

SILVIO PALEARI

WILLIAM H. BANAKA E L'INTERVISTA IN PROFONDITA':
PRESENTAZIONE CRITICA DI UNA TECNICA PER L'ADDESTRAMENTO

Quello di una corretta prassi nella raccolta di informazioni attraverso interviste da condurre quanto più possibile « in profondità », negli ovvi limiti imposti dalla particolarità delle circostanze, è fuor da ogni dubbio uno degli aspetti più spinosi che si incontrano nella conduzione delle moderne ricerche sia di marketing che psicologico-sociali a più vasto respiro. A meno che il non facile compito di derivare dal campo l'insieme delle indispensabili ipotesi primitive da sottoporre in seguito al vaglio dell'analisi quantitativa non venga affidato a ricercatori di sicura esperienza nel campo della psicologia clinica, ci si trova solitamente di fronte a professionisti di eterogenea formazione e di altrettanto eterogenei interessi. Essi, invariabilmente, si cimentano in quella complessa operazione rappresentata dalla seduta d'intervista senza avere alle spalle un sufficiente bagaglio di nozioni tecniche e d'esperienza, affidandosi a un preteso senso comune che elegge a torto quello dell'interazione tra i campi in cui è più facile avventurarsi. A tutti costoro si rivolge il testo di William H. Banaka, *Training in Depth Interviewing*, recentemente tradotto anche in Italia, attraverso il quale l'autore si prefigge di stabilire una metodica pratica e razionale per l'addestramento di intervistatori anche privi di un sostrato specifico precedente. Il fine è di poterli così mettere in condizione di realizzare dei sondaggi qualitativi che siano realmente tali, pur senza avere la pretesa di voler scendere alle più intrinseche determinazioni dell'atteggiarsi umano. La proposta dello psicologo americano si presenta altresì, o perlomeno vuole presentarsi, attraverso l'utilizzo della semplice computizzazione ad essa inerente, come un ottimo strumento per la lettura « oggettiva » delle informazioni ottenute a scapito delle iperinterpretazioni sempre in agguato nella decodifica del materiale raccolto.

La discussione critica della proposta banakiana è appunto il compito che questo lavoro si propone con la precisa coscienza che, una volta appuratane la validità e se di validità si potrà parlare, la sua pratica applicazione non potrà non apportare benefici in termini di affidabilità e di riduzione dei tempi, e quindi anche dei costi, a tutte quelle fasi delle ricerche demoscopiche situate a monte della verifica metrica degli *items*. Lo svolgimento del lavoro si articolerà in tre parti: dapprima verrà data una giustificazione teoretica delle fondamentali idee banakiane, poi verranno evidenziate le principali griglie poste dal metodo per l'autoaddestramento e da ultimo, sulla scorta di un momento di verifica effettivamente vissuto, verrà espresso un giudizio sulla strumentalità delle idee di Banaka alla soluzione dei problemi cui si è accennato.

LE RADICI TEORICHE

Sin dalle prime battute del manuale prodotto dallo psicologo della Portland University (Banaka, 1971), appare molto chiaro come l'autore non sembri farsi troppe illusioni sulla possibilità di una pratica autenticamente non direttiva nella conduzione delle interviste in profondità. Per chiunque si sottoponga a sedute di questo genere infatti, l'espressione di un sé autenticamente senza censure implica il raggiungere uno stato d'interazione comportante un livello di ansietà estremamente basso. Stato decisamente raro a raggiungersi in tutte quelle situazioni di colloquialità finalizzata che non siano rappresentate da incontri di *counseling* psicoterapeutico aventi alle proprie spalle tutta una serie di positivi momenti precedenti. Del resto, uno degli assunti fondamentali della teoria non direttiva sta in quell'atteggiamento di contemporanea presenza e assenza del terapeuta, il cui compito viene eminentemente individuato nel saper creare e mantenere quel clima di « calore » e di « considerazione positiva incondizionata », indispensabile per la libera manifestazione dei vissuti profondi insiti nel soggetto che l'esperto si trova a dover sondare (Rogers-Kingett, 1965). Chiaramente tutto ciò è abbastanza irrealistico che possa aver luogo nel realizzarsi concreto di un'intervista in profondità, rapporto estremamente più breve e focalizzato che non un colloquio clinico, inquadrato nel piano di una ricerca a carattere psicosociale.

Proprio a fronte di questi problemi, anziché intraprendere la più usuale strada della preparazione di un prontuario d'analisi psicodinamica delle manifestazioni che è possibile cogliere nell'inquisito, Banaka imbastisce il proprio discorso a partire dall'indeterministica considerazione sullivaniana secondo la quale, in tutte le situazioni interattive a carattere analitico-colloquiale, colui che istituzionalmente comanda il gioco non potrà mai osservare l'altro comportarsi come se il primo non esistesse. Secondo Sullivan tutto quello che invece si potrà ottenere, andando a costituire la materia della riflessione per il responsabile della terapia o del sondaggio, sarà un complesso fenomeno duale i cui protagonisti tenderanno a ricalcare moduli radicati nel passato di ciascuno, compreso quello trascorso in frangenti simili a quelli che stanno insieme vivendo (Sullivan, 1954 e Schutz, 1960). L'unico « vantaggio », se così si può dire, a disposizione del sondante rispetto al sondato, sarà rappresentato da un'esperienza autoanalitica che dovrebbe mettere l'esperto in grado di esercitare un maggior controllo sui propri stati emotivi che non il secondo. A questo fine l'analisi, sia quella sincronica volta puntualmente a controllare l'effettivo esaurire delle mete antecedentemente proposte, ma anche e soprattutto quella effettuata in seguito a tavolino e basata sulle ormai indispensabili registrazioni magnetiche, non dovrà fermarsi ai soli contenuti manifesti dell'interazione bensì andare oltre e tentare di decifrare tutte quelle dinamiche interpersonali situate alle spalle delle espressioni verbali. Dinamiche che della datità fenomenica costituiscono il significato più profondo e più vero e del quale Watzlawick, con terminologia sistemica, parla come dell'aspetto « analogico » della comunicazione, contrapponendolo all'altro aspetto « numerico » o di contenuto (Watzlawick, 1967).

Le premesse testé enunciate in maniera alquanto sommaria sono costantemente presenti tra le righe del volume di Banaka, che attribuisce all'ambito della comunicazione analogica la denominazione di « processo interpersonale », dicotomizzabile a sua volta in due dimensioni: una più propriamente « logica » (da non confondersi con la logica estrinseca del comportamento numerico), e una « rela-

zionale ». Di esse si può affermare che, attraverso la prima i soggetti esprimono l'aspetto denotativo, referenziale, della loro comunicazione mentre per il tramite della seconda emerge la dimensione emotivo-connotativa del loro rapporto.

In merito all'identificazione e alla classificazione di una dimensione logica nelle relazioni interpersonali, Banaka prende senz'altro spunto dalle ricerche effettuate all'inizio degli anni cinquanta da Robert F. Bales sulla sociologia dei piccoli gruppi (Bales, 1950 e 1955). In tali studi, tra le altre cose, lo studioso citato si propone di costruire un'anatomia qualitativa dei vari singoli atti che in un'interazione ristretta a pochi partecipanti possono prodursi, fondando tale ripartizione sulla base della disposizione temporale lungo la quale gli stessi hanno luogo. Egli denomina così « reazioni » tutti quei comportamenti verbali e non, ma comunque manifesti, che si verificano immediatamente dopo un atto precedente di diverso autore. Se l'autore del comportamento considerato lo è anche del precedente, questo dovrà essere classificato come « proazione ». Visto attraverso quest'ottica ogni rapporto d'interazione viene dunque a consistere in una o più « reazioni » di un diverso partecipante il quale, se dopo la reazione continua a parlare, converte in proattivo il suo agire. Le reazioni possono essere sia di natura positiva (conferma), che negativa (disconferma), per dimostrare accordo/disaccordo, soddisfazione/tensione, concordanza/antagonismo. Similmente le proazioni sono diadicamente catalogabili con possibilità alternativa di rappresentare tentativi di soluzione del problema oppure richieste di ulteriori informazioni. Ne derivano così le coppie proattive costituite dal dare/chiedere informazioni, dare/chiedere opinioni, dare/chiedere orientamenti comportamentali. Rilevazioni sperimentali effettuate dallo stesso Bales, hanno mostrato come l'attività proattiva nell'agire verbale classificata sulla base del posizionamento temporale dei vari interventi, si concentra naturalmente in un'area dove netto si dimostra il prevalere del dare informazioni/opinioni/orientamenti comportamentali, con un picco particolarmente significativo a proposito dell'espressione di opinioni. Il tutto deve essere interpretato nel senso che un soggetto in interazione sollecitato a parlare su di un preciso argomento, tende con il protrarsi della sua azione a immedesimarsi sempre più nel ruolo di specialista nella materia di cui sta trattando, dando vita a un percorso più o meno lineare di interferenze operate a partire dall'interno del suo personale mondo di valori e di conoscenze verso l'insieme dei fatti a lui noti. Aprendo una breve digressione, non si può fare a meno di rilevare come la decisamente minore consistenza dell'attività proattiva in tema di richieste, rilevata da Bales, non rappresenti altro che la particolare intangibilità del sistema d'atteggiamenti posto a monte delle opinioni che i vari individui possono via via esprimere. Un tale fatto, se attentamente studiato nelle sue permanenze transindividuali « in situazione », è in grado di mettere il ricercatore eventualmente interessato nelle condizioni di risalire a un primo schizzo della percezione di sé posseduta dagli esaminati in quanto membri di un ben preciso gruppo socialmente definito. Il quale gruppo evidentemente sarà caratterizzato da un'omogeneità di parametri esteriormente apprezzabili, ma anche dalle specifiche modalità di rapporto collettivo con la realtà, su uno spezzone della quale alcuni suoi esponenti sono stati chiamati a esprimersi.

Chiudendo la parentesi e tornando alla classificazione balesiana dell'attività proattiva, appare chiaro come questa si coaguli eminentemente là dove le discriminazioni sono essenzialmente a carattere contenutistico, venendosi sempre a rilevare sperimentalmente come la relazionalità dei soggetti risulti affidata alla pre-

senza e al segno delle attività a carattere reattivo. Se quindi questo schema d'analisi si presta molto bene per la definizione tipologica di « quello che si sta dicendo », non altrettanto bene esso si presta per fornire le coordinate attraverso cui fare il punto sul grado e sulla qualità del coinvolgimento esistente tra i protagonisti dell'interazione. Per questo motivo Banaka stabilisce una propria classificazione parallela a quella di Bales relativamente solo a quanto, in un'intervista in profondità, intervistatore e intervistato « sembrano pensare man mano che questa procede ». Proponendosi inoltre dei fini legati a una maggiore utilizzabilità pratica che non un lavoro puramente teorico, Banaka sintetizza in sigle monovalenti le diadi proattive balesiane, proponendo la seguente tripartizione tra i possibili livelli di espressione logica:

- a) *informazione*, dare/chiedere informazioni fattuali;
- b) *opinione*, dare/chiedere pareri sulle cause, sul corso attuale e sulle prospettive future dello stato di fatto oggetto di discussione;
- c) *azione*, dare/chiedere indicazioni di comportamento.

Come già detto, se quanto si è appena terminato di dire risponde molto bene alle esigenze d'analisi sulla sequenzialità logica che viene realizzata in un'interazione, non si dimostra tuttavia molto funzionale alla costruzione di una cornice al cui interno situare dal punto di vista relazionale i diversi comportamenti che possono intercorrere tra i partners. La ricerca di strumenti concettuali adeguati a questa ulteriore esigenza mette Banaka sulla strada del comportamentismo di William C. Schutz, autore anch'egli di una teoria dei rapporti intersoggettivi a valenza tridimensionale (Schutz, 1960 e 1967). Quest'ultima è tutta tesa a descrivere i rapporti tra le persone a partire dal presupposto costituito dall'osservabilità di azioni e sentimenti, della direzionalità dei comportamenti rispetto all'individuo che di volta in volta si esamina, dello stato sincronico dell'azione e di quello della relazione (ideale, desiderata, patologica, ecc.). Seguendo rigorosamente questi canoni Schutz perviene alla definizione di tre bisogni relazionali fondamentali, attraverso il cui grado combinato di soddisfazione definire sia la qualità dell'essere con gli altri realizzata dai singoli individui, sia la misura oggettiva del grado di compatibilità tra i membri del gruppo: più precisamente essi sono il bisogno di « inclusione », di « controllo » e di « affettività ». Del primo si può dire che è legato a tutte quelle manifestazioni promosse da un soggetto per dar vita a una soddisfacente relazione con gli altri riguardo all'associazione. Il secondo viene riferito ai comportamenti cui gli individui ricorrono al fine di iniziare e mantenere in seguito una soddisfacente relazione dal punto di vista del controllo e della distribuzione del potere nel gruppo. Al terzo bisogno, quello dell'affettività, fanno invece capo tutti quei comportamenti destinati a creare e a far perdurare una soddisfacente relazione con gli altri in merito ad affetto e amore. A conclusione di queste definizioni l'autore considerato precisa inoltre che per ogni interazione reale sarà sempre possibile costruire un'immagine tridimensionale della stessa, avente per linee portanti le tre aree di bisogno descritte, tenendo sempre presente che in relazione a ciascuna di esse qualsiasi comportamento può essere alternativamente:

- 1) *deficiente*, indicante come il soggetto sotto osservazione non stia direttamente cercando di soddisfare il proprio bisogno di inclusione/controllo/affettività.
- 2) *eccessivo*, indicante un costante sforzo per soddisfare il proprio bisogno di inclusione/controllo/affettività.

3) *ideale*, indicante la piena soddisfazione del proprio bisogno di inclusione/controllo/affettività.

A seconda poi che si realizzi una delle ventisette configurazioni relazionali combinatoriamente possibili, e questa eventualità è sempre legata all'anamnesi personale, ciascun individuo verrà ad incarnare un ben preciso tipo psicologico comportamentisticamente definito anche attraverso l'affidabilità statistica di un test appositamente costruito da Schutz a sostegno delle proprie ipotesi.

L'utilizzo fatto da Banaka della prospettiva schutziana è globale e rivolto alla classificazione dell'altro livello di comunicazione interpersonale da lui considerato come essenziale. I problemi di relazione inerenti a una qualsiasi situazione colloquiale vengono così saldamente legati alla soluzione dei nodi che serialmente e contemporaneamente si presentano a proposito dell'*inclusione*, del *controllo* e dell'*affettività* in gioco dell'interazione che interessa. La sovrapposizione terminologica è, come si vede, completa tra i due autori ed anche per quanto riguarda i significati attribuiti alla tripartizione Banaka non apporta alcuna variazione di rilievo a quanto statuito dall'autore del FIRO/B. Quindi anche in *T.D.I.* il termine *inclusione* risulta essere quello da usare ogni volta che ci si intende riferire ai problemi del coinvolgimento e della libera partecipazione che un soggetto in situazione dimostra nei confronti di un agire comune con altri. E ancora, *controllo* sta ad indicare la topica del potere e dell'influenza in un'interazione, relativamente alla scelta del livello di comunicazione (*informazione/opinione/azione*) e degli stili di comportamento verbali e non. Infine, secondo Banaka, si dovrà parlare di *affettività* tutte quelle volte in cui ci si troverà nella condizione di dover esprimere un giudizio sul come un individuo « vive » il suo o i suoi coagonisti.

L'assunzione delle categorie analitiche di Bales e di Schutz mette Banaka nelle condizioni di poter contare su di un sistema a sei variabili da far reagire sul contenuto manifesto di un'intervista e di poter da essa trarre, egli stesso come il ricercatore formatosi alla sua scuola, una serie di considerazioni secondo una gamma di possibilità interpretative alquanto articolata. Da ultimo, le variabili in questione permettono in sede d'addestramento la costruzione-prefigurazione degli stereotipi situazionali di più facile ricorrenza negli incontri effettivi (*role-playing*), permettendo all'intervistatore *in spe* di sperimentare e successivamente migliorare la propria capacità nel raggiungere gli obiettivi d'informazione prefissati, qualsiasi tipo d'interlocutore si trovi di fronte. L'attuazione di questi intenti è ovviamente legata alla padronanza anche di tutta la strumentazione tecnica che Banaka presenta nei capitoli centrali della sua opera, derivandola dai principi generali sin qui descritti. Ecco quindi l'opportunità di riportarne un sunto, in modo tale che maggiormente chiara e immediata risulti in seguito la puntualizzazione critica sul lavoro di verifica svolto.

L'APPARATO METODOLOGICO-TECNICO

Ogni fenomeno interattivo che coinvolga due o più persone è sempre da vedersi in essenza come un rapporto tramite il quale i vari sistemi simbolici entrano in contatto per fondersi tra loro secondo diverse misure. Chiamando nuovamente in causa le idee di Robert Bales (Bales, 1955), si può infatti rilevare come la totalità dei processi interpersonali sia guidata dalla manipolazione simbolica che

si innesca tra gli agenti e che risultato del comportamento di ognuno sarà alla fine una reazione particolare da parte di ciascun altro. Essa risulterà guidata non tanto dal comportamento palese del protagonista di turno ma piuttosto dalla manipolazione simbolica che il rispondente, o i rispondenti, opereranno prima di reagire nell'intento di essere ben compresi dal primo. In una relazione diadica il buon esito dei comportamenti di uno dei due poli verrà allora ad essere determinato dalla capacità di avvicinare i moduli simbolico-manipolativi personali con quelli del partner, correggendoli costantemente al variare di questi ultimi. Col passare del tempo l'esito del diadismo in parola si andrà sempre più delineando come il possesso, comune a entrambi gli attori, di un patrimonio simbolico al cui interno potersi muovere con azioni determinate da associazioni e riferimenti tali da consentire con sufficiente sicurezza la previsione di cosa poi l'altro comprenderà e di come si muoverà nella risposta.

L'interazione dunque non è altro che la progressiva costruzione di una cultura comune a quanti vi partecipano. Questa dinamica, inevitabile e naturale, ha però bisogno di un certo agio temporale per poter giungere a un regime di stabile certezza, ovvero a quello stadio in cui ciascun partecipante ha sempre la sicurezza della retta interpretazione di quanto l'*alter* di turno va dicendo o facendo istante per istante. Una tale scansione di tempo non può certamente essere coperta nella breve durata di un'intervista in profondità, incontro che per di più si conclude nella quasi totalità dei casi nella tornata di un'unica seduta. E' quindi estremamente consigliabile, per chiunque voglia cimentarsi in questo genere di indagini, accelerare i tempi necessari al raggiungimento di una soddisfacente intesa simbolica con il candidato all'intervista entrando il più a fondo possibile prima della seduta nell'orizzonte culturale della persona da incontrare. In parole povere, è sempre bene assumere previamente dall'esterno tutte le informazioni a disposizione sui tratti socio-demografici e comportamentali più caratterizzanti l'aspirante intervistato. Con questo lavoro preliminare di schedatura, come suggerisce anche Robert K. Merton (Merton, 1956), l'intervistatore si metterà in condizioni di poter elaborare ipotesi concernenti la percezione situazionale e gli atteggiamenti che verranno espressi con molta probabilità dal soggetto da intervistare posto di fronte al particolare problema oggetto d'interesse e del quale l'intervistatore medesimo diventerà parte integrante nel corso dell'incontro. Il gruppo di ipotesi raggiunte dovrà poi, una volta raggiunto, mettere capo ad un piano volto a ricavare informazioni precise e puntuali secondo una certa latitudine prestabilita come interessante, sulle esperienze soggettive dell'intervistando, individuo che si può supporre esposto in maggiore o minor misura alle fattispecie sulle quali l'intervistatore ha intenzione di sentirlo. Così, avvantaggiato dalla previsione dei probabili binari lungo i quali s'incamminerà l'interazione, l'intervistatore potrà distinguere con maggiore facilità quella che viene comunemente chiamata « l'oggettività dei fatti » dalle definizioni idiosincratice e costruire in tal modo un ritratto abbastanza preciso di colui o colei che si è trovato di fronte. Ritratto che potrebbe essere utilizzato in prospettiva per elaborare idee e *items* da sottoporre al vaglio di una successiva fase estensiva di ricerca.

La concreta risposta data da Banaka a questi rilievi metodologici mertoniani è costituita da un'accurata pianificazione dei vari momenti di cui deve constare un'intervista in profondità professionalmente corretta e da una meticolosa classificazione degli stimoli diversi, che i due protagonisti dell'interazione possono durante il loro rapporto reciprocamente darsi. Una semplice computizzazione percen-

tuale dovrebbe infine mettere in grado di valutare « oggettivamente », a incontro avvenuto, sia l'abilità di chi poneva le domande sia l'atteggiamento di fondo di chi ad esse stava rispondendo. Seguendo il dettato di Banaka il primo passo di questa articolata serie di operazioni, la stesura di un piano per il quale organizzare l'intervista, dovrà sempre essere compiuto con la precisa coscienza di quattro problemi la cui mancata soluzione potrebbe risultare esiziale a tutto il lavoro successivo, e precisamente:

- a) la strutturazione dei ruoli tra intervistatore (seguendo la traduzione italiana di *T.D.I.* d'ora innanzi anche RE), e intervistato (d'ora innanzi anche TO);
- b) la corretta formulazione del problema materia di colloquio;
- c) gli obiettivi che RE si è prefisso di raggiungere in termini di analisi (*output*);
- d) i dati che TO deve fornire (*input*).

A descrizione più in esteso dello schema precedente si può aggiungere che, attraverso l'espletamento di quanto al primo punto, l'intervistatore prenderà coscienza della specificità dei diversi ruoli sociali di sé medesimo come dell'intervistato; senza alcuna remora RE dovrà altresì essere ben attento nel ricordare il modo con il quale è entrato in contatto con TO, oltre ovviamente a rammentare se e come l'argomento attorno al quale ruoterà l'intervista è stato portato in anticipo a conoscenza di quest'ultimo e le sue eventuali reazioni. Con il realizzare la seconda fase, l'intervistatore perverrà al raggruppamento di tutte le informazioni in suo possesso collegandole alle relative fonti al fine di poter correttamente dimensionare il problema che origina la necessità dell'indagine. Il terzo punto vuole indicare a RE la funzionalità di una chiara enunciazione *a priori* di tutto quanto dall'intervista si vuole ottenere su ogni specifico aspetto dell'argomento da investigare, questo per il miglior utilizzo dei dati già posseduti e per evitare controproducenti divagazioni. Infine, ultima ma sicuramente non meno importante questione, a scampo di improvvisazioni e dimenticanze sarà sempre bene per l'intervistatore redarre al termine della pianifica una traccia sufficientemente particolareggiata di quanto dovrà essere toccato da TO.

Terminati i suggerimenti per la stesura del piano generale, Banaka individua poi ulteriormente in sette i momenti della sua concreta attuazione. Lo psicologo americano li evidenzia nella loro importanza pratica, anche a rischio di sconfinare nella pedanteria, nel seguente ordine.

1) Scelta della persona da intervistare. Il consiglio è di orientarsi preferibilmente verso estranei dei quali si può pensare possano essere in un certo qual modo coinvolti al o dal problema intorno alla cui percezione si vuol raccogliere notizie. E' importante aggiungere che se l'intervista da compiere si iscrive in una ricerca di grandi dimensioni, il coordinatore non dovrà dimenticare di dar vita a un campione di intervistati da tutti gli intervistatori il più rappresentativo possibile nelle figure maggiormente ricorrenti dell'universo da esplorare.

2) Prima presa di contatto con l'intervistando. Identificato un TO *ad hoc* Banaka consiglia di intraprendere un contatto preliminare, anche solo di pochi minuti, per accertarne la disponibilità e definire tempi e luoghi della seduta. Durante questo primo abboccamento dovranno essere fornite dall'intervistatore le indispensabili rassicurazioni di carattere etico e anche, a grandi linee, indicazioni sui temi che si verranno a toccare. Sarà naturalmente a partire da questi primi momenti d'interazione che il problema della strutturazione dei ruoli tra RE e TO dovrà iniziare a trovare concreta soluzione dopo le prime considerazioni

puramente mentali. L'intervistatore si presenterà sempre per quello che in realtà è, onde evitare il rischio di cattive interpretazioni foriere di disagio dalla parte dell'intervistato.

3) Stesura del piano d'intervista tenendo conto delle quattro esigenze da rispettare di cui si è già parlato.

4) Preparazione e controllo degli strumenti per la registrazione magnetica e addestramento al loro relativo uso. Ideali per le esigenze di un'intervista per la ricerca sono le modernissime apparecchiature audio-videoregistratrici, il cui alto costo le rende però da noi ancora largamente inusuali. Il semplice registratore sonoro potrà eccellentemente supplirle a condizione che tutto il lavoro di protocollo e interpretazione non venga poi compiuto a grande distanza di tempo dell'effettuazione dell'incontro.

5) Intervista vera e propria. Una buona partenza sarà di fondamentale importanza per un fruttuoso esito dell'interazione, e la ripetizione iniziale delle rassicurazioni etiche non dovrà essere considerata un puro pleonasma. Sarà altresì della massima importanza il dare subito all'intervistato una panoramica generale delle tematiche da trattare, concludendo tale introduzione con una domanda la quale comporti una possibilità di risposta ampiamente descrittiva. Dovrà essere una domanda non strutturata, che al di là di una certa area referenziale da coprire non fornisca pre-indicazioni tassative attorno alle quali incentrare la replica, al fine di evitare il rischio di un eventuale blocco iniziale di TO dovuto a un suo eccessivo coinvolgimento a freddo.

6) Chiusura dell'incontro. Il commiato non dovrà mai essere brusco e per nessun motivo l'intervistato dovrà sentirsi piantato in asso. Nel caso questi lo richieda, non si potrà negare a TO il diritto di ascoltare la registrazione dell'intervista anche se deve essere sempre escluso che egli possa essere messo al corrente in seguito della relativa analisi, cosa che l'intervistato dovrebbe anche sapere sin dall'inizio.

7) Trascrizione del materiale registrato e susseguente operazione di siglatura degli *input*. Quest'ultimo atto, chiusura del lavoro sul campo, permetterà di effettuare a caldo una lettura sufficientemente approfondita del contenuto manifesto, di organizzare e verificare il pensiero dell'intervistato. Il protocollo servirà inoltre per quantificare l'informazione fornita da TO aggregandola attorno alle tipologie prestabilite.

La valutazione del contenuto del manifesto non è però da considerarsi l'unica arma a disposizione del ricercatore al fine di esercitare le proprie capacità analitiche. Attraverso il richiamo di Watzlawick, sin dall'inizio di queste note si è infatti affermato come la comunicazione non sia costituita solamente da aspetti numerici, ma anche da altre espressioni meno socialmente codificate indicanti il modo di percepire e vivere una situazione (analogici o relazionali: scegliere di parlare per fatti, per opinioni o per proposte d'azione; rapporti di inclusione, controllo e affettività). Quest'altra classe di contenuti, che in qualsiasi interazione vengono alla luce sempre attraverso e non mai a lato del contenuto manifesto, dà vita a quegli aspetti dinamici del dialogo che è di estrema importanza evidenziare perché soli in grado di dargli piena significatività, definendolo come espressione di due personalità in reciproco rapporto.

Per quanto riguarda la siglatura degli *input*, Banaka opera come accennato attribuendo a categorie univoche e precise domande e risposte possibili tra i due attori, comprendendo anche i silenzi e i suoni non verbali, a partire dal-

l'area logica o relazionale che si vuole andare a esplicitare. A questa prima classificazione di base l'autore ne sovrappone poi un'altra derivata dalla terminologia tipica del *counseling* clinico. Si avranno così domande dirette focalizzate su fatti, su opinioni, su sentimenti; domande generalmente descrittive, oppure di chiarificazione, o di verifica ancora su fatti, opinioni e sentimenti; domande indirette ipotetiche o proiettive, volte a superare certe difficoltà che possono verificarsi tutte quelle volte in cui argomenti « scottanti » per l'intervistato vengono toccati. Inoltre anche domande più propriamente direttive, domande incrociate, riprese chiarificanti, andranno a formare l'indispensabile coscienza anatomica a disposizione dell'intervistatore interessato a portare a compimento un'opera la quale possa essere considerata qualcosa di più che non un semplice *reportage* giornalistico. Naturalmente, a fronte della varia articolazione intenzionale leggibile nelle domande ne esisterà una corrispondente nei comportamenti di replica: risposte fattuali, opinative, di sentimenti, chiarificanti, tutte più o meno mirate oppure latamente descrittive, tutte più o meno correlate, « provocate » dalle domande che le hanno precedute. E oltre al gioco delle domande e delle risposte entreranno a far parte degli *input* di inevitabile utilizzo nel corso di un'intervista vari tipi di affermazioni e commenti: supposizioni, risoluzioni, concordanze, riflessioni e sintesi che entrambi RE e TO possono proferire; senza dimenticare una vasta gamma classificata di segnali non verbali di rinforzo, particolarmente importante per la decifrazione analogica dei momenti di maggiore interesse.

L'operazione di catalogo degli *input* mediante sigle tuttavia, nonostante raggiunga livelli discriminativi abbastanza elevati, non la si deve intendere come qualcosa di affatto rigido e il far rientrare una domanda, una risposta o un'affermazione estemporanea entro l'una o l'altra o entrambe delle categorie classificanti potenziali dipenderà sempre in parte dalla sensibilità e dagli atteggiamenti di chi effettua l'intervista e l'analisi. Per questo motivo RE dovrà possedere una conoscenza relativamente approfondita della propria personalità, onde potersi immergere con la massima obiettività nell'atmosfera creata dalle direttive banakiane, e poter dare poi un senso al confronto del proprio lavoro con quello prodotto da eventuali altri ricercatori coinvolti sulla base di due diversi tipi di valutazione. Il primo legato all'individuazione delle cosiddette « interazioni critiche », ovvero di quei momenti particolarmente rilevanti dell'interazione per la presenza o l'assenza di determinate manifestazioni. L'altro consistente invece nella computizzazione percentuale, rapportata ai rispettivi totali delle morfologie di *input* intercorsi tra intervistatore e intervistato durante la seduta. La computizzazione ha il pregio di permettere una prima sintetica valutazione dei comportamenti presentati dai due interlocutori, contribuendo a diminuire di molto il rischio dell'iperinterpretazione. Agli intervistatori in addestramento Banaka suggerisce in merito, eguagliato a 100 il totale delle domande prevedibili, di porre ai propri TO all'incirca un 20% di domande fattuali per un buon esito del lavoro, con il resto egualmente spartito tra domande opinative e sui sentimenti. Del pari i comportamenti di TO potranno essere anch'essi valutati, sempre su scala percentuale, a partire dalla prevalenza o meno di una componente comportamentale sulle altre oltre che dalla qualità dell'incrociarsi tra le variazioni di livello logico nel rispondere con le sincroniche variazioni o permanenze relative a RE. Differenze superiori al 10% potranno già essere considerate come indice di una cattiva comprensione tra le parti dovute all'ambiguità di RE, a una patologia relazionale o, infine, a radicate modalità percettive di TO.

Altro utile strumento per l'analisi sarà ulteriormente fornito dall'esame dei comportamenti extraverbali, vocali e non, attuatisi nel corso dell'interazione da condursi nel senso dell'accertamento della loro coerenza con i contenuti verbalmente espressi. Restando in argomento non sarà pura accademia dedicare una qualche riflessione alla ripartizione dei tempi: una densità eccessiva di stimoli dalla parte di RE sintomatizzerà sicuramente delle sue difficoltà relazionali con un riporto negativo su di un TO che, di fronte a una raffica di sollecitazioni, non potrà esprimersi con la dovuta riflessività. Di converso la stessa cosa varrà per un TO logorroico, il cui comportamento non potrà dare altro risultato che il continuo inseguire di RE del controllo razionale della situazione, confondendone le strategie previste e favorendone l'emotività.

Queste in sommario, nelle loro implicazioni teoriche e applicative, le idee di Banaka in tema di *dephth interviewing*. Concordemente con i propositi enunciati in apertura, passeremo ora ad esporre alcune considerazioni a carattere personale tratte dalla concreta esperienza di autoformazione sul campo vissuta da chi scrive seguendo i dettati banakiani.

RIFLESSIONI SULLA SPERIMENTAZIONE

La verifica sperimentale, per la prima volta in Italia, della proposta addestrativa sin qui esposta ha avuto luogo nel dicembre 1980 con la nostra aggregazione alla fase qualitativa di un'indagine, riguardante gli atteggiamenti e i comportamenti degli italiani di fronte al problema energetico, condotta dall'Istituto « Eurisko » di Milano per conto del Cnen. Questa la sequenza d'azione: alcune interviste sono state assegnate al ricercatore formatosi sulle pagine di *T.D.I.*, il quale ha ricevuto il medesimo *brief* dato anche al gruppo di intervistatori di più tradizionale estrazione clinica. In seguito, il ricercatore « banakiano » ha lavorato in piena autonomia, tranne poi a confrontare l'*output* prodotto con quello raggiunto dagli psicologi dell'istituto per trarne le dovute considerazioni.

Premesso che da un punto di vista strettamente contenutistico non sono apparsi risultati sostanzialmente dissimili, alcuni appunti devono tuttavia essere mossi al manuale di Banaka, e non tanto perché i riferimenti indicati in precedenza si siano rivelati sul campo non validi o insufficienti. Semplicemente riteniamo utile associare in sede di chiarimenti applicativi nozioni che la riflessione provocata dall'esperienza ha suggerito come estremamente utili e funzionali alla preparazione specifica degli intervistatori, pur provenendo tali contributi da studiosi il cui interesse per i problemi dell'interazione sembra apparentemente essere molto distante dalla specificità della ricerca demoscopica. Come sempre accade, la realtà si è rivelata più complessa della teoria che avrebbe dovuto comprenderla, e la scelta della stretta fedeltà ai precetti del professore della Portland University non sempre si è rivelata la migliore. In particolare sono stati incontrati dei problemi a livello relazionale (*inclusione/controllo/affettività*), a proposito del quale la rinnegata ufficialmente, ma continuamente occhieggiante tra le righe del modello di pianifica, metodica della presenza-assenza dell'intervistatore della riprova dei fatti si è dimostrata impossibile in tutti gli incontri. Come infatti ricorda Trentini (Trentini, 1974 e 1980), non è mai possibile fare di un colloquio in profondità un momento da esaurire nei termini di una tecnica, per quanto sottile essa sia, per il puro e semplice motivo che intervistato e intervisti-

settore non possono mai fare a meno di giocare tutto il proprio sé nel rapporto con l'altro, andando sempre al di là dei tatticismi previsti e precostituiti. La partecipazione « totale » dei due interlocutori, che è da ribadire vieta oltre un certo limite qualsiasi schizofrenia preordinata, viene a creare quello che con terminologia parsonsiana si può definire un « sistema d'interazione » (Parsons, 1951 e 1955), il cui problema fondamentale è rappresentato dal continuo raggiungere e mantenere un regime di equilibrio stabile al di là delle contraddizioni che esso via via genera o incontra durante il suo esistere.

Secondo Parsons ogni sistema d'interazione, una volta costituitosi, deve invariabilmente risolvere quattro fondamentali problemi per la propria conservazione: adattamento, integrazione, conservazione del modello latente, raggiungimento dello scopo per il quale si è formato; e per far questo deve ordinare nella maniera più « economica » (cioè meno frustrante per tutti i partecipanti) gli atteggiamenti, i comportamenti, le patologie di ognuno. Il punto d'equilibrio di questi chimismi psicologici non può certamente essere predeterminato, dato che nessuno può sapere in anticipo cosa accadrà quando l'illimitata globalità del sé di ciascuno interagirà con quella altrui. Men che mai un risultato del genere può essere raggiunto nell'articolarsi di un'intervista in profondità, che è qualcosa tra l'altro di molto diverso rispetto ai colloqui psicoterapeutici solitamente oggetto di teorizzazione. Ma tornando ai quattro imperativi funzionali che ogni sistema interattivo deve soddisfare pena la distruzione, l'adattamento consiste nello sviluppo di meccanismi di *feedback* reciproco per il quale ognuno dei partecipanti sia in grado di comunicare all'altro o agli altri le variazioni significative avvertite nell'ambiente sia extra che intrarelazionale. L'imperativo dell'integrazione incarna l'esigenza presente in ogni sistema di armonizzare le proprie unità di ordine inferiore (i ruoli, con le loro determinanti psicologiche, sociali, culturali), nella direzione della realizzazione degli obiettivi generali. Nel nostro caso gli obiettivi generali del sistema erano rappresentati dal dover dibattere, il più esaurientemente possibile con ciascuno TO, intorno al tema della crisi energetica. Il terzo imperativo, la conservazione del modello latente, riferisce che, una volta costituito, ogni sistema perviene a una sua ben precisa identità alla cui conservazione tutti i membri concorrono vuoi attraverso norme, implicite nel caso di un'intervista in profondità, vuoi attraverso la gerarchizzazione del potere. Il raggiungimento dello scopo rappresenta da ultimo la funzione che giustifica tutte le precedenti, quella che viene svolta nell'ambito dei meccanismi di adattamento, integrazione, conservazione di un Sistema più vasto. Nella ricerca Cnen lo scopo simulato era nel tentativo di delucidare la percezione del problema energetico diffusa presso un ben preciso gruppo sociale in vista delle nuove politiche produttive in progetto da parte degli organismi competenti, il tutto inserito nello scopo reale della sperimentazione della tecnica banakiana.

La conoscenza del funzionalismo parsonsiano, dalle forti assonanze biologiche, dovrebbe a parer nostro costituire un'indispensabile integrazione non tanto nella preparazione delle interviste, quanto piuttosto degli intervistatori che sulla lezione di Banaka vorranno basare il loro *training*. Dal suo testo fuoriesce infatti una concezione tale per cui ogni atto, ogni *input*, influenza l'interazione in positivo o in negativo relativamente a un'armonia prestabilita nei termini di inclusione/controllo/affettività che l'intervistatore deve sforzarsi di raggiungere. Su questa linea tutti i comportamenti che sembrano discostarsi da quell'equilibrio, il quale si concretizza poi nella ripartizione canonica degli *input* a diversa valenza

logica, deve essere considerato come anomalo e quindi da riequilibrare. Ma così affermando nella teoria si rischia poi di incorrere nella pratica in interazioni che si caricano di tensione ogniqualvolta l'adattamento, l'integrazione e il modello latente che si stanno instaurando nel sistema duale vengono disconosciuti da un RE che si rifiuta di accettare quanto TO gli viene presentando perché non corrispondente agli schemi. Certe brusche chiusure, certi silenzi e malintesi verificatisi durante gli incontri sul campo avrebbero potuto forse essere evitati se l'intervistatore avesse saputo meglio accogliere i personaggi che di volta in volta gli comparivano dinanzi invece di lasciarsi prendere, tutte le volte in cui riusciva a separare la propria parte « professionale » dall'intero in gioco nel rapporto, dal timore di essersi troppo allontanato dalla presupposta retta via. Ciascun intervistatore dovrebbe invece aver presente in partenza che la direzione lungo la quale ogni sistema d'interazione tende ad incamminarsi è sì rivolta al raggiungimento dello scopo, ma attraverso la massimizzazione della gratificazione distribuita tra tutti i suoi partecipanti e non di uno soltanto. Di conseguenza non si dovrebbero cercare dei rimedi ogniqualvolta in un'intervista il numero delle affermazioni opinative è sovrabbondante o deficitante, o perché la scaletta degli argomenti da evadere non viene troppo rispettata, visto che i rimedi sarebbero peggiori del male frustrando gli interlocutori, costretti a fornire un'immagine di sé diversa da quella nella quale si identificano con relativo turbamento della comunicazione. Meglio dunque un'informazione diversa dal previsto, cosa che tra l'altro non significa affatto meno utile, che nessuna informazione o, peggio, di un'informazione patinata d'artificialità.

Altra questione al cui proposito riteniamo utile spendere qualche parola dopo questi rilievi d'impostazione, è l'analisi del contenuto manifesto per la costruzione dell'*output*. Bisogna subito dire che l'ibridazione tra analisi quantitativa e analisi qualitativa verificantesi nella siglatura standardizzata e computizzata degli stimoli è sicuramente uno strumento valido e utile il quale testimonia oggettivamente, entro certi limiti di tolleranza, il livello logico e l'intesa raggiunti nel corso dell'intervista, soprattutto nel raffronto percentuale delle morfologie realizzate da TO e da RE. Tuttavia alla riprova dei fatti è subito emerso chiaramente che, al di là di un contributo per il giudizio sulla bontà dell'interazione e sul livello percettivo vissuto dai due protagonisti del problema trattato, quest'ausilio non va. Se con Banaka qualcuno pensava di aver trovato la chiave per cancellare le tradizionali difformità in materia di *output* tratti dai vari singoli ricercatori, ebbene costui dev'essere in gran parte deluso. Con riguardo all'analisi del contenuto manifesto, Banaka suggerisce saggiamente di indirizzarsi verso un esauriente ma stringato riassunto del protocollo d'intervista con riferimento alle diverse aree significative in cui possono essere raggruppati gli *input*, operazione questa già non del tutto libera da filtri personali. Per la costruzione dell'*output* però, le indicazioni fornite sono del tutto insufficienti, ridotto come viene in pratica a un riassunto dell'analisi precedente, che già di per sé è un riassunto anche se mirato. Certamente, Banaka afferma a grandi lettere fin dalle sue prime battute l'esulare dagli intenti del suo manuale la pretesa di voler creare dal nulla degli affidabili psicologi clinici rimandando a testi di ben altro peso teoretico, ciononostante è in egual modo piuttosto criticabile la completa assenza di qualsiasi indicazione di ordine generale per tutti coloro i quali, pur non coltivando velleità interferenziali profonde (è il caso degli operatori sociali e dei ricercatori di mercato), sentono lo stesso l'esigenza di leggere oltre la mera datità delle trascrizioni e delle sintesi.

La questione ha riguardato direttamente l'esperienza applicativa di cui si

è parlato tenuto conto che, costituendo parte di una ricerca reale, vi era la necessità di dar vita ad un *output* generale il quale fosse qualcosa di più della semplice media dei singoli. Nella contingenza è risultato quantomeno utile integrare la metodologia banakiana con le idee in materia di analisi contenutistica di Vladimir Propp (cfr. De Lillo, 1972) e di Claude Levi-Strauss (Levi-Strauss, 1962), da essi rispettivamente applicate allo studio delle fiabe e dei miti anche se — bisogna ammettere — si tratta di una estrapolazione ardita dall'universo della « forma del contenuto » a un universo pragmatico, ove essi entrano solo strumentalmente. Partendo dai suggerimenti sostanzialmente non molto dissimili provenienti dai due, si è cercato di individuare nei protocolli relativi a ciascun intervistato un gruppo di costanti transindividuali — identificati in: « me stesso », « gli altri », « i politici », « gli esperti » — tali per cui la loro diversa combinazione potesse dar vita all'insieme dei fatti e delle opinioni esposte da ogni singolo intervistato. Una volta definiti, è stato possibile lavorare sugli invarianti analizzandoli non tanto in se stessi quanto nelle relazioni che reciprocamente li tenevano l'un l'altro legati e costruire infine degli *output*, per quello generale è stata fatta una sinossi di secondo grado, che fossero delle vere e proprie « strutture » di atteggiamenti e comportamenti, dei modelli cioè logicamente concatenati al proprio interno e pienamente significativi.

Di sicuro, dopo la disamina di punti deboli appena terminata, molti interpreteranno come negativa la disposizione finale di questo saggio, eppure riteniamo che il giudizio da esprimere sulla tecnica esaminata deve essere complessivamente positivo, anche se non largamente positivo a causa delle manchevolezze che questa presenta in termini di direzionalità e di utilizzazione del materiale raccolto. Forse però la causa delle lacune evidenziate non è di Banaka bensì di chi scrive, che ha letto il testo con l'occhio di chi vuol prepararsi alla ricerca e quindi alla raccolta di certe notizie e soprattutto alla loro ermeneusi, mentre con tutta probabilità l'autore americano pensava di approntare un manuale per intervistatori a un livello leggermente più basso. Comunque, poiché quello attuato da Banaka è il primo serio tentativo che risulti essere mai stato portato avanti per raccogliere in maniera organica tutti gli elementi d'informazione indispensabili a coloro che, privi di un precedente retroterra, vogliano addestrarsi alla difficile arte del sondaggio profondo, riteniamo che la griglia rappresentata da *Training in Depth Interview* sia assolutamente da passare almeno in prima battuta. In un momento successivo, in sintonia con gli interessi e con il grado di approfondimento che si intenderà raggiungere, sarà opportuno per tutti gli interessati integrare la pratica acquisita con letture maggiormente specialistiche sui problemi del colloquio clinico e dell'interazione, sempre nell'intenzione di razionalizzare, e su questo è oggi diffuso un forte scetticismo, un settore di attività come l'*interviewing* che, col moltiplicarsi dei servizi sociali e per l'industria, diventa di giorno in giorno un supporto indispensabile al lavoro di molteplici figure professionali.