Indice

Parte prima
Teorie e metodologie del colloquio-intervista

1
Introduzione 15

2
Le definizioni 19

3
Le tipologie di colloquio-intervista 27
3.1 L'obiettivo 27
3.2 L'intervistatore 29
3.3 L'intervistato 30
3.4 La struttura 32
3.5 Il clima emotivo 34
3.6 Il contesto 35

4
Le interpretazioni teorico-applicative del colloquio-intervista 37
4.1 Premessa 37
4.2 L'intervista come raccolta di dati 38
4.3 L'intervista come test psicometrico 39
4.4 Il colloquio-intervista come situazione sociale complessa 41
4.5 Il colloquio-intervista come dinamica cognitiva e interpersonale 42
4.6 Il colloquio-intervista come relazione psicodinamica e inconscia 44
4.7 Considerazioni di sintesi 47

5
Radici teoriche e metodologiche: la conoscenza dell'essere umano 49
5.1 Contributi teorici e di ricerca 49
5.2 La psicologia della personalità 51

5.3 La psicologia clinica 59
5.4 La psichiatria 62
5.5 La psicoanalisi e la psicodinamica 65
5.6 La psicologia sociale e la psicologia cognitiva 74
5.7 La psicologia positiva 78
5.8 La psicologia militare 82
5.9 La psicologia dell'aviazione 85
5.10 La psicologia delle organizzazioni 87

6
Il mio punto di vista sul colloquio-intervista 91
6.1 Premessa 91
6.2 Dalla prima all'ultima impressione 91
6.3 Il confronto di attese reciproche 92
6.4 La relazione di negoziazione 93
6.5 L'alleanza funzionale temporanea 94
6.6 La storia e il vissuto 95
6.7 L'investigazione 96
6.8 Il controllo delle ipotesi 97
6.9 Il rapporto interpersonale 98
6.10 La giusta distanza reciproca 100
6.11 Le parti e il tutto 100
6.12 Diagnosi e prognosi 101
6.13 *Therapeutic Assessment* 102
6.14 Il *terzo orecchio* 103
6.15 Comportamento e personalità 104
6.16 Le *risorse* dell'intervistato 106
6.17 Emotività e inconsapevolezza 107
6.18 L'intervistatore 108
6.19 La *tecnica* è l'intervistatore… 109
6.20 La coppia e il cammino 111

Parte seconda
Statica e dinamica del colloquio-intervista

7
Il processo del colloquio-intervista 115
7.1 Gli antecedenti del colloquio-intervista 115
7.2 La comunicazione e la percezione interpersonale tra intervistatore e intervistato 117
7.3 La tecnica delle domande e il clima sociale 122
7.4 L'analisi delle informazioni e il *decision making* 125
7.5 La *presenza* del contesto organizzativo o istituzionale 128
7.6 Il feedback e la restituzione 129

8
La struttura del colloquio-intervista 133
8.1 Le fasi del colloquio-intervista 133
8.2 L'anamnesi e la biografia 135
8.3 L'indagine 138
8.4 L'integrazione delle informazioni 142
8.5 La *costruzione* del soggetto intervistato 144

9
La dinamica del colloquio-intervista 147
9.1 I vissuti dell'intervistatore 147
9.2 I vissuti dell'intervistato 153
9.3 Le operazioni di sicurezza 156
9.4 I meccanismi di difesa 161
9.5 La dimensione del transfert e la componente paratassica 165
9.6 I soggetti *difficili* 167
9.7 Commenti di sintesi 173

10
I framework concettuali per comprendere e valutare 175
10.1 Il *flusso*: comunicare, osservare, ascoltare, comprendere e valutare 175
10.2 Gli aspetti cognitivi: l'intelligenza applicata 177
10.3 L'area relazionale e sociale: la gestione delle relazioni interpersonali 180
10.4 La motivazione e il progetto professionale 183
10.5 Le tipologie di personalità e le psicopatologie 185
10.6 Il sistema delle competenze e la cultura organizzativa 191

Parte terza
Realizzazioni organizzative del colloquio-intervista

11
Le situazioni applicative di colloquio-intervista nelle realtà di lavoro 197
11.1 L'organizzazione dell'incontro e il setting 197
11.2 Le fasi del colloquio-intervista 200
11.3 La stesura del report 206
11.4 Gli strumenti di supporto al colloquio-intervista 211
11.5 Uno sguardo di insieme: il colloquio-intervista come setting conoscitivo 213

12
Il colloquio-intervista nell'analisi e descrizione delle posizioni organizzative 217
12.1 La struttura organizzativa: matrici, ruoli e funzioni 217
12.2 L'analisi delle posizioni organizzative tramite colloquio-intervista 218

13
L'intervista nella selezione delle risorse umane 225
13.1 *Selection and assessment interview* 225
13.2 La diagnosi psicologico-organizzativa del candidato 231
13.3 *Head Hunting* ed *Executive Search* 233
13.4 Commenti di sintesi 236

14
Il colloquio-intervista nell'area della socializzazione al lavoro 239
14.1 I *newcomers* nelle organizzazioni 239
14.2 La gestione delle prime fasi della carriera lavorativa 241
14.3 Il colloquio-intervista nell'orientamento professionale e nella socializzazione organizzativa 243

15
Il colloquio-intervista nei processi di formazione delle persone al lavoro 247
15.1 Il colloquio-intervista nell'analisi delle necessità di sviluppo delle competenze 247
15.2 Il colloquio-intervista nella valutazione dei risultati della formazione 252

16
L'intervista nella valutazione delle prestazioni professionali 257
16.1 Il *performance appraisal* 257
16.2 L'intervista di assegnazione di compiti, obiettivi e responsabilità 260
16.3 L'intervista di monitoraggio delle attività professionali 261
16.4 L'intervista di valutazione delle prestazioni 262
16.5 Il colloquio di feedback e l'*action plan* 271

17
Il colloquio-intervista di valutazione delle potenzialità di sviluppo 273
17.1 Il potenziale e la sua gestione nelle realtà di lavoro 273
17.2 Il colloquio-intervista nei contesti di *Assessment and Development Center* 274
17.3 Il colloquio di supporto all'autodiagnosi e all'autoformazione 284
17.4 L'intervista di psicodiagnosi manageriale 286

18
Il colloquio nel counseling, nel coaching e nel mentoring 291
18.1 Formazione, sviluppo e consulenza *one-to-one* 291
18.2 Il variegato mondo del counseling 293

18.3 *Career counseling* ed *executive coaching* 296
18.4 Il processo del coaching psicologico-organizzativo 301
18.5 Il mentoring, il tutoring e il *knowledge sharing* 307
18.6 Il colloquio nello sportello psicologico e nelle strutture di ascolto psicologico-organizzativo 311
18.7 Il colloquio nella psicopatologia occupazionale e da lavoro 314

19
Il colloquio-intervista nella gestione e sviluppo delle persone al lavoro 321
19.1 Il colloquio-intervista nell'orientamento professionale 321
19.2 Il colloquio-intervista di pianificazione e gestione delle carriere 325
19.3 Il colloquio-intervista nelle indagini di clima e motivazionali 328
19.4 Il colloquio-intervista nello studio e intervento sul benessere organizzativo 330
19.5 Il colloquio di sviluppo nell'autodiagnosi e *self-empowerment* 332
19.6 Il colloquio di negoziazione nell'area del *compensation and reward* 335
19.7 L'intervista di uscita 339
19.8 Il colloquio di *outplacement* 341

Parte quarta
Critica e sviluppo del colloquio-intervista

20
Interviste e colloqui strutturati e semistrutturati 347
20.1 Le caratteristiche comuni delle *structured interviews* 347
20.2 *Behavioral Event Interview* – BEI 348
20.3 *Situational Interview* – SI 349
20.4 *Targeted Interview* – TI 351
20.5 *Patterned Behavior Description Interview* – PBDI 353
20.6 *Structured Interview* – SI 355
20.7 Vantaggi e limiti delle interviste strutturate 356

21
Colloqui e interviste libere e parzialmente strutturate 361
21.1 Premessa 361
21.2 Lineamenti teorico-metodologici delle *unstructured interviews* 363
21.3 Il colloquio motivazionale 367
21.4 L'intervista narrativa 370
21.5 L'intervista di *assessment* psicologico-organizzativo 374
21.6 Criteri teorico-metodologici per la psicodiagnosi clinico-organizzativa 379
21.7 Vantaggi e limiti delle interviste non strutturate 383

22
L'identità personale e professionale dell'intervistatore 387
22.1 Lo psicologo del lavoro e delle organizzazioni 387
22.2 Il professional del settore *Human Resources and People Management* 388
22.3 L'intervistatore tecnico: la valutazione delle competenze professionali e specialistiche 390
22.4 La formazione al colloquio-intervista. Le qualità soggettive e professionali dell'intervistatore professionista 391

23
Conclusioni 397
23.1 Osservazioni critiche sulle applicazioni del metodo di colloquio-intervista nelle realtà organizzative 397
23.2 Per un mondo del lavoro etico, meritocratico e sostenibile 403

Bibliografia 409