

IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

Definizioni e aspetti costitutivi



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

- Colloquio e intervista: un continuum da conoscere

L'intervista è uno strumento più o meno strutturato che presuppone domande fissate preventivamente dall'intervistatore in numero e ordine più o meno stabilito.

I diversi gradi di strutturazione appartengono ad un *continuum* lungo il quale troviamo:

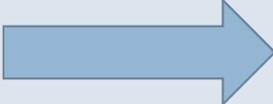
- *l'intervista strutturata* in cui le domande e la loro successione sono strettamente prefissate dall'inizio (la strutturazione più estrema sfocia nel *questionario* che prevede inoltre un numero fisso di possibili risposte);
- *l'intervista semistrutturata* in cui vi è minore rigidità nel tipo, ordine ed esecuzione delle domande, nonché la possibilità di porre ulteriori questioni secondo l'andamento dell'interazione e la rispondenza del soggetto alla situazione;
- *l'intervista non strutturata* in cui il tipo e l'ordine delle domande sono vincolate dalla aderenza ad aree o tematiche di cui il conduttore possiede una lista pre-costruita;
- infine, il *colloquio* è ritenuto lo strumento che concede maggiore libertà al conduttore rispetto alla tipologia ed alla sequenza delle domande da porre. Esso, inoltre, può subire notevoli modificazioni in relazione all'andamento dell'interazione tra i due partecipanti.



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

- Differenze tra colloquio ed intervista

Utilizzo:		Ciò che conta:
Ciò che conta:		I contenuti riportati dall'intervistato
Il colloquio nell'indagine clinica		Modalità con cui il soggetto riporta le informazioni



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

➤ *Applicabilità*

L'intervista, definita appunto *estensiva*, è ampiamente applicabile ma non può scendere eccessivamente in profondità nell'indagare il mondo interno dell'intervistato.

Il colloquio intensivo è caratterizzato da un notevole approfondimento nella conoscenza del soggetto, relativamente ai contenuti da esso esplorati.

➤ *Motivazione*

Nell'intervista il soggetto è spesso condotto da una motivazione *estrinseca*, determinata dal fatto che l'interazione non risponde ad un suo bisogno, quanto piuttosto a necessità altrui (il conduttore) che desidera disporre di elementi di conoscenza e/o di valutazione su una questione

Nel colloquio, invece, il soggetto è più frequentemente motivato da un bisogno personale (motivazione *intrinseca*) a comunicare con un altro relativamente a tematiche per lui rilevanti.



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

- *Centralità del conduttore o del richiedente nella gestione dell'interazione.*

Nell'intervista è l'intervistatore a gestire in modo diretto e continuo tempi, modi e contenuti dell'interazione.

Nel colloquio, il soggetto viene lasciato maggiormente libero di organizzare l'interazione e le modalità con cui essa si svolge. In questo caso, il conduttore si riserva un ruolo di facilitazione dello scambio interattivo nel rispetto dei tempi, dei contenuti e delle esigenze del soggetto.



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

- Lo schema proposto da Castelli e Giovannini (1999) riassume agevolmente somiglianze e differenze fin qui enunciate

Questionario (Motivazione estrinseca)	Intervista	Colloquio (Motivazione intrinseca)
		Centratura sul come (importanza della relazione, libertà nell'interazione)
Centratura sul cosa (raccolta di informazioni, strutturazione delle domande)		
Strutturazione; Atteggiamento valutativo Priorità della raccolta di informazioni Attenzione al contenuto; Direttività; Non esplicitazione dello scopo Utilizzo di strumenti specifici		Non strutturazione Atteggiamento non valutativo Centratura sulla relazione Attenzione alla persona; Non direttività Esplicitazione dello scopo; Flessibilità degli strumenti



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

Il colloquio di ricerca

Il colloquio di ricerca ha come principale obiettivo la raccolta di informazioni e conoscenze in merito a specifici aspetti o aree della vita degli individui (comportamenti, atteggiamenti, vissuti) indipendentemente da un fine diretto di intervento sulla realtà della persona.

L'oggetto di tale strumento si caratterizza per essere conoscitivo e rivolto a tematiche esterne al soggetto: in altre parole attraverso tale colloquio si cerca di raccogliere informazioni e conoscenze riguardo ad alcune tematiche, oppure opinioni che coinvolgono il soggetto rispetto alla propria cultura, al contesto in cui si trova inserito, ecc.

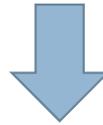
L'obiettivo del colloquio di ricerca è di accrescere le conoscenze sia del ricercatore che del soggetto, in quanto entrambi partecipanti ad un comune processo di comunicazione interpersonale, relativo a tematiche e contenuti stabiliti in partenza dal ricercatore.



Il colloquio di ricerca

Il colloquio di ricerca

Strumento: colloquio di ricerca:



obiettivo: Raccogliere informazioni per accrescere la conoscenza

Il colloquio di ricerca sarà trattato attraverso l'argomentazione dei seguenti punti:

1. la motivazione al colloquio;
2. le modalità di utilizzo del colloquio;
3. la costruzione della traccia del colloquio;
4. errori nella conduzione;
5. strategie di facilitazione della comunicazione.



Il colloquio di ricerca

- La motivazione al colloquio.
- Il colloquio di ricerca è caratterizzato dall'assenza di motivazione iniziale alla partecipazione da parte del soggetto, che in tal senso si trova in una condizione di motivazione estrinseca.

strumento: **Colloquio di ricerca**



motivazione: **Estrinseca**



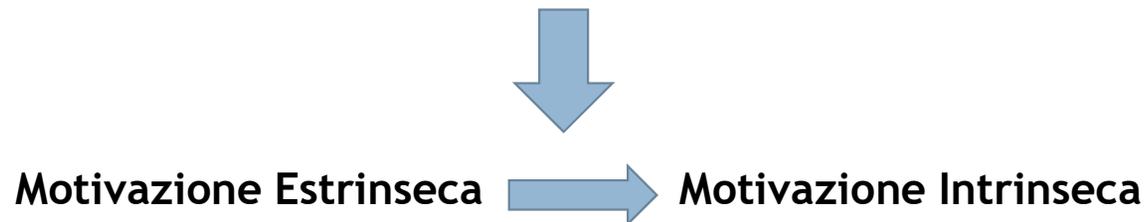
Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

- La motivazione al colloquio.

In alcuni casi, il soggetto non è neppure a conoscenza dei motivi per cui è stato contattato dal ricercatore, né del tipo di indagine in atto: questi vengono esplicitati durante l'incontro in fase immediatamente preliminare all'incontro. Sarà compito del conduttore trasformare la motivazione da estrinseca ad intrinseca, con l'obiettivo di ottenere un'autentica partecipazione del soggetto.

Affinché ci sia un'autentica partecipazione da parte del soggetto



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

Dalla motivazione estrinseca alla motivazione intrinseca. Un processo giocato sulla base di due elementi:

- la naturale curiosità degli individui nel conoscere situazioni nuove (esplorare, comprendere e conoscere, da un punto di vista cognitivo, il proprio ambiente, ma anche le situazioni e le esperienze che consentono alle persone di mettersi alla prova).
- la capacità di ascolto del conduttore. Attraverso l'interesse e la capacità del conduttore all'interno dello scambio relazionale che è possibile attivare la potenziale partecipazione della persona consentendo di ottenere buone prestazioni. Il soggetto, infatti, è maggiormente a proprio agio nel comunicare all'altro idee, opinioni, pensieri e stati d'animo su un determinato oggetto se posto all'interno di un contesto facilitante e accogliente che consenta l'espressione libera dei contenuti richiesti.



Il colloquio di ricerca

2) Modalità di utilizzo del colloquio di ricerca.

Il colloquio di ricerca viene utilizzato in due modi specifici:

- la fase di *prericerca*
- la fase di *raccolta dei dati*

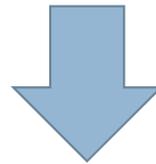
La fase di *prericerca* definisce il periodo in cui il ricercatore mette a punto le ipotesi che dovranno guidare la successiva raccolta dei dati, allo scopo di valutare la congruenza o le discrepanze tra le proprie idee e la realtà da misurare. In questa fase si possono effettuare diversi colloqui con persone che, in seguito, non parteciperanno alla ricerca vera e propria, ma che presentano caratteristiche affini.



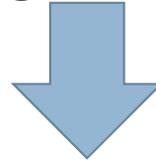
Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

Il colloquio nella fase di prericerca



Utilizzo: **definizione delle ipotesi e
della metodologie di raccolta dei dati**



costruzione di ulteriori strumenti: una traccia di colloquio
maggiormente specificata, un'intervista, un questionari



Il colloquio di ricerca

L'impiego del colloquio nella fase di raccolta dei dati implica la definizione di alcuni aspetti salienti dello strumento in riferimento al generale disegno della ricerca che si sta approntando. In altre parole, il ricercatore dovrà preliminarmente identificare:

- l'*oggetto* della ricerca, ossia ciò che si vuole conoscere e in merito al quale vengono raccolte le informazioni,
- le *persone* dalle quali s'intende ottenere le informazioni;
- la *modalità di raccolta* delle informazioni. Riguarda le specifiche strategie operative scelte dal ricercatore per sottoporre i soggetti al colloquio (impostazione del primo contatto, esplicitazione degli obiettivi della ricerca). Definisce, inoltre, il tipo di colloquio e la traccia costruita da sottoporre al soggetto;
- la *modalità di analisi* dei dati raccolti. L'analisi del contenuto viene indicata da più parti come uno strumento tipico per rilevare dati significativi all'interno di colloqui di ricerca non strutturati. L'obiettivo principale di tale procedura è quello di individuare categorie di contenuto fissate a priori e di verificarne l'occorrenza nelle interazioni verbali ottenute nel corso del colloquio. Questa metodologia può costituire un buon compromesso tra analisi qualitativa e quantitativa del colloquio, in quanto le categorie di contenuto fissate a priori o emerse dall'analisi stessa consentono di effettuare interpretazioni di tipo qualitativo, ma anche l'elaborazione di indici quantitativi, che rendono i risultati ottenuti confrontabili con quelli di altre ricerche.



Il colloquio di ricerca

In ogni caso, l'analisi di un colloquio di ricerca non può prescindere dalle seguenti fasi:

- *registrazione del colloquio;*
- *trascrizione del colloquio;*
- *organizzazione dello schema di codifica* (costituisce un iniziale protocollo di analisi che consente al ricercatore di effettuare un lavoro di accorpamento delle risposte fornite dal soggetto su categorie relative ai temi o alle problematiche affrontate. L'identificazione delle categorie di analisi può essere effettuata a priori, in riferimento alle ipotesi della ricerca o alla traccia stessa del colloquio, oppure a posteriori, dopo aver valutato preliminarmente l'andamento generale dei colloqui effettuati;
- *codifica delle risposte:* implica l'applicazione al materiale raccolto dello schema di codifica ritenuto utile al ricercatore. Il lavoro di codifica consiste nella ricerca all'interno dei colloqui effettuati delle ricorrenze delle variabili definite dallo schema di codifica (ossia del numero di volte in cui una determinata variabile compare nel testo). Ovviamente, affinché questo lavoro sia attendibile occorre che venga effettuato da più ricercatori (in genere da due, che vengono definiti "giudici indipendenti"), che autonomamente applicano la metodologia del materiale raccolto.



Il colloquio di ricerca

In ogni caso, l'analisi di un colloquio di ricerca non può prescindere dalle seguenti fasi:

- *registrazione del colloquio;*
- *trascrizione del colloquio;*
- *organizzazione dello schema di codifica* (costituisce un iniziale protocollo di analisi che consente al ricercatore di effettuare un lavoro di accorpamento delle risposte fornite dal soggetto su categorie relative ai temi o alle problematiche affrontate. L'identificazione delle categorie di analisi può essere effettuata a priori, in riferimento alle ipotesi della ricerca o alla traccia stessa del colloquio, oppure a posteriori, dopo aver valutato preliminarmente l'andamento generale dei colloqui effettuati;
- *codifica delle risposte:* implica l'applicazione al materiale raccolto dello schema di codifica ritenuto utile al ricercatore. Il lavoro di codifica consiste nella ricerca all'interno dei colloqui effettuati delle ricorrenze delle variabili definite dallo schema di codifica (ossia del numero di volte in cui una determinata variabile compare nel testo). Ovviamente, affinché questo lavoro sia attendibile occorre che venga effettuato da più ricercatori (in genere da due, che vengono definiti "giudici indipendenti"), che autonomamente applicano la metodologia del materiale raccolto.



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

La costruzione della traccia per un colloquio di ricerca.

La messa a punto della traccia definitiva di colloquio che il ricercatore utilizzerà procede per fasi successive:

- identificazione delle aree e/o dei temi significativi per il ricercatore al fine di orientare la raccolta delle informazioni;
- stesura di una traccia preliminare di colloquio con tematiche e aree di indagine articolate secondo rapporti logici di consequenzialità di contenuto. Tale traccia conterrà domande di ordine più generale accanto a domande più specifiche relative ai diversi aspetti da indagare nel corso del colloqui;
- somministrazione della traccia preliminare a un numero, anche ristretto, per testare la validità, la correttezza della traccia e la loro pregnanza rispetto alle ipotesi formulate dal ricercatore, soprattutto per quanto riguarda le domande specifiche;
- revisione della traccia dell'intervista in relazione a quanto emerso dalla prima somministrazione.



Il colloquio di ricerca

La costruzione della traccia per un colloquio di ricerca.

le domande:

⇒ dal generale al particolare

sequenza di somministrazione domande:

⇒ fissa/variabile



Il colloquio di ricerca

Articolazione e scelta delle domande da porre. Tre livelli:

1. alcune domande possono essere poste in modo libero dal conduttore;
2. altre domande possono essere maggiormente puntuali sia per ciò che concerne il contenuto sia per quanto riguarda il momento o la sequenza logica in cui vengono poste;
3. un'ultima classe di domande può costituirsi come un certo numero di domande-stimolo da somministrare a tutti i soggetti nello stesso modo, allo scopo di individuare in una prima immediata lettura alcune informazioni di rilievo rispetto all'argomento studiato



Il colloquio di ricerca

Le informazioni raccolte nel corso di un colloquio si pongono su tre livelli di contenuto sui quali si possono articolare le domande:

- il livello dei *fatti* o degli *eventi*;
- il livello delle *emozioni* e degli *stati d'animo*;
- il livello delle *opinioni*, dei *giudizi*, delle *intuizioni*.



Il colloquio di ricerca

- **Importante:**

l'utilizzo della traccia non deve essere effettuato in modo rigido, ma secondo una dinamica di approfondimento per cui la somministrazione delle domande libere, come di quelle maggiormente specifiche, tiene conto di tutto ciò che la persona sta esprimendo e comunicando nel corso dell'interazione. Anche nel caso della ricerca - come nel colloquio clinico - occorre dare all'interazione una struttura fluida e dialogica che tenga conto delle esigenze e dei comportamenti del soggetto.



Il colloquio di ricerca

Nella costruzione della traccia il ricercatore dovrà:

- individuare i temi o le aree centrali per il tipo di indagine previsto (studio della letteratura sul tema, approfondimento delle informazioni ricevute dalle somministrazioni preliminari);
- individuare il rapporto tra nuclei tematici definiti e gli elementi reali della storia e dell'esperienza delle persone da intervistare, in modo tale da definire le aree su cui far riflettere e parlare il soggetto.



Il colloquio di ricerca

Errori nella conduzione.

- Gli errori tipici in un colloquio di ricerca riguardano tre elementi fondamentali:
 - a) la formulazione delle domande;
 - b) la dinamica dei rilanci;
 - c) la dinamica relazionale.



Il colloquio di ricerca

Errori nella conduzione.

a) la formulazione delle domande:

- L'errata formulazione: il significato delle parole utilizzate nel corso del colloquio può variare a seconda dell'interlocutore, in relazione alla sua età, alla maturità evolutiva, alla condizione affettiva, ecc.
- La scelta del momento non adatto: può accadere che il conduttore non colga appieno quanto emerge spontaneamente dalla comunicazione dell'altro e rendendosi conto che una parte dei contenuti da indagare non è stata sufficientemente affrontata, torna inaspettatamente ad argomenti già trattati interrompendo il filo logico della traccia, disorientando il soggetto.
- La formulazione di domande doppie o eccessivamente sintetiche.



Il colloquio di ricerca

Errori nella conduzione.

b) la dinamica dei rilanci:

con dinamica dei rilanci si fa riferimento al fatto che il conduttore ha la necessità di utilizzare i contenuti che gradualmente emergono dal colloquio, sia per proseguire nella formulazione delle domande, sia per richiedere ulteriori approfondimenti e informazioni. Nel fare questo, egli dovrà evitare una serie di errori;

- il rilancio o l'aggancio mancati: si verificano quando il conduttore non è in grado di utilizzare gli elementi del discorso per introdurre in modo naturale tematiche e/o domande previste dalla traccia. Questo si rivela l'errore più frequente anche perché sostenuto dalla convinzione di potersi riagganciare a quanto detto in un momento successivo del colloquio
- La vischiosità della traccia: si riscontra quando il conduttore del colloquio utilizza in modo rigido la sequenzialità delle domande
- L'anticipazione di contenuti scontati: nei passaggi in cui il colloquio sembra improduttivo su un qualche specifico argomento, il conduttore può commettere l'errore di anticipare alcuni contenuti "attesi" o previsti dall'impianto della ricerca allo scopo di condurre il soggetto verso riflessioni a cui non sembrava disponibile. Questo procedimento rischia di orientare in modo direttivo il soggetto rispetto alle risposte che ci si attende.
- La ripetizione non funzionale e/o eccesso di approfondimento: fa riferimento al fatto che il conduttore ripeta domande a cui il soggetto ha già fornito una qualche risposta oppure si soffermi troppo su particolari non importanti o centrali. In entrambi i casi, si rischia di irritare l'interlocutore.



Il colloquio di ricerca

Errori nella conduzione.

b) la dinamica dei rilanci:

- La valutazione diretta o indiretta: si verifica quando il conduttore non è in grado di mantenere un atteggiamento neutrale nei confronti del soggetto o dei contenuti che sta esprimendo.
- La formulazione sanzinatoria e/o colpevolizzante: i commenti o i rilanci del conduttore possono più o meno indirettamente fare riferimento a idee, norme, modelli rispetto ai quali il soggetto sente di “dover essere” adeguato o in accordo.
- La formulazione induttiva o suggestiva: avviene quando il conduttore influenza il soggetto inducendolo a esprimere una specifica posizione (positiva o negativa) nei confronti di una questione o argomento.



Il colloquio di ricerca

Errori nella conduzione.

c) la dinamica relazionale:

(la gestione delle relazioni e del clima comunicativo)

- L'impiego del “tu” o del “lei”
- La collusione (riguardante sia il conduttore del colloquio sia il soggetto). Nel primo caso, il conduttore assume atteggiamenti e comportamenti simili a quelli del soggetto nell'intento di facilitare la comunicazione e la relazione con lui (rischio di ambiguità di ruoli). Nel secondo caso, invece, può accadere che il soggetto ricerchi conferme da parte del conduttore sia su di sé come persona sia rispetto ai contenuti che sta esprimendo.
- Tale processo conduce inevitabilmente alla riduzione della qualità della comunicazione e dell'informazione, documentabile soprattutto rispetto a tre tipi di fenomeni:



Il colloquio psicologico

Definizioni e aspetti costitutivi

Errori nella conduzione.

c) la dinamica relazionale:

1. il meccanismo di assunzione implicita di familiarità tra i due interagenti (ad es. il conduttore utilizza un linguaggio troppo tecnico assumendo una competenza specifica nell'altro;
2. l'abbassamento di controllo sul focus delle domande da parte del conduttore, in seguito al fatto che il soggetto segue il corso dei propri pensieri nel tentativo più o meno consapevole di evitare di fornire informazioni su esperienze o tematiche che lo metterebbero a disagio;
3. l'incremento del tempo dedicato al soggetto a comprendere ciò che il conduttore pensa, come fase preliminare all'atteggiamento di compiacenza.

La gestione della “compliance”. L'atteggiamento di compiacimento si verifica ogni volta che il soggetto avendo intuito gli orientamenti valutativi del conduttore in merito all'argomento del colloquio oppure la qualità delle risposte che questi si attende di ricevere, cerca di adeguare la propria comunicazione per far piacere all'altro e per ottenere una “conferma relazionale” al proprio modo di essere.



Il colloquio di ricerca

- Strategie di facilitazione della comunicazione.

... per un'adeguata formulazione delle domande:

- non si dovrebbero mai porre più di una domanda per volta; inoltre le domande dovrebbero essere brevi e chiare;
- le domande dovrebbero venire poste lentamente in modo tale che il soggetto possa comprenderle;
- si dovrebbero eliminare tutti i termini che possono essere caricati di evidenti significati morali o di implicazioni eccessivamente coinvolgenti per il soggetto (es. la connotazione moraleggiante della seguente domanda: *Forse suo padre è stato un genitore maltrattante nei suoi confronti?* Può essere eliminata nel seguente modo: *Ritiene che, a volte, i comportamenti di suo padre nei suoi confronti fossero eccessivamente severi per un bambino?*);
- gli argomenti da trattare dovrebbero essere affrontati in maniera sequenziale, uno per volta, evitando le domande poste secondo lo schema “o ... o ...” che inducono il soggetto a focalizzare l'attenzione su uno dei due poli della questione, senza considerarla nel suo insieme. La domanda posta nel seguente modo: *Ritiene che i suoi genitori si siano comportati con lei in modo amorevole oppure che l'abbiano trascurata nel corso della sua infanzia?* Potrebbe essere costruita con la seguente formula: *Come valuterebbe il comportamento dei suoi genitori nei suoi confronti nel corso della sua infanzia?*;



Il colloquio di ricerca

- Le domande dovrebbero essere chiare e definite senza ambiguità (ogni domanda deve essere interpretata dal soggetto in modo univoco);
- Le domande non dovrebbero indicare una direzione positiva o negativa. La direzionalità di questa domanda: *Non crede che la relazione con suo fratello fosse conflittuale?* Potrebbe essere eliminata con la seguente formula: *Come definirebbe il tipo di relazione che aveva con suo fratello?*;
- occorre evitare un eccesso di domande contenenti l'avverbio "perché" (potrebbero mettere il soggetto nella condizione di difendersi);
- occorre evitare le domande chiuse, che inducono il soggetto a produrre informazioni specifiche e risposte molto brevi.
- Parallelamente, esistono vere e proprie strategie di cui il conduttore può disporre per facilitare la produzione delle risposte da parte del soggetto, in modo tale da introdurlo gradualmente al focus del colloquio, incrementando non solo la quantità ma anche la qualità dell'informazione ottenuta. Queste sono:
 - la riformulazione: attuata dal conduttore riprendendo le parole-chiave del discorso dell'altro e riproponendole in forma interrogativa;
 - reiterazione a riflesso semplice: il conduttore può riassumere le parole espresse dal soggetto oppure riproporre le ultime parole da lui pronunciate per incoraggiarlo e proseguire.

