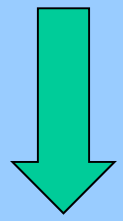
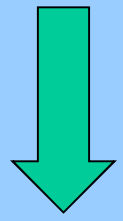
L’INTERVISTA

COLLOQUIO



INTERVISTA



QUESTIONARIO

Definizione

È una conversazione

- Provocata dall'intervistatore
- Rivolta a soggetti scelti sulla base di un piano di rilevazione e in un numero consistente (tra 50 e 100 casi)
- Ha finalità di tipo conoscitivo
- È guidata dall'intervistatore sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione

Differenze tra questionario e intervista

- Assenza di standardizzazione
- Assenza di campione rappresentativo
- Approccio centrato sul soggetto contro approccio centrato sulle variabili

- Intervista come interazione comunicativa attivata allo scopo di acquisire informazioni

- È un processo e un prodotto. È caratterizzata dalla volontarietà.

- Vede l'implicazione di azione e comunicazione.

- Condizione essenziale per la buona riuscita dell'intervista è la convergenza e complementarità degli scopi degli attori coinvolti.

- Correlazione fra dimensione comportamentale e dimensione comunicativa

- Co-produzione dei risultati

- Il passaggio di informazioni tra intervistato/intervistatore avviene attraverso codici verbali e non verbali

- L'intervista è un processo biunivoco di interpretazione e significazione

- RISPOSTA: è il risultato di un processo cui partecipano attivamente intervistato/ intervistatore, entro un quadro culturale

- PRODUZIONE DI INFORMAZIONI: implica un processo di interpretazione e comprensione da parte dell'intervistatore, a partire da un quadro di riferimento culturale

DOMANDA

INTERVISTATORE: traduzione in forma verbale degli scopi della ricerca (informazioni da raccogliere)

INTERVISTATO: ricezione della domanda; interpretazione; individuazione cognitiva della risposta (significazione)

RISPOSTA

INTERVISTATO: Traduzione in forma verbale della risposta

INTERVISTATORE: ricezione della risposta; interpretazione; codificazione ed archiviazione della risposta.

FASI DEL PROCESSO DI INTERVISTA

1. CONTATTO

1. AVVIO DELL'INTERAZIONE

1. DEFINIZIONE DELLE REGOLE STRUTTURALI

1. CONCLUSIONE E COMMIATO

CARATTERI DISTINTIVI DELL'INTERVISTA

1. PRESENZA O ASSENZA DEL CONTATTO VISIVO

- Intervista telefonica
- Intervista face to face

2. DISTRIBUZIONE DEL POTERE

- Interviste direttive (preminenza intervistatore)
- Interviste non-direttive (preminenza intervistato)

3. GRADO DI APERTURA DELL'INTERVISTA

- intervista strutturata a risposta chiusa (questionario)
- Intervista strutturata a risposta aperta (questionario a domande aperte)
- Intervista semi-strutturata a risposta libera
- Intervista non-strutturata a risposta libera (int. in profondità)

Conduzione dell'intervista

- Spiegazioni preliminari
- Domande primarie
- Domande-sonda:

  - ripetizione della domanda

  - ripetizione della risposta o di una sintesi delle ultime risposte

  - incoraggiamento, espressione di interesse

  - pausa

  - richiesta di approfondimento

Analisi della documentazione empirica

- Analisi dei dati
- Presentazione dei risultati
- Sintesi e generalizzazioni

- Analisi di tipo misto (quantitativo e qualitativo)

Due modelli di intervista:

L'INTERVISTA BIOGRAFICA e L'INTERVISTA IN PROFONDITÀ

L'intervista biografica è una tecnica di ricerca che trova applicazione nella ricerca a sfondo biografico.

Trova la sua specificità nella ricostruzione del passato e del percorso biografico del soggetto intervistato, grazie alla DISCREZIONALITÀ e alla LIBERTÀ ESPRESSIVA che vengono concesse a quest'ultimo.

L'intervista biografica è una particolare applicazione dell'intervista in profondità.

Si tratta di interviste non strutturate e a risposta aperta.

CARATTERISTICA CHE LE ACCOMUNA:

Assumere come ideale regolativo la

COMUNICAZIONE EMPATICA, che conduce ad una personalizzazione dell'interazione.

Distorsioni comunicative

- La possibilità di raccogliere risposte volontariamente o involontariamente false
- Differenze di cultura o di competenza linguistica fra intervistati e intervistatori
- Distorsioni dovute alle differenti caratteristiche socio-demografiche o sociali degli attori
- Prevalenza del sé ideale dell'intervistato

La formazione dei rilevatori:

1. Costruire un background comune, con comuni presupposti concettuali ed operativi
2. Affinare le tecniche di contatto e ascolto
3. Sperimentare l'intervista (simulazione o confronto)

4. Organizzare modalità omogenee di applicazione del protocollo di intervista
5. Socializzare agli altri le dinamiche avvertite nell'intervista e le loro influenze sul proprio comportamento

→ Gruppo di supporto metodologico

Alla fine della scheda di intervista deve essere prevista una scheda dove si raccolgono le informazioni di base dell'intervistato (la *cover sheet*)

Es:

A) Dati socio-anagrafici

- età
- genere
- provenienza: residenza e domicilio
- occupazione: studente/lavoratore
- status abitativo: in famiglia/da solo/con altre persone
- status sociale: titolo di studio/professione genitori

Un corretto uso del *temario* prevede che l'intervistatore:

- Lasci parlare l'intervistatore liberamente, senza interromperlo, consentendogli di soffermarsi sui temi che considera rilevanti
- Indichi nella scheda i temi che vengono affrontati dall'intervistato
- Appunti dubbi, osservazioni, domande di approfondimento
- Rilanci o ponga domande quando l'intervistato si interrompe spontaneamente o non sa riprendere il discorso, iniziando dall'ultimo argomento affrontato

- Deve affrontare i temi non emersi spontaneamente alla fine dell'intervista, attraverso domande opportunamente formulate in base all'andamento della conversazione
- Deve compilare la cover sheet alla fine dell'intervista, a meno che le informazioni di base non servano a condurre correttamente l'intervista stessa

- Meglio porre poche domande: se le domande si avvicendano rapidamente, l'intervistato sarà portato a pensare che l'intervistatore cerchi informazioni precise e a non soffermarsi troppo su ogni singola risposta

- Occorre creare un clima di confidenza: è preferibile iniziare con domande che facciano direttamente riferimento all'esperienza personale diretta e concreta, per poi passare in seconda battuta a valutazioni e opinioni specifiche e chiudere, se necessario, con le opinioni generali

I compiti dell'intervistatore

- Motivare

-motivazione estrinseca: la disposizione a collaborare da parte dell'intervistato sarà maggiore se gli appariranno rilevanti gli obiettivi dell'indagine e il ruolo del ricercatore

- Motivazione intrinseca: è il grado di soddisfazione personale che l'intervistato ricava dalla conversazione in sé e dalla relazione con l'intervistatore. Di norma, le persone si rivelano disponibili a parlare di argomenti che le riguardano e le interessano, soprattutto se ricevono l'impressione di essere ascoltati con interesse ed attenzione

- Ascoltare

L'intervistato è motivato a parlare quanto più viene ascoltato con attenzione, ricevendo domande appropriate rispetto a quanto dice.

L'intervistatore deve evitare di "tagliare corto", chiedere cose che sono già state dette, cambiare bruscamente argomento.
L'intervistato potrebbe pensare che l'intervista non è poi così importante e che l'intervistatore non è competente.

L’intervistatore deve accettare – o almeno mostrare rispetto – il punto di vista dell’intervistato, trattenendosi dall’esprimere giudizi o valutazioni, nemmeno positivi.

Le valutazioni positive possono essere interpretate dall’intervistato come indicazioni sul modo di rispondere giusto o preferibile.

Occorre sopportare anche i silenzi dell’intervistato, utilizzarli per incoraggiare ad approfondire un argomento o per riguardare gli appunti.

È scorretto, invece, pensare alla domanda successiva da porre mentre l’intervistato sta parlando,perché ciò ci distrarrebbe e ci farebbe assumere un’espressione distratta e assente

- Chiedere e approfondire: il *probing*

Gli interventi di chiarimento e le domande di approfondimento vanno utilizzate con cautela. Occorre stabilire il grado di libertà dell'intervistatore.

Ad es., l'intervistato potrebbe anticipare un tema, costringendo l'intervistatore a decidere se ignorare momentaneamente il tema e riproporlo quando lo prevede la traccia, oppure alterare l'ordine dell'intervista. Nel primo caso il rischio è di far innervosire l'intervistato

Il probing serve a risolvere un problema frequente: il fatto di ricevere risposte inadeguate

Possiamo ricevere: risposte parziali, mancate risposte, risposte inesatte e risposte non pertinenti

Le cause:

- l'intervistato non ha capito la domanda: la domanda è formulata in modo poco chiaro; non possiede informazioni per rispondere
- L'intervistato non vuole rispondere: pensa che l'intervistatore non lo capisca o non lo stia ascoltando; ritiene la domanda non pertinente; non vuole fornire le informazioni richieste

Come risolvere? **Tecniche di probing controllato non direttivo**

- ✓ *L'integrazione della domanda*: può consistere anche in un cenno di incoraggiamento a proseguire, in una pausa di attesa o in domande neutre come "cosa vuole dire?", "può farmi un esempio?"…
- ✓ *La tecnica del riepilogo*: proponendo una sintesi all'intervistato, lo si incoraggia a chiarire ed approfondire quanto ha espresso fino a quel momento. Bisogna però evitare forzature, cercando di riportare esattamente il senso e i termini utilizzati dagli intervistati

- ✓ *L'uso di domande suppletive*: si introducono quando l'intervistato non ha compreso la domanda originaria, non ha risposto o ha risposto in modo parziale o non pertinente.

l'intervistatore deve lasciare inalterato lo stimolo presente nella domanda originaria (non cambiare la domanda). Spesso è sufficiente ripetere la domanda stessa più lentamente. Se il problema è su un singolo termine, si può ricorrere a sinonimi, prestando molta attenzione a non variare il senso della domanda.

Se l'intervistato ha risposto in modo parziale o non pertinente, sarebbe meglio tentare di integrare la domanda con rilanci neutri.