

# Il colloquio psicologico



- Nel colloquio psicologico, a fronte di un soggetto che propone un'immagine di se stesso, fornisce informazioni, esprime sentimenti e opinioni, o implicitamente una richiesta di aiuto, e più in generale agisce, vi è l'altro, il conduttore, che osserva, raccoglie, analizza e interpreta le informazioni e le azioni, attribuendo ad essi precisi significati.



- La specificità del colloquio consiste nell'essere una forma specializzata di comunicazione finalizzata alla raccolta di informazioni e alla produzione di conoscenze circa un'altra persona, utili per un intervento diretto sulla stessa

## Il colloquio/intervista:

“Si basa su un accordo temporaneo della coppia nel perseguire un determinato obiettivo generale per il raggiungimento del quale si effettua un’operazione volta alla conoscenza dell’interlocutore”

“É una situazione attivamente gestita da entrambi gli attori, collocata in un contesto che influenza la relazione e orientata a un obiettivo che può fortemente incidere sulle modalità di rappresentazione dei ruoli reciproci”

Trentini, 1996

# Tecniche quantitative e qualitative

Le tecniche quantitative raccolgono dati ad alta strutturazione, mentre le tecniche qualitative servono per raccogliere dati a bassa strutturazione

In base alla scelta del ricercatore una stessa tecnica (es. l'intervista) può collocarsi diversamente nel continuum fra bassa e alta strutturazione dei dati

Una strutturazione alta o bassa del dato implica una diversa modalità di elaborazione del dato stesso



- Le tecniche quantitative portano a confermare o confutare le ipotesi di partenza della ricerca
  - Le tecniche qualitative sono destinate e generare nuova conoscenza su un determinato fenomeno

# Tecniche per la rilevazione dei dati

1. Questionario\*
2. Colloquio
3. intervista individuale o di gruppo (focus group)\*
4. Osservazione\*
5. Test o reattivi
6. Analisi dei documenti
7. Tecniche per la rilevazione di conoscenze e abilità
8. Tecniche narrative

# Il colloquio

Il colloquio è uno strumento di rilevazione e/o intervento che implica una serie di domande e un rapporto ricercato almeno da uno dei due **soggetti** (Trentin, 1995)



- ❖ L'incontro tra lo psicologo e il cliente è un momento di confluenza di narrazioni aperte, mai date a priori.
- ❖ Lo psicologo deve accogliere le narrazioni fornite dal cliente e lavorare insieme a lui per costruirne altre più "funzionali".

### ESEMPIO:

1° colloquio.

Forma narrativa del cliente di tipo ironico: il paziente minimizza il proprio disagio, dimostrando di non aver alcun bisogno dello psicologo allo scopo di svalutare il medico a base che ha effettuato l'invio.



La funzione della modalità narrativa viene posta al centro dell'attenzione: tentativo di riformulare la richiesta d'aiuto utilizzando una diversa forma narrativa (ad es. di tipo auto-riflessivo).

# Diverse tipologie di colloquio

- **Colloquio diagnostico:** valuta aspetti cognitivi e di personalità
- **Colloquio terapeutico:** rivolto all'intervento psicologico sulla persona
- **Colloquio di recupero:** per interventi di recupero di abilità e saperi dell'allievo
- **Colloquio di orientamento:** per favorire scelte scolastiche e professionali, è incentrato su motivazioni, interessi, attitudini...

# Test o reattivi

- Rilevano condotte di una persona che viene posta in una situazione controllata e replicabile
- Consentono di misurare le caratteristiche psicologiche
- Si avvalgono del confronto con gruppi aventi caratteristiche comuni (età, prestazioni, livelli cognitivi...)
- Sono strutturati tenendo conto dell'età e delle caratteristiche culturali dei destinatari

# Tipologie di test

- 1. Test di intelligenza e di attitudine:** valutano il QI, le potenzialità cognitive generali e il tipo di intelligenza dei soggetti
- 2. Test di personalità:** esplorano ciò che caratterizza l'individualità riguardo ad aspetti generali (personalità) o specifici (valori, interessi, emozioni ...), possono essere *oggettivi* (questionari, scale ...) o *proiettivi* (es. Rorschach, TAT, CAT)

## Il colloquio/intervista:

Richiede un'alleanza tra gli attori

I quali:

- Condividono gli obiettivi
- Hanno ruoli definiti
- Condividono un contesto
- Agiscono in una relazione asimmetrica
- Si muovono tra aspetti di contenuto e di relazione

ogni colloquio/intervista  
vive uno spazio negoziale

## La differenza tra colloquio e intervista

È stata indicata da Gemelli e Ancona nel 1959,  
mentre nella lingua inglese entrambi vengono indicati  
col termine *interview*

Colloquio

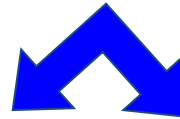
Intervista

Considerato l'incontro tra intervistatore e intervistato

Assume una maggiore valenza  
l'aspetto psicosociale

È paragonabile a qualunque altro  
test standardizzato

# IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA



## COLLOQUIO

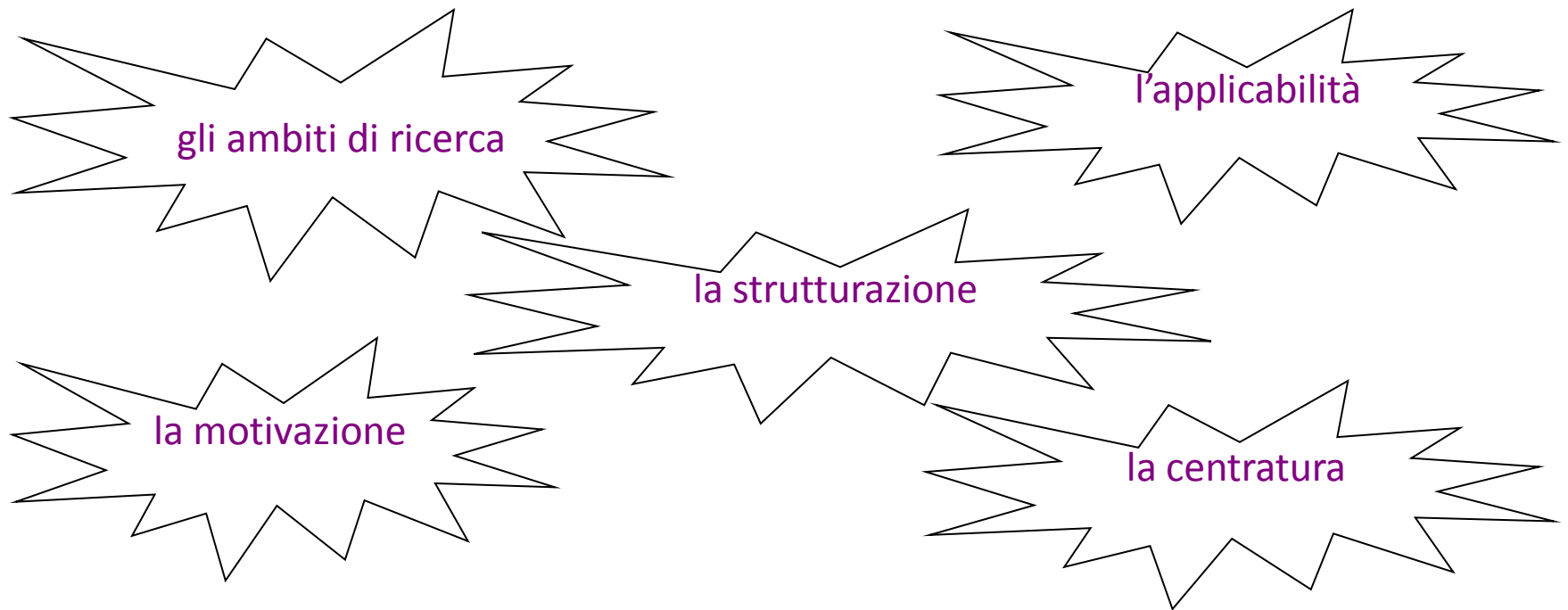
- ❑ Strumento di analisi e di intervento
- ❑ Rapporto interpersonale basato su una motivazione intrinseca rispetto ai bisogni del soggetto
- ❑ Focus sulla relazione
- ❑ Soggettività del conduttore
- ❑ Avviene in un setting specifico (tempi, luogo, costi, obiettivi condivisi)

## INTERVISTA

- ❑ Strumento conoscitivo
- ❑ Rapporto interpersonale basato su una motivazione estrinseca rispetto ai bisogni del soggetto
- ❑ Focus sui contenuti
- ❑ Conduttore il più possibile oggettivo
- ❑ Setting non è particolarmente importante (es. telefono)

Nella distinzione fra “colloquio” ed “intervista”:

è possibile operare una distinzione concettuale  
sulla base di cinque criteri





# COLLOQUIO CLINICO

# Tipi di colloquio

- **Aperto** (ampia libertà per quanto riguarda le domande, gli interventi)
- **Chiuso** (domande già predisposte in un preciso ordine e modalità standardizzata di formulazione delle stesse).

Nel colloquio aperto la libertà non è tanto quella di porre delle domande ma di avere una flessibilità sufficiente a permettere al cliente/utente di organizzare il colloquio secondo la sua particolare struttura psicologica;

Il colloquio aperto permette di compiere una valutazione più ampia e approfondita sulla personalità del cliente/utente;

Il colloquio chiuso può consentire una migliore comparazione sistematica dei dati.

# Tipi di colloquio

## In base al numero dei partecipanti:

- Colloquio individuale
- Di gruppo

## In base al beneficiario del risultato:

- A beneficio dell'esaminando (come nella consultazione)
- Con obiettivi di ricerca (contano i risultati scientifici)
- Nell'interesse di un terzo (istituzione, come nel counselling o nella consulenza)

# 1. Ambiti di ricerca

```
graph TD; A[1. Ambiti di ricerca] --> B[Intervista]; A --> C[Colloquio]; B --> D[ricerca di tipo non clinico: centrata sul "cosa"]; C --> E[ricerca di tipo clinico: centrata sul "come"];
```

Intervista

Colloquio

ricerca di tipo non clinico: centrata sul "cosa"

ricerca di tipo clinico: centrata sul "come"

## 2. Applicabilità

```
graph TD; A[2. Applicabilità] --> B[Intervista]; A --> C[Colloquio]; B --> D["Estensività: applicabile su larga scala con conseguente perdita di profondità"]; C --> E["Intensività: elevato grado di profondità, applicabile su scala limitata"];
```

Intervista

Estensività: applicabile su larga scala  
con conseguente perdita di  
profondità

Colloquio

Intensività: elevato grado di  
profondità, applicabile su scala  
limitata

### 3. Motivazione

```
graph TD; A[3. Motivazione] --> B[Intervista]; A --> C[Colloquio]; B --> D["Estrinseca: il soggetto non la richiede in prima persona"]; C --> E["Intrinseca: è il soggetto stesso a sollecitarne l'utilizzo"];
```

**Intervista**

**Colloquio**

**Estrinseca: il soggetto non la richiede in prima persona**

**Intrinseca: è il soggetto stesso a sollecitarne l'utilizzo**

## 4. Strutturazione

```
graph TD; A[4. Strutturazione] --> B[Intervista]; A --> C[Colloquio]; B --> D["Seppur con diversi gradi resta strutturata"]; C --> E["È libero"];
```

Intervista

Seppur con diversi gradi resta  
strutturata

Colloquio

È libero



## 5. Centratura

```
graph TD; A[5. Centratura] --> B[Intervista]; A --> C[Colloquio]; B --> D["Il conduttore è sempre identificato come colui che dirige il processo (direttività)"]; C --> E["Il conduttore assume il ruolo di facilitatore sia per lo scambio delle informazioni sia per l'andamento della relazione (non direttività)"];
```

Intervista

Il conduttore è sempre identificato come colui che dirige il processo (direttività)

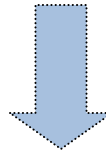
Colloquio

Il conduttore assume il ruolo di facilitatore sia per lo scambio delle informazioni sia per l'andamento della relazione (non direttività)

## Il colloquio/intervista di selezione

ha lo scopo di identificare le caratteristiche della persona per poter effettuare una previsione circa la sua probabilità di:

- ricoprire con successo una determinata posizione lavorativa
- integrarsi efficacemente in uno specifico contesto organizzativo



Entrano in gioco fattori professionali e personali

## Il colloquio/intervista di selezione

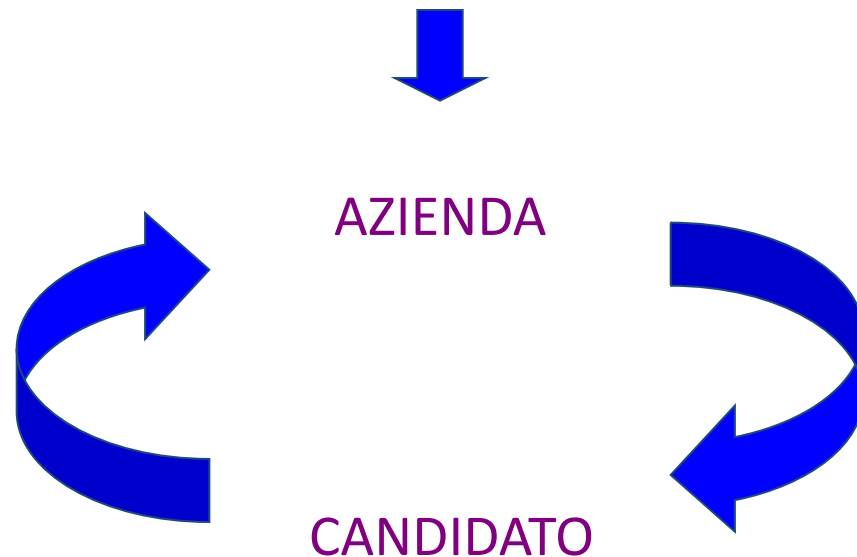
Ha, quindi, l'obiettivo di acquisire una certa quantità di informazioni sul candidato sulle quali l'intervistatore formula delle valutazioni

### Fattori di valutazione (*Argentero, 1998*)

- Aspetto e comportamento
- Curriculum formativo-scolastico
- Curriculum professionale
- Motivazioni
- Interessi extraprofessionali
- Situazione familiare
- Caratteristiche di personalità

## Il colloquio/intervista di selezione

è un momento fondamentale del processo in cui emergono le aspettative e le esigenze di entrambe le parti coinvolte finalizzato ad una scelta reciproca



## Il colloquio/intervista:

PUÒ ESSERE CONDOTTO:

da un solo  
selezionatore che  
intervista un solo  
candidato

da più selezionatori  
che intervistano uno  
stesso candidato  
in relazione alle proprie  
specifiche competenze  
professionali

da più selezionatori  
che intervistano più  
candidati  
contemporaneamente

da un selezionatore  
che intervista un  
gruppo di candidati

## L'INTERVISTA SEMI-STRUTTURATA

L'intervistatore individua le aree e i temi fondamentali su cui raccogliere le informazioni e successivamente struttura una traccia all'interno della quale formula le domande che devono essere sicuramente poste dall'interlocutore per gli scopi dell'intervista



Da all'intervistato la possibilità di interagire attivamente, ponendo domande e chiarendo le proprie aspettative

## L'INTERVISTA NON STRUTTURATA

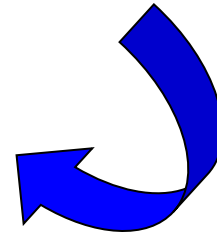
Definita anche libera o aperta, è caratterizzata da una bassa pianificazione degli obiettivi e da un basso controllo esercitato dall'intervistatore relativamente all'interazione



È la tipologia che richiede il massimo grado di competenza da parte dell'intervistatore

La struttura del colloquio/intervista rappresenta la statica del metodo

Il clima emotivo ne costituisce l'aspetto dinamico



Prestare attenzione solo alla struttura e lasciare evolvere il clima emotivo senza tenerlo sotto controllo può essere pericoloso

In quanto

La modulazione del clima non è appannaggio del selezionatore, ma della coppia.



FOTORESEARCH

## Variabili del colloquio/intervista

- ❖ Identità del soggetto e dell'intervistatore: età, sesso, etnia, livello culturale...
- ❖ Variabili inerenti all'intervistatore: socievolezza, prestigio, professionalità...
- ❖ Variabili inerenti il soggetto: capacità comunicativa, meccanismi di difesa, gestione delle emozioni...
- ❖ Variabili inerenti la situazione: materiali (setting) e situazionali
- ❖ Variabili inerenti la forma e il contenuto del colloquio

## Elementi di attenzione

- o Espressioni negative: non so, non le occorre, non la pensa così...
- o Espressioni che contraddicono: non è così, lei sbaglia, è in errore...
- o Espressioni predicatorie: adesso le spiego io...
- o Espressioni dubitative: non so se le interessa, forse le piacerebbe...
- o Espressioni velleitarie: vedrà che si troverà bene, se farà così...
- o Appelli di fiducia: mi creda, si fidi, mi raccomando...
- o Espressioni cerimoniose: come lei ben sa, come lei mi insegna...

## Elementi di attenzione

- ❖ Non contraddire ma correggere
- ❖ Non predicare ma informare
- ❖ Non interrogare ma chiedere
- ❖ Non imporre ma suggerire, consigliare
- ❖ Non drammatizzare ma tecnicizzare
- ❖ Non minimizzare ma semplificare

Utilizzare espressioni come ...

Capisco perfettamente il suo punto di vista...

Si può considerare il problema da un punto di vista diverso...

Fa bene ad attirare la mia attenzione su questo punto...

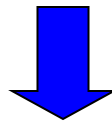
Sono d'accordo con lei, ma...

## Fattori di distorsione

- Errori di giudizio: soggettivismo dell'intervistatore
- Errore sistematico: sopravvalutare in relazione al proprio atteggiamento
- Effetto alone: estendere la qualità di una caratteristica al tutto
- Errore di contrasto: valutare gli altri in opposizione al proprio modo d'essere
- Proiezione
- Introiezione
- Razionalizzazione: trasformare in razionali intuizioni, impressioni...
- Negazione
- Indulgenza: valutare negativamente tratti sfavorevoli e positivamente quelli favorevoli
- Pregiudizi, preconcetti, stereotipi

## Aspetti critici

- ❑ Ogni esperto, così come ogni cliente, giunge al colloquio con aspettative personali, ricordi, desideri e bisogni e, quindi, il colloquio si configura come un ampio e complesso confronto di reciproche attese
- ❑ Sono presenti rappresentazioni e atteggiamenti consolidati sia nel cliente sia nell'operatore, riconducibili agli stereotipi ed ai pregiudizi, alle reazioni affettive immediate, alla percezione di autoefficacia (dell'esperto), alle idee preconcepite (di entrambi) rispetto al colloquio stesso ed alle risposte fornite dall'esperto durante il colloquio



Risulta molto importante la figura dello psicologo nella  
selezione