



L'intervista

“L'intervistato possiede un sapere prezioso che l'intervistatore, per quanto padrone del gioco, non ha”
Kaufmann, 2009, 51

Che cos'è l'intervista?



- Tipo particolare di conversazione, strutturata e guidata dal ricercatore al fine di stimolare alcune informazioni (Della Porta, 2010)
- L'intervista racconta l'**esperienza** attraverso:
 - Categorie cognitive: di intervistato e ricercatore
 - Credenze, opinioni, atteggiamenti;
 - La memoria
 - Il linguaggio, organizzatore e costruttore della realtà sociale (Foulcault, 1976)

Le testimonianze raccolte attraverso le interviste non possono, **di per sé, "essere considerate giuste o sbagliate"** (Verba, 1969, 68, in Fideli&Marradi, 1996):
l'obiettivo non è modificarle, è conoscerle

Intervista: tipologie e terminologie

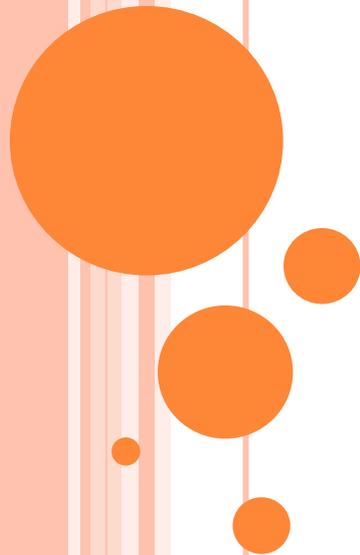
Intervista non strutturata

- Si propone di **ricostruire il quadro cognitivo e valoriale** dell'intervistato (Pitrone, 1984)
- lista di temi che l'intervistatore affronta man mano che emergono nella conversazione (Becker&Geer, 1957), lasciando spazio al loro sviluppo
- Risponde all'esigenza di **generare ipotesi** su un tema poco conosciuto.
- Può costituire la base per un questionario o un'intervista più strutturata da sviluppare successivamente.

Intervista: tipologie e terminologie

Intervista semi-strutturata

- Temi stabiliti, ordine variabile; possono essere richiesti approfondimenti e domande che «escono dalla scaletta»
- Scopi conoscitivi su un tema prestabilito



Esempio di intervista semi-strutturata

Tabella 2 - *Segmento di traccia per un'intervista semistrutturata*

-
- Che significato ha l'abito per lei?
 - Si è mai sentito 'classificato' in base all'abito che porta, anziché in base alla sua persona?
 - Ci sono momenti / situazioni / persone con cui crede di dover / che sia meglio / preferibile indossare l'abito?
 - O, al contrario, in cui sarebbe meglio non indossarlo?
 - Le viene in mente qualche esempio di abito che abbia un significato simile a quello del religioso?
 - Simile in che cosa?

Se la persona indossa l'abito

- Che cosa significa per lei indossare l'abito?
 - Come si sente con l'abito addosso?
 - C'è un elemento che sente come particolarmente importante del suo abito a cui non vorrebbe rinunciare?
 - Come vede la scelta di quei religiosi che non indossano l'abito?
-

Intervista: tipologie e terminologie

Intervista strutturata

- Sono determinati a priori gli argomenti, i temi specifici;
- Vede un preciso ordine delle domande che vengono poste.
- Se anche la formulazione delle domande è predefinita, si parla di intervista **standardizzata**, se tutte le domande sono a risposta chiusa, in maniera analoga al **questionario**, solo che viene proposta in forma orale.
- Coerente con **approccio positivista**

Intervista...

- faccia a faccia o telefonica: faccia a faccia, in presenza.
- intervista telefonica o via Skype, per ragioni economiche o organizzative.
- Narrativa focalizzata: scambio comunicativo tra intervistato ed intervistatore, orientato all'esplorazione di una domanda di ricerca, vengono espressi significati riconducibili ad una singola storia, ma possono essere letti come rappresentativi di un contesto relazionale e culturale.
- Storie di vita: narrazione della propria esistenza

Pianificare un'intervista



- 3 passaggi per l'elaborazione dell'intervista:
 - elencare i temi che si vogliono trattare
 - organizzare i temi in ordine gerarchico
 - trasformare i temi in domande o stimoli

Le domande possono essere distinte sulla base del formato, obiettivi, del grado di generalità.



Classificazione delle domande rispetto agli obiettivi



◦ **INFORMAZIONI DI BASE:** età, sesso, professione...per **collocare l'intervistato in un contesto più ampio.**

◦ **DOMANDE SOSTANZIALI**

Le domande principali che servono a **raccogliere i dati**. Lasciare spazio all'intervistato per raccontare *con termini propri* le proprie idee e prospettive.

◦ **DOMANDE INTERATTIVE e ASSERZIONI INTRODUTTIVE**

Domande per **mettere a proprio agio l'intervistato**, creando un clima di fiducia. Possono essere poste anche nel momento in cui **si passa dal generale all'esperienza personale.**





◦DOMANDE FILTRO

Servono a **selezionare l'intervistato rispetto ad una caratteristica saliente per gli scopi della ricerca**. La risposta può determinare un differente corso dell'intervista. Intervistare persone che non hanno esperienze o conoscenze circa il tema di ricerca può portare a raccogliere dati poco attendibili, *a meno che* non ci interessa proprio cosa pensa chi ha poche informazioni a riguardo.

◦DOMANDE BUFFER

così dette “domande cuscinetto”. Servono a distogliere dall'argomento precedente. Servono anche per far riposare l'intervistato. Argomento completamente diverso da quello delle domande sostanziali.



Altri criteri di classificazione

- a) Grado di **delicatezza**: quanto una domanda è imbarazzante, personale, intrusiva
- b) Quanto una domanda è soggettivamente **saliente** per un intervistato
- c) **Dimensione temporale**

Domande

Salienti, poco intrusive, sul presente

Risposte

Motivate, accurate, veritiere



Raccogliere la soggettività

◦ *Stanare l'intervistato dai luoghi comuni*: lavorare sull'**esperienza**.

Domande sul futuro: ipotetiche, intenzione comportamentale, facilmente influenzabile dal contesto

◦ *Rievocazione di eventi*: chiedere di portare un'esperienza concreta collegata al tema di indagine

◦ Opinione
pensiero



livello di

◦ Esperienza



livello emotivo



Il fraseggio

- Domanda funzionale agli scopi di ricerca
- È interpretata allo stesso modo da tutti gli intervistati
- È interpretata allo stesso modo da intervistati e ricercatore

IMPORTANTE CHIARIRE LA DOMANDA DI RICERCA

Evitare l'ambiguità:

Usare termini specifici o chiedere di chiarire i significati della parole usate.

Es. “arrabbiarsi”, “litigare”, “essere aggressivo”... a quale tipo di comportamento si fa riferimento? Come viene descritto l'atteggiamento

“fare attività fisica”...quali attività? Sport o anche camminata?



Errori da evitare



○ *Domande linguisticamente ambigue*

Spesso specchio di una concettualizzazione ambigua...

Costruzione grammaticale difficile:

- affermazioni al passivo;
- es. “se le viene detto che un conoscente che lei è una persona estroversa, lei cosa ne pensa?”

- frasi che contengono una doppia o tripla negazione;
- mi dica quanto è d'accordo con la seguente frase “non è giusto che chi non ha le risorse finanziarie non possa iscriversi all'università”

- Uso di parole specialistiche, gergali, poco comuni: soluzione per utilizzarle, fornire spiegazioni.



Errori da evitare

○ Domande suggestive: un'alternativa di risposta viene presentata come più desiderabile o propria della maggioranza. La risposta suggerita è concepita come normativa.

Es. *Lei è d'accordo con l'opinione diffusa che molti medici di base siano poco aggiornati?*

○ *Domande doppie*

es. lei è spesso soggetto al raffreddore o all'influenza?

Ammesse se non interessa differenziare



◦ Domanda con **asserzione presupposta**

Es. *Quanto la preoccupa il diffondersi dei furti in appartamento?*

◦ Uso intenzionale di asserzioni presupposte:

- Quando il tema che si presuppone è personale, delicato, imbarazzante

Temi connotati negativamente sul piano sociale (es. tradire il partner, consumare droghe leggere, fare piccoli furti al supermercato...) → domande di tipo intrusivo

Come risolvere la complessità della situazione?

- Porre domande indirette, attraverso etero-attribuzioni;
- Introdurre temi più difficili chiedendo di **commentare un testo che ne parla.**



Recuperare informazioni attendibili...

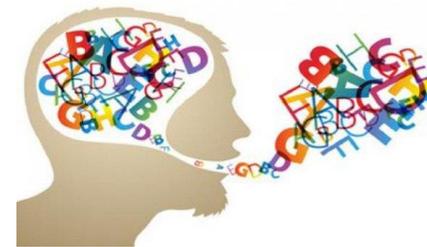
Facilitare il recupero di **riferimenti temporali e spaziali**

Il contesto spaziale, fisico, ma anche psicologico, favorisce l'emersione di alcuni ricordi piuttosto che altri

Tenere conto della **desiderabilità sociale e della coerenza del sé...**



Stimoli pianificati



◦ Stimoli mobili:

- Uso del **non verbale** per incentivare la comunicazione: cenni di assenso, uso dello sguardo...
- Ripetere dei **termini utilizzati** dall'intervistato per chiedere di approfondirne il significato.

◦ Stimoli di confronto:

- chiedere di chiarire delle **differenze tra termini simili utilizzati**;
- Giocare **all'avvocato del diavolo**: introdurre prospettive diverse da quelle dell'intervistato per raccogliere opinioni

◦ Domande per approfondire

- **cronologia** (Quando? E poi?)
- **richiesta di dettagli** (molto interessante...mi dica di più),
- **chiarimenti** (non capisco bene...)
- **richiesta di spiegazioni** (come mai?) (Schatzman Strauss 1973)



Ordine delle domande

Cominciare l'intervista creando un clima di fiducia, mettendo a proprio agio, introducendo il tema dell'intervista.

- Come l'umore influenza le risposte?
 - Domande più intrusive, più avanti
 - A conclusione dell'intervista, lasciare sempre lo spazio per il commento libero
- Es. "Desidera aggiungere qualcosa?"



o Legge 56/89

Ordinamento della professione di
psicologo

Articolo 3 Lo psicologo considera
suo dovere accrescere le
conoscenze sul comportamento
umano ed utilizzarle per
promuovere il benessere
psicologico dell'individuo, del
gruppo e della comunità.



Codice deontologico degli psicologi italiani

<http://www.psy.it/codice-deontologico-degli-psicologi-italiani>

o **Articolo 20** Nella sua attività di docenza, di didattica e di formazione *lo psicologo stimola negli studenti, allievi e tirocinanti l'interesse per i principi deontologici*, anche ispirando ad essi la propria condotta professionale.

o [...] **lo psicologo rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione e all'autonomia [...] ne rispetta opinioni e credenze astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori [...]**

o **Articolo 5** Lo psicologo [...] riconosce i limiti della propria competenza e usa, pertanto solo strumenti teorico – pratici per i quali ha acquisito adeguata **competenza** [...]

o Raccolta consenso, riservatezza dati raccolti.



Codice etico



Associazione
Italiana
di Psicologia

Completa e integra il Codice deontologico degli Psicologi Italiani, in particolare le prescrizioni relative alle attività di ricerca (art. 9) e di insegnamento (art. 21).

Protezione dei partecipanti alla ricerca

6.3 Nel caso la ricerca preveda la presenza di **collaboratori ancora in formazione**, il **responsabile dello studio** garantisce il possesso da parte di queste persone delle capacità necessarie per il corretto svolgimento dei compiti assegnati e di un'adeguata competenza relazionale.

o**Competenza:** Chi svolge attività di ricerca in psicologia è **consapevole dei limiti della propria competenza** [...]

o**Tutela del benessere:** Chi svolge attività di ricerca in psicologia si impegna a **non compromettere il benessere psico-fisico** dei partecipanti e a **non alterare il loro grado di sicurezza e autostima**. Garantisce che **la partecipazione alle ricerche non determini un peggioramento delle condizioni attuali e non esponga a situazioni di rischio, disagio o sofferenza**.

o**Regole di condotta :** 1.6 **La libertà di partecipare** alla ricerca è particolarmente tutelata quando sono coinvolti **gruppi vulnerabili** (minori; persone istituzionalizzate, ospedalizzate o detenute; gruppi a rischio di stigma o discriminazione sociale) [...]

o**Rischi e gestione dei rischi:** 5.1 L'attività di ricerca non deve **mai compromettere, in modo permanente o temporaneo, il benessere psico-fisico delle persone**. Allo stesso modo, l'attività di ricerca e la restituzione dei risultati **non devono recare danno al sistema di relazioni** che il partecipante intrattiene con colleghi, amici e familiari, né deve creare nocumento all'immagine di sé.

Conoscere la comunità: intervistare è già un processo di presa di coscienza

- Ricercatore come osservatore partecipante
- Comunità locale e sotto-comunità (es. parrocchia, famiglie, i condomini, associazione di volontariato...)
- da bacino di utenza ad attore sociale e politico
- criterio di analisi → risorse/competenze
- criterio di intervento → lo sviluppo
- obiettivo: il processo di crescita di una comunità: sviluppo di competenze, azione, autodeterminazione → relazione con cornice istituzionale e democratica



Chi interessa intervistare?

- Stakeholders o leader
- esperti o testimoni privilegiati di un certo evento.
 - rilevanza dell'esperienza dell'intervistato
 - interesse nella proposta

interlocutori: non utenti, bensì cittadini con cui stabilire rapporti di collaborazione

Indagare in che modo i sistemi di conoscenza si intrecciano con la storia della comunità

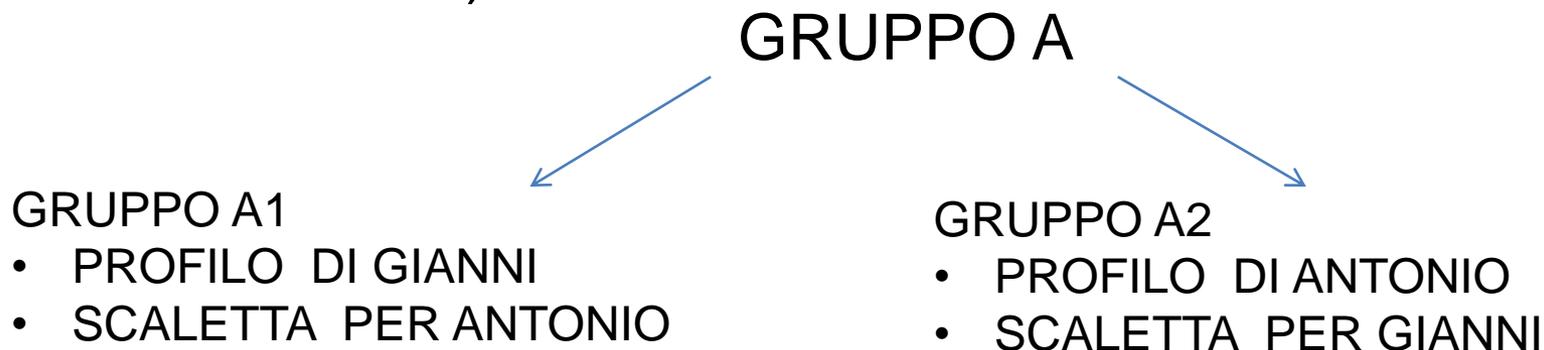
Ambiti di indagine: identità, competenza, dinamiche di potere, desideri, reti, obiettivi.

Scegliere i ruoli degli intervistati rispetto alla comunità (se il gruppo è di 8 saranno almeno 2)

Il gruppo si divide in 2 sottogruppi

ogni sottogruppo dovrà elaborare il profilo di un'intervistato e una scaletta di domande per il profilo elaborato dall'altro sottogruppo.

ESEMPIO (GIANNI E ANTONIO SONO PERSONAGGI CHE VI INVENTATE):



Non si tratta di scrivere un'intervista completa di risposte, ma di preparare le scalette di intervista e i profili dei personaggi che dovranno essere interpretati e che risponderanno alle domande durante le vostre simulazioni



Inviare “il punto a cui siete arrivati”
riagganciandovi alla precedente mail

○ CHIARACIFATTE@GMAIL.COM



Riferimenti bibliografici

Della Porta, D. (2010). *L'intervista qualitativa*. Edizioni La Terza: Bari.

Martini, E.R. & Sequi R. (1999), *Conoscere la comunità*, Carrocci Editore: Roma.

Zammuner, V. L. (1998). *Tecniche dell'intervista e del questionario*. Il Mulino: Bologna

