

questo strumento sia strettamente connessa all'intenzione di utilizzare l'interazione sociale come mezzo privilegiato per la comprensione dei fenomeni. Qualificare l'intervista come interazione sociale significa riconoscere che «là dove sia presente un intervistatore che entri in un rapporto diretto con un intervistato, l'azione di cui l'uno e l'altro sono protagonisti si configura sempre, a tutti gli effetti, come una relazione sociale: una relazione sociale per come la si intende nella prospettiva che nella moderna teoria sociologica prende le mosse da Max Weber e giunge alle più recenti teorie costruttiviste» (Losito, 2004, pp. 5-6).

La finalità principale di questo strumento è allora quella di permettere una conoscenza approfondita e qualitativamente ricca dei fenomeni, attivando un processo dialogico e un'interazione conoscitiva. Tra l'intervista nella sua forma più libera, che prevede una domanda iniziale e altre che emergeranno in base all'andamento della discussione, e l'intervista prevalentemente strutturata, che propone domande chiuse (come nel caso del questionario scritto), esiste una serie di possibilità per costruire e gestire questa tecnica nella modalità più funzionale alla raccolta di dati in relazione al contesto, al gruppo di riferimento, alle risorse e intenzioni di analisi.

Per tutti i tipi di intervista è indispensabile, oltre che opportuno, prevedere un piano di formazione alla gestione di interviste, tanto da potenziare la disponibilità all'ascolto e la capacità di gestire le diverse situazioni e le distorsioni che si possono incontrare durante lo svolgimento di questa tecnica fortemente dialogica e a relazione partecipata.

Trinchero (2002, pp. 223-31) ci ricorda alcuni criteri generali per una corretta formazione alle tecniche dell'intervista:

- mettere l'intervistato a proprio agio;
- ascoltare l'intervistato con interesse "caldo" e "genuino";
- aiutare l'intervistato a esprimere ciò che sente e pensa;
- assumere un atteggiamento non valutativo;
- cercare di immedesimarsi nell'intervistato attraverso la tecnica dell'empatia;
- non "fare propri" i problemi dell'intervistato;
- capire che è l'intervistato che fa un favore all'intervistatore e non viceversa;
- non cercare di affermare sé stesso e i propri punti di vista;
- non portare le proprie frustrazioni nell'intervista;

- far sapere in anticipo all'intervistato come verranno utilizzate le informazioni;
- non scindere la comunicazione verbale da quella non verbale;
- distinguere le proprie sensazioni e riflessioni e le proprie parole da quelle dell'intervistato;
- assumere una curiosità non morbosa, non cercare di estorcere informazioni a ogni costo;
- essere congruente, ossia dimostrare accordo tra i suoi sentimenti e le sue parole;
- chiedersi quali sono le aspettative che egli ripone nell'intervista;
- capire come l'intervistatore vive quello che sta dicendo;
- indirizzare il discorso dell'intervistato verso aree particolarmente interessanti o non ancora approfondite;
- superare le situazioni in cui l'intervistato si blocca o non gradisce parlare di un certo argomento e trarre informazioni;
- stimolare e cogliere il comportamento non verbale e le dissonanze tra questo e quello verbale;
- far capire costantemente all'intervistato che lo si sta ascoltando.

#### 4.2.1. INTERVISTA QUALITATIVA

Un esemplare modello di intervista qualitativa di tipo semistrutturato è offerto da una ricerca che intendeva esplorare le motivazioni e le caratteristiche che portano alcuni studenti ad abbandonare la scuola al termine del primo anno delle scuole secondarie di secondo grado. Nella ricerca qui riportata (Benvenuto, 2000) si è fatto ricorso a interviste qualitative, e quindi a una tecnica che rientra nel quadro più generale del colloquio di tipo clinico, per poter analizzare più in profondità il contesto, le condizioni, le motivazioni che hanno costellato la scelta dell'abbandono scolastico, con l'obiettivo di "esplorare" questo complesso fenomeno, anche attraverso le testimonianze dirette dei suoi protagonisti. Il tema della dispersione e dell'abbandono scolastico è stato ampiamente studiato, utilizzando i diversi stili di ricerca (Benvenuto, Rescalli, Visalberghi, 2000): per rilevare statisticamente i tassi e gli indicatori specifici (ricerca misurativa e *survey*), per analizzare i contesti, le motivazioni e le dinamiche sociali (analisi di caso e ricerca etnografica), per indagare il piano delle didattiche e degli interventi a contrasto (ricerca-azione).