

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**

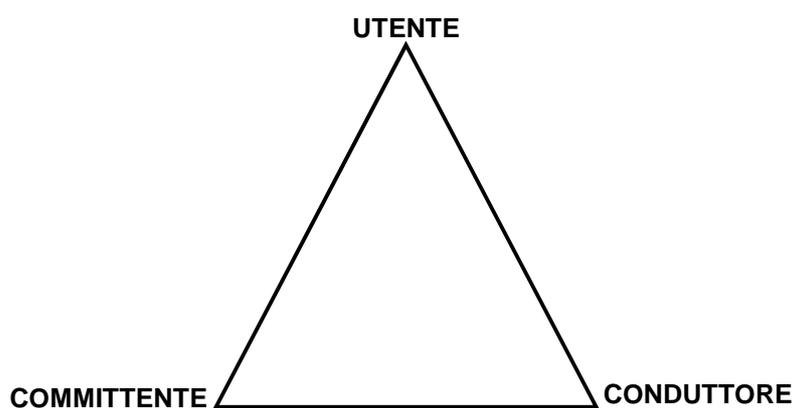
Motivazione e consenso

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