

6° APPROFONDIMENTO



## **IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE**

Dott.ssa SERENA CUBICO

### **Opzioni operative**

**Corso di Laurea in  
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE**  
FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA  
UNIVERSITÀ DI VERONA  
A.A. 2011/2012

### **Riferimenti bibliografici del presente approfondimento**

- BELLOTTO M. (1995), "Possibili opzioni operative per l'efficacia del colloquio", in Trentini G. (a cura di), *Teoria e prassi del colloquio e dell'intervista*, pp.229-243, Carocci Editore (NIS), Roma

E citazioni indicate nello stesso testo

## **Contenuti**

- Motivazione e consenso
- Committente e utente
- La problematica delle opzioni operative
- Il luogo
- Il tempo
- Il linguaggio
- Il corpo

## **Motivazione e consenso**

Il conduttore è caratterizzato da motivazioni, atteggiamenti, conoscenze, capacità e abilità;

**IMPRESINDIBILE UNA  
DISPONIBILITÀ EMOZIONALE ED  
AFFETTIVA**

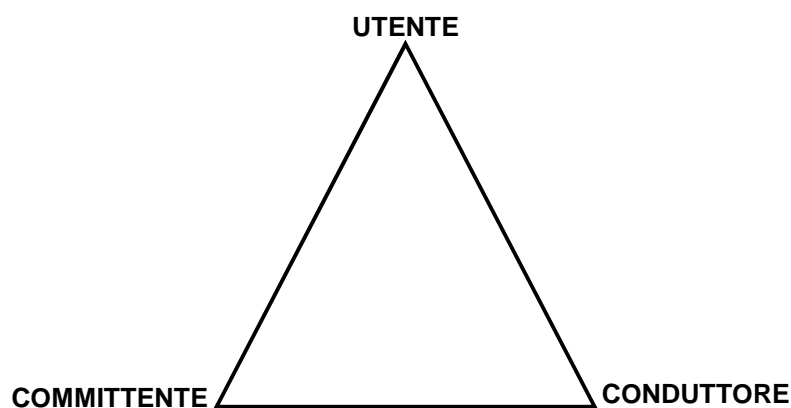
## Motivazione e consenso

TECNICAMENTE: con la formazione il conduttore *può* condurre il colloquio (*can - è in grado di*); la motivazione del conduttore e dell'interlocutore è una condizione fondamentale

DEONTOLOGICAMENTE: il consenso esplicito e/o implicito da parte dell'interlocutore che autorizza il conduttore ad esercitare il suo ruolo (elementi giuridici); *may - autorizzazione*

+

## Committente, utente e conduttore



## **Committente, utente e conduttore**

INTERLOCUTORE NEL RUOLO DI  
COMMITTENTE-UTENTE:  
Es. colloquio terapeutico, di orientamento

Pone l'obiettivo  
autorizza il conduttore  
verifica il risultato  
(il conduttore risponde del suo operato  
all'interlocutore)

## **Committente, utente e conduttore**

INTERLOCUTORE NEL RUOLO DI UTENTE:

- Condivide le intenzioni del committente  
(es. colloqui di un operatore di servizi)
  - Non condivide le intenzioni del  
committente (es. colloquio con  
adolescente voluto dai genitori)

(il conduttore risponde del suo operato ad  
un committente)

## **Committente, utente e conduttore**

INTERLOCUTORE NEL RUOLO "NON  
COMMITTENTE NÉ UTENTE":

Es. colloquio di ricerca/sondaggio di  
opinione

Non è coinvolto con i risultati

## **Le opzioni operative**

- L'intervistatore influenza attraverso il suo comportamento
- L'intervistatore è anche strumento di conoscenza
- Importante conoscere e gestire intenzionalmente i fattori che costituiscono la situazione:
  - Definire i fattori in gioco
  - Definire la rilevanza dei diversi fattori
  - Gestirli intenzionalmente
  - Definire la situazione ottimale

## Il luogo



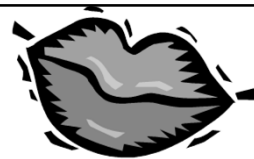
- a. Chi decide e in "casa di chi":  
definisce la relazione +  
Caratteristiche fisiche: comunicano  
status, valori, ruoli
- b. Funzionalità e confort:
  - ✓ Isolamento
  - ✓ Illuminazione
  - ✓ Dimensione
  - ✓ Arredamento

## Il tempo



- a. Quando: prendere l'appuntamento  
è già l'inizio della relazione
- b. Quanto: 45/60 minuti (definire  
prima)
- c. Puntualità

## Il linguaggio



- a. Aspetti verbali: linguaggio tecnico/quotidiano, italiano/dialetto, nome/ruolo, lei/tu
- b. Aspetti intonazionali: altezza e intensità della voce, inflessioni, enfasi, sottolineature, tono confidenziale/asettico
- c. Aspetti paralinguistici: ritmo, velocità, pause, esitazioni

## Il corpo



- a. Cinesi: movimenti del volto e del corpo, sguardo
- b. Postura: seduti/in piedi, posizione nello spazio (frontale, lato, fianco)
- c. Prossimità o distanza
- d. Abbigliamento: modalità, moda...  
"l'abito fa il monaco"

## **Condizioni di efficacia**

- Motivazione al compito
- Disponibilità emozionale a entrare in sintonia o empatia con l'altro
- Tolleranza dell'ansia connessa all'incertezza di ogni rapporto
- Controllo delle proprie misure e contromisure di sicurezza, dei propri meccanismi di difesa
- Consapevolezza degli errori impliciti della propria percezione
- Adozione di modelli concettuali e di teorie che consentano di decodificare quanto avviene nel colloquio

GESTIONE INTENZIONALE DEI FATTORI DELLA  
SITUAZIONE