituzione**: il nostro corpo può dire cose che non diciamo a parole, ad esempio con lo sguardo trasmettere le emozioni – Complementare: ad esempio se diciamo che non siamo interessati a proseguire e giriamo la testa altrove
– **Enfatizzare**: quando ci muoviamo molto trasmettiamo energia, entusiasmo

Mentre la ragione per cui siamo così stanchi dopo una (figuriamoci 10) video chiamata è l'effetto dissociativo, ben spiegato da **Gianpiero Petriglieri,** professore associato di Comportamento Organizzativo all'INSEAD. «La plausibile negabilità dell'assenza reciproca. Le nostre menti sono ingannate dall'idea di stare insieme quando i nostri corpi sentono che non lo siamo. La dissonanza è estenuante». Aggiunge: «È più facile essere in presenza l'uno dell'altro, o nell'assenza l'uno dell'altro, che nella presenza costante dell'assenza dell'altro. I nostri corpi elaborano così tanto contesto, così tante informazioni, in presenza, che la comunicazione in video è uno strano tipo di incontro bendato. Percepiamo troppo poco e non possiamo immaginare abbastanza. Questa privazione richiede molto sforzo cosciente compensativo».

Offriamo alcuni suggerimenti da considerare per aumentare la qualità delle esperienze reciproche durante le video chiamate a due e le riunioni a distanza, sia di lavoro che private.

1. Accendere la webcam
Watzlawick, lo psicologo della comunicazione, ci indica le ragioni per cui è bene, generalmente, accendere la webcam quando ci mettiamo in relazione con gli altri. Primo: non si può non comunicare. La comunicazione può essere involontaria o inefficace ma non può non essere. Uno

scambio avviene sempre. Anche i comportamenti inviano un messaggio. essere “spenti” rischia di comunicare ambiguità, disinteresse, noia, paura, distanza. Secondo: la comunicazione avviene con due canali, verbale e non verbale. La congruenza tra i due ci aiuta ad interpretare, a verificare la comprensione, a rafforzare i contenuti espressi. A non verbale spento, rischiamo di appiattire e distorcere la comunicazione. Terzo: la comunicazione può essere simmetrica o complementare, quando ci consideriamo o meno sullo stesso piano. Le webcam accese creano un clima più amichevole e paritario che avvicina. Quindi, connessione permettendo, togliamoci il cappuccio e accendiamo il nostro volto.

2. Mantenere contatto visivo guardando la webcam

Una delle ragioni per cui non teniamo la telecamera accesa è che gli altri possono vedere in ogni momento quando perdiamo attenzione. Possiamo ovviamente guardare altrove, controllare il telefono, leggere le mail, sapendo che questo non piacerebbe alle persone con cui stiamo comunicando. Quindi se vogliamo essere veramente presenti e farlo percepire chiaramente è fondamentale accendere la webcam e usarla bene. Portare il pc al livello dei nostri occhi, alzandolo con un supporto specifico o anche solo un solido libro ad esempio, ci aiuta a mantenere lo sguardo sulla webcam, che equivale in Zoom al mantenere un contatto visivo diretto come se fossimo in presenza, perché lo spostamento delle pupille è percepito immediatamente. Gli occhi sono la finestra sull’anima e possiamo occasionalmente accentuare uno stato d’animo spalancandoli, ammiccando, corrucciando, roteando e così via. Per approfondire questa fondamentale abilità sia di espressione che di decodifica del comportamento, spesso inconscio altrui, la **programmazione neurolinguistica** ci aiuta a decodificarli, classificando il legame tra movimenti oculari, pensieri ed emozioni. Oppure possiamo fare un corso di **emotusologia**, la **tecnica** che studia ed analizza il comportamento emozionale del volto – le microespressioni involontarie, arrivando ad indagare il comportamento dei soggetti umani dal punto di vista delle emozioni, creata da **Paul Ekman** e che ha ispirato la celebre serie **Lie To Me** con Paul Roth.

3. Sorridere e annuire, molto di più.

Un recente **studio** dell’Università Tampere in Finlandia ha dimostrato che una video chiamata ha gli stessi effetti psicofisiologici – fiducia, compassione, calore – di una interazione in presenza. Per comunicare attenzione, dobbiamo segnalare molto più di quanto faremmo in presenza il nostro focus su quanto viene detto con i sorrisi e l’annuire del capo frequente. Utilizzare gli “ah, mhm, oh”, i cosiddetti backchannel si applica poco o per nulla nella video chiamate. Quindi è essenziale enfatizzare gli aspetti visivi per avere lo stesso risultato. In particolare, muovere il capo in segno di assenso aumenta la velocità di valutazione di chi percepisce la comunicazione e trasmette ascolto attivo. Attenzione ovviamente agli aspetti culturali: in India il movimento di annuire è orizzontale.

4. Sedere eretti e inclinarsi lievemente verso lo schermo

Sprofondare nella poltrona comunica mancanza di energia e distanza emotiva. Sedersi con la schiena dritta trasmette fiducia in noi stessi, calma e chiarezza. Di tanto in tanto, piegarsi in avanti anche solo di qualche grado verso chi parla, mima il gesto che faremmo in presenza per dimostrare il nostro interesse; mentre allontanarsi di poco aumentando lo spazio intorno a noi facilita la sottolineatura di messaggi ispiratori, visionari, che aprono all’immaginazione.

5. Evitare di toccarsi il volto

C’è una percezione diffusa sul significato negativo (es. falsità, incertezza, noia) di toccarsi la faccia e in generale la testa. Anche se non è necessariamente vero, cercare di evitarlo riduce il potenziale di questa interpretazione anche inconscia.

6. Rispecchiare il non verbale di chi sta parlando
I neuroni specchio ci inducono a farlo istintivamente in presenza per costruire un rapporto e dimostrare comprensione ed empatia. Possiamo replicare deliberatamente questo comportamento seguendo la postura, ritmo gestualità e tono di voce del nostro interlocutore, in particolare negli incontri a due.

7. Rilassare le spalle
Con le spalle tese e arricciate verso le orecchie comunichiamo frustrazione e disagio. Meglio rilassarle e abbassarle insieme alla parte alta delle braccia per restituire relax e contentezza. Prestiamo anche attenzione alle spalle altrui per intercettare segnali che è tempo di fare una pausa.

8. Modulare la voce
Tono, volume, inflessione, cadenza influenzano fortemente la percezione di quello che viene detto, soprattutto in un ambiente in cui gli altri segnali sono assenti o attutiti. Mettere le virgole, i punti anche esclamativi al nostro discorso con la modulazione della voce e delle pause è un'arte da affinare in video.

9. Rimuovere l'immagine di sé dal proprio schermo
Comunicare attraverso il video richiede una concentrazione molto alta e quindi ci affatica. In particolare, vedersi costantemente riflessi è innaturale e induce un costante auto-giudizio che può minare la fiducia in noi stessi. Se la piattaforma che usiamo lo permette, togliere il riquadro della nostra webcam, lasciandola visibile agli altri può aiutarci. E se non sappiamo o possiamo disattivare la visualizzazione per noi stessi, prendiamo un post-it e copriamola.

10. Mostrare la parte superiore del corpo
Un TED speaker ad alta popolarità usa 465 movimenti delle mani durante un intervento di 15 minuti. Il doppio della media degli altri. Se e quando la situazione ce lo permette, sedere ad una distanza che permette di inquadrare testa, braccia e torso, ci permette di convogliare una buona parte dei movimenti del nostro corpo.

11. Usare le mani creativamente
Ci sono alcune cose che sono gratis e possono essere fatte anche da remoto: darsi un cinque per sottolineare un risultato raggiunto, oppure per rispondere ad un quiz rapido SI/NO. Infine è importante anche prendersi una buona pausa tra una chiamata e l'altra per ricaricare le energie consumate.

12. Utilizzare un background
neutro Il sorriso enigmatico definisce la Gioconda. Ma lo sfondo pastorale crea il senso di eternità e profondità che la rendono ancora più insuperabile. Meglio scegliere un background senza immagini cariche e dominante, che portano l'attenzione lontano da noi e possono farci percepire come disordinati e disattenti mentalmente. Attenzione anche ad alcune scelte che possono enfatizzare negativamente la dimensione virtuale. Se non abbiamo il letto in cui dormiamo alle spalle, l'immagine neutra del nostro vero spazio di lavoro remoto aiuta ad aumentare la sensazione di trasparenza, così riducendo la distanza emotiva. Oppure possiamo creare un background ad hoc che ricorda il contesto in cui stiamo operando, chi siamo e rappresentiamo, le regole da seguire durante la riunione, oppure diventare un pretesto per uno storytelling (fotografia di viaggi, passioni, libro preferito, brand promise, titolo del corso). In ogni caso facciamo una verifica del tono di colore dell'effetto complessivo dello sfondo scelto, perché ha un impatto diretto sulla **percezione emotiva** di chi lo osserva.

Costruire fiducia relazionale a distanza richiede uno sforzo notevole. Utilizzare al meglio il non verbale e il contesto visivo nella sua interezza ci aiutano molto a comunicare in modo più efficace. “Non è quello che diciamo, ma come lo diciamo che fa la differenza”.

This entry was posted on Saturday, December 19th, 2020 at 7:18 am and is filed under Scienza e Tecnologia
You can follow any responses to this entry through the Comments (RSS) feed. You can leave a response, or trackback from your own site.