

**CORSO DI FORMAZIONE LAPET**

# Public Speaking

**ROVIGO 6 OTTOBRE 2017**

***"Il miglior modo per imparare a parlare  
in pubblico è parlare in pubblico".***

***Dale Carnegie***

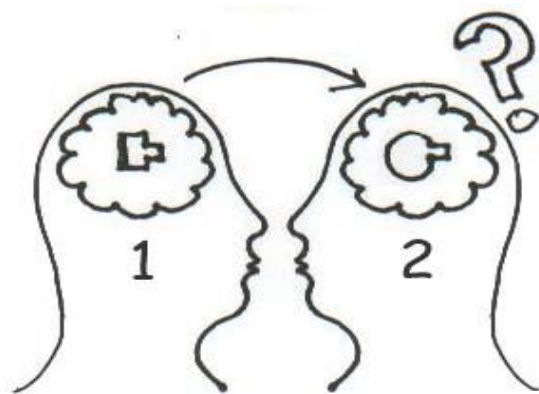
**Trainer: Dott. Angelo Baldinelli**

**ANGELOBALDINELLI.COM**

# COMUNICARE....

E' CONDIVIDERE...E

“nella condivisione si crea uno scambio di messaggi che generano delle reazioni”.



# La mappa....



**... non è il territorio !!!**

# I tre assiomi

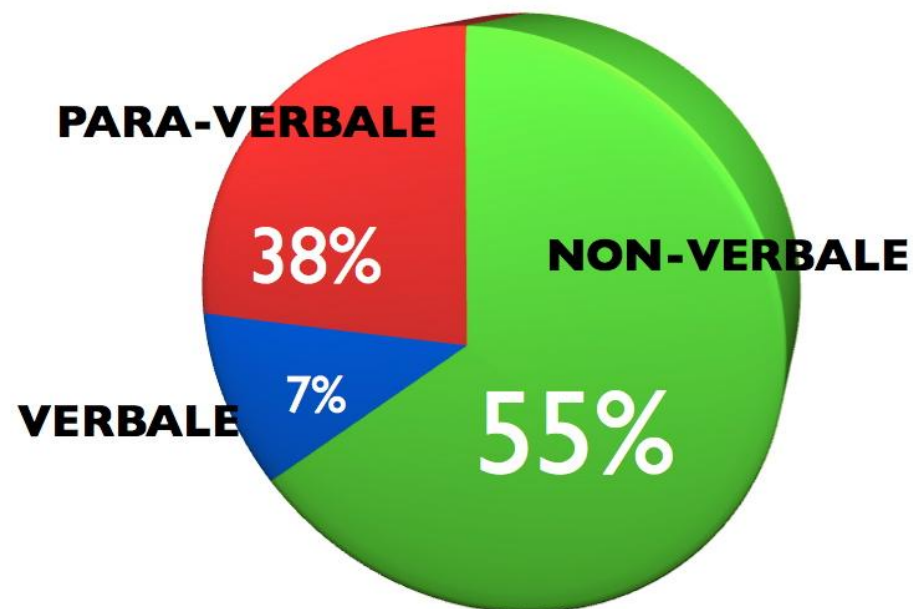
- 1 – Non si può non comunicare
- 2 – Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione
- 3 – Gli esseri umani comunicano su due piani: logico e analogico

# I tre canali della comunicazione

1 – VERBALE

2 – PARA VERBALE

3 – NON VERBALE

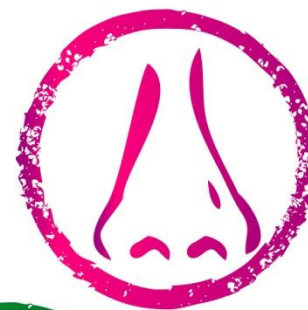


# I tre canali rappresentazionali:

V – VISIVO

A – AUDITIVO

K – CINESTESICO



# GLI ERRORI DA EVITARE PRIMA DELL'EVENTO...

## NON CONOSCERE IL “CHI”

Nella preparazione una delle domande più importanti da porsi è

**“Chi sarà il nostro pubblico?”.**

Bisogna conoscere le caratteristiche dei propri ascoltatori. Qual è il loro livello culturale? Qual è il loro registro linguistico? Un discorso sull'importanza delle relazioni sarà diverso se tenuto in una classe di adolescenti o in un corso rivolto ad un consiglio di amministrazione. Dobbiamo sapere a CHI ci rivolgiamo per poter decidere COME parlargli

## NON CONOSCERE IL “PERCHÉ”

Qual è il motivo che ha spinto i nostri ascoltatori a presenziare al nostro discorso?

Lo hanno scelto? O sono stati obbligati? Cosa è stato comunicato loro? Perché sono venuti? Cosa si aspettano? C'è un committente diverso dagli uditori?

Nella preparazione del nostro discorso dobbiamo tener conto di questi tre obiettivi:

- obiettivi del pubblico;
- obiettivi del committente;
- obiettivi nostri, in qualità di oratori.

# GLI ERRORI DA EVITARE PRIMA DELL'EVENTO...

## **NON PREPARARSI**

Potrebbe sembrare banale, ma è uno degli errori più diffusi. Molti oratori, soprattutto quelli che si sentono abili comunicativamente, corrono il rischio di non prepararsi adeguatamente, cercando poi di improvvisare di fronte al pubblico. Non basta conoscere l'argomento: bisogna preparare il proprio discorso in base alle variabili uniche di ogni specifico discorso. Dobbiamo ricordare che solo una buona preparazione, ci permette di poter improvvisare. Un abile oratore

□ comunica preparazione e capacità di improvvisazione allo stesso tempo.

## **NON CONOSCERE IL "DOVE"**

L'ambiente è uno degli elementi che influenza tantissimo la buona riuscita di un discorso, e nella progettazione bisogna tenerne conto. C'è luce naturale? La temperatura della sala si può regolare? L'oratore ha le luci contro? C'è il palco? L'acustica come è? Un sopralluogo è d'obbligo in una buona preparazione. Anche nelle riunioni aziendali di poche persone, la sala riunioni può fare la differenza nella buona riuscita e nel raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'incontro.



# GLI ERRORI DA EVITARE PRIMA DELL'EVENTO...

## **NON CONOSCERE IL “QUANTO”**

Quanto tempo avete per il vostro discorso? Non conoscere i tempi a disposizione e sbagliare la durata prevista del proprio discorso è un errore di preparazione tra i più diffusi. Bisogna considerare che servirà molto più tempo a progettare interventi brevissimi, che non discorsi molto lunghi. E nella progettazione bisogna tenere conto di variabili che possono influenzare la durata del discorso.

## **NON CHIARIRE BENE L'OBIETTIVO DA RAGGIUNGERE**

Se non sai dove andare finirai da un'altra parte !!!!

Avere una mèta chiara ci permette di dare all'evento o alla riunione una direzione immediata e ben focalizzata.

Se non chiariamo bene che cosa vogliamo ottenere dal nostro evento o riunione, non riusciremo a comunicare quello che davvero vogliamo “che poi accada”. Prima deve essere ben chiaro a noi per poi trasmetterlo e deve essere in linea con gli altri due obiettivi: quello di chi ci ascolta e dell'eventuale committente.

Ricorda quindi che...

“Un valido oratore deve aver chiaro cosa dire, quanto e in che modo.”



Cicerone

# PRIMA SFIDA VERSO UNA COMUNICAZIONE EFFICACE IN PUBBLICO....

## PREPARAZIONE ECCELLENTE !!!!

Chi è il mio audience

Cosa vogliono ottenere

Che cultura hanno

Cosa li accomuna

Quali aspettative hanno

Quale è il mio obiettivo congruente con le aspettative  
dell'audience o dell'eventuale committente

Quale è il modo migliore per raggiungerlo!!!



# **Seconda sfida..**

## **Gestire ed eliminare l'Ansia e lo Stress**



- 1 – Non sempre è negativo
- 2 – Gli altri non se ne accorgono

**Seconda sfida..**

# **Come farlo?**

- 1 – Prima della performance
- 2 – Durante la performance

# Seconda sfida..

## Prima della performance

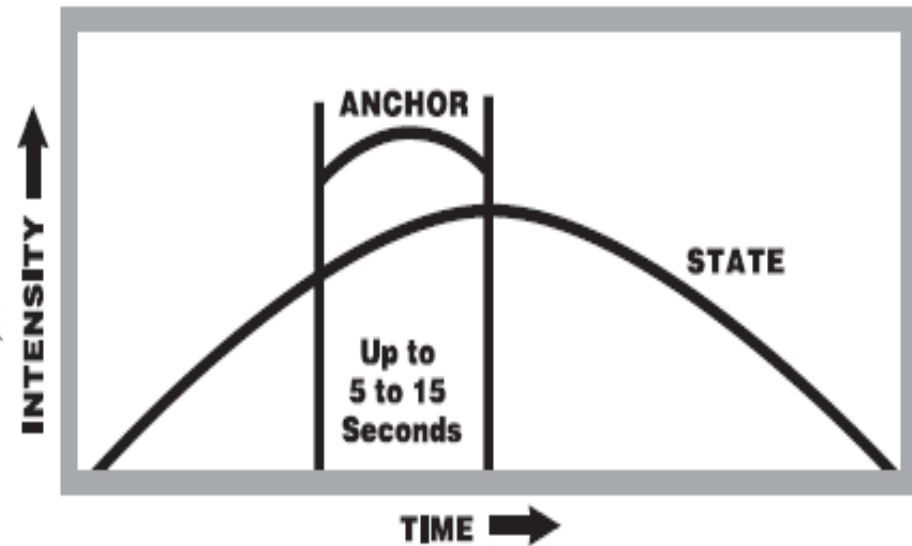
- 1 – Preparare bene il discorso (la prima sfida aiuta la seconda...)
- 2 – Fare un po' di sport il giorno prima
- 3 – Ricordarsi l'importanza dell'evento
- 4 – Respiro: tecnica di rilassamento 4-8-4
- 5 – ..... Importantissimo lavoro...

# Seconda sfida..

PREPARARE LA NOSTRA MENTE INCONSCIA:  
PONTE SUL FUTURO !!!!

Application of an Anchor:

- 1 – FISILOGIA
- 2 – FOCUS
- 3 – VISUALIZZAZIONE
- 4 – SUB MODALITA'
- 5 – ANCORAGGIO
- 6 – RICALCO SUL FUTURO



**ENTRARE NELLO STATO DEL TRAINER**

# Seconda sfida..

## Durante la performance...

- 1 – Ripetere l'ancoraggio
- 2 – Tecniche di respiro (pausa)
- 3 – Automotivazione (il perché sono qui): focus
- 4 – **Postura: scoglio contro marea**
- 5 – **“Gettare la scimmia”**

**ESERCIZIO:** POSTURA SCOGLIO CONTRO MAREA E FARE UNA DOMANDA SU QUALCOSA (GETTATE LA SCIMMIA).



# Terza sfida..

BUCARE LO SCHERMO NEI  
PRIMI 2/3 MINUTI



video

# GLI ERRORI DA EVITARE IN APERTURA

## ENTRARE IN “SCENA” INADEGUATAMENTE

L'entrata è più importante della prima parola che verrà pronunciata. La maggior parte delle persone si farà un'idea di voi al solo primo sguardo, e questa prima impressione genererà un'aspettativa verso la prima parola e tutto il discorso. Postura, abbigliamento, portamento d'entrata ed espressione facciale faranno la differenza, e non possiamo non curarli o lasciarli al caso. Quale sensazione volete generare nel vostro pubblico? La vostra entrata in scena deve essere in linea a questo obiettivo di prima impressione.

## NON SALUTARE

In qualche modo bisogna salutare il proprio pubblico. Anche con incipit faticosi ed emozionali, bisogna trovare il modo di inviare ai presenti un messaggio di benvenuto: dopotutto noi abbiamo la possibilità di parlare grazie alla loro presenza. Tranne in casi particolari, o in discorsi volutamente progettati con aperture diverse e ad effetto, è bene salutare il pubblico entro i primi minuti.

# GLI ERRORI DA EVITARE IN APERTURA

## NON PRESENTARSI

Almeno che non si è sicuri di essere già conosciuti al pubblico, è bene presentarsi, anche brevemente, così come faremmo in un incontro one-to-one. Presentarsi è una forma di rispetto del pubblico e, di conseguenza, di eleganza oratoria. Scegliete solo le informazioni utili e che facciano sentire il pubblico a proprio agio. La presentazione personale dovrebbe dare all'oratore una posizione di autorevolezza e creare un clima di cordialità e fiducia in tutta l'aula.

## INIZIARE CON MOLTA/POCA ENERGIA

Tranne i casi in cui sia volutamente strategico iniziare con poca, o con molta energia, è bene tenere conto del livello energetico del pubblico. Iniziare il primo discorso di una conferenza richiederà uno stile e un'energia diversa, dal tenere un discorso dopo che un cabarettista ha intrattenuto gli ospiti. Bisogna calibrarsi sul pubblico, sul momento e sull'argomento.

# GLI ERRORI DA EVITARE IN APERTURA

## INIZIARE CON “ALLORA”, “NIENTE”, “EHM”...

Molti oratori iniziano i propri discorsi con “allora”, o “dunque”, ma in qualità di congiunzioni dovrebbero essere seguiti da frasi collegate alle precedenti. Si può usare “allora”, ma quando abbiamo già parlato in precedenza. Peggio ancora iniziare con “Niente” o con gli “Ehm...”. Il nostro consiglio è di sostituire questi incipit poco eleganti con un semplice saluto o con un energico e sorridente “Bene!”.

## VOLER INIZIARE SUBITO “IN GUIDA”

Se il pubblico non vi conosce, avrà bisogno di qualche minuto di “fase olfattiva” per “annusarvi” e capire chi siete: e bisogna facilitare questo processo di conoscenza reciproca. Iniziare cercando di “guidare” da subito il pubblico, chiedendo a loro di seguirvi o di fare “azioni” concrete, anche il semplice rispondere ad alcune domande, potrebbe essere molto rischioso e generare resistenze. Per andare “in guida”, bisogna prima conquistare la fiducia del pubblico.

# GLI ERRORI DA EVITARE IN APERTURA

## INIZIARE DICENDO “PRIMA DI INIZIARE...” E GIU’ CON LE REGOLE..

Molti oratori iniziano i loro discorsi con questa formula. Ma quale miglior modo per abbassare i livelli di attenzione del proprio pubblico e presentarsi come dei “bacchettoni” che iniziano con le premesse, le regole e le comunicazioni ufficiali prima ancora di salutare, presentarsi e costruire relazione? Se ci sono premesse da fare, è bene farle, ma bisogna inserirle nella parte iniziale dopo aver costruito relazione e dopo aver catturato la giusta attenzione.

□ Ovviamente in una riunione informale non è grave quanto in un convegno.

## INIZIARE SCUSANDOSI

Molti oratori aprono i loro discorsi scusandosi con il pubblico. A parte quando può risultare strategico, non è un modo elegante di iniziare a parlare in pubblico. Anche quando le scuse sono dovute, ad esempio per un inizio in ritardo, è bene farle dopo aver iniziato il discorso e dopo aver costruito un minimo di relazione col pubblico: in questo caso le scuse saranno così accettate e rinforzeranno il rapporto appena costruito.

# Terza sfida..

## L'APERTURA NELLE TRE FASI DEL DISCORSO E' IL...

1 – Decollo

Poi abbiamo il

2 – Volo e

3 – L' Atterraggio



# Terza sfida...

## Il decollo



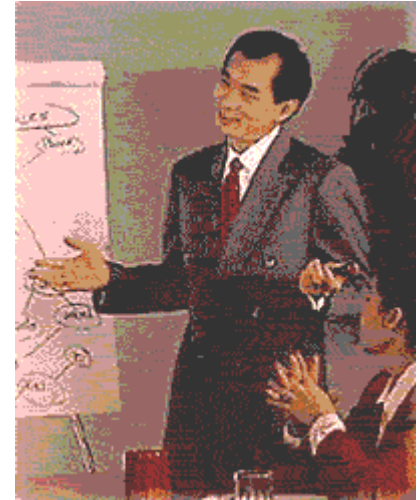
Come fare in modo eccellente una apertura durante una riunione/evento:

- 1 – Presentarsi e Salutare
- 2 – Creare interesse: aneddoto (raccontare una storia), citazione, metafora, statistiche (dati), ricalco culturale.
- 3 – Chiarire l'obiettivo della riunione e creare le aspettative
- 4 – Creare il clima: coinvolgere con delle domande
- 5 – Stabilire le regole: es telefonini spenti; fate domande; le pause; puntualità (es chi non sarà puntuale dopo la pausa.. Si pagano 5 euro 😊)

**ESERCIZIO:** fare un decollo utilizzando tutte le strategie esposte; aneddoto, citazione, domande, regole, aspettative ecc.

# Quarta sfida..

## Gestire tutte e tre le armi dell'oratore durante II VOLO.



- 1 – Verbale
- 2 – Paraverbale (voce, pause e silenzi)
- 3 – Non verbale

IMPORTANTE:

**LA CONGRUENZA TRA COSA DICI E COME LO DICI  
NON ESSERE MONOTONI E NE IMMOBILI  
NON ESPRIMERE TROPPI ARGOMENTI INSIEME**



# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE IL VOLO, DURANTE LA CONDUZIONE DELL'EVENTO O DELLA RIUNIONE...

## DILUNGARSI NELLE ARGOMENTAZIONI

Nel parlare in pubblico la sintesi è un dono, il dilungarsi no. Le argomentazioni devono essere chiare, precise e sintetiche. Se dobbiamo occupare “spazi temporali”, meglio farlo con esercitazioni, esempi, analogie, metafore. È meglio evitare di allungare il “brodo delle argomentazioni”. Bisogna imparare a DIRE MOLTO CON POCO, anziché parlare molto per dire poco!

## TROPPI CONTENUTI

Bisogna stare attenti a non inserire troppi contenuti in uno stesso discorso. Se si hanno molte argomentazioni, sarebbe meglio organizzare più discorsi, ognuno con un suo incipit, i suoi obiettivi e una sua chiusura. In questo modo l'organizzazione dei contenuti facilita l'attenzione, l'ascolto e la comprensione. Se nel nostro cestino ci sono 10 palline e vogliamo lanciarle al nostro partner, sarà meglio lanciarle una per volta, anziché tutte insieme.

# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE IL VOLO, DURANTE LA CONDUZIONE DELL'EVENTO O DELLA RIUNIONE...

## **NON LASCIARE SPAZIO PER LE DOMANDE**

A parte i casi in cui non è volutamente prevista un'interazione col pubblico, è bene lasciare degli spazi per le domande. Si può decidere se consentire al pubblico di rivolgere domande durante tutta l'argomentazione, o alla fine, ma è bene prevederne uno spazio. Fa sentire il pubblico accolto, ascoltato e coinvolto

## **NON RISPONDERE ALLE DOMANDE**

Capita più spesso di quanto si possa pensare. Ad una domanda si risponde sempre! E se la domanda è inopportuna, o fuori tema, è bene dire alla persona che ce l'ha rivolta che risponderemo in separata sede, o in un altro momento, magari al termine dell'incontro. Quando non si sa la risposta, è bene dirlo. Si fa più bella figura a dire "non lo so", che a dire qualcosa di sbagliato: per alcuni sarà evidente l'improvvisa "arrampicata sugli specchi".

Si può altrimenti dire: "questa tua domanda richiede un po di tempo per risponderti... magari ne parliamo con calma alla fine..."

# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE IL VOLO, DURANTE LA CONDUZIONE DELL'EVENTO O DELLA RIUNIONE...

## **RISPONDERE SOLO A CHI DOMANDA**

Anche se la domanda ci viene rivolta da una sola persona del pubblico, è bene poi rispondere rivolgendosi a tutto il pubblico. La domanda è solo un'occasione per interagire, ma questa interazione non deve mai diventare un dialogo a due. Dobbiamo sempre ricordarci che siamo in pubblico e quindi la risposta sarà rivolta a tutti. Potremo guardare più spesso chi ci ha fatto la domanda, ma dovremo sempre dare attenzione a tutto il nostro pubblico.

## **NON verificare l'EFFICACIA delle RISPOSTE**

Proprio perché un buon oratore è abituato a rispondere a tutto il pubblico, deve anche poi chiedere alla persona che gli ha rivolto la domanda se la risposta è stata esaustiva. Cercare di rispondere ad una domanda senza poi verificare l'efficacia della risposta è un gravissimo errore, specie la risposta è insoddisfacente. Il rischio è di generare una sensazione negativa, di incompletezza e di incompetenza, non solo in chi ha fatto la domanda, ma in tutti i presenti

# Quarta sfida..

## Esercitare lo sguardo democratico

Serve a calibrare

Serve a coinvolgere (orfani)

Serve a non infastidire

IMPORTANTE: **max 4 sec.**



**ESERCIZIO:** Parlare tenendo in considerazione tutto ciò che abbiamo imparato finora. In particolare focalizzarsi sulle pause e sullo sguardo democratico. L'audience deve stare con braccia alzate fin quando non si è stati guardati per 4 secondi da chi sta parlando.

# Quarta sfida...

## Alcune cose da fare/non fare durante il volo....



- 1 – Usare uno stile giornalistico e fare pause per evidenziare
- 2 – Ascoltare con gli occhi: calibrare sempre
- 3 – Creare in certi contesti un “brain storming” (riunioni partecipative)
- 4 – Non parlare di troppi argomenti; non elencare una serie infinita di problemi, ma parlare di max 3 punti migliorativi (questo durante le riunioni)
- 5 – Rispondere alle domande o posticipare la risposta
- 6 – Usare un approccio multisensoriale (stimolare con video, audio, creare emozioni, slides con foto e poco testo, lavagna fogli mobili per scrivere parole chiave...)

# Quinta sfida..

## La gestione delle obiezioni

Si sviluppa in quattro fasi:

- 1 – Ascolto
- 2 – Domanda di specifica
- 3 – Ricalco
- 4 – Guida

**IMPORTANTE:** la guida si fa guardando gli altri!!!



**ESERCIZIO:** uno parla di un argomento e tutti gli altri fanno obiezioni. Si devono rispondere a queste applicando tutte e quattro le fasi sopra elencate

# Sesta sfida...

## L'atterraggio

Obiettivi dell'atterraggio:

- 1 – Riepilogare: (toccando tutti i punti salienti)
- 2 – Invito ad agire: (aneddotti, storie, vantaggi)
- 3 – Chiusura: (CALL TO ACTION e ringraziamenti)



# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE L'ATTERRAGGIO DURANTE LA CONCLUSIONE DELLA RIUNIONE/EVENTO

## FARE FALSI ATTERRAGGI

Per falso atterraggio si intendono due errori: il primo è dichiarare di stare per chiudere un discorso, per poi riaprire una nuova argomentazione; il secondo è parlare come se si stesse chiudendo un argomento (toni, gestualità e logicità argomentativa), per poi proseguire. Come in un volo aereo, il comandante avvisa i passeggeri di “allacciarsi” le cinture per l’atterraggio e, rispettando i tempi previsti, bisogna atterrare chiaramente.

## NON FARE UN RIEPILOGO (E NEMMENO FARLO TROPPO LUNGO)

Non è sempre un errore (ad esempio nei discorsi brevissimi), ma in molti casi è bene fare un riepilogo prima della chiusura. Riepilogare per punti e argomenti, oltre che essere utile all’apprendimento (nel caso della formazione) e alla verifica della comprensione (nel caso di riunioni operative), è un ottimo stratagemma per preannunciare l’atterraggio senza doverlo annunciare esplicitamente. Se si fa un riepilogo ricordiamo che deve essere sintetico e non aprire a nuove argomentazioni.



# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE L'ATTERRAGGIO DURANTE LA CONCLUSIONE DELLA RIUNIONE/EVENTO

## **FARE UN ATTERRAGGIO “VERTICALE”**

Un atterraggio deve essere morbido e graduale, oppure rapido e ad effetto, ma non deve mai essere un “tonfo” o una caduta verticale: bisogna evitare una brusca e improvvisa interruzione del volo. La chiusura di un discorso, se fatta bene, sarà la parte più ricordata. E se fatta male, sarà l'unica cosa ricordata... insieme alle sensazioni negative che suscita!

## **NON FARE UNA CHIUSURA AD EFFETTO**

La chiusura è fondamentale per la riuscita di un discorso in pubblico, e deve essere il più possibile ad effetto. Una buona chiusura deve lasciare “un'eco emotiva” negli ascoltatori, e lasciare impresso un messaggio chiaro che deve essere stato precedentemente definito dall'oratore

# GLI ERRORI DA EVITARE DURANTE L'ATTEGGIAMENTO DURANTE LA CONCLUSIONE DELLA RIUNIONE/EVENTO

## NON FARE UNA "CALL TO ACTION"

Ogni chiusura ad effetto deve contenere una "call to action": qualcosa da far fare ai partecipanti. Un approfondimento, l'acquisto di un libro, una condivisione, un applauso, un voto in cabina elettorale, un ordine, un'offerta ... un'azione specifica che indichi chiaramente la riuscita del discorso e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## CHIUDERE CON "HO FINITO, GRAZIE" e SCAPPARE VIA DOPO LA CHIUSURA

Spesso si sentono chiusure così fredde e austere "ho finito, grazie". Quale peggior modo per finire un discorso? Bisogna finire e non bisogna dire di aver finito. La chiusura deve essere indicata dai toni, dalle parole e dai ringraziamenti. Così come è un errore entrare inadeguatamente, lo è anche uscire inadeguatamente. Nell'uscita l'errore più diffuso è lo scappare via subito dopo la fine: dopo la chiusura è bene fare una piccola pausa silenziosa, guardando il pubblico, per poi uscire cercando di mantenere il contatto visivo il più possibile. Ovviamente è errore anche il non uscire dopo la chiusura o l'esitare nell'uscita.

# Sesta sfida...

## L'atterraggio

Obiettivi dell'atterraggio:

- 1 – Riepilogare: (toccando tutti i punti salienti)
- 2 – Atterraggio morbido (usare aneddoti, storie, vantaggi, fare vedere la visione ...)
- 3 – Invito ad agire: CALL TO ACTION
- 4 – Chiusura: Ringraziamenti e CHIUSURA AD AFFETTO  
(LASCIARE CON UNA EMOZIONE.. ANCHE UN VIDEO... O UNA SLIDE CON UNA FOTO CHE EVOCA UNA EMOZIONE...)



# **10 REGOLE AUREE PER UNA RIUNIONE EFFICACE.**

**1 – PREPARARSI E AVER GIA' VISUALIZZATO TUTTO.**

**2 – SORRIDERE ED ENTRARE CON ENERGIA POSITIVA.**

**3 – ANCHE QUANDO LA RIUNIONE VERTE SU CRITICITA' E PROBLEMI, DOBBIAMO MANTENERE UN ATTEGGIAMENTO POSITIVO E MAI "CATASTROFISTA". I PROBLEMI PERSONALI VANNO TRATTATI SOLO ONE TO ONE E MAI IN RIUNIONE.**

**4 – SE NON E' CHIARO ANCORA.. .RICORDATI DI AVERE UN ATTEGGIAMENTO POSITIVO E SORRIDENTE !!!! LA RIUNIONE NON E' COME "ACCENDERE UNA MOTO SEGA" A MENO CHE NON VUOI DEMOTIVARE TUTTO IL TEAM !!!**

**5 – INIZIA CON DATI NUMERICI POSITIVI E NELLA PARTE INTERMEDIA AFFRONTA UN MASSIMO DI 3 PUNTI MIGLIORATIVI, CONCLUDI LA RIUNIONE CON UN ATTEGGIAMENTO POSITIVO E DI FIDUCIA VERSO I RISULTATI MIGLIORATIVI TRATTATI NELLA PARTE INTERMEDIA (TECNICA PANINO (+++))**

**6 – NON STARE MAI DIETRO AD UNA SCRIVANIA, MA PARLA MUOVENDOTI DAVANTI ALLE PERSONE PRESENTI IN RIUNIONE**

**7 – FAI MOLTA ATTENZIONE AL DECOLLO E ALL'ATTERRAGGIO: DEVI CREARE UN CLIMA POSITIVO, FIDUCIOSO E PROATTIVO, MAI NEGATIVO !!!**

**8 – SE USI LE SLIDES CERCA DI USARE UNA FOTO E POCHE PAROLE, MA E' MEGLIO CHE USI LA LAVAGNA CON FOGLI MOBILI PER VEICOLARE I PUNTI ESSENZIALI DELLA RIUNIONE**

**9 – FAI DOMANDE PER PRENDERE I PUNTI DI VISTA DELLE PERSONE PRESENTI IN RIUNIONE SE DEVI TROVARE UNA SOLUZIONE CONDIVISA, MA POI FOCALIZZATI TU SULLE SOLUZIONI CHE RITIENI MIGLIORI.**

**10 – NON FARE RIUNIONI FUORI DALL'ORARIO DI LAVORO E NON FARLE DURARE PIU' DI UN'ORA.**

# **Ricapitoliamo**

## **Per Essere un Public Speaker Efficace bisogna affrontare 6 sfide che sono:**

- 1 – Prepararti bene**
- 2 – Gestire lo stress**
- 3 – Fare molto bene il decollo**
- 4 – Seguire le regole del volo**
- 5 – Gestire le obiezioni**
- 6 – Fare un atterraggio eccellente**

# **Prova finale**

**Dovete prepararvi una riunione di  
almeno 10 minuti,  
cercando di usare tutte  
le tecniche imparate  
in questo corso.**