

divulgata in Italia da Lucia Lumbelli<sup>5</sup>. In base a questa prospettiva si evidenzia che all'interno di un'interazione comunicativa possono essere adottate due categorie di interventi linguistici per ottenere delle informazioni: dirette e indirette. Gli interventi diretti sono quelli più spontanei per formulare interrogativi e si dividono in domande chiuse e domande aperte. Le prime sono di due tipi:

1. disgiuntive: si formulano due possibili risposte e si chiede all'interlocutore di sceglierne una; in altre parole, si presuppone una risposta tipo sì-no, vero-falso;
2. a completamento: si inizia un discorso chiedendo all'intervistato di terminarlo.

Era ovvio che noi dovessimo evitare questi due tipi di interventi perché limitano la libertà del discorso dell'interlocutore. Le domande aperte, che sono preferibili per aiutare la costruzione libera del discorso da parte dell'intervistato, sono quelle che non hanno al loro interno alcun tipo di suggerimento organizzativo né di contenuto. Sono domande del genere: "Come andavi a scuola alle superiori?". In questo caso lo studente può sistemare il suo discorso secondo un ordine cronologico, affrontarlo in base alle materie o focalizzare solo un periodo particolare delle superiori ecc.; addirittura è libero di non seguire alcun ordine nelle sue affermazioni. Fatte in base a questi criteri le domande stimolo, ci siamo posti il problema dei ragazzi che avessero avuto difficoltà nelle risposte. In questo caso abbiamo formulato una serie di sottodomande (sempre aperte) più circoscritte che potevamo proporre anche nel caso in cui il ragazzo avesse risposto solo parzialmente alla domanda o se ritenevamo fosse il caso di approfondire una parte della domanda stimolo. In questo caso il nostro interlocutore avrebbe avuto la possibilità di rispondere con più agio a una domanda più precisa (nel caso avesse difficoltà a organizzare il proprio pensiero) e dare informazioni più ricche (nel caso in cui il ragazzo, pur parlando molto, si fosse mostrato confusionario o avesse seguito itinerari associativi che lo portavano a discutere di argomenti poco significativi ai fini della nostra ricerca).

Nonostante questi accorgimenti però ci saremmo potuti imbattere in ragazzi che parlavano poco o esponevano il loro pensiero in modo confuso, incomprensibile o con troppe pause, segnale di timidezza o

5. Lucia Lumbelli ha a lungo studiato le tematiche della comunicazione in ambito educativo approfondendo le teorie e le tecniche avanzate da Carl R. Rogers. Per un approfondimento cfr. Lumbelli (1981a, 1981b, 1982).

disagio. In questo caso è necessario utilizzare degli interventi indiretti, nati nell'ambito della psicoterapia perché psicologicamente rassicuranti e stimolanti. Gli interventi indiretti sono, secondo la definizione di Lucia Lumbelli, un modo di "domandare senza domandare", ovvero domande fatte in forma di constatazione. Gli interventi indiretti si dividono in due categorie:

1. rispecchiamento a eco: consiste nel ripetere una parola o più parole dell'intervistato allo scopo di far chiarire il concetto (ad esempio, studente: "A quel punto la scuola mi era estranea"; intervistatore: "Estranea?");
2. rispecchiamento ricapitolativo: consiste nel fare un riassunto o ripetere il senso delle affermazioni dell'intervistato per far ampliare il concetto, farlo spiegare meglio o semplicemente per chiedere conferma di quanto si è capito.

Entrambi hanno la caratteristica di ripetere una parte del dialogo. Questo ha il vantaggio di non introdurre alcun materiale esterno al discorso dell'intervistato. Inoltre tale metodo permette allo studente di ascoltare un proprio pensiero dalla bocca di un'altra persona. La situazione è psicologicamente rassicurante perché permette di attivare la proiezione (ossia un meccanismo difensivo dell'io) tramite cui è più semplice prendere le distanze da quelle affermazioni e magari criticarle o apportare delle modifiche senza sentirsi minacciati dal giudizio altrui. È infatti importante stare attenti a due possibili pericoli: se da una parte bisogna evitare di esprimere qualsiasi tipo di giudizio o aspettativa (comunicabili tramite il tono della voce o lo sguardo...), dall'altra non bisogna eccedere nell'uso degli interventi indiretti perché si può dare l'impressione di un'intervista "pappagallesca". Altro vantaggio è il fatto che in questo modo l'interlocutore si sente ascoltato e quindi è stimolato al dialogo. Questo è importante perché un altro scopo della nostra intervista è analizzare il linguaggio e l'organizzazione del pensiero dello studente, un aspetto tanto più riscontrabile quanto più il ragazzo si sente a proprio agio.

#### *L'analisi delle interviste: le motivazioni dell'abbandono e del cambio di percorso*

Per analizzare le diverse tematiche individuate dalla ricerca si è proceduto in prima fase a trascrivere integralmente le interviste registrate. Il gruppo di lavoro ha quindi identificato all'interno delle singole rispo-