



GESTIONE

20

di un Servizio di Endoscopia Digestiva

Il libro bianco dell'endoscopista
F. Cosentino, G. Battaglia, E. Ricci

La Relazione in ambito scientifico

Felice Cosentino



il libro bianco dell'endoscopista

PROGETTAZIONE

ORGANIZZAZIONE

GESTIONE

GOVERNO CLINICO

**in un Servizio
di Endoscopia Digestiva**

Felice Cosentino
Giorgio Battaglia
Enrico Ricci

La Relazione in ambito scientifico

Felice Cosentino





in questo *fascicolo* di **GESTIONE**

La preparazione	5
L'organizzazione del materiale	6
La scelta dei supporti visivi	7
Concetti generali	10
Considerazioni generali sulla proiezione delle diapositive	16
Atteggiamento - Linguaggio - Dizione	17
La Discussione	18
Per sconfessare quanto detto precedentemente	19
Bibliografia	20



© 2005 AREA QUALITÀ® S.r.l.
Editore certificato ISO 9001:2000
Via Comelico, 3 - 20135 MILANO
E-mail: info@areaqualita.com
Tutti i diritti riservati

Questo fascicolo è stato stampato dalla tipografia
Vigrafica di Monza nel mese di agosto 2005
Impaginazione: Area Qualità

La Relazione in ambito scientifico

Felice Cosentino

Azienda Ospedaliera S. Paolo - Polo Universitario Unità Operativa di Endoscopia Digestiva di Milano

L'invito a tenere una conferenza è spesso sentito con piacere dalla maggior parte di noi. Può succedere, però, che tale piacere a volte non sia condiviso dal pubblico a cui noi ci rivolgeremo. Il motivo è dovuto al fatto che a volte l'invito viene messo da parte e rispolverato all'ultimo momento. Il relatore, infatti, fidandosi della propria esperienza, pensa di potersela cavare con la propria eloquenza e con alcune diapositive preparate in fretta e furia. Il risultato potrà essere quello di lasciare insoddisfatto pubblico ed organizzatori.

Altre volte, invece, succede che l'argomento affidatoci non faccia parte del nostro "repertorio", ma non volendo ammettere la scarsa esperienza nel settore, finiamo per accettare non tenendo conto delle conseguenze che tale decisione potrà arrecare... agli altri.

Ammettendo, però, che l'argomento sia di nostra pertinenza e che, quindi, sia nostra intenzione accettare l'invito, l'impegno dovrà essere massimo tenendo ben fermo il rispetto di quanti verranno ad ascoltarci. Non è proprio banale affermare che "il tempo dedicato a preparare una relazione non è mai sprecato".

LA PREPARAZIONE

La pianificazione è fondamentale per la buona riuscita della presentazione e gli elementi principali su cui concentrarsi sono: tipologia dell'intervento; il concetto principale che si vuole trasmettere e la tipologia degli ascoltatori; la sede le condizioni ambientali.

TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO

In pratica, la nostra è l'unica relazione (lettura) o siamo stati invitati nel contesto di una sessione con altri relatori? Se trattasi di una lettura possiamo tranquillamente svolgere l'argomento in modo completo, mentre se ci sono altri relatori che interverranno nella stessa sessione dobbiamo tenere conto dell'argomento a loro affidato (eventualmente contattando i singoli relatori o il moderatore della sessione) per evitare inutili e fastidiose sovrapposizioni di concetti.

TIPOLOGIA DEGLI ASCOLTATORI

Appare ovvio sottolineare che uno stesso argomento dovrà essere modificato in base all'auditorio e sulle sue capacità di comprensione. Diversa è l'impostazione se si parla ad un pubblico non medico, a studenti, medici di medicina generale o medici specialisti. A volte il pubblico è misto (MMG e specialisti) per cui il "taglio" del discorso dovrà essere adeguatamente modulato.

L'IDEA PRINCIPALE

Bisogna tenere conto che mediamente solo il dieci per cento di quanto viene trasmesso viene ricordato dal pubblico, quindi la relazione andrà indirizzata a mettere in risalto uno o pochi concetti principali. È fondamentale chiedersi: cosa gli ascoltatori sapranno dell'argomento e cosa si aspettano dalla nostra presentazione.

SEDE E CONDIZIONI AMBIENTALI

Una volta che abbiamo individuato il target degli ascoltatori ed il concetto che si vuole trasmettere bisognerà preoccuparsi di conoscere le caratteristiche della sede dove siamo stati invitati a tenere la relazione. Nessun problema (o quasi) quando la sede ci è già nota o è riconosciuta come sede congressuale. Il problema, invece, potrà nascere quando siamo invitati presso Hotel, istituzioni o "sale" di cui non abbiamo alcun riferimento. In quest'ultimo caso, e volendo tenere una relazione con l'ausilio del computer (per una presentazione in Power-Point), dovremmo chiederci (e chiedere!):

- C'è un videoproiettore (e con quali caratteristiche)?
- L'audio sarà adeguato?
- Ci sarà un regolatore dell'intensità di luce (per non dover parlare al buio)?
- Infine, non sarà superfluo chiedersi se la sede è facilmente raggiungibile e fare in modo di arrivare in anticipo per familiarizzare con l'ambiente e sistemare eventuali imprevisti.

DURATA

È uno dei punti critici del relatore che spesso si "dimentica" del tempo che gli è stato concesso per tenere la relazione, quando proprio il rispetto del tempo assegnato dovrebbe costituire il "biglietto" di presentazione di ogni relatore. Tenere anche conto di lasciare un ampio spazio per la discussione (se prevista).

L'ORGANIZZAZIONE DEL MATERIALE

Bisogna dare un senso logico alla nostra esposizione in modo da renderla chiara e comprensibile. La presentazione dovrà essere strutturata in modo tale da catturare e mantenere viva l'attenzione del pubblico, e fare in modo che i concetti vengano facilmente "assimilati".

Solitamente gli oratori efficaci utilizzano la classica struttura organizzativa (**Introduzione - Svolgimento - Conclusione**) che solitamente viene applicata ad un lavoro scientifico con la differenza che nella comunicazione verbale dobbiamo essere estremamente chiari ed incisivi.

Ognuna delle tre componenti dovrà, inoltre, essere dettagliata in ulteriori paragrafi come segue:

- **Introduzione:**
fase di apertura, premesse, scopi
- **Svolgimento:**
metodi e materiali, risultati
- **Conclusione:**
ricapitolazione e conclusioni, commenti finali.

La conclusione non dovrà mai essere brusca, ma dovrà servire per ricapitolare i punti salienti e assicurarsi che il messaggio principale sia stato recepito. Anche nel passare da una fase all'altra dell'esposizione è bene utilizzare "frasi di collegamento" che indicano al pubblico la chiusura di un concetto e che se ne sta aprendo un altro (frasi tipo: "... Dopo aver esposto il razionale dell'endoscopia d'urgenza, mi soffermerò adesso sulle problematiche tecniche... "). Può anche essere di aiuto presentare, nel passaggio da un concetto all'altro, una tabella dove sono elencati tutti i punti che saranno sviluppati (indicatori). In tal modo viene indicata all'ascoltatore la progressione dell'esposizione evitando che perda il filo del discorso.

LA SCELTA DEI SUPPORTI VISIVI

Una volta che abbiamo definito il nostro discorso e chiarito i concetti chiave che vorremo trasmettere al pubblico, dobbiamo decidere come presentare il nostro discorso.

E' questa la fase cruciale della relazione perché la capacità di trasmettere informazioni ad un uditorio è fortemente legata al mezzo che sarà utilizzato. In tale ottica i supporti visivi hanno la capacità di valorizzare notevolmente una conferenza ben organizzata mettendone in risalto le informazioni. E' ben noto come l'apprendimento sia più che altro un processo visivo (vista 83%; gusto 1%; tatto 1,5%; odorato 3,5%; udito 11%) e la maggior parte delle persone memorizzano le informazioni ricevute visivamente più a lungo di quelle ricevute con l'udito. Da ciò si deduce l'importanza della scelta dei supporti visivi per catturare l'attenzione del pubblico e accrescerne la capacità di comprensione. Dall'altro canto un loro uso inappropriato può rovinare anche la conferenza più provata e riprovata.

Da tenere bene in mente che i supporti visivi non devono essere utilizzati per trascrivere e supportare l'intera relazione, ma devono essere utilizzati come "supporto", come "guida" al nostro discorso e per mettere in risalto i punti salienti della presentazione.

QUALI SUPPORTI VISIVI?

Passata l'era dei lucidi e delle diapositive (tipo 35 mm) è la presentazione elettronica che domina ormai il campo della comunicazione.

E PowerPoint (Ppt), il programma all'interno del pacchetto Office della Microsoft, rappresenta il riferimento principale della presentazione elettronica in quanto consente di creare documenti combinando testo, immagini ed elementi multimediali.

Per dare l'idea dell'importanza di tale programma, si reputa che ogni giorno oltre 30 milioni di persone utilizzano il computer per una presentazione in PowerPoint e fonti giornalistiche riferiscono che finora sono state distribuite oltre 300 milioni di copie di tale programma.



Da un articolo di Franco Carlini sul Manifesto del 28 dicembre 2003 ricaviamo qualche nota storica ed alcune considerazioni su PowerPoint.

“...Originariamente si chiamava Presenter, ed era stato inventato da Bob Gaskins e Dennis Austin in una piccola azienda della Silicon Valley chiamata Fohelthought. Lo misero sul mercato nel 1987 in una versione bianco e nero, pensata esclusivamente per i computer Apple Mcintosh. Ma il nuovo software attirò presto le attenzioni della Microsoft di Bill Gates che acquistò l'intera azienda (nel frattempo ribattezzatasi PowerPoint) per 14 milioni di dollari. La versione per Windows (allora era il Windows 3.0) andò in vendita nel 1990...”

“...Due sono le critiche che è possibile rivolgere a PowerPoint. L'una di fondo e teorica, l'altra relativa al suo uso, e dunque pratica. Questa seconda recita così: il sistema è ottimo, potente e versatile; se talora i risultati sono deludenti questo è perché viene usato male. Per esempio se un oratore-presentatore realizza delle videate ripiene di solo testo, ebbene questo è un modo pessimo di utilizzarlo, e se poi nel corso della presentazione dal vivo si limita a leggere quel testo (quasi che gli astanti fossero tutti orbi), allora il risultato è deprimente...”

“...Altri difetti da uso stupido del mezzo sono: l'abuso di font, stili e colori diversi e senza criterio, oppure, viceversa, il ricorso pigro ai formati e alle immagini predefinite che il programma propone. Nel primo caso l'effetto è quello di una carnevalata ingenua e confusa, mentre nel secondo ci sarà piattezza e conformismo comunicativo. In generale l'effetto sugli astanti è soporifero e deprimente, dicono i critici più accesi, e il pubblico comincia a risollevarsi quando finalmente le luci si riaccendono e comincia, eventualmente, una possibilità di dialogo con l'oratore. Esistono peraltro degli esperimenti condotti nei dipartimenti di psicologia, che dimostrano l'efficacia (e persino la forza manipolatoria) del PowerPoint: un gruppo di esperti viene chiamato a giudicare un atleta, avendo a disposizione solo dei fogli di carta con le tabelline dei suoi punteggi, mentre un secondo gruppo assiste agli stessi dati, in formato Ppt: ebbene i secondi gli attribuiscono un voto finale, maggiore...”

Continua Franco Carlini sottolineando la diffusione e l'importanza di PowerPoint:

“...Il 5 febbraio 2003 il segretario di stato americano Colin Powell interveniva al consiglio di sicurezza delle Nazioni Unite, per illu-

strare la minaccia rappresentata da Saddam Hussein e dalle sue armi di distruzioni di massa. Lo fece aiutandosi con una ormai storica presentazione in PowerPoint. La potenza di memoria dell'Internet fa sì che il materiale di quel discorso sia tuttora a disposizione di tutti (all'ind. www.state.gov/p/nea/disarm/): graficamente rappresentati c'erano la rete di Al Qaeda e i famosi laboratori mobili per la produzione di armi biologiche. Erano disegni un po' elementari, stile giocattolo, ma vennero presi molto sul serio dalle televisioni e giornali di tutto il mondo.

In questo caso le immagini (sia pure artificiali) avrebbero dovuto servire a dare realtà visiva a una minaccia oscura e che molti viceversa ritenevano inesistente.

Ma non sono soltanto i politici e i manager a usare le presentazioni visuali: questo software si è imposto letteralmente in ogni dove, per esempio anche in moltissime chiese americane, come materiale di supporto dei sermoni. Esiste anche un sito web (www.ebibleteacher.com/) dove si possono scaricare a pagamento delle presentazioni PowerPoint preconfezionate. Per esempio una sequenza di slide dedicate a un quiz sulla natività con domande animate e colorate del tipo: «Il nome della madre di Gesù era: Marta, Maria, Eva, Deborah» Il gestore del sito, Terry Taylor, spiega che «Gesù era un narratore e offriva delle immagini visive (per esempio) Osservate i gigli del campo (Mt 6,28)>> Secondo Taylor il 15 per cento delle chiese americane sono dotate di videoproiettori e molte usano regolarmente PowerPoint per i canti, i sermoni e comunque per accompagnare le preghiere. ...»

“...Intensissimo è anche l'uso di questo software nelle scuole: lo impiegano gli insegnanti per «somministrare» (sì, somministrare) le lezioni agli allievi e lo utilizzano gli allievi per le loro relazioni scritte. Secondo molti si tratta di un fatto particolarmente diseducativo perché incentiva il fenomeno, già largamente diffuso, di studenti che non sanno più scrivere né esprimersi. In ogni caso l'addestramento a PowerPoint fa ormai parte di ogni corso di formazione professionale, specialmente negli uffici; in pratica è un prerequisito e sono centinaia i libri e i manuali dedicati all'insegnamento passo passo, ai trucchi e agli approfondimenti. E' un software che ha generato un intero mercato collaterale, oltre che un discutibile costume sociale. ...»

Riprendiamo il discorso sulla nostra relazione in ambito scientifico.

Le diapositive devono essere ben preparate per essere efficaci: se troppo difficili e complicate il messaggio non raggiungerà i nostri ascoltatori. Ci sono, quindi, alcune regole che devono essere conosciute e rispettate per evitare che un mezzo ottimo come PowerPoint si trasformi in un sistema incomprensibile e deludente.

CONCETTI GENERALI

1. Dare ad ogni diapositiva un titolo e cercare di mantenere un'uniformità grafica.

2. Testo nitido e non troppo fitto. Ogni diapositiva dovrebbe avere un massimo di 6-8 righe e con non più di 6 parole per ogni riga (regola del 6x6).

3. Usare il maiuscolo solo nei titoli. Per il resto usare carattere maiuscoli e minuscoli che risultano più leggibili rispetto ad un testo tutto maiuscolo.

4. Il messaggio deve essere chiaro e conciso per cui va inserito un solo concetto o idea principale per diapositiva. Troppi dettagli confondono il lettore.

5. Usare caratteri semplici e mantenerli per tutta la presentazione.

6. Utilizzare un elenco con pallini o colori per rompere la monotonia e accrescere l'interesse.

7. Presentare i dati utilizzando grafici e tabelle semplici (e leggibili!).

INDICAZIONI:

Maggiori:

- Sanguinamento gastrointestinale di origine occulta o oscura (EGDS e Coloscopia negative)

Minori:

- Sospetta patologia mucosale non stenosante, del piccolo intestino
- Controllo post trapianto di intestino
- Sospetta poliposi del piccolo intestino
- Diverticolo di Meckel

Osservazioni: la procedura è stata proposta da vari autori anche nel sospetto di M.di Crohn intestinale con esame radiologico ed endoscopico negativo. (8-11)

CONTROINDICAZIONI:

Assolute:

- Occlusione o pseudo-occlusione del tubo digerente
- Gravidanza
- Portatori di pacemaker, defibrillatori.

Osservazioni: Le radiofrequenze prodotte dalla capsula sono molto basse (330 KHz) e si stanno studiando le reali possibilità di interferenza con apparecchi impiantati nell'uomo. Al momento non esistono dati in letteratura sull'effetto delle radiofrequenze prodotte dall'apparecchio sul feto.

Relative:

Situazioni/condizioni che possano comportare una mancata/incompleta valutazione del piccolo intestino e/o aumentato rischio di complicanze. Tre le più frequenti di tali condizioni annoveriamo:

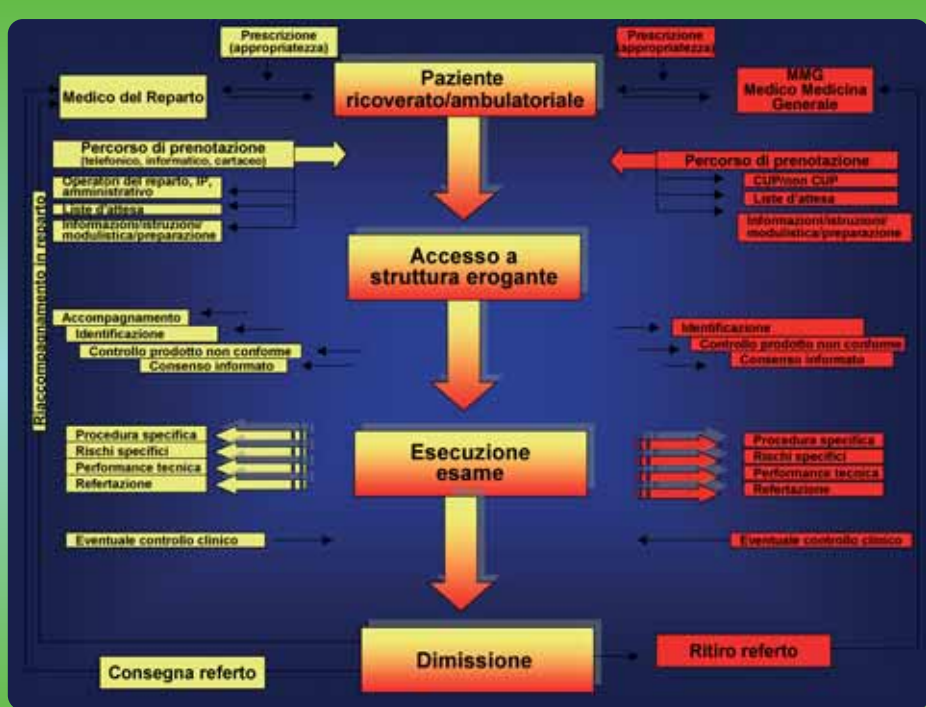
- Neuropatia viscerale diabetica
- Pregressa chirurgia maggiore addominale
- Patologia motoria intestinale
- Disordini della deglutizione
- Diverticolo di Zenker
- Diverticolosi grave del tratto digerente

Osservazioni: nel sospetto di una stenosi o malformazioni del piccolo intestino è prudente un studio radiologico o con enteroscopia

FIG. 1

Diapositiva (sulle "Indicazioni alla Videocapsula") con testo troppo fitto e non leggibile.

FIG. 2
Diapositiva con troppi elementi per essere letta e percepita dal pubblico.



COMPLICANZE RARE

- **Danno da inchiostro di china**
- " Phlegmonous gastritis after Indian ink marking" Hornig D. Endoscopy '83
- " Colonic abscess and focal peritonitis secondary to India ink tattooing of the colon" Park SI Gastrointest Endosc '91
- " Fat necrosis and inflammatory pseudotumor due to endoscopic tattooing of the colon with India ink" Coman E. Gastroentest Endosc '91

FIG. 3

Diapositiva non immediatamente leggibile ("monotonia" nei caratteri e nel colore).

COMPLICANZE RARE

DANNI DA INCHIOSTRO DI CHINA

" Phlegmonous gastritis after Indian ink marking"

Hornig D. Endoscopy '83

" Colonic abscess and focal peritonitis secondary to India ink tattooing of the colon"

Park SI Gastrointest Endosc '91

FIG. 4

Lo stesso concetto della diapositiva 3, ma espresso con caratteri e colori differenti: il risultato è di una diapositiva facilmente leggibile.



Documentazione pre - procedura

- Indicazioni all'esame
- Informazioni relative alla storia del paziente
- Esami di laboratorio, referti radiografici ed endoscopici precedenti
- Terapie in atto o in precedenza eseguite
- Rilevazione dei parametri vitali e delle condizioni generali dell'utente
- Consenso informato dove risulti documentato quanto di materiale informativo e informazione sono stati forniti al paziente
- Consenso al trattamento dei dati personali

Salvo Monaco 05 ©



Documentazione pre - procedura

- Indicazioni all'esame
- Informazioni relative alla storia del paziente
- Esami di laboratorio, referti radiografici ed endoscopici precedenti
- Terapie in atto o in precedenza eseguite
- Rilevazione dei parametri vitali e delle condizioni generali dell'utente
- Consenso informato dove risulti documentato quanto di materiale informativo e informazione sono stati forniti al paziente
- Consenso al trattamento dei dati personali

Salvo Monaco 05 ©

FIG. 5 e 6

Utilizzo di un elenco con "pallini" e con modifica dei colori per indicare al pubblico l'esatto punto dell'esposizione (per gentile concessione di Salvatore Monaco).





L'USO DEL COLORE

Il colore, ovviamente, da un maggiore effetto rispetto al bianco e nero, ma un uso smodato o colori poco contrastanti possono nuocere alla presentazione.

Ecco alcuni suggerimenti:

L'eccesso di colore può causare distrazione; quindi in genere utilizzare non più di tre colori.

Usare il colore per sottolineare le informazioni importanti e per focalizzare l'attenzione del pubblico su di esse.

I colori vanno utilizzati per ottenere la massima visibilità: le scritte bianche o gialle sul blu offrono un ottimo contrasto. Evitare l'uso di caratteri neri su sfondo scuro.

I colori devono essere contrastanti, quindi evitare gli abbinamenti incompatibili come, ad esempio, verde e viola o il rosso e il blu.

Il blu e il viola sono colori freddi che non stancano l'occhio; il giallo e l'arancio colori caldi che attirano l'attenzione. I colori intensi (rosso, blu e verde) si proiettano meglio sullo schermo di quelli pastello.

Evitare di usare rosso e verde insieme, perché i daltonici non possono distinguerli.

LA GRAFICA

La grafica è fondamentale in quanto ci consente di esporre al pubblico, e in un colpo d'occhio, il concetto che intendiamo esporre. La grafica deve essere semplice, non ridondante e in una giusta proporzione con il testo. (Figure 7 e 8).



Suggerimenti per una Presentazione scientifica

- Preparazione
- Organizzazione del materiale
- Scelta dei supporti visivi
- Usare PowerPoint
- Atteggiamento, linguaggio e dizione
- La discussione

Giusta proporzione tra testo e
GRAFICA

Tecnica della
LEGATURA DELLE EMORROIDI

FIG. 7
Giusta proporzione tra testo e grafica.

Le coscienze assopite in un contenzioso medico-legale rischiano un risveglio assai brusco

Svegliarsi da soli è molto meglio che essere svegliati da un **avviso di garanzia**

FIG. 8
Giusta proporzione tra testo e grafica (per gentile concessione di Salvatore Monaco).



CONSIDERAZIONI GENERALI SULLA PROIEZIONE DELLE DIAPOSITIVE

Le diapositive non devono essere utilizzate come un promemoria: non c'è niente di più irritante quando assistiamo un relatore che, di fronte allo schermo, si metta a sillabare il testo di ogni diapositiva.

La funzione delle diapositive è quella di "integrare" il nostro discorso allo stesso modo di come un'illustrazione integra un annuncio pubblicitario "fornendo una descrizione veritiera, esatta ed appropriata ed efficace dell'oggetto reclamizzato".

È proprio dal mondo della pubblicità che dovremmo prendere spunto per le nostre lezioni. "Lo scopo della illustrazione è quello di telegrafare un messaggio al lettore". Una utile regola pratica è che se una diapositiva non è comprensibile dal pubblico nei primi quattro secondi, si tratta di una cattiva diapositiva; se una persona deve concentrarsi sulla comprensione del messaggio contenuto in una illustrazione, non presterà ascolto a chi parla. Una serie di buone diapositive potrà essere proiettata ad una cadenza di una ogni 50 secondi.

Si definisce buona una diapositiva che può essere descritta con uno di questi aggettivi:

- **Appropriata**
- **Accurata**
- **Leggibile**
- **Comprensibile.**

Se nessuno di questi termini vi sembra appropriato per le vostre diapositive, scartatele e fatene un'altra serie.

Appropriata

Evitare di riportare sulle diapositive tabelle, grafici o disegni che sono destinati alle riviste scientifiche dove possono essere lette e comprese più facilmente. Al massimo possono essere estratti i punti salienti e proposti sotto forma di tavole o disegni molto semplificati.

Accurata

Non bisognerebbe neppure parlare di questo aspetto, ma non è difficile trovare dati errati (bibliografia) o frasi storpiate (quando, soprattutto, vengono scritte da persone che non hanno una conoscenza particolareggiata dei termini tecnici). Attenzione, infine, ai numeri riportati sui grafici !

Leggibile

Poche informazioni su ogni diapositiva. Il lettore, in un solo colpo d'occhio, dovrà "comprendere" il contenuto della diapositiva. Quindi, frasi comprensibili in poche righe. Non eccedere con i caratteri maiuscoli (solo per i titoli) in quanto la gente riesce a leggere più velocemente i caratteri minuscoli rispetto a quelli maiuscoli.

Comprensibile

Quante volte abbiamo sentito proferire da un relatore: " Mi scuso per questa diapositiva che risulta incomprensibile, ma". In genere si tratta di un eufemismo che sta per indicare solo che lui non si è preso il tempo e la briga di semplificarla. Su una diapositiva non dovrebbero comparire formule complicate o schemi con tanti concetti!

ATTEGGIAMENTO LINGUAGGIO - DIZIONE

Dopo aver preparato la nostra relazione è il momento di pensare a come affrontare il pubblico. Ovviamente, questa fase dipende molto dalla nostra esperienza e dal nostro carattere. Alcuni medici, anche dopo anni di esperienza, rimangono sempre impacciati come se si trovassero ad affrontare il pubblico per la prima volta. Altri invece hanno una innata sicurezza. Dobbiamo anche dire che la sicurezza potrà e dovrà essere naturale quando l'argomento che ci troviamo ad affrontare è di nostra vera competenza: essendo padroni dell'argomento riusciremo meglio a comunicare con il pubblico e sarà meno probabile che qualcuno potrà metterci in crisi anche con audaci domande. Nel caso in cui, però, ci si sente nervosi o si teme che qualcosa possa andare male è possibile suggerire qualcosa. Ed in tale ottica ci permettiamo di analizzare tutto quanto sia possibile fare per ridurre i "rischi" di una cattiva figura.

LA SALA DELLA CONFERENZA

E' consigliabile, prima della relazione, controllare il leggio. Alcuni sono semplici altri invece sembrano molto simili alla sala di regia o alla cabina di pilotaggio: pulsanti, interruttori, quadranti, ecc.. Controllate l'altezza del leggio per evitare di essere nascosti durante la relazione. Se esiste un indicatore luminoso verificate il funzionamento e da quale estremità esce il fascio luminoso. Verificate il funzionamento del proiettore e, se dovete proiettare un filmato chiedete, se possibile, una preliminare proiezione per controllare colore, luminosità, contrasto. Se utilizzerete un vostro computer per la presentazione della relazione, accertatevi che ciò sia possibile e che siano predisposti gli opportuni collegamenti (chiedete sempre, se possibile, una prova preliminare!).

LA COMUNICAZIONE VERBALE (E NON)

Possiamo essere i maggiori esperti del tema che stiamo per esporre, ma se non conosciamo l'arte di comunicare in pubblico ... rischiamo il fiasco!

Emissione della voce

Se non utilizziamo il microfono dobbiamo essere certi che la nostra voce arrivi nel fondo della sala. Ciò non significa che dobbiamo urlare, ma dobbiamo farci sentire!

Tono

Evitare di essere monocordi, per cui bisogna sforzarsi a modificare tono ed acutezza della voce.

Velocità

Cerchiamo di renderci conto che gli ascoltatori non necessariamente debbano avere dimestichezza con l'argomento in questione. Per cui è bene parlare lentamente scandendo bene le parole ed i termini tecnici.

Pause di silenzio

Non c'è niente di peggio che sentire quei fastidiosi e continui intercalari: "come dicevo"; "cioè"; "ah"; "appunto"; "uhm"; ecc. Spesso con ci accorgiamo di tale nostro difetto (se qualche amico non ce lo sussurra) per cui è bene qualche volta ascoltare la registrazione di una nostra relazione.

Anche il modo di presentarsi ha una sua importanza per dare "credibilità" alle nostre informazioni. Il modo di vestirsi, di camminare, di gesticolare hanno la capacità di provocare sensazioni più o meno positive su quanto stiamo esponendo. Spalle cadenti, mancanza di contatto visivo con il pubblico possono trasmettere la sensazione che non siamo affatto sicuri dei nostri risultati.

Il contatto visivo

Con gli ascoltatori è uno degli elementi cruciali nel contesto della relazione. Fissare negli occhi di volta in volta più ascoltatori darà certezza ai presenti della vostra sicurezza (e quindi della bontà di quello che state dicendo) e servirà a noi stessi per ridurre lo stress.

Mai girare le spalle al pubblico per leggere sullo schermo le diapositive: il nostro interlocutore è il pubblico e non lo schermo.

Gesti disturbanti

Da evitare i vari atteggiamenti che possono disturbare o irritare il pubblico, come: incrociare le braccia al petto; dondolarsi avanti e indietro; far tintinnare chiavi o monetine; giocherellare con una penna; ecc. Sono tutti gesti che distruggono il pubblico e che danno l'idea di una nostra insicurezza.

LA DISCUSSIONE

La discussione fa parte integrante di una relazione, ma vorremmo a volte evitarla. Soprattutto quando l'argomento non è un nostro cavallo di battaglia o non siamo noi stessi convinti di quanto abbiamo detto. Dobbiamo, però, essere pronti ad affrontare le varie questioni e le varie ... persone.

L'abilità di un relatore si misura non solo nel modo di esporre la presentazione, ma anche e soprattutto nella capacità di affrontare e tenere alto l'interesse del pubblico durante la discussione. Ovviamente la chiave per affrontare con successo il momento della discussione e, come sempre, una preparazione appropriata. Analizziamo i punti salienti della discussione.

PREPARARSI ALLE DOMANDE

Bisognerà cercare di anticipare le domande per cui durante la preparazione delle relazioni si farà una lista con le risposte. Si lavorerà soprattutto sulle eventuali domande "difficili" e anche su quelle su cui preferiremmo rispondere. Agendo in tal modo si possono evitare un po' di sorprese ed inconvenienti.

Prepararsi anche all'evenienza in cui non ci siano domande. Quindi preparate un formula adatta ad aprire la discussione, possibilmente sugli argomenti di vostra preferenza.

Solitamente le domande vengono rivolte per ottenere chiarimenti (domande chiarificatorie) su alcuni punti. In tal caso si risponderà utilizzando una terminologia più chiara e comprensibile.

Altre volte sono richieste di approfondimenti tecnici (domande tecniche). In tal caso potreste anche rinviare la risposta (se la maggior parte del pubblico non ha particolare competenza) proponendo di discutere l'argomento in separata sede.

In alcuni casi vi potranno interrompere durante l'esposizione chiedendovi delucidazioni su questioni che svilupperete in una fase successiva (domande anticipatorie). Risponderete, allora, che la questione sarà affrontata esaurientemente più avanti.

Non sempre, però, i vostri ascoltatori sono "benevoli" per cui preparatevi a ricevere domande di tono ben diverso.

In questa categoria sono comprese le domande che cercano di "distruggere" la vostra argomentazione (domande demolitive). Bisognerà rispondere con fermezza (ma sempre con garbo) ribadendo i vostri dati e la vostra posizione.

A volte vi metteranno in difficoltà evidenziando alcune criticità del vostro lavoro (domande strutturali). In tal caso, se l'osservazione è fondata, riconoscete pure le carenze del lavoro spiegando come indireste procedere a completare il lavoro.

CONCETTI GENERALI

Indipendentemente dalla tipologia della domanda, ci sono, dei concetti generali che bisognerà tenere a mente e rispettare.

Non rispondete ogni volta con formule tipo: "... Mi complimento per la sua domanda che trovo molto appropriata", oppure "... "Questa è una buona domanda ... "Usate tali formule solo in casi particolari per evitare che qualcuno che non ha ricevuto il vostro "complimento", possa pensare che la propria domanda fosse fuori luogo.

Cercate di non mostrare impazienza e di rispondere sempre con cordialità.

Mantenete sempre il contatto visivo con chi vi ha posto la domanda ma, soprattutto, ricordatevi di mantenere sempre il ... controllo di voi stessi!

E nel caso in cui vi venisse fatta una domanda a cui non sapere rispondere?

Nessun problema. Evitate di improvvisare ed ammettete di non conoscere la risposta.

E' la migliore risposta.

PER SCONFESSARE QUANTO DETTO PRECEDENTEMENTE

ALCUNE REGOLE PER PARLARE IN PUBBLICO E AVERE UN SICURO "INSUCCESSO"

1

Fate capire immediatamente l'accuratezza della vostra preparazione presentandovi con in mano un voluminoso pacco di fogli. Ostentatelo in modo che tutto il pubblico lo possa notare, poi deponetelo sul piano del leggio.

2

Prima di cominciare il discorso, fate a braccio, con la testa bassa e gli occhi chiusi, una premessa di ampio respiro. Questo preambolo, costituito da un dettagliato curriculum scolastico e professionale, è utile per acquisire maggior autorevolezza. Alcuni brillanti oratori partono addirittura dalle prime esperienze avute all'asilo.

3

Dopo, aperti gli occhi, ignorando il pubblico, abbassatevi sulle vostre carte, schiaritevi la gola e cominciate. Proferite la frase di apertura con un tono morbido e rilassante in modo da non costituire una nota di disturbo per chi avesse già cominciato a sonnecchiare.

4

Leggete, leggete chini sui vostri fogli senza mai alzare lo sguardo. Ricordate sempre che il pubblico quando riposa non ama essere spiato dal relatore. Se in modo regolare e cadenzato vi è naturale arricchire la vostra esposizione con espressioni del tipo: "Vale a dire, in altri termini, morale", fatelo con costante regolarità.

5

Le frasi devono essere lunghe, arzigogolate, complesse e proferite senza il minimo distacco tra una parola e l'altra.

6

Mantenete lo stesso tono, lo stesso volume e la stessa velocità d'eloquio; bruschi cambiamenti in questo senso possono infastidire e costringere qualcuno, suo malgrado, a prestarvi attenzione.

9

Nel finale, i passi più complessi del discorso è bene riassumerli con delle immagini. L'ultima chicca, vera delizia per il pubblico, è costituita da una nutrita serie di diapositive. Questo tipo di supporti visivi è il più indicato, poiché richiede l'oscuramento della sala.

7

Se nel vostro modo di comunicare vi fosse un rituale di origine nervosa (passarsi la mano tra i capelli, toccarsi il naso, il lobo di un orecchio, tirare su col naso), non cercate di nascondere, ma limitatevi semplicemente a ritmarlo il più possibile.

8

Se non riuscite a stare fermi, piuttosto che deambulare con in mano i fogli e il naso incollato a essi, è più prudente non allontanarsi dal leggio e saltellare sui due piedi.

10

Una volta terminato il riepilogo, per far capire chiaramente a tutto il pubblico che è giunto il momento di applaudire, urlate a voce spiegata: "Adesso luce!". Con la luce accesa e un tono ancora più stentoreo, in modo da far riprendere coscienza anche ai più riottosi, sarà opportuno dichiarare:
SIGNORI HO FINITO! GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

A vertical red dotted line runs down the left side of the page, ending in a green arrowhead pointing downwards.

BIBLIOGRAFIA

1. Corso PowerPoint: come parlare in pubblico durante una presentazione in PowerPoint.
In: http://www.masternewmedia.it/2005/04/14/corso_powerpoint_come_parlare_in.htm
2. American Medical Association. Manual of Style. Ed. Lippincott Williams & Wilkins, 1998.
3. Ogilvy D. Confession of an advertising man. London: Longmans Green, 1964.
4. Hawkins C. Speaking and writing in medicine. Springfield. Thomas, 1967.
5. E. Bertolino. Saper parlare in pubblico. De Vecchi Editore, 1994.
6. E. Bertolino. Parlare in pubblico: l'arte oratoria e le sue regole.
In: <http://www.enricobertolino.com>



Indice **annata 2005**

fascicoli **GOVERNO CLINICO**

GOVERNO CLINICO 1

Qualità della vita e qualità delle cure nelle IBD

Paolo Bodini, Patrizia Politi, Marina Beltrami, Giovanni Fornaciari, Maria Grazia Mortilla, Ingrid Van der Eijk e EC-IBD Study Group

GOVERNO CLINICO 2

Raggruppamenti di attesa omogenei in Gastroenterologia

Alberto Meggio, Giuliano Mariotti, Gianni Miori, Romano Manfrini, Enrico Tasini e Giovanni de Pretis

GOVERNO CLINICO 3

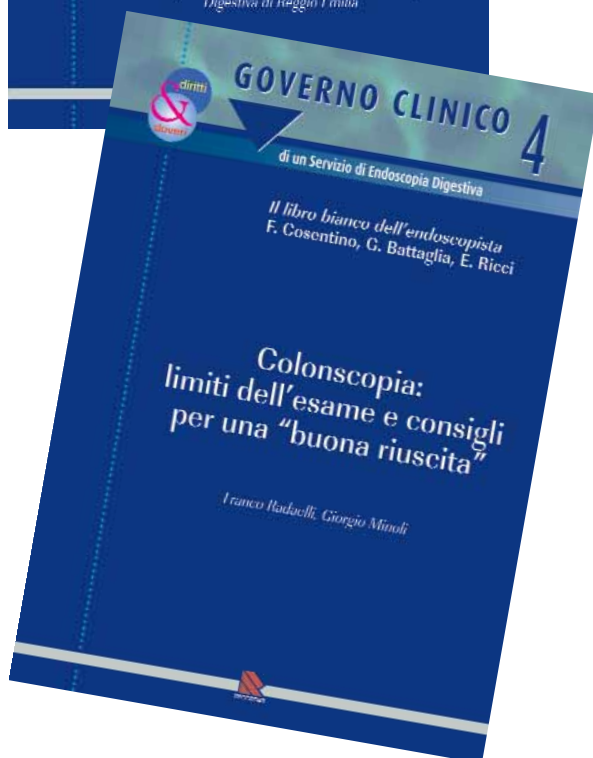
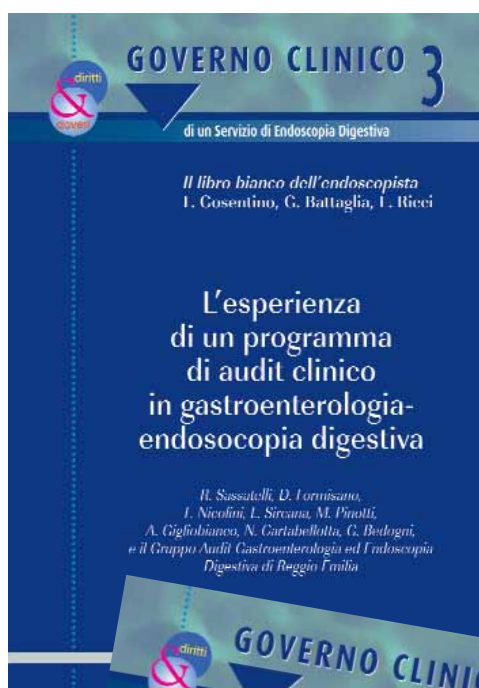
L'esperienza di un programma di audit clinico in gastroenterologia-endoscopia digestiva nella provincia di Reggio Emilia

Romano Sassatelli, Debora Formisano, Fausto Nicolini, Luca Sircana, Mirco Pinotti, Andrea Gigliobianco, Nino Cartabellotta, Giuliano Bedogni e il Gruppo Audit Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva di Reggio Emilia

GOVERNO CLINICO 4

Colonscopia: limiti dell'esame e consigli per una "buona riuscita"

Franco Radaelli, Giorgio Minoli





Indice **annata 2005**

fascicoli **GESTIONE** e **PROGETTAZIONE**

GESTIONE 17

Il pallone intragastrico per pazienti obesi

Rita Conigliaro, Claudia Guatti Zuliani, Lorenzo Camellini

PROGETTAZIONE 2

RISTAMPA La piastra di endoscopia: requisiti tecnologici e funzionali

Giorgio Battaglia e Stefano Piovesan

GESTIONE 18

Ingestione di corpi estranei in età pediatrica. Management e rimozione endoscopica

Alfredo Rossi e Marta Bini

PROGETTAZIONE 3

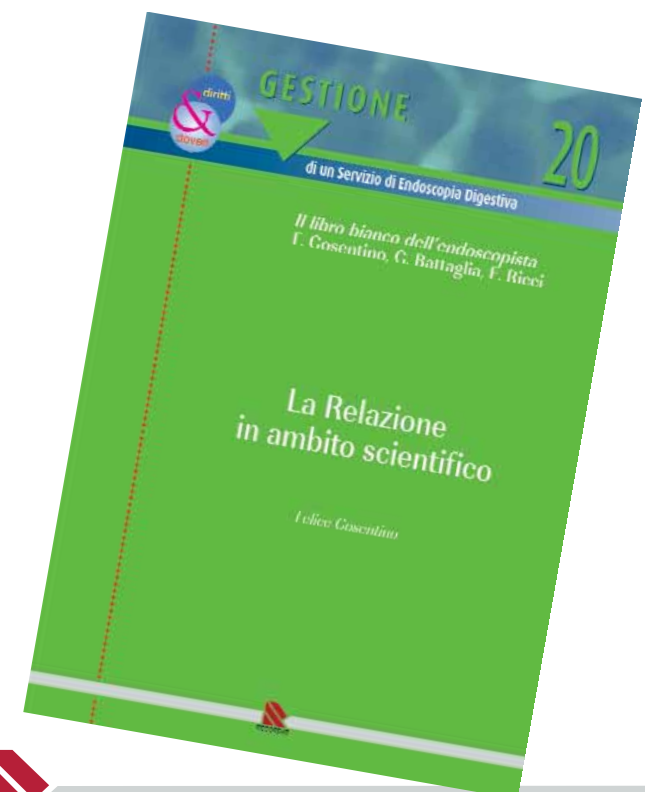
L'informatizzazione di un servizio di Endoscopia Digestiva

Giuseppe Galloro, Luca Magno, Giorgio Diamantis

GESTIONE 19

Monouso e pluriuso in endoscopia digestiva

Angelo Rossi, Gianluca Bersani, Vittorio Alvisi



GESTIONE 20

La relazione in ambito scientifico

Felice Cosentino



CODICE ARTICOLO 35050050

LA REALIZZAZIONE DI QUESTO PROGETTO EDUCAZIONALE È RESA POSSIBILE GRAZIE AL CONTRIBUTO DI

