



GUBBIO
PARK HOTEL
CAPPUCCINI

23-25
MAGGIO
2024

THE VOICE OF CARE

A cura della dott.ssa Tina Venturi

LA VOCE, UN AUSILIO IMPORTANTE PER LA BUONA RELAZIONE CON IL PAZIENTE

- Introduzione
- Obiettivi
- Traguardo
- Percorso
- Stili di comunicazione (verbale, paraverbale, non verbale)
- Cura della voce
- Parole e frasi da evitare
- Giochi

ESERCIZI PRATICI SULL'USO DELLA VOCE COME STRUMENTO DI CURA

- Postura
- Respirazione
- Esercizi
- Riscaldamento della voce
- Mimica facciale
- Accorgimenti per la cura della voce

OBIETTIVI

Il corso consentirà di conoscere e controllare il proprio strumento vocale e imparare a utilizzarlo in situazioni lavorative quotidiane con i pazienti. Inoltre si apprenderanno alcune tecniche di base per ottenere maggiore fiducia in sé stessi nel preparare ed esporre delle relazioni esaustive.

TRAGUARDO

1. Acquisizione di alcune tecniche per una corretta espressività vocale e del corpo
2. Adattamento di tono, volume della voce e ritmo in base alla situazione al fine di ottenere un'esposizione più piacevole e fluida
3. Breve studio sul linguaggio per creare discorsi chiari, precisi e incisivi
4. Gestione dell'emotività e creazione di una routine funzionale

PERCORSO 1/2

La lezione si articolerà in due moduli di 45 minuti che affronteranno diversi argomenti: teoria, esercitazioni pratiche, simulazioni e giochi propedeutici.

Per quanto riguarda la teoria saranno affrontati i seguenti temi:

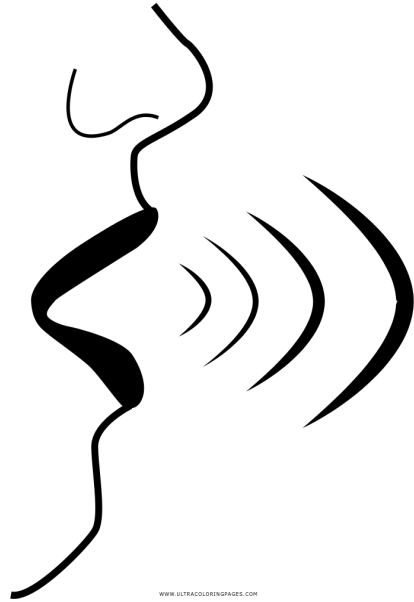
1. Linguaggio verbale, non verbale, paraverbale
2. Respirazione, postura, mimica facciale
3. Emissione della voce, sostegno vocale, articolazione

PERCORSO 2/2

In merito alla parte pratica saranno trattati i seguenti argomenti:

1. Esercizi per la respirazione, la postura e la mimica facciale
2. Esercizi per l'emissione della voce: tono, volume, ritmo, timbro vocale, articolazione
3. Esercizi per aumentare la sicurezza di sé e migliorare il rapporto con il pubblico
4. Giochi di articolazione, prontezza, abilità ed espressività

STILI DI COMUNICAZIONE



- Verbale
- Paraverbale
- Non verbale

COMUNICAZIONE VERBALE

Quello che si dice

(il messaggio vero e proprio, l'uso del linguaggio, la scelta delle parole)



PAROLE

e

FRASI DA EVITARE

Intercalari: diciamo, tipo, cioè, d'accordo, mi spiego, hai capito, avete capito...

Avverbi: sì, forse, niente, no, purtroppo, sfortunatamente, magari

- Frasi troppo lunghe
- Incisi
- Secondarie
- Uso delle doppie negazioni

COMUNICAZIONE PARAVERBALE

Come diciamo le cose

- Tono (amichevole, sincero...)
- Volume (alto, basso...)
- Ritmo (velocità, pause...)
- Timbro della voce (unico)
- Altezza del suono (grave, acuto)
- Uso della voce (modulazione e cura)



IMPORTANZA DELLA VOCE

- Strumento di comunicazione
- Vestito della sostanza
- Veicolo per le emozioni e l'empatia



PERCHÉ CURARE LA VOCE

- Strumento delicato e prezioso
- Il nostro biglietto da visita e la nostra “impronta” vocale
- Va curato come l’aspetto



COME CURARLA

- Accorgimenti fisici
- Esercizi di rilassamento e apertura
- Esercizi di riscaldamento
- Esercizi di articolazione

BA, BA, BA, BA | BA, BA, BA, BA
BA, BÈ, BÈ, BÈ | BA, BÈ, BÈ, BÈ
BA, BÉ, BÉ, BÉ | BA, BÉ, BÉ, BÉ
BA, BI, BI, BI | BA, BI, BI, BI
BA, BÒ, BÒ, BÒ | BA, BÒ, BÒ, BÒ
BA, BÓ, BÓ, BÓ | BA, BÓ, BÓ, BÓ
BA, BU, BU, BU | BA, BU, BU, BU
BA



COME VALORIZZARLA

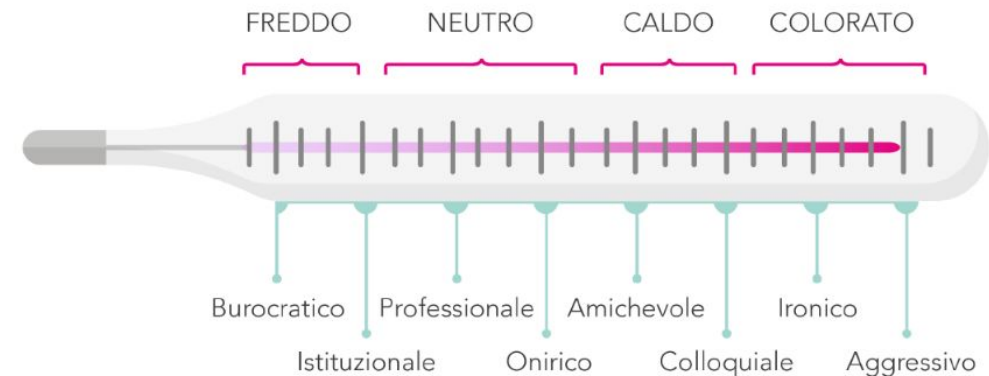


- Chiarezza di esposizione
- Lavoro sul timbro vocale, il tono, il volume, l'altezza del suono
- Variazione del ritmo
- Corretta articolazione

IL TONO E IL VOLUME

- Toni da evitare
- Volume consono
- Parola d'ordine: equilibrio

TIPI E LIVELLI DI TONO DI VOCE



Schema a pag. 41 del manuale "Testi che parlano. Il tono di voce nei testi aziendali"
<https://peradessoviaggio.it/il-tono-di-voce-impara-a-chiedere-e-ti-sara-dato/>

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Linguaggio del corpo
- Postura
- Aspetto
- Movimenti
- Microespressioni
- Prosemica (posizione occupata nello spazio)



*"La cosa più importante nella comunicazione è ascoltare ciò che non viene detto."
(Peter Drucker)*

TRE FORME DEL LINGUAGGIO

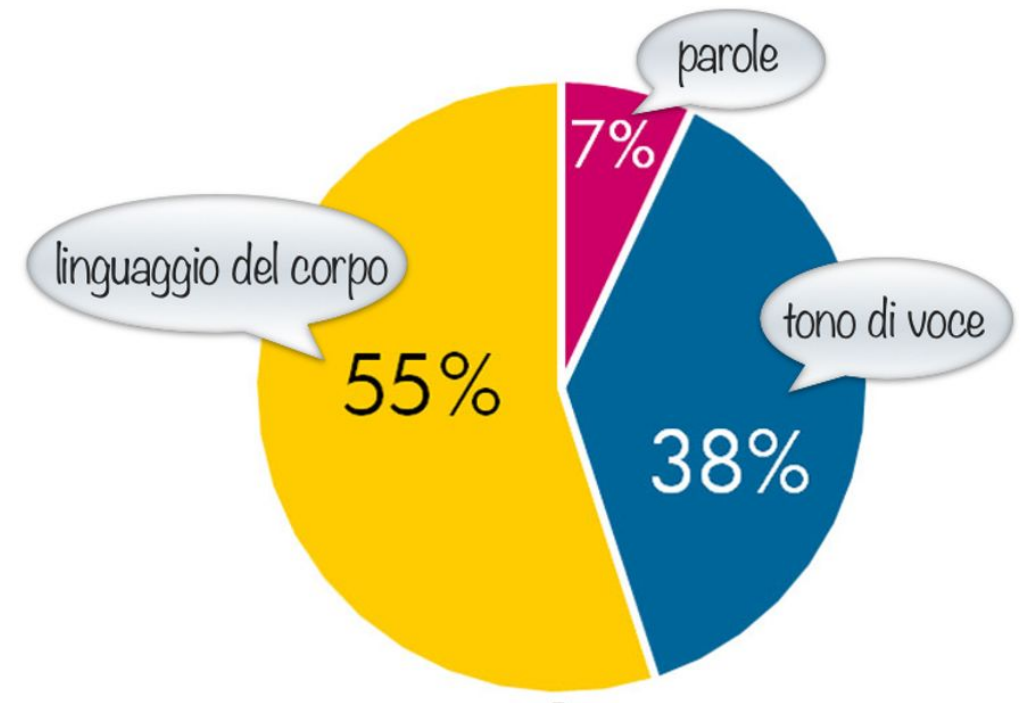
Considerazioni

Secondo lo psicologo statunitense Prof. Albert Mehrabian, la comunicazione, ossia l'atto attraverso il quale un emittente trasmette un messaggio a un destinatario, quando è verbale deve tenere conto di tre componenti fondamentali:

Verbale: quello che si dice (il messaggio vero e proprio) → influisce per il 7 %

Paraverbale: come diciamo le cose, tono, volume, timbro, velocità, uso della voce, uso della punteggiatura → influisce per il 38 %

Non verbale: linguaggio del corpo; postura, aspetto, movimenti, posizione occupata nello spazio → influisce per il 55 %



ANALISI E OSSERVAZIONI, CONCLUSIONE

«Ogni paziente dovrebbe sentirsi un po' meglio dopo la visita del medico, a prescindere dalla natura della sua malattia».

Warfield Theobald Longcope

E ORA TOCCA A VOI!

Ogni gruppo preparerà e affronterà una delle diverse sfide:

- 1) Io parlo in pubblico perché
- 2) Il Lonfo
- 3) Scioglilingua
- 4) Slogan pubblicitari
- 5) Istruzioni e Ingredienti

