

4° APPROFONDIMENTO



IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE

Dott.ssa SERENA CUBICO

Le competenze del conduttore/intervistatore

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

Riferimenti bibliografici del presente approfondimento

- D'ANGELO, M. G., SELVATICI A. (a cura di) (1999), *Il bilancio di competenze*, Franco Angeli, MI
- GIOVANNINI, D. (1998), *Colloquio psicologico e relazione interpersonale*, Carocci, 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

E citazioni indicate negli stessi test

Contenuti

- Cenni al modello delle competenze
- Le competenze del conduttore/intervistatore
- I requisiti di base per una buona conduzione

Modello delle competenze

**COMPETENZE:
Conoscenze, abilità e caratteristiche**



**COGNITIVO
SAPERE**

- conoscenze generali o specialistiche
- conoscenze teoriche
- padronanza di linguaggi scientifici o tecnici



**OPERATIVO
FARE**

- padronanza di strumenti o di metodi
- entro contesti specifici



AFFETTIVO

ESSERE

- attitudini e i comportamenti
- modi di agire e di interagire

**Le competenze
del
conduttore/intervistatore**

Conoscenze, abilità e caratteristiche del conduttore...



- Il conduttore deve possedere alcune abilità e caratteristiche in relazione a tre compiti fondamentali:
 - **facilitare la conversazione**
 - **facilitare la relazione**
 - **facilitare il processo di conoscenza**
- Le caratteristiche di personalità più citate in letteratura fanno riferimento a modalità di essere piuttosto che a comportamenti direttamente osservabili (vd. 3 schemi successivi): sono una buona dote di base ma **non sufficiente** per una corretta esecuzione di un colloquio/intervista
- Una reale competenza nella conduzione del colloquio può essere acquisita solo attraverso **formazione adeguata**; non è sufficiente, infatti, studiare parametri suggeriti dai testi, ma sono necessarie esercitazioni pratiche effettuate sotto la guida di un supervisore

... Conoscenze, abilità e caratteristiche del conduttore...

- **individuo con personalità integrata e armonica**
- **individuo con buona conoscenza di sé e del proprio modo di essere, della propria "equazione personale"**
- **motivazione ed esecuzione del colloquio non come *routine* da svolgere in modo burocratico**
- **disponibilità al rapporto sociale, con curiosità e interesse per le persone**
- **autentica educazione alla libertà per un genuino rispetto della personalità e della persona**

... Conoscenze, abilità e caratteristiche del conduttore...

- **forte capacità comunicativa e flessibile capacità di ascolto**
- **capacità di decentramento, di porsi dal punto di vista dell'altro sia in termini cognitivi che affettivi**
- **comprensione empatica ma con corretta distanza emotiva con l'altro**
- **rispetto dell'autodeterminazione dell'altro**
- **capacità di assumere una benevola neutralità**
- **capacità di parlare con tatto e di essere in contatto con l'altro**

... Conoscenze, abilità e caratteristiche del conduttore

- **calore e disponibilità affettiva per "far sentire al soggetto che lo si considera con un genuino interesse e che lo si accetta come persona"**
- **assenza di atteggiamenti moralistici e legalistici per facilitare l'espressione di tutti i sentimenti**
- **astensione da qualsiasi tipo di pressione e di coercizione**
- **atteggiamento collaborativo e non inquisitivo**
- **disponibilità e capacità di fornire supporto psicologico nei momenti d'ansia dell'altro**
- **capacità a riconoscere e a tenere conto dei possibili meccanismi di difesa dell'intervistato**

Il conduttore/intervistatore

- **Schema generale di riferimento**
 - Importanza al soggetto come persona autonoma e intera
- **Teoria-guida specifica nell'ideazione e conduzione del colloquio**
 - Ipotesi da approfondire, necessarie per esplicitare aree da indagare
- **Cultura generale e/o accademica**
 - Mentalità scientifica e umanistica
- **Caratteristiche di personalità**
 - Controllare possibili distorsioni
- **Abilità acquisite mediante un training**
 - Apprendimento complesso: teoria della tecnica e addestramento pratico

Requisiti di base per una buona conduzione

Premessa

Per realizzare interazioni sociali positive è necessario essere in grado di percepire correttamente gli individui con cui si entra in contatto.

Il successo di una interazione è legato alla capacità di "leggere" correttamente il comportamento degli altri:

Letture distorte o errate hanno ricadute sul processo comunicativo

"Leggere" gli altri: le teorie implicite



È importante sapere quanto sono affidabili le nostre percezioni degli altri, partendo dalla consapevolezza che non esiste un unico modo assolutamente preciso per descrivere le persone.

TEORIA IMPLICITA DELLA PERSONALITÀ (Bruner e Tagiuri, 1954):

la conoscenza delle persone è strutturata in funzione delle aspettative di come i diversi tratti di personalità vadano insieme. Queste aspettative costituiscono una sorta di teoria ingenua, di cui non siamo sempre consapevoli, ma che utilizziamo quotidianamente

Errori fondamentali



- **EFFETTO ALONE (Thorndike, 1920):**
 - Trasportare su altri tratti della persona i rilievi riscontrati su un solo tratto (es. è simpatica allora è anche buona e altruista)
- **ERRORE LOGICO (Newcombe, 1931):**
 - Tendenza a correlare sempre tra loro i tratti della personalità, immaginare cluster di tratti congruenti tra loro (es. timido/chiuso/introverso/riservato; freddo/privo di sentimenti/scontroso/impopolare/severo)
- **PREGIUDIZIO CONTAGIOSO (Rice, 1929):**
 - Giudizio senza fondamento di realtà connotato in termini pregiudiziali e stereotipici (verso un gruppo) che può essere esteso ad un'area all'altra del colloquio
- **EFFETTO INDULGENZA (Sears, 1936):**
 - Tendenza ad essere buoni nella formulazione della valutazione

“Leggere” gli altri: gli schemi sociali...



- **SCHEMI DI PERSONE:** si riferiscono a particolari categorie di individui e in particolare ai loro tratti di personalità distintivi, rendendone significativo il comportamento. Agiscono quando definiamo le persone con etichette linguistiche (ad es. “estroverso”) e influenzano l'interpretazione data ai loro atteggiamenti, comportamenti e modalità espressive
- **SCHEMI DI SÉ:** sono i criteri utilizzati più spesso per descrivere se stessi, confrontarsi con gli altri, rievocare comportamenti passati e valutare le proprie prestazioni attuali

... “Leggere” gli altri: gli schemi sociali

- **SCHEMI DI RUOLO:** organizzano le conoscenze sui comportamenti previsti dal ruolo sociale della persona (schemi **acquisiti**); ruoli incarnati fin dalla nascita (ad es. genere sessuale) sono invece **ascritti**.
- **SCHEMI DI EVENTI:** descrivono sequenze di azione che si svolgono in modo routinario in contesti definiti (ad es. ristorante). Producono aspettative su ciò che è probabile debba verificarsi in una situazione, generano prescrizioni sui comportamenti adeguati e offrono indicazioni sulla sequenza di azioni che conduce al raggiungimento di un obiettivo. Agiscono in maniera non consapevole

Schematizzando: elementi ottimali

- MOTIVAZIONE AL COMPITO (intrinseca)
- DISPONIBILITÀ PSICHICA (aperto e interessato)
- MATURITÀ PSICOLOGICA (meno esposto agli errori)
- IMPEGNO NEL COMPITO (non frettoloso e meccanico)
- RISERVATEZZA E LIBERTÀ (rispetto della personalità dell'interlocutore)



(Metelli, Di Lallo, 1954)