

2° APPROFONDIMENTO



IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE

SERENA CUBICO

Tassonomia e tipologia di 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

- GIOVANNINI, D. (1998), *Colloquio psicologico e relazione interpersonale*, Roma, Carocci
- 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

- Definizione di colloquio/intervista
- Qualità dello strumento
- Criteri di ordinamento

Premessa: Definizione di COLLOQUIO-INTERVISTA

DIPENDE

da una serie di variabili:

- Lo specifico della disciplina in gioco
- Le possibili scuole di pensiero e di approccio
- La diversa personalità culturale dell'utilizzatore

Premessa:

Definizione di COLLOQUIO-INTERVISTA

DUE GRANDI CORRENTI

1. mezzo di raccolta informazioni: know what; *psicometrico*
2. sottolineatura dell'aspetto interpersonale: know how; *clinico*

SINTESI

Complementarietà degli approcci: logica interdisciplinare; *antropologica*

**IMPORTANTE CHE SIA CHIARO
ALL'OPERATORE**

**Definizione di
COLLOQUIO-INTERVISTA...**

- "Un'interazione duale, caratterizzata da una gradualità di **motivazione** dell'intervistato (*intrinseca/estrinseca*) e da una gradualità e specificità di competenza **professionale** e di identificazione nel ruolo da parte dell'intervistatore..."

Definizione di COLLOQUIO-INTERVISTA...

- *Il cui **scopo** precipuo è definito dall'intervistatore e globalmente noto all'interlocutore...*
- *Orientata a prendere in esame sia i **contenuti** (il testo) sia gli aspetti **relazionali** (il rapporto interpersonale)...*

Definizione di COLLOQUIO-INTERVISTA...

- *Tale interazione si basa su un accordo temporaneo della coppia nel perseguire un determinato **obiettivo** generale, per il raggiungimento del quale si effettua, comunque, un'operazione volta alla conoscenza dell'interlocutore."*

Validità, attendibilità e sensibilità

Come strumento di indagine dovrebbe possedere:

- **VALIDITÀ:** capacità di misurare quello per cui è stato costruito, senza interferenze di altre variabili;
- **ATTENDIBILITÀ:** capacità di fornire risultati identici nel tempo e nello spazio;
- **SENSIBILITÀ:** capacità di rilevare differenziazioni marcate e sottili nei fenomeni oggetto di studio.

Criteri di ordinamento

COLLOQUIO/INTERVISTA POSSONO ESSERE CLASSIFICATI SECONDO:

- A. Approccio epistemologico**
- B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti
- C. Caratteristiche situazionali
- D. Processo dinamico

A) Approccio epistemologico

a1) LIVELLO DELLA PROSPETTIVA DI APPLICAZIONE

- PROSPETTIVA PSICOLOGICA (dinamismi soggettivi, processi individuali personali e interpersonali)
- PROSPETTIVA PSICOSOCIALE (dinamismi intersoggettivi, credenze e atteggiamenti individuali e di gruppo)
- PROSPETTIVA SOCIALE (dinamismi oggettivi, contenuti riguardanti eventi o fenomeni dati)

a2) LIVELLO DELLA GRADAZIONE ESTENSIVITÀ-INTENSIVITÀ

- COLLOQUIO INTENSIVO O DI APPROFONDIMENTO (ricerca qualitativa, modellistiche esplicative-interpretative)
- INTERVISTA ESTENSIVA O DI SONDAGGIO (ricerca quantitativa, modellistiche esplicative-descrittive)

a2) LIVELLO DELLA GRADAZIONE ESTENSIVITÀ-INTENSIVITÀ

INTERVISTA ESTENSIVA

Applicata ad un ampio numero di soggetti;

Determinata quantità di argomenti predefiniti,

Tramite precise domande standardizzate in precedenza;

Realizzata anche con supporto del questionario.

Es. ricerca di mercato

a2) LIVELLO DELLA GRADAZIONE ESTENSIVITÀ-INTENSIVITÀ

COLLOQUIO INTENSIVO

Analizzare e approfondire temi che sono
oggetto di studio e/o intervento;

Clima di "destrutturazione" attraverso
stimoli generici;

Tende ad andare oltre il livello
comportamentale per giungere alle
dinamiche interiori.

Es. colloquio terapeutico

Criteri di ordinamento

COLLOQUIO/INTERVISTA POSSONO
ESSERE CLASSIFICATI SECONDO:

- A. Approccio epistemologico
- B. Tratti distinguenti l'interazione
tra i partecipanti**
- C. Caratteristiche situazionali
- D. Processo dinamico

B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti

b1) CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELL'INTERVISTATORE

- LIVELLO DI QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE GENERALE
- LIVELLO DI QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE SPECIFICA
- ESPERIENZA RISPETTO GLI OBIETTIVI
- ESPERIENZA RISPETTO AL METODO PRESCELTO
- CARATTERISTICHE PERSONALI (genere, età...) OMOGENEE O ANTITETICHE O NON RILEVANTI RISPETTO L'INTERVISTATO

B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti

b2) CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELL'INTERVISTATO

- FATTORE ETÀ
- FATTORE GENERE
- FATTORE ECONOMICO-SOCIALE
- FATTORE CULTURALE
- LIVELLO SCOLASTICO
- PROFESSIONE
- POSIZIONE NELLA PROFESSIONE
- AREA GEO-SOCIO-CULTURALE
- CARATTERISTICA DELLA PROVENIENZA (CITTÀ, PAESE, ISTITUZIONE DI APPARTENENZA...)
- ALTRI FATTORI

B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti

b3) CARATTERISTICHE FUNZIONALI DELL'INTERAZIONE TRA I PARTECIPANTI

- MOTIVAZIONE DELL'INTERVISTATO
- MOTIVAZIONE DELL'INTERVISTATORE

b3) CARATTERISTICHE FUNZIONALI DELL'INTERAZIONE TRA I PARTECIPANTI

MOTIVAZIONE

COME ELEMENTO CRUCIALE:
LA MAGGIORE/MINORE/DIVERSA
QUALITÀ DI MOTIVAZIONE
È LA **DISCRIMINANTE** TRA
COLLOQUIO E INTERVISTA.

È una distinzione operativa complicata dal fatto che nella letteratura psicologica internazionale il termine ***interview*** è unico.

MOTIVAZIONE come discriminante

MOTIVAZIONE ESTRINSECA

Quando l'interazione avviene a prescindere dal consenso o dall'adesione autentica di entrambi gli attori di fronte all'obiettivo dell'incontro

INTERVISTA

La centratura sui contenuti è comunque possibile

MOTIVAZIONE come discriminante

MOTIVAZIONE INTRINSECA

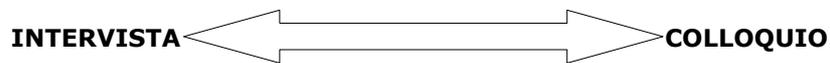
Quando l'interazione avviene su istanze spontanee, autentiche e personali dei soggetti. Si ha consenso, e adesioni di entrambi i poli agli obiettivi dell'incontro.

COLLOQUIO

Avviene quindi l'interazione di campi "psichici" che è la fonte caratteristica di conoscenza

COLLOQUIO E/O INTERVISTA

La forte distinzione
(intervista=subita; colloquio=voluto)
fin qui presentata
è più formale che sostanziale:
più corretto pensare ad un
continuum



COLLOQUIO E/O INTERVISTA

le ragioni e le emozioni del "patto"
relazionale tra intervistatore e
intervistato sono cangianti e
mutevoli, anche durante la stessa
situazione.

Esistono le tendenze
(*equilibrio dinamico dei vettori*)

INTERVISTA \rightleftarrows COLLOQUIO

COLLOQUIO \rightleftarrows INTERVISTA

Criteri di ordinamento

COLLOQUIO/INTERVISTA POSSONO
ESSERE CLASSIFICATI SECONDO:

- A. Approccio epistemologico
- B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti
- C. Caratteristiche situazionali**
- D. Processo dinamico

C. Caratteristiche situazionali

c1) TIPO DI TECNICA USATA

- STRUTTURA DELL'INTERAZIONE
 - Intervista a due
 - Panel interview (commissione di più membri)
 - Tandem interview (due intervistatori)
 - Intervista in pubblico
 - Intervista collettiva
 - Intervista in gruppo
 - Intervista di gruppo
- MODALITÀ DI CONDUZIONE DELL'INTERAZIONE
 - Intervista libera (colloquio clinico)
 - Intervista guidata
 - Intervista strutturata (domanda e risposta)
- VIA FORMALE DI COMUNICAZIONE
 - Verbale diretta (faccia a faccia)
 - Verbale telefonica
 - Scritta diretta (risposta immediata a questionario)
 - Scritta per via mediata (postale, ...)

C. Caratteristiche situazionali

c2) TIPO DI REGISTRAZIONE DEI DATI

- SOTTO IL PROFILO DEL RUOLO
 - Da parte dell'intervistato
 - Da parte di uno o più intervistatori
- SOTTO IL PROFILO DEL TEMPO
 - Durante l'interazione
 - Dopo l'interazione
- SOTTO IL PROFILO DEL MODO
 - Questionario con compilazione a cura dell'intervistato
 - Questionario con verbalizzazione a cura dell'intervistatore
 - Registrazione
 - Videoregistrazione
 - Protocollo guidato
 - Protocollo libero
 - Modulo diagnostico

Criteri di ordinamento

COLLOQUIO/INTERVISTA POSSONO
ESSERE CLASSIFICATI SECONDO:

- A. Approccio epistemologico
- B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti
- C. Caratteristiche situazionali
- D. Processo dinamico**

D. Processo dinamico

d1) POLO

- INTERVISTA CENTRATA SULL'INTERVISTATORE (direttiva)
- INTERVISTA CENTRATA SULL'INTERVISTATO (non direttiva)

d2) STILE

- DURO (stress interview)
- AMICHEVOLE-PERMISSIVO (paternalistico)
- CONSULTIVO (collaborativo)
- PARTECIPATIVO (gruppale)

Aspetti differenziali fra questionario, intervista e colloquio

QUESTIONARIO	INTERVISTA	COLLOQUIO
MOTIVAZIONE ESTRINSECA		MOTIVAZIONE INTRINSECA
Centrato sul "come" (importanza della relazione, flessibilità/libertà nell'interazione comunicativa)		
Centrato sul "cosa" (raccolta di informazioni, strutturazione delle domande)		
•strutturazione		•non strutturazione
•atteggiamento valutativo		•atteggiamento non valutativo
•priorità della raccolta di informazioni		•centraggio sulla relazione
•attenzione sul contenuto		•attenzione sul soggetto esaminato
•direttività		•non direttività
•ambiguità/non esplicitazione dello scopo		•esplicitazione dello scopo
•utilizzo di materiali specifici		•flessibilità delle ipotesi

D. Processo dinamico. Aspetti particolari

Tra POLO e STILE
si innestano dinamiche particolari
(presenti e striscianti, manifesti o latenti):

- *VOYEURISTICA*
- *AUTOCRATICA*
- *ORACOLARE*
- *ANGELISTICA*

Aspetto Voyeuristico

L'intervistatore può cercare di esplorare l'interlocutore, di esaminare il suo intimo (per il gusto di farlo, aldilà dell'obiettivo dell'interazione).

Se tale dinamica supera la soglia di tollerabilità, può produrre ansia, sensazione di intromissione e chiusura dell'intervistato.

Aspetto Autocratico

L'intervistatore tende ad avere il controllo della situazione (aldilà di quella lecita per ruolo).

Il risultato è l'irrigidimento delle posizioni e lo sviluppo di dinamiche di dipendenza/contro dipendenza.

Aspetto Oracolare

Tendenza presente nell'intervistatore o da questi attribuita all'intervistato: si struttura una aspettativa taumaturgica e miracolistica.

Il risultato è un atteggiamento saccente, vanitoso, saputo e pretenzioso.

Aspetto Angelistico

Emerge come scontato e implicito quando l'intervistatore percepisce di essere di aiuto all'intervistato (che potrebbe accettare la dinamica).

Si sviluppano la propensione alla disponibilità e il bisogno di stabilire un buon contatto con l'altro.

I rischi sono nella difficoltà di mantenere i ruoli e l'equilibrio

Criteri di ordinamento: sintesi

- A. Approccio epistemologico
 - a1) prospettiva di applicazione (psicologica, psicosociale, sociale)
 - a2) estensività-intensività (approfondimento, sondaggio)
- B. Tratti distinguenti l'interazione tra i partecipanti
 - b1) caratteristiche intervistatore
 - b2) caratteristiche intervistato
 - b3) caratteristiche funzionali dell'interazione (motivazione)
- C. Caratteristiche situazionali
 - c1) tipo di tecnica (struttura, modalità, canali)
 - c2) tipo di registrazione (ruolo, tempo, modo)
- D. Processo dinamico
 - d1) polo
 - d2) stile