

3° APPROFONDIMENTO



IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE

Dott.ssa SERENA CUBICO

Struttura, modalità ed elementi del colloquio/intervista

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

Riferimenti bibliografici del presente approfondimento

- CORRAO S. (2000), *Il focus group*, FrancoAngeli, Milano
- GIOVANNINI, D. (1998), *Colloquio psicologico e relazione interpersonale*, Carocci, Roma
- KADUSHIN, A. (1980), *Il colloquio nel servizio sociale*, Astrolabio, Roma
- KANIZSA, S. (1993), *Che ne pensi? L'intervista nella pratica didattica*, La Nuova Italia Scientifica, Roma
- TRENTINI G. (a cura di) (1995), *Manuale del colloquio e dell'intervista*, UTET, Torino
- TRENTINI G. (a cura di) (2000), *Oltre l'intervista. Il colloquio nelle organizzazioni*, ISEDI, Torino
- ZAMMUNER, V.L. (1998), *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna
- ZAMMUNER, V.L. (2003), *I focus group*, Il Mulino, Bologna

E citazioni indicate negli stessi testi

Contenuti

- Le caratteristiche situazionali
anatomia dell'intervista
- Le caratteristiche situazionali
fisiologia dell'intervista
- Gli elementi formali:
domande, risposte e pause

Anatomia dell'intervista

Caratteristiche situazionali: Intervista a due

forma più classica
due soggetti
(intervistatore/intervistato)



Caratteristiche situazionali: Intervista a tandem

Coppia di intervistatori
e
un solo interlocutore che agisce da
intervistato



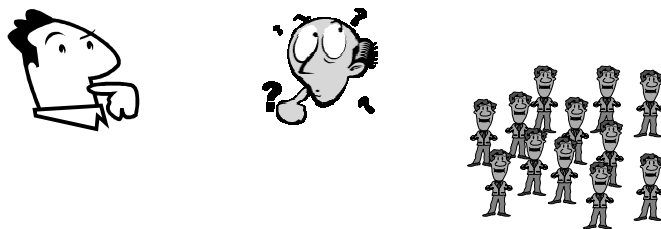
Caratteristiche situazionali: Intervista a panel

una commissione di più membri
nel ruolo di intervistatori
e
un solo interlocutore che agisce da
intervistato



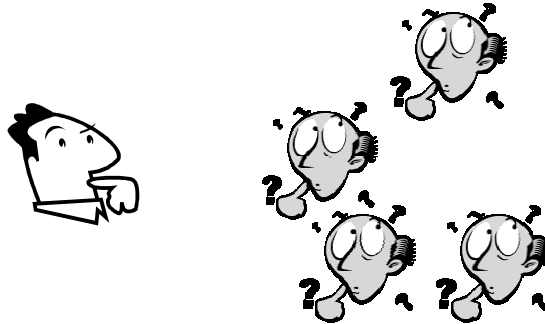
Caratteristiche situazionali: Intervista in pubblico

Un intervistatore (a volte panel)
e
un solo interlocutore
In presenza di spettatori
(fisicamente e psicologicamente)



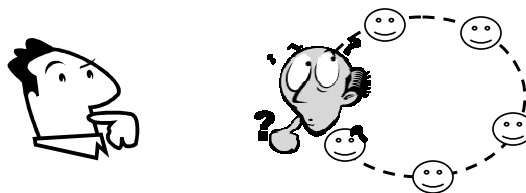
Caratteristiche situazionali: Intervista collettiva

un intervistatore
che si rapporta con diversi interlocutori
che di volta in volta
diventano intervistato



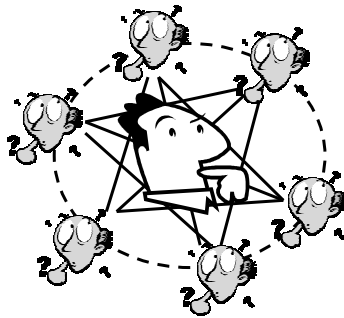
Caratteristiche situazionali: Intervista in gruppo

un intervistatore
che si rapporta con un interlocutore
all'interno di un piccolo gruppo
(tra i membri c'è una relazione
significativa)



**Caratteristiche situazionali:
Intervista di gruppo – focus group**

un intervistatore
e un gruppo di persone
che è interlocutore nella sua globalità
(con sue dinamiche personali interne)



Focus group

*"il focus group è un metodo di
ricerca che si basa su una
discussione di gruppo, condotta
da un moderatore o 'facilitatore'
che è focalizzata su un dato
argomento allo scopo di
raccogliere informazioni utili agli
obiettivi della ricerca"*

(Zammuner, 2003)

Focus group

Si svolge come una "intervista di gruppo" (4/12 persone) guidata da un conduttore che, seguendo una traccia (griglia) più o meno strutturata, propone degli "stimoli" ai partecipanti (1/3 ore).

Gli stimoli possono essere di tipo verbale (domande dirette, frasi, definizioni, associazioni) oppure visivo (fotografie, disegni, vignette, filmati).

Interazione tra i partecipanti +
osservatore/registrazione

Fisiologia dell'intervista

**Caratteristiche situazionali:
fisiologia dell'intervista**

LIVELLO DI STRUTTURAZIONE
è il conduttore che decide quanto
spazio lasciare al soggetto in
funzione delle ipotesi che guidano il
colloquio

=

Il clima di maggiore o minore rigidità
di conduzione da parte
dell'intervistatore

**Caratteristiche situazionali:
intervista libera**

INTERVISTA LIBERA
(COLLOQUIO CLINICO)
Gli stimoli/domande non sono
predeterminati
ma solo l'obiettivo generale;
il soggetto è libero

**Caratteristiche situazionali:
intervista guidata - semistrutturata**

**INTERVISTA GUIDATA
(SEMISTRUTTURATA)**

L'intervistatore usa una
GRIGLIA di riferimento, una traccia
in cui vengono previsti e messi in
ordine alcuni contenuti
predeterminati

**Caratteristiche situazionali:
intervista strutturata**

**INTERVISTA STRUTTURATA
(DOMANDA E RISPOSTA)**

L'intervistatore ha a disposizione una
serie di domande predeterminate
= QUESTIONARIO
da somministrare
senza che il soggetto possa divagare
o evadere

Gli elementi formali: domande, risposte e pause

Gli elementi dell'intervista: FORMA delle domande



Forma

1. APERTA
2. CHIUSA (prevede alternative di risposta)

=

DIVERSI TIPI DI RISPOSTA

Gli elementi dell'intervista: domande aperte e chiuse

Esempio

- Cosa fa nel tempo libero?
- **APERTA**
- Cosa fa nel tempo libero?
A. sport, cinema; lettura; stare con gli amici

B. sport (mai; qualche volta; spesso, sempre); cinema (mai; qualche volta; spesso, sempre)....
CHIUSA

Domane **APERTE**: vantaggi e svantaggi



+

- ✓ Qualità dei dati elevata
- ✓ Pensiero dell'intervistato (senza distorsioni)
- ✓ Comprensione delle valutazioni/idee/... dell'intervistato
- ✓ Sensazione di autonomia nell'intervistato

-

- Richiede alta motivazione dell'intervistato
- Formazione dell'intervistatore
- Difficoltà di codifica
- Possibili difficoltà di espressione
- Recupero delle informazioni in memoria (*richiamare*)
- Maggiori "non risposte"

Domane CHIUSE: vantaggi e svantaggi



+

- ✓ Dati quantitativi/codificabili
- ✓ Dati confrontabili
- ✓ Formazione dell'intervistatore
- ✓ Possibile con bassa motivazione dell'intervistato
- ✓ Maggiore libertà se l'argomento è *imbarazzante*
- ✓ Minore sforzo di memoria (*riconoscere*)

-

- ✓ Costrizione dell'intervistato
- ✓ Conoscere in anticipo tutte le alternative
- ✓ Suggerisce alternative
- ✓ Più risposte distorte

SCOPO delle domande

- DOMANDE SOSTANZIALI:
raccogliere informazioni
- DOMANDE CON SCOPI INTERATTIVI E
ASSERZIONI INTRODUTTIVE:
mettere a suo agio l'intervistato, creare atmosfera di fiducia ...
- DOMANDE FILTRO:
discriminare tra i soggetti in base ad una caratteristica saliente (a chi fare o non fare alcune domande)
- DOMANDE QUASI FILTRATE:
Discriminare tra i soggetti quelli che hanno una opinione/conoscenza riguardo un oggetto (a tutti si fanno le stesse domande ma anticipate da una domanda *quasi filtro*)

Gli elementi dell'intervista: FUNZIONI delle domande...



Le domande possono assumere **diverse funzioni, oltre**

quella di cercare di ottenere informazioni:

- a) focalizzano l'attenzione **sull'oggetto della domanda**, sottolineando che ciò che si chiede è importante/interessante ai fini del colloquio
- b) mettono in rilievo possibili **nessi fra i vari aspetti di una situazione**
- c) creano una **connessione fra aree tematiche**, se nella successione con cui le domande sono poste esse vengono abbinata

... Gli elementi dell'intervista: FUNZIONI delle domande

- d) creano un **ordine nella successione** degli eventi, e quindi una modalità di narrazione secondo la sequenza in cui sono poste
- e) presentano una **concezione della realtà** orientata sulla causa (causalistica), sullo scopo (finalistica), sul modo (fenomenologica)
- f) definiscono o spostano il **punto di osservazione** dal generale al particolare o viceversa

**Gli elementi dell'intervista:
domande per evitare INCONVENIENTI...**



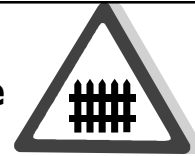
L'uso tempestivo di domande adeguate per interrompere il flusso di comunicazione del soggetto può evitare al conduttore degli **inconvenienti** durante il colloquio, quali:

- 1. supplire all'incapacità del soggetto di mettere a fuoco** una questione (divaga, va fuori tema), le domande servono quindi a rifocalizzare l'area tematica scelta dal conduttore
- 2. attraversare la "cortina fumogena" di parole** con cui il soggetto protegge un'area che cerca di non portare allo scoperto

**...Gli elementi dell'intervista:
domande per evitare INCONVENIENTI**

- 3. fermare il "nastro preregistrato"** che molti mettono in atto quando hanno l'opportunità e lo spazio per esprimersi
- 4. aggirare il contatto "verboso"**, cioè la ricerca di contatto interpersonale, di interesse e accoglimento che il soggetto cerca riempiendo lo spazio interpersonale con le proprie parole, le quali hanno senso solo per la funzione di legame nell'interazione

Gli elementi dell'intervista: **REGOLE** per la formulazione delle domande ...



(Kadushin, 1972; Kanizsa, 1993)

- a) porre **una domanda per volta formulata in modo chiaro** (domande doppie, riferimenti doppi creano confusione e rendono difficilmente interpretabile una risposta sintetica)
- b) scelta di **termini semplici**, che non facciano riferimento a concetti complessi e senza termini gergali (domande chiare, senza ambiguità, tali da produrre un'unica interpretazione)
- c) **evitare termini/frasi che possano indicare valutazioni e/o connotazioni** da parte del conduttore per non condizionare le risposte. Attenta gestione del Non Verbale. Dannose le espressioni che comportano connotazioni moralistiche ("dover essere")
- d) **non dare per scontato qualcosa** (conoscenze, atteggiamenti, credenze) nel soggetto prima di averne avuto conferma dalle sue verbalizzazioni

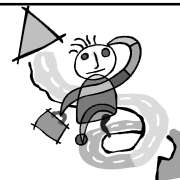
... Gli elementi dell'intervista: **REGOLE** per la formulazione delle domande

- e) attenzione ad aspetti relativi alla **dinamica relazionale**: aver chiaro cosa si vuole ottenere dalla domanda; sondare ulteriormente se la risposta è insufficiente/irrelevante; non chiedere/dare informazioni irrilevanti e fornire sempre chiarimenti se richiesti;
- f) sfruttare la verbalizzazione del soggetto per **agganciare domande** che si rifanno ai temi da sondare, offre 2 vantaggi: colloquio come "scambio naturale" che predispose il soggetto alla collaborazione + sfrutta l'attenzione del soggetto per facilitare ogni tipo di connessione
- g) quando un tema è accennato in fretta o non è ben sondato conviene non rimandare ma rilanciare subito: il **rilancio immediato** lancia positivi segnali di attenzione a quanto il soggetto sta dicendo, si sente "accettato" e "ascoltato" in modo attivo e quindi meglio disposto a "raccontarsi"

Aggiungerei:

- Fare domande brevi
- Porre una domanda per volta
- Non spiegare le domande
- Attendere la risposta
- Non rispondere alle proprie domande

Gli elementi dell'intervista: tecniche di RILANCIO



Tecniche di **rilancio** neutre ed efficaci:

- a) **ripresa** del contenuto da approfondire (*In che senso..., Mi può spiegare..., Provi a raccontarmi qualcosa di più...*): tecnica di uso facile e adattabile alla maggior parte delle situazioni
- b) rilancio **a specchio**: ripetizione frase/concetto enunciato dal soggetto, soffermandosi ad attendere che il soggetto riparta e aggiunga altri contenuti a quanto già detto. Utile per centrare l'attenzione su una frase significativa
- c) proposta di una **sintesi** delle ultime cose dette: utilizzata quando la frase o il concetto sono più ampi; oppure per introdurre un nuovo tema collegato, in questo caso la sintesi ha funzione di puntualizzazione della connessione fra i temi

Gli elementi dell'intervista: porre attenzione a:

Uso della **negazione**: può orientare la risposta. Formulare domande articolate su una negazione con molta attenzione per evitare incomprensioni. Deleterio l'uso della **doppia negazione** (*Lei non pensa che molte persone non capiscano questa parola...*): comporta "contorsione cognitiva" per comprendere la domanda e rende ininterpretabile una risposta semplice (*no, sì*)

Domande e rilanci devono essere riferiti all'esperienza diretta del soggetto. In certi casi si possono formulare domande e accettare risposte in **chiave impersonale** (*Si fa...; Si dice..., In genere chi fa questo...*): quando c'è difficoltà del soggetto a rispondere in riferimento a sé o riguardante sfere di comportamento socialmente sanzionato.

Gli elementi dell'intervista: domande

MODALITÀ ERRATA

Se suo marito non riesce ad andare in pensione a 65 anni pensa che la prenderà male?

Vedo che sta facendo dei progressi con l'inglese, non crede?

Si sente a suo agio con persone poco educate?

MODALITÀ CORRETTA

Come pensa che reagirà suo marito se non riesce ad andare in pensione a 65 anni?

Che tipo di progressi pensa di stare facendo con l'inglese?

Come si sente con le persone poco educate?

Gli elementi dell'intervista: domande

FORMULAZIONE SÌ/NO

Crede che le visite ai suoi genitori siano utili?

Crede che a fare questa operazione ci siano dei vantaggi?

Fa mai qualcosa assieme a suo marito?

FORMULAZIONE ELABORATA

Mi può parlare delle visite ai suoi genitori?

Quali vantaggi vede nel fare questa operazione?

Cosa fate insieme, lei e suo marito?

Uso del PERCHÉ e del COME



Evitare le domande formulate con il "**PERCHÉ?**"

- sono domande poco informative (spesso **pseudoinformative**): rischio che l'interlocutore risponda "non so" o, per non apparire incapace, improvviserà una risposta di buon senso
- nella nostra cultura l'espressione "perché" ha una connotazione **inquisitoria** e non c'è mai un solo perché
- riduce il contatto tra gli interlocutori spostando **l'attenzione altrove**, ricerca della causa passata o dello scopo futuro di un'azione.

Uso del PERCHÉ e del COME

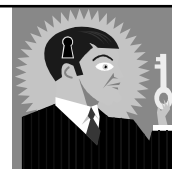
Alternativa al "perché": il "COME?"

Nuova via di conoscenza focalizzata su *come* avviene l'esperienza, piuttosto che sul *perché* avvenga

=

- permette una descrizione più neutrale
- porta un maggiore contatto comunicativo
- rende possibile la descrizione di un'esperienza e dei dati di fatto

Le domande suppletive



Tecniche per incoraggiare il soggetto a parlare:

- espressioni di **comprensione** e di **interessamento** (*capisco; ah ah; uhm; continui; sì, bene*) o cenni di assenso col capo: valorizzano la risposta e hanno una connotazione più selettiva di un silenzio di attesa
- **commento riflessivo**: indica che si è interessati ad avere maggiori informazioni (*Sì, è importante, vorrei che lei continuasse*); eco, ripetizione. Formulate come affermazioni, neutre, non indicano né approvazione né disapprovazione
- la **chiarificazione**: traduce ciò che ha detto in un linguaggio più comprensibile; e l'**interpretazione**: rende esplicito ciò che ha detto ad un livello basso di consapevolezza (deduzioni del conduttore)
- **riassunto** o **riformulazione**: riesaminare brevemente quanto detto. Indica ciò di cui si deve ancora discutere e indica un ascolto attento e partecipato (*Se ho capito bene...; Mi sembra che lei abbia appena detto...; Per riassumere...; Da ciò che ho sentito...*)

La risposta inadeguata...



Diversi **tipi** di risposta inadeguata:

- a. RISPOSTA PARZIALE:** quantità di informazione fornita pertinente ma parziale; può dipendere da una mancata comprensione degli obiettivi del conduttore.:
- b. RISPOSTA MANCATA:** dopo la domanda il soggetto rimane in silenzio, oppure risponde ma non parla del problema più rilevante della situazione

... La risposta inadeguata...

- c. RISPOSTA NON PERTINENTE:** il soggetto si allontana dal contenuto trattato non fornendo l'informazione richiesta (problema relativo al *focus* e non alla quantità);
- d. RISPOSTA INESATTA:** si connota come non conforme ai fatti e fornisce una immagine distorta o deformata dei sentimenti o delle informazioni possedute dal soggetto;

... La risposta inadeguata...

- e. VERBALIZZAZIONE DELLA REAZIONE:**
rifiuto esplicito di fornire la risposta; in genere si tratta di interventi che fanno riferimento alla mancata comprensione, alla mancanza di informazioni, al fatto che il soggetto è convinto che la domanda sia non coerente rispetto alla situazione

... La risposta inadeguata

Le **cause** possibili di una risposta inadeguata possono essere identificabili nelle condizioni in cui il soggetto:

- non riesce a capire lo scopo della domanda o il tipo di risposta che ci si aspetta da lui
- non ne comprende il significato a causa del linguaggio o della concettualizzazione troppo difficile (intervistatore incomprensibile)
- non ha informazioni/esperienze per rispondere alla domanda
- non ricorda le informazioni richieste
- non riesce a verbalizzare i sentimenti, gli atteggiamenti o le opinioni che vorrebbe riferire
- non ritiene la domanda pertinente allo scopo del colloquio
- non vuole dare informazioni a "quell'interlocutore", a causa di un rapporto inadeguato o per mancanza di sintonia con il conduttore

Pause e silenzi...



- **PAUSA** come risposta ai silenzi dell'intervistato: incoraggia la comunicazione
- **SILENZIO**: atto comunicativo, con significato che può variare da soggetto a soggetto e in momenti diversi del colloquio:

"distinguere tra pausa significativa e silenzio imbarazzante"

... silenzio dell'intervistato ...

- bisogno di non parlare per sistematizzare vissuti, pensare, trovare soluzioni;
- attenzione a quanto detto dal conduttore o attesa che parli ancora;
- difficoltà ad esprimere sentimenti ed emozioni;
- sforzo deliberato per provocare una risposta da parte del conduttore;
- tentativo di esercitare un controllo sul colloquio e sul conduttore o di difesa dal controllo del conduttore;
- opposizione o volontà di non partecipare al colloquio o "vuoto" nel senso di non aver altro da aggiungere.

... silenzio dell'intervistatore

- riflessione su quanto detto dal soggetto;
- assenza momentanea di contenuti;
- modalità difensiva rispetto a quanto ascoltato;
- silenzio di ascolto empatico;
- incoraggiamento per il soggetto a parlare;
- ideato per creare clima da *stress interview*

Evitare errore di non tollerare i silenzi,
preoccupandosene e tentando di colmarli
quasi subito