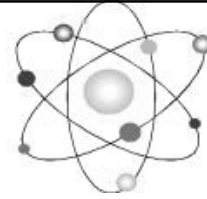


5° APPROFONDIMENTO



IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE

Dott.ssa SERENA CUBICO

Comunicazione interpersonale e dinamica del processo di interazione

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

Riferimenti bibliografici del presente approfondimento

- DI FABIO, A. (1999), *Counseling*, Giunti, Firenze
- 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

E citazioni indicate negli stessi testi

Contenuti

- La comunicazione interpersonale
- Le abilità relazionali
- Gli ostacoli al dialogo
- Le tecniche difensive



La comunicazione interpersonale

Due modelli teorici esplicativi:

1. LA PRAGMATICA (anni 60/70)

Scuola nordamericana di Palo Alto
Watzlawick, Beavin, Jackson

+

Scuola anglosassone
Austin, Searle, Grice

Pragmatica della comunicazione

umana (Watzlawick et al., 1967)

SEMIOTICA

(disciplina che studia le modalità con cui i sistemi dei segni vengono prodotti, trasmessi e interpretati)

=

SINTASSI

(studia l'ordine degli elementi e la loro combinazione all'interno della comunicazione)

+

SEMANTICA

(studia il rapporto tra lingue, codici, segni e gli oggetti a cui si fa riferimento nel processo comunicativo)

+

PRAGMATICA

(studia l'interazione umana attraverso gli usi della lingua e dei codici comunicativi non verbali)

Pragmatica della comunicazione umana: gli assiomi

LA COMUNICAZIONE È UN PROCESSO INTERATTIVO TRA I DIVERSI SOGGETTI CHE VI SONO IMPLICATI:

1. *Non si può non comunicare*
2. *Importanza del contenuto e della relazione*
3. *Il valore della punteggiatura delle sequenze*
4. *Gli scambi comunicativi sono numerici o analogici*
5. *Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari*

Comunicazione numerica e digitale

NUMERICA o DIGITALE

rapporto convenzionale tra segni usati e significato da trasmesso (trasmissione delle informazioni)

ANALOGICA

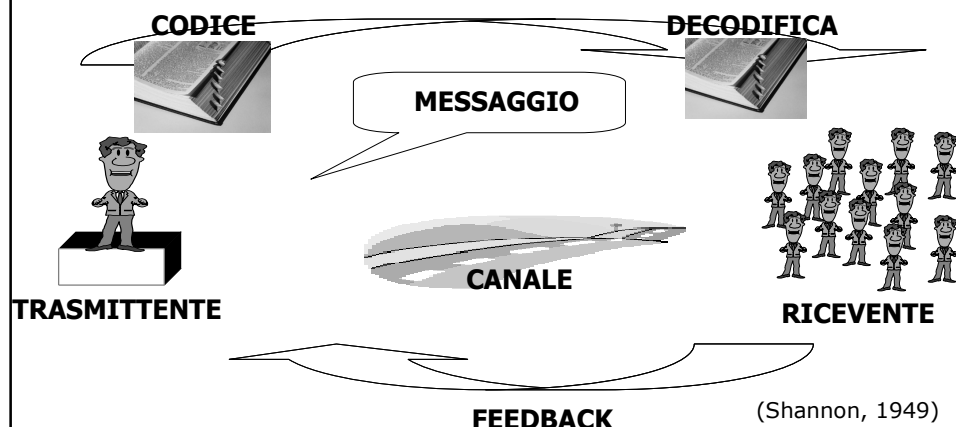
- Regola l'interazione
- Regola lo scambio verbale
- Esprime il grado di coinvolgimento e di intimità

Pragmatica della comunicazione umana: l'aspetto dialogico (Grice, 1975)

Quattro **categorie conversazionali**
Per l'**efficacia** di una comunicazione:

- 1. QUANTITÀ:** quantità di informazioni da fornire
 - dare la quantità di informazioni richieste
 - non dare più informazioni di quelle richieste
- 2. QUALITÀ:** dare un contributo vero
 - non dire quello che ritengo falso
 - non dire ciò per cui non ho prove adeguate
- 3. RELAZIONE (dell'argomento):** richiede di
 - comunicare informazioni pertinenti
 - comunicare informazioni rilevanti
- 4. MODO:** come si dice ciò che viene detto
 - essere chiaro nell'espressione (evitare oscurità d'espressione)
 - essere ordinato nell'espressione (evitare un'esposizione confusa)
 - evitare l'ambiguità
 - evitare una prolissità non necessaria

Due modelli teorici esplicativi: 1. IL MODELLO CIBERNETICO (anni 40/50)

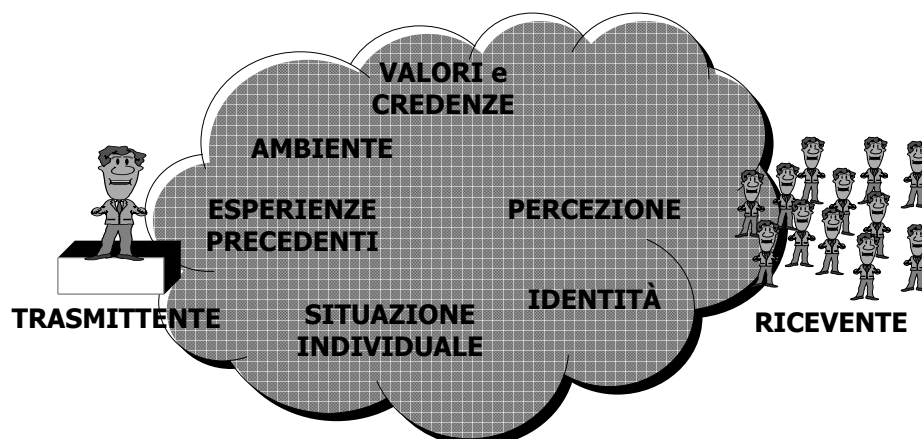


BLACK BOX (Wiener, 1953): per comprendere il funzionamento del meccanismo di comunicazione non è necessario conoscere le componenti meccaniche o fisiologiche

Elementi tecnici del modello cibernetico

- **TRASMITTENTE:** colui (persona o gruppo) che intende trasmettere il messaggio
- **RICEVENTE:** colui (persona o gruppo) che intende ricevere il messaggio
- **CODICE/DECODIFICA:** modalità con cui si costruisce il messaggio (lingua, linguaggi ...)
- **CANALE:** mezzo utilizzato per trasferire il messaggio
- **MESSAGGIO:** contenuto della comunicazione
- **FEEDBACK:** segnale di ritorno dal Ricevente verso il Trasmittente

... perché a volte non c'è comprensione?



... elementi psicologici

- **VALORI:** riferimenti simbolici e fondanti il comportamenti ideali attesi (es. famiglia, lavoro...)
- **CREDENZE:** organizzazione durevole di conoscenze relative al mondo o alle persone
- **AMBIENTE:** insieme di persone e ambiente fisico
- **ESPERIENZE PRECEDENTI:** quanto successo in momenti precedenti che possono influenzare l'attuale
- **SITUAZIONE INDIVIDUALE:** stato della persona nel momento della relazione (es. fretta, relax ...)
- **IDENTITÀ:** quello che sentiamo di essere, dove e come vorremmo migliorare
- **PERCEZIONE:** strumento che ci permette di conoscere la realtà (es. vista, tatto...)



Le abilità relazionali

Relazionarsi ad altri

far riferimento ad una complessa gamma di variabili e di processi concernenti le modalità attraverso le quali stabilire un rapporto con qualcuno;

tali modalità si articolano in **comportamenti più o meno adeguati alla situazione e ai soggetti** coinvolti

Abilità relazionali:

Comportamenti utilizzati nelle situazioni faccia-a-faccia che forniscono un contributo per il raggiungimento di un utile risultato rispetto agli interagenti

Sono caratterizzate da:

- 1. Competenza sociale**
- 2. Abilità interpersonali e sociali**
- 3. Competenza comunicativa**

1. Competenza sociale =

"Conseguimento di obiettivi socialmente rilevanti in specifici contesti sociali, usando modalità adeguate e ottenendo risultati positivi in termini di sviluppo" (Ford, 1982)

"Uso delle proprie risorse personali e ambientali per ottenere risultati positivi nel proprio sviluppo all'interno di contesti interpersonali" (Waters e Sroufe, 1983)

"Grado rispetto al quale altri significativi valutano la riuscita di un individuo nel risolvere e portare a termine compiti sociali rilevanti" (Dodge, 1986)

"Capacità e abilità possedute necessarie nelle situazioni sociali per produrre sugli altri gli effetti desiderati" (Argyle, 1972, 1985)

2. Abilità interpersonali e sociali...

ABILITÀ INTERPERSONALI

1. **analisi/diagnosi della situazione:** percezione dell'altro, attribuzione significati, identificazione problemi
 2. **definizione di un obiettivo:** concettualizzazione soluzioni adeguate
 3. **individuazione di strategie operative appropriate:** scelta comportamenti strategici adeguati
 4. **controllo del proprio comportamento:** messa in atto di comportamenti coerenti con le strategie individuate
 5. **influenza sul comportamento altrui:** effetti prodotti dal proprio comportamento su quello altrui
 6. **verifica del comportamento proprio e altrui:** controllo esiti dell'interazione (verifica cambiamenti)
- (Giovannini, 1994)

... Abilità interpersonali e sociali...

COMPETENZA SOCIALE:

- 1. PRESENTAZIONE DI SÉ:** immagine fornita agli altri
- 2. SCAMBIO DI INFORMAZIONI:** chiarezza di espressione e abilità a esprimere ciò che si vuole veramente dire
- 3. STILI E RUOLI COMUNICATIVI:** modalità utilizzate per trasmettere le informazioni e per porsi in relazione:
 - **Stili comunicativi:** modalità di caratterizzare lo scambio informativo. Diversi stili (imperativo, retorico, indiretto, informativo) producono diversi effetti sull'interlocutore e sui suoi comportamenti
 - **Ruoli comunicativi:** modalità di caratterizzare il proprio comportamento nella relazione con l'altro (modo di porsi); ad es. accettazione, rifiuto, disconferma del comportamento dell'altro.

... Abilità interpersonali e sociali...

- 4. ESPRESSIONE, REGOLAZIONE E CONTROLLO DELLE EMOZIONI:** un comportamento è definito adeguato anche dalla capacità di esprimere i sentimenti e le emozioni
 - **la regolazione delle emozioni** è legata alla capacità di riconoscere e accettare i propri sentimenti ed emozioni e padroneggiarli e utilizzarli nella relazione con gli altri, nonché sviluppare, modificare e affinare tali relazioni
 - **la principale difficoltà** è quella di esprimere l'aggressività e i sentimenti "negativi" con forme costruttive (piuttosto che distruttive). Ciò dipende dalla presenza/assenza di alcune conoscenze e capacità:
 - consapevolezza delle proprie emozioni
 - riconoscimento e accettazione delle proprie emozioni
 - accettazione di assunzione di responsabilità
 - analisi e comprensione delle proprie emozioni
 - espressione delle emozioni in funzione della situazione

3. Competenza comunicativa...

SIGNIFICA

utilizzare parole comprensibili per chi ascolta, evitare fraintendimenti, chiedere e dare informazioni, non dare sempre tutto per scontato;
affinare stili e repertori comunicativi propri

RICHIEDE

- capacità di registrare messaggi verbali e NV, interpretarli e integrarli in modo corretto e adeguato, decentrarsi rispetto al ruolo e alla situazione in cui avviene lo scambio
- saper "leggere e ascoltare" e predisporre comportamenti comunicativi e messaggi mediante parola, segni, gesti, espressioni del volto in una forma adatta all'interlocutore
- 2 specifiche capacità caratterizzano la competenza comunicativa:
 - 1. Immagine di sé e fiducia in se stessi**
 - 2. Capacità di ascolto**

... Competenza comunicativa...

1. IMMAGINE DI SÉ E FIDUCIA IN SE STESSI

Ciò che ognuno pensa di sé
influenza la relazione con gli altri
(es. una persona che si ritiene poco attraente
può sentirsi giudicata negativamente e
aumentare la timidezza).

Non è indipendente dal pensiero degli altri ed è
frutto anche delle autorappresentazioni sul
modo in cui gli altri ci vedono.

... Competenza comunicativa...

2. CAPACITÀ DI ASCOLTO

Abilità fondamentale della comunicazione;
processo che integra elementi fisici,
emozionali e cognitivi nella ricerca di un
significato e di una comprensione più ampia.

Distinguere e capire ciò che l'altro intende
comunicarci, altrimenti **chiedere** dei
supplementi di informazione o chiarificazione.

Cooperazione attiva all'atto comunicativo.

... Competenza comunicativa...

ASCOLTO È BASATO SU:

- a) attenzione di chi ascolta è finalizzata: scopo nella ricerca di informazioni e di significati
- b) necessario sforzarsi di non giudicare, accettazione dell'altro così come è anche nelle diversità di opinioni, interessi, bisogni, esperienze...
- c) evitare le distrazioni (rumore, oggetti, e persone presenti); concentrazione sull'interlocutore
- d) resistere alla tentazione di formulare mentalmente le risposte da dare all'altro sulla base di una prima impressione; preparare risposte troppo rapide interferisce con la capacità di ascolto
- e) essere in grado di ripetere in maniera fedele quanto l'interlocutore ha detto: capacità di riformulare con le proprie parole i contenuti e i sentimenti espressi dall'altro e verificare il suo livello di soddisfazione
- f) sintetizzare i contenuti espressi
- g) utilizzare la differenza di rapidità fra la parola (circa 100-150 parole al minuto) e il pensiero (400-500 parole al minuto) per riflettere e ricercare i significati

Livelli di ascolto

NON ASCOLTO
FINTO ASCOLTO
ASCOLTO SELETTIVO
ASCOLTO ATTENTO
ASCOLTO
ATTIVO/EMPATICO/NON-
DIRETTIVO/COMPRESIVO

Tecniche di ascolto attivo

- RIFORMULAZIONE-PARAFRASI
 - Risposta-eco
 - Riflesso/specchio
 - Riassunto/sintesi
- RIFORMULAZIONE PER IMMAGINI/ANALOGICA
- RICORMULAZIONE CORRETTIVA
 - Sottolineatura
 - Rovesciamento figura/sfondo
 - Critica
 - Chiarificazione

Ostacoli all'ascolto

- **ECESSIVA CONCENTRAZIONE SU DI SÉ**
- **INCAPACITÀ DI CONCENTRARI**
- **MESSAGGI AD ALTO CONTENUTO EMOTIVO**
- **INTERVENTI TROPPO LUNGI, SENZA PAUSE**
- **FILTRI e VALUTAZIONI**
- **ASPETTO DI CHI PARLA**
- **INTERRUZIONI**
- **AMBIENTE E PERSONE NUOVE**
- **INTERLOCUTORE PARLA SOTTOVOCE**
- **SCOMODITÀ FISICA**
- **VISTA DI ALTRE ATTIVITÀ/PERSONE**
- **FRETTA**
- **RUMORI DELL'AMBIENTE – CATTIVA ACUSTICA**
- **COMPORAMENTI DELL'INTERLOCUTORE (guarda orologio, chewin gum, movimenti o tic, sposta oggetti, giocherella...)**
- ...



Ostacoli al dialogo

Atteggiamenti e risposte

- **Valutativo e risposta di valutazione**
(esprimere giudizi, sentenze morali...)
- **Interpretativo e risposta di interpretazione**
(esplicitare azioni di causa-effetto)
- **Sostegno-consolazione e risposta di supporto**
(sdrammatizzare e esasperare la benevolenza)
- **Investigativo e risposta inquisitoria**
(smania indagatrice e incalzare di domande)
- **Risolutivo e risposta di soluzione**
(proposte incalzanti e consigli)



Le tecniche difensive

Perchè avvengono?

Spesso il soggetto si trova durante un colloquio a rimanere presente e rispondere contro la sua volontà

- perché non ha richiesto espressamente il colloquio/intervista (motivazione estrinseca; es. selezione)
- perché durante il colloquio vengono toccati dei temi *non piacevoli/che richiamo traumi personali* (motivazione intrinseca; es. colloquio clinico)

Evasione

Il soggetto accetta lo scambio con il conduttore ma lo mantiene a un livello molto **superficiale** (parlando di cose banali, poco importanti, senza affrontare i contenuti o gli aspetti di interesse ai fini del colloquio).

Si presenta quando le persone si relazionano con un altro percepito come autorità: funzione protettiva di non inimicarsi l'autorità, per la quale si prova dipendenza interiore, paura, ammirazione, ecc.

Può produrre nel conduttore una reazione di irritazione per la scarsità del "materiale" raccolto sul soggetto

Ribellione o aggressione

Forma aperta di ribellione all'intervistatore o alla situazione.
Il colloquio è vissuto come un campo di battaglia

Non collaborazione che può manifestarsi in:

- **FORMA PASSIVA → utilizzo del silenzio**
Può essere difficile da mantenere per tempi prolungati; è caratterizzata da ripetuti tentativi di interazione del conduttore
- **FORMA ATTIVA → attacco aperto, scherno e/o la svalutazione del conduttore**
Ha la funzione di definire la superiorità del soggetto e può indurre nel conduttore la sensazione di essere stato attaccato: lo fa indispettare, rispondere alla provocazione e quindi finisce per togliere contenuto all'interazione

Seduzione

Il soggetto espone molti aspetti di sé, parla liberamente e dice molte cose con l'obiettivo di **conquistare l'approvazione dell'altro, farne un alleato e indurre in lui valutazioni favorevoli**

Si può manifestare con l'adesione a principi che il soggetto ritiene importanti per il conduttore

L'intervistatore può percepire una sensazione di inganno, sentire di essere stato "giocato", pur non riuscendo a identificare con precisione contenuti e modalità dell'inganno perché il soggetto ha offerto "vere" parti di sé

Collusioni difensive

Possono (ma non dovrebbero) essere messe in atto dal conduttore per rispondere ai meccanismi di difesa dell'intervistato:

- **CONTROMISURA ALL'EVASIONE → IMBARAZZO ANSIOSO** (far sentire il soggetto che non lo disturberà oltre un certo limite)
- **CONTROMISURA ALLA SEDUZIONE → ACQUIESCENZA** (tendenza a mantenersi distaccati dalla situazione: rigidamente intellettualistici, iperlogici e razionalizzatori)
- **CONTROMISURA ALLA RIBELLIONE → CONTRO-AGGRESSIONE** (presa di superiorità del conduttore di tipo professionale, morale e psicologica)

... come?

- Fare domande
- Parlare di terzi – di sé in rapporto a terzi
- Problematizzare/dichiarare un problema
- Essere indecisi
 - Attraverso l'ignoranza
 - Attraverso la vaghezza
- Circostanziare con dettagli, premesse...
 - Incertezza condizionale (se... se...)
 - Preamboli attenuatori
 - Cambio di argomento
- Usare il soggetto indefinito
- Verità parziale
- Essere reticenti
- Interrompere