Analysis of demand and individual-context integration in the clinical interview*

Renzo Carli**

Abstract

In this contribution, taken from a volume entitled *Handbook of the Clinical Interview and the Interview*, published in 1995, Renzo Carli offers an examination of the term *clinical interview* as it is used in psychology. His reflections are still relevant today. Given the ambiguity of the term, and taking as a starting point the unconscious mode of being of the mind and its social dimension, Carli proposes conceiving it as an interaction aimed simultaneously at knowledge and intervention, within the relationship thus established. From this perspective, the context in which the interaction takes place serves an exclusively pretextual function; that is, it constitutes a phenomenology to be reflected upon rather than acted upon uncritically. The contribution also traces, in a very rich and articulated manner, how the clinical interview has been understood in psychology, proposing different models and functions.

Keywords: individualistic stereotype; extrinsic or intrinsic motivation; Analysis of demand; affective symbolization; episodic or dispositional judgments.

* The contribution was originally published in Trentini, G. (Ed.). (1995). *Handbook of the Clinical Interview and Interviewing* (pp. 47-80). Torino: UTET.
clinical and social work in psychology (pp. 100–121). Rome: Bulzoni.

** Past Full Professor of Clinical Psychology at the Faculty of Psychology 1 of "Sapienza" University in Rome, past Member of the Italian Psychoanalytic Society and of the International Psychoanalytical Association, past Director of *Rivista di Psicologia Clinica* (Journal of Clinical Psychology) and of *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica* (Cahiers of the Journal of Clinical Psychology), past Director of the Specializing Course in Psychoanalytic psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand (SPS).

Analisi della domanda e integrazione individuo-contesto nel colloquio*

Renzo Carli**

Abstract

In questo contributo, tratto da un volume dal titolo *Manuale del colloquio e dell'intervista*, edito nel 1995, *Renzo* Carli vi propone una disamina del termine colloquio nell'uso che se ne fa in psicologia. Le sue riflessioni sono ancora attuali. Carli propone, considerata l'ambiguità del termine colloquio e assumendo come premessa il modo di essere inconscio della mente e la sua dimensione sociale, di pensarlo come un'interazione volta alla conoscenza e all'intervento al tempo stesso, entro la relazione che così si istituisce. Dove il contesto in cui l'interazione avviene ha una funzione esclusivamente pretestuale, ovvero è una fenomenologia su cui riflettere, da non agire acriticamente. Nel contributo viene anche ripercorsa, in modo molto ricco e articolato, come sia stato inteso il colloquio in psicologia, proponendone differenti modelli e funzioni.

Parole chiave: stereotipo individualista; motivazione estrinseca o intrinseca; Analisi della domanda; simbolizzazione affettiva; giudizi episodici o disposizionali.

* Il contributo è stato originariamente pubblicato in Trentini, G. (Ed.). (1995). *Manuale del colloquio e dell'intervista* [*Handbook of the Clinical Interview and Interviewing*] (pp. 47-80). Torino: UTET.

** Già professore ordinario di Psicologia Clinica presso la Facoltà di Psicologia1 dell'Università "Sapienza" di Roma, già membro della Società Psicoanalitica Italiana e dell'International Psychoanalytical Association, già direttore di *Rivista di Psicologia Clinica* e di *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, già direttore del Corso di Specializzazione in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda (SPS).

Colloquio: Divagazioni sul termine

Quando si cerca una definizione di "colloquio" si rischia immancabilmente di finire nei guai. Eppure, quando si vuole parlare di un evento, di uno strumento di ricerca, di una pratica professionale che s'intende standardizzare, di un modo di conoscenza, di una situazione relazionale ecc., un'esigenza iniziale è quella di definire l'oggetto del proprio studio, della propria trattazione.

Come ha mostrato Trentini nel corso del capitolo 1 di questo stesso volume, il problema sta proprio qui: quando si parla di colloquio si possono intendere pratiche e modi di intervento altamente diversificati. Il termine sembra una sorta di coperchio atto a dare una copertura, appunto, a una varietà di situazioni. Una copertura che ha efficacia pragmatica, in quanto conferisce alle differenti situazioni un sapore di professionalità e, come vedremo, sancisce relazioni asimmetriche di potere tra gli interlocutori, al contempo motiva aspettative reciproche.

Come si vede, ho già ipotizzato una definizione del termine in analisi, anche se un po' atipica: una definizione che separa situazioni e pratiche disparate da un lato, e dall'altro il termine con cui esse vengono univocamente evocate entro specifici ambiti professionali, quali il management aziendale, la psicologia, la psichiatria, il servizio sociale, la gestione carceraria e ospedaliera, l'insegnamento, la formazione e altri ancora. Proseguiamo in queste divagazioni con un interrogativo: che differenza passa tra le quattro chiacchiere nell'incontro di due persone e il "fare un colloquio"?

Nel triennio di indirizzo di Psicologia clinica e di comunità, entro gli studi della Facoltà di psicologia, esiste una disciplina denominata Teoria e tecnica del colloquio: si dà dunque per scontato che questa tecnica, fondante la prassi dello psicologo clinico, abbia una sua configurazione definita; si ipotizza, a mio modo di vedere acriticamente, che tale tecnica esista e se ne intraprende la didattica utilizzando una o più tra le tante (troppe?) teorie della tecnica che orientano la prassi.

Un modo per sancire una sorta di reificazione del colloquio è quello di definirne i contesti: si può ''fare un colloquio" in ambito scolastico, giudiziario, aziendale, psichiatrico, giornalistico ecc. Ciò che rimane come denominatore comune, ciò che consente di continuare a parlare di colloquio è il fatto che si indica con tale termine un'interazione tra due persone; ma con finalità, modi di svolgimento e criteri adottati altamente differenti.

Un'ulteriore precisazione definitoria potrebbe derivare dalla constatazione che, per colloquio, s'intende usualmente indicare un'interazione tra persone *non casuale*. La differenza tra l'intrattenere quattro chiacchiere e il "fare un colloquio" starebbe allora nell'intenzionalità con cui si realizza l'interazione; intenzionalità, peraltro, che si può definire operativamente e differenziare soltanto in funzione del *contesto* e delle sue coordinate organizzative e istituzionali: contesto descritto e definito di volta in volta, esplicitamente o nella prassi.

Questo primo rilievo può orientare a una serie di considerazioni complementari: il contesto entro il quale avviene l'interazione tra due o più persone può aiutare a una definizione del *contenuto* che caratterizza l'interazione stessa, del *motivo* che porta all'interazione, dei *ruoli* che gli interlocutori necessariamente rivestiranno, della *dinamica del potere* che istituirà la relazione e degli *esiti operativi, pragmatici* che scaturiranno, esplicitamente o implicitamente, dal colloquio stesso.

Si può, così, fare riferimento, in base alle categorie di analisi ora sinteticamente proposte, al colloquio tra un detenuto e il direttore di un carcere, al colloquio tra un capoufficio e un suo dipendente, a quello tra uno psichiatra e un paziente, al colloquio tra un insegnante e un allievo, o tra un sacerdote e un fedele.

Nulla di tutto questo, a mio modo di vedere, ha a che fare con la psicologia, con gli psicologi e con la loro prassi professionale. Ma in questa sede, è utile sottolinearlo, parlando di colloquio si intende approfondire una pratica psicologica, cioè una pratica che qualifica professionalmente lo psicologo, o che, pure intrapresa da chi psicologo non è, fa comunque riferimento a modelli e tecniche propri della psicologia. Ritengo sia possibile affermare che, troppo spesso, lo psicologo "fa il colloquio" impersonando indifferentemente e alternativamente il ruolo del direttore di un carcere, del capoufficio, dello psichiatra, dell'insegnante o del sacerdote, attribuendo al suo interlocutore quello del detenuto, del dipendente impiegato, del paziente psichiatrico, dell'allievo o del seguace di una religione. Vi sono poi infiniti modi di impersonare il direttore di un carcere, l'insegnante o lo psichiatra, modi a volte nettamente sovrapponibili tanto che, a un certo punto, si può confondere l'insegnante con lo psichiatra, o lo psichiatra con il responsabile di un carcere, o con il sacerdote...

Non credo che gli psicologi facciano questo per un intrinseco bisogno di identificarsi con qualche altro ruolo, di impersonare altre figure sociali. Almeno non tutti.

Perché, allora, questa tendenza alla mimesi da parte dello psicologo?
L'affermazione che tenta di dare una risposta a questo interrogativo può apparire strana, e sicuramente non troverà d'accordo molti miei colleghi. Penso che lo psicologo si ponga mimeticamente nel colloquio perché, di fatto, *il colloquio psicologico non esiste*; è solo un artefatto, un pretesto per un'interazione che non può avere ancoraggi contestuali, pur non potendo fare a meno di averli.
Lo psicologo può quindi impersonare altri ruoli quando prende per buone quelle dimensioni contestuali in cui si trova a operare e che fungono da pretesto per istituire la relazione, identificandosi con esse. È evidentemente un modo, sia pure mortificante, per sfuggire alle difficoltà professionali con cui si è a confronto nel problematico mestiere di psicologo.
Quando affermo che il contesto del colloquio psicologico è pretestuale non intendo certamente sottovalutare questa dimensione. Il contesto pretestuale va utilizzato dallo psicologo e, come vedremo, può diventare utile strumento di conoscenza; a patto che non venga agito nel colloquio ma utilizzato quale fenomenologia su cui riflettere.
Ho quindi implicitamente affermato che lo psicologo, quando effettua un colloquio, non dispone di un contesto definibile entro il quale articolare la propria prassi. Le conseguenze di questa affermazione, una volta che essa sia stata accettata, sono, a mio modo di vedere, di grande rilievo. Inoltre, l'assenza di contesto, per il colloquio psicologico, è una dimensione in parte irreversibile e definitiva, in parte soggetta a una possibile evoluzione. Un'evoluzione possibile quando gli psicologi saranno in grado di dare mandato sociale, rilevanza pragmatica e specificità al loro prodotto professionale.

Colloqui, contesti e conoscenza

Si è soliti affermare che il colloquio ha a che fare con processi di conoscenza. Il colloquio, per dirla con parole più semplici, serve perché una persona possa conoscere qualcosa di un'altra persona. Ricordo, ad esempio, l'ansia, l'attesa disperante, con cui i pazienti dell'ospedale psichiatrico di Verona, nei primi anni Sessanta, attendevano il colloquio con il direttore dell'ospedale, magari dopo qualche anno di ricovero e di cure, per poter ottenere un parere favorevole alla dimissione dal nosocomio, e quindi per poter tornare finalmente a casa. Nel reparto uomini si trattava, per la maggior parte dei casi, di alcoolisti cronici, con carriere psichiatriche di lunga data, segnate da una decina e più ricoveri. Nel colloquio, se si aveva cura di esplorare anche superficialmente le aspettative di questi ricoverati, essi pensavano di dover rassicurare il direttore (che aveva il potere, unico tra tutti i medici dell'ospedale psichiatrico, di decidere e sottoscrivere la dimissione del ricoverato coatto) circa la raggiunta capacità di smetterla con il bere, con l'ubriacarsi e con la violenza agita in seguito all'ubriacatura; violenza agita usualmente entro il contesto familiare, nel quale si ipotizzava il reinserimento del paziente stesso. Il paziente che veniva chiamato finalmente al colloquio, peraltro, non conosceva minimamente i criteri decisionali del direttore; aveva, dalla sua, mesi o più spesso anni di astinenza forzata dall'alcool entro l'ospedale psichiatrico, e la ferma intenzione, una volta per tutte, di non cadere più "nel vizio"; ma la prima pagina della cartella clinica, con l'impietoso e puntuale elenco delle recidive, stava a testimoniare della sua difficoltà a tenersi lontano dall'alcool, e degli errori decisionali dell'anziano direttore nelle precedenti dimissioni.
Il colloquio, in questo caso, era un rito vero e proprio: rito volto a sancire il potere potenziale e reale del direttore (e di ciò che egli rappresentava, vale a dire la psichiatrizzazione detentiva della devianza) nei confronti del malcapitato e recidivo alcoolista; volto a sancire, quindi, una dipendenza istituita.
Qui, il fattore conoscenza non deteneva certamente il primato tra gli obiettivi del colloquio. Era il tempo di psichiatri scissi tra adesione teorica e discussioni animate nei confronti di varie correnti psichiatriche, quella fenomenologica o descrittiva e classificatoria ad esempio, e una prassi fondata sull'istituzionalizzazione del malato e la sua costrizione fisica (i letti di detenzione, le camice di forza ecc.), su parvenze terapeutiche di dubbia efficacia (si pensi all'uso, prolungato per mesi o per anni, dello shock insulinico o acetilcolinico), sulla psicofarmacologia che apriva nuove prospettive per il controllo dei malati, specie di quelli gravi, e ancora sui colloqui, anche quotidiani, volti regolarmente e sistematicamente ad analizzare e valutare l'"altro" nelle sue dimensioni di scarto dalla normalità (basti pensare alle categorie del tipo ''capacità di intendere e di volere'') e mai a considerare se non a esplorare la relazione tra malato e psichiatra. L'analisi di quest'ultima avrebbe, peraltro, aperto a considerazioni sulla evidente psicopatologia del rapporto, nella quale era chiaramente implicato il medico curante.

Eppure si trattava di colloqui giustificati in base a finalità di tipo conoscitivo. Tale giustificazione, spesso ripetuta anche per il colloquio psicologico, necessita di alcune precisazioni, senza le quali si rischia di ripetere affermazioni acritiche e prive di senso. Veniamo allora al colloquio più propriamente psicologico.
In base alla mia esperienza professionale, posso affermare alcune caratterizzazioni del colloquio che non sono prive di significato per una sua più corretta definizione.

a. Il colloquio è stato da sempre, almeno nell'esperienza psicologica italiana, affiancato all'uso dei test nella pratica professionale psicologica. A ben vedere, per colloquio si è a lungo inteso quel rapporto che lo psicologo intratteneva con il cliente e che *non fosse mediato dall'uso di uno strumento psicometrico*.
Lo psicologo che operava nella scuola, all'interno dei servizi di orientamento scolastico e professionale, ad esempio, non poteva che integrare risultati ai test e dati raccolti nel colloquio per giungere a redigere e per comunicare conclusioni circa l'orientamento. La comunicazione di tali conclusioni agli insegnanti, ai genitori e ai ragazzi, avveniva, inoltre, tramite colloqui.
Nella ricerca motivazionale, d'altro canto, si abbandonarono ben presto gli strumenti psicometrici per utilizzare in modo univoco il colloquio motivazionale; colloquio realizzato dallo psicologo con singoli soggetti o con piccoli gruppi di persone.
b. Il colloquio è stato, ed è tuttora, uno strumento utilizzato nella professione specificatamente psicologica e non in quella psicoterapeutica (su quest'ultimo problema tornerò più avanti). Gli psicologi, d'altro canto, lavorano come psicologi, e, ancora, operano sia pure in un numero ristretto, entro specifici contesti organizzativi. È solo con la psicoterapia che prende piede in larga misura, anche se con connotazioni non ancora ben conosciute nel nostro paese, la libera professione nel privato.
Il colloquio, quindi, è stato uno strumento di volta in volta funzionale al prodotto richiesto allo psicologo, in funzione del contesto entro cui prendeva origine la domanda.
Il colloquio di orientamento professionale, entro la scuola; il colloquio di selezione entro la funzione del personale in azienda; il colloquio motivazionale nella ricerca volta, appunto, a individuare le motivazioni al consumo di specifiche aree di prodotto; il colloquio psicodiagnostico entro un servizio di salute mentale; il colloquio con una coppia che intende adottare un bambino nei servizi di consulenza alla magistratura; il colloquio con un quadro o con un dirigente aziendale per la valutazione del potenziale; il colloquio con un detenuto per la descrizione psicodinamica di personalità; il colloquio per il conferimento della patente di guida sono solo alcuni esempi, tra i molti possibili, di colloquio che lo psicologo si può trovare a effettuare nelle differenti strutture operative di appartenenza.
c. Una terza considerazione concerne la trasformazione psicoterapeutica della professione psicologica, quale sta avvenendo negli ultimi vent'anni in Italia — al pari di altri paesi europei, ma forse in modo più accentuato — in funzione di vari fattori altrove esaminati e discussi (Carli, 1991, 1992; Carli & Grasso, 1991). Ebbene, è interessante notare come nella pratica psicoterapeutica sia praticamente scomparso il termine stesso di "colloquio", se si fa eccezione per i pochi incontri che alcune volte possono precedere l'inizio vero e proprio della psicoterapia e che usualmente hanno l'obiettivo di un'analisi di fattibilità del trattamento psicoterapeutico stesso.

Vediamo allora di trarre alcune considerazioni da quanto è stato sinora rilevato. Propongo di suddividere la funzione di conoscenza che gli psicologi hanno attribuito al colloquio in due grandi categorie: quella concernente l'*individuo* e quella concernente il *rapporto*.
Nel primo caso, il colloquio è utilizzato per trarre informazioni, organizzate entro specifiche categorie, sull'interlocutore del colloquio stesso; nel secondo caso, il colloquio consente di analizzare la dinamica relazionale che si istituisce nel colloquio, in funzione del setting che lo psicologo propone e agisce per la sua conduzione. In entrambe le categorie, tuttavia, l'oggetto su cui si orientano le inferenze valutative o descrittive che il colloquio consente, è sempre l'individuo.
Nelle infinite definizioni che del colloquio vengono offerte, in una vastissima letteratura che ha visto il suo apice produttivo negli anni Cinquanta e Sessanta negli Stati Uniti ma che ha numerosi rappresentanti anche in Europa, l'oggetto della conoscenza, di fatto, è comunque la realtà psicologica dell'individuo.
Siamo quindi di fronte, nella teoria della tecnica del colloquio, a una delle tipiche manifestazioni di ciò che in altra sede ho proposto di chiamare *stereotipo individualista* (Carli, 1994): stereotipo fondato sull'ipotesi implicita che esiste l'individuo psicologico decontestualizzato, le cui caratteristiche di personalità possono

essere considerate quali *invarianti* rilevabili e in qualche modo misurabili nella loro differente articolazione, indipendentemente dal contesto in cui sono iscritti lo psicologo e l'individuo che con lui interloquisce.
È interessante notare come questa forzatura conoscitiva gli psicologi l'abbiano tratta da una sperimentazione laboratoristica ove lo stereotipo individualista sembrava l'irrinunciabile condizione per dare scientificità alla psicologia. L'applicazione di questo modello conoscitivo, applicazione acritica nei differenti contesti professionali, si è tradotta simbolicamente in una sorta di fantasia di violenza; violenza della quale l'individuo — messo a nudo dallo psicologo e confrontato con invarianti psichiche che usualmente nessuno vorrebbe descritte definitivamente, in modo etichettante e irreversibile — sarebbe oggetto se non ci fosse la consapevolezza deontologica dello psicologo, preoccupato di tutelare i diritti e la dignità del soggetto intervistato, o di prudenze analoghe.
Questa cattiva coscienza dello psicologo, quasi preoccupato del potere che la sua capacità di conoscere l'"altro" gli conferisce, può aiutarci a riflettere sul problema della necessaria iscrizione di ogni colloquio nel contesto istituzionale che lo caratterizza. Il potere non viene allo psicologo dalla sua capacità di conoscere, ma dall'utilizzazione che di tali dati conoscitivi si farà nel contesto organizzativo in cui opera.
Pensiamo al classico colloquio di selezione in azienda. Il potere dello psicologo, in buona sostanza, non è quello collegato alla conoscenza, bensì all'uso di tale conoscenza, comunque essa sia stata ottenuta: un uso associato al potere di decidere circa l'assunzione o meno del candidato, o circa il suo passaggio di categoria, la sua carriera nell'organizzazione, qualora si tratti di selezione interna al personale in servizio.
Il problema dello psicologo è quello di rendere credibile la sua modalità conoscitiva presso la gerarchia aziendale; è poi quest'ultima che conferisce potere pragmatico alla conoscenza tratta dallo psicologo tramite il colloquio di selezione.
Pensiamo al colloquio psicodiagnostico: in questo caso è il soggetto stesso che attribuisce un potere alla conoscenza psicologica, conferendole quelle caratteristiche di connotazione nosografica proprie del modello medico: "dottore, sono malato?", "che malattia ho?", ecc.
La storia della tecnica psicologica, peraltro, afferma chiaramente che non è tramite il colloquio che si rilevano e si misurano in modo elettivo le invarianti di personalità. Per queste sono molto più utili, perché standardizzabili e affidabili nei loro risultati, strumenti quali i test, i questionari e simili.
Allora, a cos'è servita l'istituzione della pratica del colloquio in psicologia? Qual è stata la sua funzione elettiva? Forse non si è ancora approfondita abbastanza questa tematica, forse non si sono ancora chiarite le coordinate che definiscono l'area di conoscenza di questo strumento. Dalle considerazioni storiche prima sintetizzate si può comunque evincere qualche ipotesi interpretativa.

Dall'applicazione alla professione

Il colloquio, come strumento psicologico, segna il passaggio da una *psicologia sperimentale*, laboratoristica che veniva anche applicata a differenti situazioni e problemi "così com'era", a una *psicologia professionale* che intende proporsi quale dimensione autonoma, con obiettivi e metodi peculiari.
Il passaggio dalla psicologia applicata alla professionalità psicologica ha implicato che lo psicologo non fosse più solo un produttore di dati conoscitivi, dati prodotti anacliticamente, per dirla con Freud, vale a dire per appoggio a qualche struttura interessata a sfruttare il tecnicismo laboratoristico, che tale rimaneva anche nelle sue uscite applicative.
La professione psicologica, dunque, ha inteso farsi carico dei problemi posti dalla committenza e sviluppare, sia pure tra molte difficoltà, una sua strategia e una sua teoria della tecnica, alla base dell'intervento psicologico.
L'applicazione dei test, nella psicologia scolastica, riduceva lo psicologo a una sorta di misuratore che periodicamente "dava i numeri" senza più occuparsi un granché di come essi venivano utilizzati dagli insegnanti, nella loro funzione didattica con i ragazzi e nel rapporto con le famiglie.
L'integrazione dei test con il colloquio (con i ragazzi, con i genitori, con gli insegnanti; colloqui individuali, di gruppo ecc.) ha aperto prospettive di intervento molto interessanti per lo psicologo nella scuola e ha posto a confronto lo psicologo con la definizione degli *obiettivi* da perseguire e del *prodotto* da verificare.
Vorrei essere più chiaro: non è il colloquio che ha consentito un cambio di ruolo; è la ricerca di una più precisa ed efficace presenza professionale che ha indotto lo psicologo a incrementare e approfondire i suoi rapporti con le differenti componenti della scuola, quindi a istituire le situazioni di colloquio. La stessa cosa si è

verificata per l'intervento psicologico nelle aziende, nella ricerca di mercato, nelle strutture assistenziali, ospedaliere, nei servizi e in molte altre situazioni.
Il colloquio segna, in sintesi, il passaggio dalla psicologia applicata, quale negazione della professione psicologica, all'intervento psicologico quale integrazione tra ricerca e professione.

Conoscenza scientifica e intervento terapeutico

Il passaggio trasformativo cui ora si è fatto cenno non è stato per niente semplice e non si è ancora compiuto né in termini di diffusione né di definizione di solide basi.
I motivi sono molteplici, e il dibattito in merito è certamente vivace, con argomentazioni controverse. Rimane comunque certo che la psicologia accademica si è trovata impreparata, nel nostro paese, a una formazione professionale degli psicologi. Questa formazione si è limitata per lunghi anni alle due sole sedi di Padova e Roma, luoghi ove tradizionalmente era assente un'esperienza professionale degli psicologi e in particolare degli psicologi accademici che presiedevano alla formazione stessa.
La cooptazione di psicoterapisti, di provenienza psichiatrica, nel lavoro formativo, la difficoltà degli psicologi nell'affermarsi professionalmente e altri fattori ancora, hanno orientato una sostanziale e univoca equivalenza tra psicologia applicata (o clinica, in seguito) e psicoterapia. Tutto questo ha condizionato nella prassi psicologica un vero e proprio iato, una scissione profonda tra conoscenza scientifica e intervento terapeutico fondato sullo stereotipo individualista, senza alcuna continuità tra le due aree.
Il colloquio, che di fatto aveva svolto, e continua a svolgere una funzione di raccordo tra conoscenza scientifica e prassi psicologica, ha perso ogni funzione nella pratica psicoterapeutica, nella quale la relazione è fondata su obiettivi e metodi altamente diversificati in funzione delle varie scuole e modelli.
Il colloquio, in alcuni casi, viene relegato a una fase diagnostica, di nessun prestigio rispetto alla terapia, e comunque inutile e non prevista dalle differenti tecniche psicoterapeutiche. È quanto il gruppo di ricerca cui appartengo ha sottolineato con la definizione di autoreferenzialità per le tecniche psicoterapeutiche (Carli, Paniccia, & Lancia, 1988).
Si giunge quindi, nella più diffusa pratica professionale psicologica, a una situazione paradossale per cui il colloquio viene utilizzato in ambito aziendale, scolastico e non nell'ambito delle strutture sociosanitarie ove l'aspirazione degli psicologi sembra più orientata all'applicazione di modelli terapeutici che a un intervento psicologico fondato su una conoscenza orientata e affidabile.

Il colloquio come dimensione organizzativa e istituzionale

È importante considerare i fatti di struttura e di processo che caratterizzano le differenti situazioni entro le quali lo psicologo realizza un rapporto di colloquio. Vedremo in seguito come queste dimensioni possano orientare o condizionare il processo di conoscenza.
Sarà nel paragrafo successivo che il lettore potrà confrontarsi con alcune ipotesi nuove circa la conoscenza clinica nel processo domanda-contesto.

Il colloquio come organizzazione

Il rapporto tra lo psicologo, o più generalmente l'*operatore*, e il suo *interlocutore* è realizzato al fine di consentire al primo una raccolta di informazioni che consentano un suo *giudizio* nei confronti dell'interlocutore. Tale giudizio avrà, in particolare, una valenza pragmatica importante per l'interlocutore, sia pure di natura differente da situazione a situazione: ad esempio, le conseguenze pragmatiche di un colloquio con finalità selettive potranno differire da quelle proprie di un colloquio realizzato a scopo psicodiagnostico. Come vedremo più avanti, sarà possibile analizzare più specificamente questa differenza prendendo in considerazione la componente istituzionale entro la quale l'interazione tra operatore e interlocutore si realizza.
È peraltro possibile vedere fin d'ora ciò che accomuna le differenti esperienze di colloquio sotto un profilo di analisi organizzativa: si tratta infatti, in ogni caso, di un'interazione finalizzata il cui obiettivo è quello di consentire allo psicologo di formulare un giudizio sull'interlocutore.

Ci si trova quindi confrontati con un'azione che possiamo definire di tipo trasformativo (Carli, 1976): l'operatore dovrà utilizzare l'esperienza di rapporto colloquiale al fine di trasformare la sua conoscenza sull'interlocutore, al fine di passare da uno stato iniziale di informazione sull'altro, considerato insufficiente, a uno stato terminale soddisfacente, vale a dire adeguato alla formulazione del giudizio *entro l'area progettata*.
Tale vincolo progettuale al giudizio da formulare è particolarmente importante, perché consente di delineare la dimensione specificamente trasformativa del colloquio: non tutte le informazioni traibili dall'interlocutore sono attese e accettate dall'operatore; questi tenderà a mettere in atto un processo di selezione delle informazioni già operante nello stesso momento in cui viene strutturato il colloquio e via via funzionante attraverso le particolari modalità tecniche che nello svolgersi del processo di interazione verranno adottate. E questo perché le informazioni dovranno essere utilizzate al fine di uno specifico giudizio; quel giudizio che viene richiesto all'operatore in quanto inserito nel contesto istituzionale per il quale il colloquio è realizzato.
Il giudizio da formulare deve essere tale da giustificare il ricorso a un operatore specialista nel saper trarre dall'interazione, con tecniche opportune, specifiche informazioni non altrimenti ottenibili. È evidente, ad esempio, che se una struttura organizzativa ha necessità di assumere nuovi dipendenti che siano di età inferiore ai trentacinque anni e con titolo di scuola media superiore, la decisione circa l'assunzione (valenza pragmatica) potrà essere presa in base a informazioni raccolte con modalità diverse da quelle del colloquio.
Si pone allora il problema di quali siano i giudizi che, usualmente, vengono formulati per mezzo del colloquio psicologico e che in via di principio non possono essere formulati se non in base a una conoscenza raggiunta con tale strumento. Può essere di aiuto, a questo scopo, la distinzione proposta da Brunswik (1956) tra i giudizi concernenti *variabili manifeste* o *latenti* e quella proposta da Ryle (1949/1955) tra *giudizi episodici* e *giudizi disposizionali*.
Le variabili manifeste, nella percezione interpersonale[1], sono quelle direttamente osservabili nell'"altro" (ad esempio la sua statura, il colore dei capelli, o quanto stia in quel momento agendo sul piano comportamentale); la classe delle variabili latenti implica un giudizio inferito circa caratteristiche di personalità, bisogni, atteggiamenti, sentimenti provati o sistemi di valore condivisi dall'altro.
I giudizi episodici si riferiscono a una particolare sequenza o episodio comportamentale, ben delimitabile da parte dell'osservatore; i giudizi disposizionali vengono posti su connotazioni permanenti della persona osservata, si considerano relativamente indipendenti da un particolare fatto episodico e hanno, nelle intenzioni di chi li formula, una chiara, anche se spesso implicita, valenza predittiva: quando si formula un giudizio disposizionale si afferma implicitamente un'estensione del giudizio sia al passato che, ed è quanto interessa qui sottolineare, al futuro della persona considerata.
In base a questa duplice distinzione è possibile individuare quattro tipi di giudizio, quali possono essere formulati sulla base di una conoscenza dell'altro ottenuta tramite un'esperienza di rapporto interpersonale:

a. giudizi episodici di fatti manifesti (ad es.: l'altro sta fumando una sigaretta);

[1] Si parla di percezione interpersonale perché, secondo una definizione proposta da P.B. Warr e C. Knapper (1968), il processo di giudizio avviene in presenza della persona che funge da stimolo. Quando invece il giudizio è formulato in assenza della persona stimolo è più corretto, secondo gli autori, parlare di "concezione", che dà luogo all'istituirsi di credenze. Quando le credenze si organizzano in una struttura relativamente stabile, permanente, danno luogo all'insorgenza di atteggiamenti che fondano la loro stabilità sull'adesione emotiva che l'individuo apporta all'organizzazione cognitiva delle credenze. L'atteggiamento può quindi manifestarsi anche nei confronti di oggetti o di persone che non sono fenomenicamente presenti, mentre i giudizi dei quali si parla si presumono fondati su un processo di percezione interpersonale.
Questa osservazione è per noi di fondamentale importanza per la fondazione istituzionale del colloquio psicologico: là dove le condizioni strutturali e culturali consentono di prendere decisioni operative sulla base di atteggiamenti in precedenza strutturati, indipendentemente da una conoscenza fondata sulla percezione interpersonale, non si utilizza il colloquio quale strumento di conoscenza; è sufficiente una conoscenza dell'altro che consenta di inserirlo in qualche modo nel proprio quadro pregiudiziale, perché l'atteggiamento che necessariamente consegue a questa operazione acquisti efficacia pragmatica. Può peraltro succedere che l'atteggiamento nei confronti dell'interlocutore si manifesti alla coscienza dell'operatore prima di ogni altra conoscenza fondata sul processo di interazione; in tal caso tende a verificarsi un colloquio "come se": l'operatore non effettua più il colloquio per una conoscenza, quanto per ricercare una conferma all'atteggiamento evocato dall'altro.

b. giudizi episodici di caratteristiche latenti (ad es.: l'altro sta fumando accanitamente, come un bambino che succhia il seno);
c. giudizi disposizionali di fatti manifesti (ad es.: l'altro è un grande fumatore);
d. giudizi disposizionali di caratteristiche latenti (ad es. l'altro denota tratti di carattere spiccatamente sadico-orale).

Sono i giudizi disposizionali quelli che implicano una più elevata valenza pragmatica nella loro formulazione, proprio per la loro estensibilità anche al futuro (Hammond, Wilkins, & Todd, 1966); sono le caratteristiche latenti quelle che comportano una maggiore difficoltà di rilevazione, in quanto non sono direttamente osservabili nel comportamento della persona considerata, ma richiedono un processo di inferenza. Si può quindi affermare che, in generale, con il colloquio psicologico si tende a realizzare una conoscenza dell'altro orientata alla formulazione di giudizi disposizionali di fatti o di caratteristiche latenti. Questi ultimi, infatti, sono i giudizi che più degli altri consentono di orientare la decisione conseguente al colloquio e nel contempo la loro difficoltà di rilevazione rende necessario tale intervento specialistico. Possiamo anzi affermare che il colloquio psicologico esiste come tecnica particolare proprio perché la teoria psicodinamica ha prospettato, nella valutazione del comportamento umano, un'area specifica di componenti o fattori deterministici la cui rilevazione è possibile all'interno di un rapporto interpersonale e la cui formulazione è dell'ordine, appunto, dei giudizi disposizionali di caratteristiche latenti.
È interessante notare che quest'area, propria della teoria psicodinamica, è orientata a individuare una spiegazione causale del comportamento umano, fondata su processi di inferenza nei confronti di quanto è possibile percepire all'interno di un rapporto interpersonale. Tale spiegazione causale, volta cioè a cercare un motivo in base al quale la persona mette in atto particolari comportamenti, ha storicamente sostituito una descrizione valutativa del comportamento, volta cioè a valutare come l'altro si comporta, in un confronto con un modello ideale dal quale la valutazione sta a indicare lo scarto. In questo le due categorie di giudizi disposizionali di caratteristiche latenti differiscono: nel primo caso il giudizio fa riferimento a una teoria esplicativa del comportamento, mentre nel secondo si riferisce a un sistema di valori di chiara connotazione moralistica. Nel primo caso, di fronte a un ragazzo che provoca i compagni di scuola, che si pone in continuo conflitto con loro, si potrà parlare di aggressività compensatoria di un latente sentimento di depressione, e a questa conclusione si potrà arrivare soltanto attraverso un'accurata indagine che utilizzi primariamente il colloquio tra uno psicologo clinico e quel ragazzo; nel secondo caso, riferendosi allo stesso alunno, si potrà parlare di elemento indisciplinato e insubordinato, e questo giudizio potrà essere formulato con il semplice confronto tra il comportamento effettivo del ragazzo e un modello ideale circa il comportamento degli allievi, che può prevedere ad esempio disciplina e subordinazione. Anche l'efficacia pragmatica dei due giudizi potrà essere differente; la valutazione non prevede alcun modello di intervento che non sia quello repressivo, fondato sui costi e sui premi in base ai quali influire sulla scelta comportamentale dell'altro; l'esplicazione psicodinamica si riferisce di contro a una teoria che, al suo interno, prevede anche una strategia di intervento, sia esso psicoterapeutico, di modificazione ambientale o di altra natura.
Va però ricordato come si faccia uso sempre più frequentemente di falsi modelli esplicativi, che di fatto conservano un carattere eminentemente valutativo anche se utilizzano formulazioni solo apparentemente sostanziate da un nesso causale. È il caso, ad esempio, dell'insegnante o dell'operatore sociale, approssimativamente formati, che affermano come un ragazzo possa picchiare i compagni o rispondere sgarbatamente agli adulti perché aggressivo; quando poi si approfondisce qual è il modello di "aggressività" utilizzato si scopre, con sorpresa, che la definizione di aggressività fa riferimento a chi risponde male agli adulti e picchia i compagni.
Possiamo quindi concludere che l'obiettivo trasformativo del colloquio psicologico, in quanto struttura organizzativa, può essere riassunto nella formulazione da parte dell'operatore di giudizi disposizionali di caratteristiche latenti a carattere esplicativo. L'utilizzazione di questi giudizi potrà essere compresa nell'ambito del contesto istituzionale entro cui il colloquio si realizza.
Ci proponiamo ora di delineare le connotazioni che caratterizzano il processo di conoscenza in base al quale si può giungere a formulare i giudizi che costituiscono l'obiettivo del colloquio.

Il processo di conoscenza nella percezione interpersonale

Si propone ora un modello che intende evidenziare i fattori che intervengono nel processo di conoscenza all'interno del rapporto interpersonale che sostanzia il colloquio psicologico. Nella presentazione di tale modello, mutuato dal lavoro di Warr e Knapper (1968), verranno in particolare sottolineati quegli aspetti del processo di conoscenza che intervengono all'interno della psicodinamica del colloquio. Si tratta di un modello che concerne specificamente l'operatore e ne sottolinea le funzioni volte alla formulazione del giudizio sull'altro, obiettivo come si è visto del colloquio.
Il modello, rappresentato schematicamente nella figura 1, comprende una *fase input* dove sono evidenziate le fonti di informazione che concorrono a strutturare la conoscenza dell'altro, dell'interlocutore nel processo di interazione, e una *fase output* che definisce quali possano essere le risposte strutturate sulla base della conoscenza acquisita nel rapporto, in funzione della percezione interpersonale intercorsa.

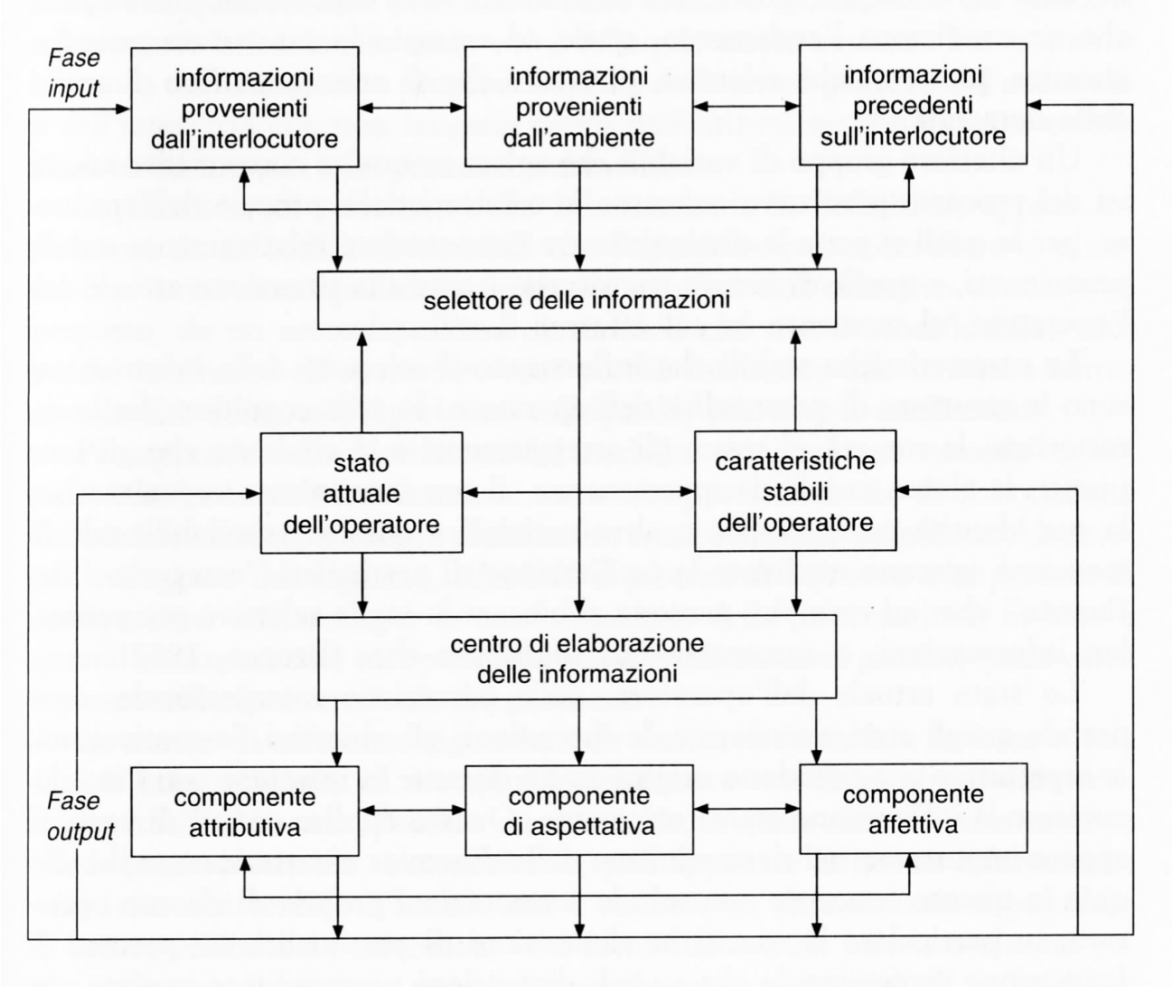

Figura 1. *Modello dei fattori che intervengono nel processo di conoscenza*

Tra le due fasi è individuata una struttura di elaborazione delle informazioni, variamente articolata, che mette in rilievo il processo di trasformazione delle informazioni stesse, atto a consentire la formulazione di un giudizio o quelle iniziative, sul piano della prassi organizzativa, in funzione delle quali è stato proposto o realizzato il colloquio.
Ciò che sembra caratterizzare la prima delle fasi ora delineate è il fatto che le informazioni raccolte sulla base della stimolazione percettiva vengono convogliate a una funzione selettiva — il selettore delle informazioni — che vaglia la massa delle informazioni stesse in relazione ad alcune specifiche variabili. Al selettore delle informazioni arrivano, evidentemente, le informazioni che l'operatore può trarre nel colloquio dalla sua interazione con l'interlocutore (la persona stimolo), cui peraltro si affiancano le informazioni ambientali e le

informazioni precedenti sull'altro. Tutto questo significa che ogni processo di percezione interpersonale si struttura necessariamente in un contesto che influenza la selezione degli stimoli percettivi. In particolare, sembra importante sottolineare l'influenza ambientale che, nel caso del colloquio, può essere individuata nella dimensione istituzionale che ne condiziona l'andamento, quale ad esempio la sua natura psicodiagnostica, piuttosto che selettiva, piuttosto che di orientamento o di analisi della domanda.
Un ulteriore gruppo di variabili che agisce su questa componente selettiva del processo percettivo concerne le caratteristiche proprie dell'operatore, per le quali si pone la distinzione tra connotazioni relativamente stabili, permanenti, e quelle di natura transitoria, legate alla situazione attuale dell'operatore, al momento in cui effettua il colloquio. Le caratteristiche stabili che influenzano il selettore delle informazioni sono le strutture di personalità dell'operatore, lo stile cognitivo che lo caratterizza, la sua età, il sesso; gli atteggiamenti o le credenze che gli sono propri, la classe sociale di appartenenza, il suo inserimento organizzativo, la sua identità professionale o altre variabili a queste assimilabili; tali dimensioni agiscono mediante la facilitazione di particolari "categorie di influenza" che, ad esempio, possono abbassare la soglia selettiva per particolari informazioni, o aumentare tale soglia per altre (Bruner, 1957).
Lo stato attuale dell'operatore, nella percezione interpersonale, comprende quegli stati emozionali, le intenzioni, gli obiettivi, le motivazioni, le aspettative che prendono origine in lui durante la relazione con l'interlocutore e la influenzano transitoriamente. Questo duplice ordine di variabili appare importante nel determinismo della dinamica caratterizzante il colloquio in quanto concerne non solo le connotazioni proprie di ciascun operatore, in particolare le specifiche dimensioni di personalità e i processi di formazione professionale che su tali dimensioni possono aver operato, ma anche il ruolo e la cultura entro i quali il colloquio viene strutturato, quindi, ancora una volta, quella componente istituzionale del colloquio che può attraversare gli aspetti organizzativi, volti alla realizzazione di una specifica conoscenza, a finalità pragmatiche definite. Tutto questo ha importanza per quanto concerne una formazione degli operatori diretta a una corretta conduzione del colloquio: ogni esperienza formativa, infatti, non può che fondarsi sull'esistenza di un modello e sulla possibilità di ridurre lo scarto tra il comportamento dell'operatore e le esigenze previste dal modello. Ora, un intervento formativo alla conduzione del colloquio appare possibile per quanto concerne l'utilizzazione delle informazioni, nella loro triplice origine indicata dal modello, mentre appare di difficile realizzazione se si propone di intervenire e di modificare le caratteristiche personali dell'operatore, soprattutto per quanto riguarda quell'aspetto determinato dalla struttura istituzionale entro la quale si situa l'esperienza del colloquio: in tal caso ogni intervento aprioristicamente formativo appare insostenibile. Si tratta infatti di fattori limitanti il processo di conoscenza nell'ambito del colloquio che prendono origine dalla situazione stessa in cui il colloquio si svolge e ai quali sarebbe possibile ovviare soltanto modificando gli obiettivi e il contesto istituzionale entro cui il colloquio stesso avviene. Tutto questo a riprova dell'astrattezza propria di quelle definizioni generali del colloquio o dell'intervista che non tengano conto dell'istituzione che di fatto condiziona e differenzia tale processo conoscitivo.
La funzione di selezione delle informazioni, in definitiva, appare influenzata da un ordine di variabili che l'operatore può controllare e, almeno fino a un certo punto, ottimizzare in vista dell'obiettivo conoscitivo proposto; da un secondo ordine di variabili che non è modificabile, vuoi perché intrinseco all'operatore, vuoi perché intrinseco alla struttura istituzionale che connota l'esperienza colloquiale, più avanti analizzata.
Proseguendo nella descrizione del modello, troviamo una seconda importante funzione cui le informazioni sono sottoposte: il centro di elaborazione delle informazioni può essere considerato come l'insieme delle norme decisionali sviluppate dal soggetto, riferibili ai *processi di inferenza* e ai *processi di combinazione* utilizzati per la trasformazione delle informazioni; in base a questa trasformazione sarà possibile una formulazione di giudizi, quale verrà espressa nella fase terminale del processo.
Le norme di inferenza riguardano le decisioni formulate in base a una singola informazione; ad esempio, un operatore con determinate caratteristiche stabili e in uno specifico stato attuale, il quale riceva l'informazione che la persona stimolo sta sorridendo, può applicare la norma inferenziale: "dal fatto che sorride inferisco che è amico"; in altre situazioni potrebbe di contro realizzarsi l'inferenza: "dal fatto che sorride inferisco che mi voglia sedurre"; inferenza, quest'ultima, che può consentire di individuare nella dinamica del rapporto una specifica misura di sicurezza, la seduzione appunto, quale è indicata da Schachtel (1945) accanto alle altre dell'evasione e dell'aggressione.
È facilmente intuibile come ogni operatore abbia a disposizione un gran numero di norme di inferenza. Va inoltre sottolineato che, solitamente, le informazioni nell'ambito del colloquio non vengono poste singolarmente: l'operatore è sottoposto nel suo rapporto con l'interlocutore a una serie di informazioni: le

norme di combinazione riguardano il processo di inferenza posto appunto su tale serie di informazioni considerate come insieme unitario. La dinamica delle norme di combinazione è molto complessa: l'operatore si trova infatti a utilizzare norme decisionali su gruppi di informazioni che generano un campo decisionale di natura gestaltica. Nell'ambito della funzione di elaborazione delle informazioni è infine possibile individuare una dinamica decisionale di natura probabilistica, riconducibile a una vasta e complessa tematica concernente le strategie decisionali: l'elaborazione delle informazioni, infatti, può essere, sotto questo aspetto, ricondotta a un'individuazione di segnali in condizioni di incertezza, rientrando nell'ambito della *teoria della detezione del segnale* (Beretta, 1968; Swets, 1964).

L'esito di questo complesso processo di elaborazione delle informazioni in precedenza selezionate si manifesta nella fase output del modello, con le differenti possibili risposte dell'operatore. La risposta attributiva consiste nel conferire all'interlocutore, considerato quale persona stimolo nell'ambito di un processo di percezione interpersonale, particolari caratteristiche strutturate sulla base di modelli categoriali, propri dell'operatore che formula questo giudizio. Si tratta, in altri termini, di ordinare le informazioni lungo specifiche dimensioni o di ricondurle a categorie prefissate. Un esempio di modello categoriale può essere quello, in precedenza descritto, che distingue i giudizi episodici da quelli disposizionali.

Va rilevato come la componente attributiva sia quella formalmente agita dall'operatore di solito al termine del colloquio, al momento in cui viene formulata una valutazione circa la conoscenza raggiunta tramite il rapporto.

La seconda componente concerne le aspettative dell'operatore, ed è evidentemente correlata con la risposta attributiva. Consideriamo, ad esempio, una particolare risposta attributiva classificabile come giudizio disposizionale di una caratteristica latente: "l'altro è intelligente". È evidente, da quanto prima è stato affermato, che tale giudizio si basa su un elevato numero di rilevazioni informative che consenta all'operatore di formulare questa affermazione "come se fosse una legge scientifica" (Ryle, 1949/1955). Tutto questo comporta una precisa aspettativa circa il comportamento futuro della persona su cui verte il giudizio: l'attribuire a qualcuno intelligenza, arroganza, serenità o altre caratteristiche disposizionali implica l'attesa di determinati comportamenti da parte sua, nell'ambito di particolari condizioni.

È stata sperimentalmente dimostrata la tendenza a trasformare giudizi episodici in giudizi disposizionali: essa appare fondata sulla risposta di aspettativa in esame, che consente all'operatore di estendere le sue attese al di fuori di un particolare evento percettivo rilevato nell'ambito del colloquio, conferendogli connotazioni di previsione stabile rassicuranti nell'economia del colloquio. Quest'ultimo, infatti, e può essere utile sottolinearlo ancora, ha per l'operatore finalità conoscitive che di norma vengono concluse proprio con giudizi disposizionali.

È nostra opinione, peraltro, che la componente di aspettativa non abbia altri effetti specifici sulla fase output del colloquio, oltre quello ora menzionato; le aspettative implicite nel giudizio disposizionale, infatti, non sono determinate dall'operatore, ma fanno parte di quell'assetto istituzionale che ha motivato a strutturare il colloquio e nell'ambito del quale il giudizio verrà utilizzato a carico dell'interlocutore e da parte, il più delle volte, di componenti organizzative differenti da quella che ha condotto il colloquio stesso.

Se nella prassi usuale del colloquio psicologico si richiede che vengano tacitate le componenti di aspettativa, ciò vale a maggior ragione per le componenti affettive, che implicano nell'operatore risposte di attrazione o di repulsione nei confronti dell'interlocutore, atteggiamenti di simpatia, di interesse, di rispetto, d'amicizia o atteggiamenti opposti, costituendo nell'ambito dell'interazione un fattore che può influenzare altamente i giudizi formulati e può inoltre incidere direttamente sulle modalità con cui si realizza l'interazione sociale. Si vuole che il conduttore del colloquio si mantenga benevolmente neutrale nella sua partecipazione affettiva alla relazione; e questo per interferire il meno possibile sul processo di conoscenza che si intende perseguire tramite l'osservazione delle reazioni dell'"altro". Si può peraltro notare come sia impossibile neutralizzare o eliminare la risposta affettiva dell'operatore: la teoria e la tecnica psicoanalitica hanno affermato la possibilità da parte dell'operatore di utilizzare le proprie reazioni, considerate quali risposte controtransferali all'investimento che il paziente compie nei confronti dell'analista; tanto che autori come Racker (1968) fanno del controtransfert uno dei pilastri per la comprensione analitica. Nel caso del colloquio psicologico, d'altro canto, questa recezione consapevole delle proprie reazioni emotive risulta difficile per un operatore che spesso non ha una preparazione adeguata in tal senso e che comunque si trova ad agire in una situazione relazionale limitata e non adatta a elaborazioni dinamiche così complesse. Anche per la componente affettiva, in conclusione, si può pensare a un suo riassorbimento a livello istituzionale.

Possiamo ora prendere in considerazione, nell'ambito del modello in analisi, le linee che ne congiungono le diverse componenti e che stanno a indicare le molteplici connessioni esistenti: si nota, ad esempio, che i due

ordini di fattori caratterizzanti l'operatore (caratteristiche stabili e stato attuale) sono in relazione tra loro, con il selettore delle informazioni e nel contempo con il centro di elaborazione delle informazioni stesse. Ciò significa che le norme di inferenza, applicate a un'informazione o a una serie di informazioni, possono variare in funzione della struttura di personalità dell'operatore, ad esempio, o della dinamica affettiva che lo caratterizza al momento del colloquio; e che tali variabili possono interferire anche sulla funzione di selezione delle informazioni. Un importante aspetto delle connessioni presenti nel modello è costituito dai *feedback* che collegano le varie componenti del modello, ad esempio le risposte dell'operatore alle informazioni pervenute in fase input: ciò significa che il materiale raccolto sull'interlocutore può essere costituito da precedenti giudizi episodici o disposizionali formulati dall'operatore stesso, con le componenti affettive e di aspettativa che ad essi necessariamente si affiancano.

Il colloquio come istituzione

Nel considerare gli elementi che caratterizzano il colloquio in quanto organizzazione si sono evidenziati i fattori che intervengono nella conoscenza, da parte dell'operatore, di quegli aspetti dell'interlocutore che gli consentano la formulazione di un giudizio secondo le connotazioni descritte. Nella struttura del colloquio, peraltro, il processo di conoscenza viene solitamente descritto in una direzione: si tratta della conoscenza che l'operatore può acquisire nei confronti dell'interlocutore. Solo in alcuni casi viene rilevato quale obiettivo complementare anche quello di una conoscenza che l'interlocutore può acquisire su se stesso; usualmente non si fa invece menzione delle due altre possibili aree di conoscenza nell'ambito del colloquio: quella dell'operatore su se stesso e quella dell'interlocutore nei confronti dell'operatore. Le ragioni di questa limitazione, come già rilevato, dipendono dagli obiettivi che il colloquio ha, nell'ambito del più ampio contesto strutturale in cui è inserito.
Tutto questo rende profondamente asimmetrica la relazione tra operatore e interlocutore, e nel contempo la connota atipicamente poiché ciò che sembra sostenere la maggior parte dei rapporti interpersonali, là dove il rapporto si struttura secondo connotazioni di spontaneità non vincolata da limiti istituzionali, è la ricerca e la verifica della reciprocità (Alberoni, 1977; Carli & Mosca, 1979). Il colloquio psicologico, per sua stessa definizione, si pone al di fuori dei rapporti fondati sulla reciprocità. Questo comporta l'instaurarsi di una dinamica di dipendenza dell'interlocutore nei confronti dell'operatore. La dipendenza, peraltro, può essere differentemente caratterizzata a seconda che si ponga nei confronti di una struttura "terza", fantasticamente o strutturalmente presente nel colloquio, o che si tratti invece di un atteggiamento limitato all'interno dei due ruoli presenti nel colloquio.
Esempi del primo caso sono quelli di un colloquio di selezione aziendale o di un colloquio clinico in cui il paziente è mandato allo psicologo dalla famiglia; un esempio della seconda situazione può essere quello di una persona in difficoltà che si rivolge di sua iniziativa allo psicologo, nella speranza di ricevere un aiuto. Nella prima evenienza la situazione può essere correttamente descritta considerando che l'operatore ha a che fare con una committenza e un'utenza differenti tra loro: nel caso del colloquio di selezione il committente è l'ufficio del personale o più genericamente l'azienda, l'organizzazione produttiva, mentre l'utente è il candidato all'assunzione o alla promozione; nel caso di un colloquio clinico indotto, il committente può essere la famiglia o chiunque abbia persuaso l'interlocutore, utente del colloquio, a rivolgersi allo psicologo. Va inoltre considerato che, usualmente, l'operatore viene in questi casi interpellato sulla base di tre elementi condizionanti la richiesta.

a. Una situazione di conflitto tra utente e committente, che precede il momento di richiesta del colloquio. Tale conflitto può assumere le connotazioni più disparate, anche le meno esplicite, ma è comunque sempre evidenziabile alla base della richiesta. Ci si può, ad esempio, chiedere quale sia il conflitto tra capo del personale e candidato all'assunzione, nel caso del colloquio di selezione; si può individuare nell'ipotesi, formulata dai responsabili aziendali e che richiede conferma o smentita proprio dal colloquio, che il candidato non sia identificato con gli obiettivi e con la cultura aziendale, o non sia disposto ad accettare le connotazioni di ruolo richieste. Il conflitto in esame può apparire esplicitamente nel caso in cui l'insegnante invii allo psicologo dell'équipe operante nella sua scuola l'allievo svogliato, o nel caso in cui i familiari richiedano il colloquio per un loro congiunto "difficile", "scomodo", con il quale sia divenuta problematica la convivenza.

b. Il committente ha un potere forte, nell'ambito della relazione con l'utente del colloquio. Questa condizione appare particolarmente importante perché da un lato fonda la possibilità che il committente assuma tale ruolo di committenza nel determinarsi delle condizioni proprie del colloquio; dall'altro costituisce il modello di rapporto asimmetrico che verrà poi riprodotto all'interno del colloquio stesso tramite un processo di vera e propria delega di potere dal committente all'operatore. Va inoltre notato che il conflitto tra committente e utente all'interno della struttura di appartenenza, nonostante il potere forte del primo, non è più risolvibile con iniziative di natura repressiva; è proprio questo il motivo, in genere, per cui si fa ricorso a nuove modalità di soluzione del conflitto che prevedono, appunto, l'utilizzo delle scienze sociali e in particolare dell'intervento psicologico.
c. Il committente tende a colludere con l'operatore: riferisce, esplicitamente o implicitamente, a quest'ultimo gli stessi suoi sistemi di valore. Si può notare come questa collusione percepita dal committente, e spesso condivisa dall'operatore, sia una condizione indispensabile perché possa verificarsi quel processo di delega del potere cui si è fatto cenno al punto precedente. In tale situazione, inoltre, l'intervento dell'operatore tende a configurarsi quale tentativo volto a ridurre lo scarto tra modello (implicito nella condivisione dei sistemi di valore) e comportamento dell'utente. Il processo di conoscenza realizzato nel colloquio e il giudizio formulato al suo termine potranno, alla luce di quanto detto, essere considerati quali valutazioni dello scarto nei confronti del modello (Palmade, 1976).

La situazione di colloquio ora descritta sembra corrispondere a quella usualmente definita in letteratura come colloquio a motivazione estrinseca, da alcuni autori chiamato intervista[2]. Il vantaggio del modello di analisi qui proposto risiede, a nostro parere, nel polarizzare l'attenzione sul rapporto tra committente e utente, e sulla funzione che l'operatore necessariamente assume all'interno di tale rapporto. Considerazioni sulla motivazione estrinseca dell'interlocutore, di contro, sembrano consentire unicamente rilievi a carico dell'interlocutore stesso, il più delle volte orientati a evidenziare le misure di sicurezza che egli metterà in gioco al fine di limitare o di condizionare il processo di conoscenza nei suoi confronti.
Alla luce delle considerazioni proposte, il colloquio tra operatore e utente si iscrive necessariamente in un contesto istituzionale determinato dal rapporto di committenza; se quest'ultimo rapporto rimane inesplorato e nel contempo attivo, sulla base della collusione tra committente e operatore, esso non potrà che determinare un processo reciprocamente difensivo nell'ambito del colloquio. Si tratta, peraltro, di una dinamica difensiva che non può essere descritta esaustivamente in termini propriamente individuali, né d'altro canto in termini di interazione: siamo infatti confrontati con un processo di natura difensiva che ha specifiche connotazioni, per la comprensione delle quali è necessario assumere un punto di vista diverso da quello classicamente psicodinamico e che consideri il colloquio quale evento sociale da esaminare nella sua interezza.
Ci si riferisce in particolare alla *prospettiva etogenica* (Harré & Secord, 1972/1977) che analizza il comportamento sociale quale "adeguamento a regole e convenzioni in un processo di auto-controllo di cui l'attore sociale può essere consapevole". In questa prospettiva è possibile identificare il colloquio come un *episodio enigmatico* la cui struttura può essere ricondotta a due modelli di *episodio formale*, il modello liturgico da un lato, quello agonistico o del gioco dall'altro. Preliminarmente alla descrizione, sintetica, di questi modelli va sottolineato come in essi sia ravvisabile l'espressione di una specifica difesa istituzionale, indotta come si è visto dall'obiettivo implicito che il colloquio, quale strumento atto a facilitare la conoscenza sull'interlocutore, assume in base alle connotazioni strutturali che lo condizionano. Quindi, se dal punto di vista organizzativo il colloquio può essere descritto quale processo di conoscenza caratterizzato da precisi fattori che ne condizionano la funzionalità, il contesto istituzionale entro il quale si iscrive ne condiziona a sua volta l'andamento secondo interessanti modalità. In particolare stiamo esaminando le difese istituzionali indotte nel colloquio dal fatto che la committenza sia diversa dall'utenza e dal particolare rapporto di collusione che l'operatore instaura con il committente quale condizione definente il suo obiettivo conoscitivo.

[2] Una descrizione del colloquio a motivazione estrinseca, e una sua differenziazione da quello a motivazione intrinseca, nonché una sintetica rassegna della bibliografia in proposito, sono riportate da G. Trentini nel primo capitolo del presente volume (Trentini, 1995).

Il modello liturgico

Nel caso del modello liturgico il colloquio assume connotazioni simili a quelle del cerimoniale, episodio formale del quale delineiamo ora la struttura. In questa categoria di episodi una particolare sequenza di azioni, prevalentemente di natura verbale, costituisce per convenzione la rappresentazione di un preciso atto: non c'è peraltro alcuna relazione causale tra le azioni che costituiscono la sequenza cerimoniale e l'atto compiuto (Austin, 1965). Le condizioni che presiedono alla rappresentazione dell'atto, nel cerimoniale, sono innanzitutto la presenza di una procedura convenzionale e, in secondo luogo, la definizione delle condizioni relative ai vari ruoli che concorrono alla realizzazione dell'atto. Un esempio può essere quello del matrimonio, cerimonia dove risulta chiara l'interdipendenza tra le parole, le regole e i ruoli che la costituiscono. I ruoli sono soggetti, nel modello liturgico, a precise restrizioni: si tratta, da un lato, di prescrizioni che riguardano le regole e le convenzioni che governano le azioni necessarie per la realizzazione degli atti, dall'altro di restrizioni relative alle persone e alle caratteristiche che esse debbono avere per poter assumere un particolare ruolo. Nel caso del matrimonio religioso, ad esempio, il sacerdote deve seguire un sottoinsieme di regole e convenzioni che ne specificano l'azione; nella stessa cerimonia, il ruolo di sposa può essere ricoperto esclusivamente da donne.

Un'ulteriore connotazione che caratterizza la cerimonia è il fatto che tutte le peculiarità dei singoli individui che non riguardino il ruolo — e le restrizioni ad esso connesse — non hanno alcuna rilevanza per la comprensione dell'episodio. Ciò significa che non è possibile una classificazione di merito circa l'esito che la cerimonia può avere, dato che le azioni in essa compiute possono soltanto essere o non essere adeguate alle regole e non è invece possibile compierle più o meno bene: non è, ad esempio, possibile celebrare un matrimonio in modo più o meno soddisfacente. Per le azioni cerimoniali, quindi, vale una sorta di legge "tutto o nulla" secondo la quale le azioni sono descrivibili solo in termini di adeguatezza o meno alle regole. In una cerimonia, di conseguenza, dal punto di vista del controllo viene rilevato soltanto se le regole sono state completamente e scrupolosamente seguite; sappiamo peraltro che la strategia utilizzata in casi di questo genere non tende a verificare ciò che viene fatto nell'ambito dell'evento analizzato, quanto l'assenza di comportamenti errati, o meglio irregolari. Ne consegue l'impossibilità che nella cerimonia possa essere valorizzato o compreso l'imprevisto: ogni azione che si discosti dal modello atteso è considerata soltanto come assenza di quell'assenza di irregolarità che ci si aspetta, e non come presenza potenzialmente ricca di significato. L'ipotesi che qui formuliamo è che, in alcuni casi, il colloquio psicologico si declina quale episodio liturgico. Ciò può avvenire laddove nell'ambito strutturale non s'intende elaborare la conoscenza che il colloquio comporta, quanto invece si desideri fare "come se" il colloquio avvenisse, al fine di utilizzare soltanto il significato istituzionale dell'evento. Oppure è il caso di una resistenza molto rigida da parte dell'interlocutore che l'operatore non sa fronteggiare, resistenza tale da indurre una simulazione liturgica del colloquio. In questi casi è possibile individuare le regole, o meglio alcune delle regole che reggono il cerimoniale: le domande, ad esempio, vengono poste soltanto dall'operatore; l'interazione non assume mai toni aggressivi; la prima fase del colloquio prevede un rapido ma esauriente *excursus* della propria vita da parte dell'interlocutore e, usualmente, a questo segue una dichiarazione circa la sua disponibilità a rispondere a quanto l'altro vorrà sapere da lui. Anche per quanto concerne le restrizioni relative al ruolo, si evidenziano delle norme precise: l'operatore non può essere che uno psicologo, perché nessuno potrebbe parlare nel modo previsto dal colloquio a un laico, a una persona usa ad altri obiettivi nell'interazione, a prendere decisioni, a trasmettere o formulare ordini, a proporre considerazioni tecniche o altro; l'interlocutore dal canto suo non può essere che una persona dipendente da un terzo, assente al colloquio, ma in ossequio al quale si è accettata una simile esperienza.

Può essere interessante individuare quale sia l'atto celebrato con il colloquio, un atto che come già si è sottolineato non consegue secondo la logica causa-effetto alle azioni compiute nell'evento liturgico: sembra trattarsi di un atto di sottomissione dell'interlocutore, non tanto nei confronti dello psicologo quanto del committente con il quale egli aveva strutturato quella situazione conflittuale che a sua volta aveva motivato il colloquio; dopo questo episodio, infatti, non è infrequente assistere a una ricomposizione del rapporto tra committente e utente, dovuta all'evento più che alla conoscenza in esso realizzata.

Il modello agonistico

Nel caso del modello agonistico il colloquio può assumere connotazioni simili a quelle di un gioco competitivo a esito incerto. In questa categoria di episodi formali si possono individuare tre caratteristiche distintive (Berne, 1970/1975; Goffman, 1959/1969): vi sono innanzitutto regole che specificano il tipo di azioni consentite nell'ambito del gioco, prevedendo peraltro che tali azioni, contrariamente alla situazione cerimoniale, possano essere eseguite in modo differente a seconda delle abilità o delle caratteristiche personali di chi le esegue; altre

regole specificano qual è il risultato e in che cosa consiste la vittoria al gioco; la competizione implicita nello svolgimento del gioco comporta inoltre, quale struttura fondamentale, l'azione da parte dei diversi giocatori di strategie atte a rendere più probabile l'esito vincente.
Il colloquio può assumere le connotazioni del modello ludico e l'interazione può manifestare un andamento esplicitamente competitivo qualora la resistenza dell'utente venga recepita dall'operatore come una sfida. In tal caso sembrano contrapporsi due particolari abilità: quella di chi conduce il colloquio è volta a estorcere informazioni usando le più disparate strategie, improntate alla dissimulazione, all'inganno, alla seduzione; quella dell'utente può estrinsecarsi con le modalità più diverse, dall'aggressione all'indifferenza, modalità che vengono spesso classificate come misure di sicurezza, strutture difensive, resistenze o altro. Si tratta, di contro, di strategie ludiche adottate il più delle volte inconsapevolmente dall'utente, che non hanno a che fare con le difese e le resistenze inconsce, delle quali parleremo tra breve. È interessante notare come in molte trattazioni sulla tecnica del colloquio vengano descritte, enumerate e analizzate le difese dell'interlocutore e nel contempo siano consigliate le contromisure più adatte che l'operatore potrà adottare per superare gli ostacoli al suo intento conoscitivo: si tratta di veri e propri manuali di gioco, interessanti da considerare nella loro analogia con i trattati sul bridge o sul gioco degli scacchi.
Si è detto in precedenza che una connotazione propria del modello agonistico è l'esistenza di regole che configurano il risultato del gioco. Ci si può chiedere quale sia il risultato del colloquio qualora esso assuma una struttura ludico-agonistica; ancora una volta non si tratta di un evento che concerne il processo di conoscenza, bensì di un fatto inerente la cornice istituzionale entro la quale il colloquio avviene. Si può infatti affermare che il risultato del colloquio è l'evento in quanto tale, il fatto che esso sia portato a compimento senza interruzioni brusche o fughe da parte dell'interlocutore, senza rotture da un lato e senza che l'evento stesso venga esplicitamente trasformato in cerimonia dall'altro. In altri casi il risultato può essere visto nell'accumulo di informazioni che assumono il significato di confessioni dell'interlocutore più che di contributi alla conoscenza.

Modelli di conoscenza

È utile premettere un rilievo banale, le cui implicazioni non sono comunque da sottovalutare.
Nessuno chiede, desidera, vuole fare, "in sé", un colloquio psicologico. E nessun psicologo desidera, chiede o vuole fare a un altro un colloquio psicologico. Il colloquio ha senso soltanto entro una situazione più complessa che contribuisce a configurarlo.
Il colloquio, e ne vedremo tra poco la rilevanza, non è definibile solo come relazione duale, ma è una relazione tra due persone entro uno specifico contesto.
Propongo quindi di considerare i seguenti due elementi definitori del colloquio:

a. la domanda;
b. il contesto.

L'ipotesi è che la relazione tra domanda e contesto ci possa aiutare a configurare il processo di conoscenza del colloquio stesso. Iniziamo col considerare il contesto, ovvero la struttura organizzativa e la dinamica istituzionale che caratterizzano e "contengono" il lavoro, la prassi dello psicologo che effettua il colloquio, che motivano e utilizzano le risultanze del colloquio.
Pensiamo ad esempio a due situazioni nelle quali si può avverare un colloquio psicologico: una committenza aziendale che intende avvalersi dello psicologo e dei suoi colloqui di selezione per l'assunzione di personale laureato; un servizio di salute mentale dove allo psicologo viene chiesto di realizzare i primi colloqui con l'utenza che si rivolge al servizio stesso.
Se lo psicologo attua nel colloquio un processo di conoscenza dell'"altro" fondato sullo stereotipo individualista, potremmo non rilevare alcuna differenza tra i due colloqui.
In un caso come nell'altro, lo psicologo potrebbe giungere a un referto inferenziale sulle caratteristiche psicologiche dell'interlocutore; referto stilato utilizzando, peraltro, metodi e criteri differenti, modelli descrittivi e di valutazione i più vari e, a volte, fantasiosi.
In entrambi i casi, si giunge a una descrizione di strutture di personalità che consentono di dare una risposta alla committenza che ha organizzato e consentito l'attuazione del colloquio: la direzione del personale

aziendale, e non solo sulla base dei dati del colloquio, potrà evidentemente decidere di assumere o meno quel laureato; i responsabili del Servizio di salute mentale, medici psichiatri nella quasi totalità dei casi nel nostro Paese, potranno decidere di avviare a una specifica iniziativa terapeutica la persona con cui lo psicologo ha effettuato il colloquio, anche qui utilizzando altri strumenti e momenti conoscitivi a lato e in integrazione del colloquio psicologico.
Siamo in una tipica situazione definibile come "a domanda rispondo".
Cioè in una situazione dove le categorie utilizzate e il modello conoscitivo adottato dallo psicologo sono più attente a dare una risposta alla committenza che a occuparsi delle aspettative, della domanda portata dall'interlocutore. Cosa può chiedere, infatti, il laureato che si rivolge a un'azienda per l'assunzione, se non di essere assunto? E cosa potrà mai chiedere una persona che si rivolge a un Servizio di salute mentale, se non di essere presa in cura, o comunque che qualcuno si occupi di lei?
Certo, ci sono anche casi che Kuhn (1962/1969) definirebbe "anomalie": laureati che effettuano il colloquio di selezione "come se" non volessero essere assunti da "quella" azienda, o futuri pazienti che sembrano non voler collaborare con lo psicologo nella definizione del loro malessere. Ma una rondine non fa primavera, e poi c'è sempre una categoria di personalità che consente di dar ragione anche di questi eventi. E se non c'è, la si inventa.
Da qualche anno ho proposto una categoria di prassi psicologico-clinica che ho denominato, pentendomi amaramente del nome scelto, analisi della domanda. Perché il pentimento? Per i motivi appena esposti. Infatti, quanti psicologi si sono affrettati a dire che, dal canto loro, l'analisi della domanda l'hanno sempre fatta! Solo che, in molti casi, non si comprende il motivo di una tale prassi: quale può essere la domanda di un laureato che si presenta alla selezione aziendale, se non quella di essere assunto? E cosa c'entra la domanda con quanto lo psicologo si accinge ad accertare tramite il colloquio? (ad esempio, le capacità di sintesi e di analisi, la capacità di condurre un gruppo di lavoro, le attitudini al comando, la curiosità ecc.).
Se le cose funzionassero nel modo ora sintetizzato, lo psicologo dovrebbe condurre il colloquio psicologico sempre nello stesso modo, in qualunque situazione e contesto si trovasse a operare. E il colloquio stesso non sarebbe che una metodologia per arrivare a descrivere alcune caratteristiche psicologiche dell'interlocutore, invarianti indipendentemente dai contesti pragmatici dello psicologo.
Tralascio ogni approccio critico al metodo tramite il quale si ipotizza di giungere a tale conoscenza. Una ricognizione, anche solo superficiale, del lavoro psicologico sconferma l'ipotesi che esista un'univoca dimensione psicologica di conoscenza e che lo psicologo costruisca i suoi referti utilizzando modelli avulsi dal contesto e dalle caratteristiche specifiche della committenza.
Le categorie descrittive, nel colloquio di selezione per laureati, potranno concernere ad esempio la capacità di conduzione di un gruppo di lavoro, il livello di aspirazione, o l'orientamento motivazionale.
Nell'ambito di un colloquio di accoglimento entro un Servizio di salute mentale, lo psicologo potrà utilizzare categorie differenti, concernenti ad esempio la storia familiare del paziente, la struttura dell'Io, il controllo emozionale, la capacità di stabilire un rapporto con l'interlocutore, come anche ipotesi psicodinamiche sulla genesi dei disturbi presentati.
Quindi: nell'un caso come nell'altro, attraverso il colloquio, si pretende di descrivere l'"altro", di definirne strutture e tratti come se si trattasse sempre di un singolo individuo decontestualizzato.
D'altro canto, i tratti o le strutture di personalità che vengono utilizzati dagli psicologi dipendono dai modelli di analisi cui si fa riferimento. E tali modelli di riferimento sono chiaramente orientati dal contesto in cui gli psicologi operano.
Sarà difficile trovare psicologi di un Servizio di salute mentale o di un Sert (servizio per le tossico-dipendenze) che utilizzano il modello pentapartito di personalità conosciuto come *big five* (ammesso che con il solo colloquio si ottengano informazioni in merito) e sarà altrettanto improbabile che uno psicologo che opera in azienda faccia univoco riferimento a modelli psicodinamici strettamente intrapsichici come quelli bioniani o kohutiani.
In altra sede ho proposto di trovare un senso a questo modo curioso di procedere dello psicologo; senso individuabile entro la vecchia concezione di psicologia applicata intesa, come si è detto, quale applicazione acritica ai più differenti contesti di modelli e di metodologie di volta in volta ricercate e proposte dalla psicologia sperimentale che per lungo tempo ha considerato l'individuo, il singolo individuo decontestualizzato, come presupposto irrinunciabile per formulare i suoi paradigmi scientifici.
Ma torniamo all'azienda e al processo di selezione; torniamo al Servizio di salute mentale e al primo colloquio con l'utenza e cerchiamo di utilizzare alcune nozioni che derivano dalla psicologia clinica a orientamento

psicodinamico per comprendere contesto e domanda che concernono il colloquio psicologico. Lo psicologo che interviene in un processo di selezione dovrebbe interrogarsi sul significato conferito al colloquio — e quindi al suo contributo di psicologo — da parte della gerarchia organizzativa aziendale che gli commissiona la prestazione psicologica, al pari del significato conferito al colloquio stesso da parte della persona che si presenta alla selezione.
Lo psicologo, in altri termini, dovrebbe aver analizzato la dinamica della committenza al pari di quella dell'utenza. Se si entra in questo ordine di idee si possono scoprire eventi e processi interessanti.

Il caso della selezione per un'azienda

Il contesto della selezione può mostrare, ad esempio, un rilievo specifico se lo psicologo riesce a configurare la selezione a cui collabora come qualcosa di diverso da un evento di ingresso in azienda, per sommatoria, di singoli individui adeguati allo standard richiesto o concordato; la selezione e l'ammissione di un gruppo in un'azienda, entro un tempo definito, può essere intesa, di contro, quale ricambio, anche se parziale, del gruppo dirigente aziendale nel medio, lungo periodo.
Le caratteristiche di questi laureati, quindi, dovranno essere coerenti con le aspettative di sviluppo dell'azienda nel periodo richiesto. Questo rilievo pone due ordini di problemi psicologico-clinici. Il primo concerne la committenza aziendale e le sue capacità di anticipare i modelli culturali di sviluppo della struttura organizzativa. Tale anticipazione dei modelli culturali sarà difficilmente realizzata dalla dirigenza aziendale senza l'aiuto dello psicologo in grado di tradurre il cambiamento strutturale, previsto in base all'andamento del prodotto/mercato o di altre variabili, in modelli di cambiamento istituzionale, di dinamica culturale dell'organizzazione. E la competenza organizzativa rappresenta una dimensione fondante di tale dinamica culturale (Circolo del Cedro, 1992).
Un'azienda che decida, ad esempio, di perseguire la qualità tramite l'orientamento al cliente, vedrà quale complemento necessario al cambio organizzativo anche il cambiamento culturale, quel cambiamento con cui i tecnici aziendali si trovano necessariamente confrontati nel momento in cui debbono trattare non più con un *utente debole* bensì con un *cliente forte* (Carli, 1989).
Il colloquio di selezione, quindi, non avrà come obiettivo quello di individuare caratteristiche psicologiche specifiche caratterizzanti i singoli individui, quanto quello di confrontare i laureati che intendono lavorare nell'azienda, in *quella* specifica azienda, con i problemi e i modelli di sviluppo dell'azienda stessa. Si tratta, in altri termini, di far emergere nel colloquio di selezione il modello rappresentazionale di sviluppo organizzativo dell'interlocutore e di confrontarlo con il modello che lo psicologo ha saputo tradurre dalle intenzioni della committenza. Nel colloquio, così inteso, lo psicologo può utilizzare il *setting* della relazione duale (o di piccolo gruppo, o di *panel interview* a seconda degli strumenti scelti per il lavoro di selezione) per analizzare la simbolizzazione affettiva della struttura organizzativa, quale viene rappresentata nell'azione del rapporto colloquiale. Mi propongo di chiarire questo modello, che in altra sede ho proposto di chiamare Iso (Individuo, Setting, Organizzazione), rappresentandolo nello schema della figura 2.

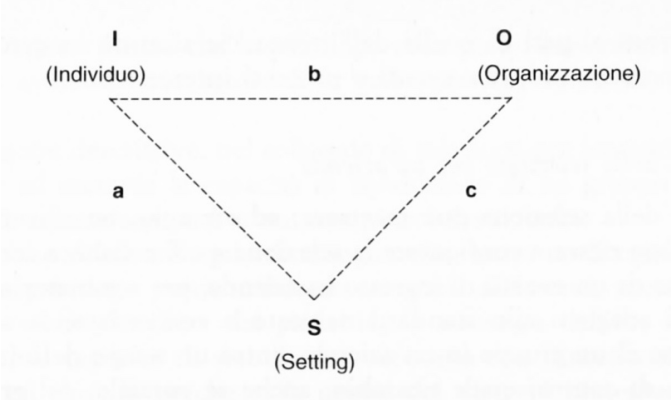

Figura 2. *Il modello ISO*

Consideriamo i tre segmenti dello schema quali aree fenomenologiche presenti nell'ambito di un colloquio psicologico.
Nel segmento *a* si possono evidenziare quelle dinamiche *hic et nunc* che concernono l'integrazione osservabile dell'interlocutore entro il *setting* proposto (rapporto con lo psicologo nel colloquio classico o *setting* duale; rapporto con il gruppo e con lo psicologo nel *setting* del colloquio di gruppo ecc.).
Nel segmento *b* si possono evidenziare quei contenuti "raccontati" che l'individuo riferisce alla sua appartenenza organizzativa (la famiglia, la scuola, le esperienze lavorative, associative, politiche, il gruppo amicale ecc.). È quello che con una dizione impropria, ma chiara nel suo significato allusivo, viene chiamato "là e allora", in contrapposizione al "qui e ora" del rapporto.
Se l'unità di analisi rimane l'individuo, non si esce dalla dicotomia imbarazzante e problematica, per lo psicologo, di una conoscenza scissa e di ordine differente; conoscenza che comprende il contenuto del colloquio, un "là e allora" svuotato di ogni conoscenza fondata sull'analisi della dinamica e affidata a una credibilità del soggetto della quale lo psicologo è abituato a diffidare; contenuto il cui rilievo non richiede certamente la competenza psicologica, contenuto raccontato del quale abitualmente lo psicologo non sa che farsene; nell'altro polo della dicotomia, conoscenza che comprende l'analisi della dinamica emersa nell'*hic et nunc* della relazione; analisi volta a fondare ipotesi psicodinamiche riferibili alla struttura della personalità o ad altri modelli descrittivi del mondo interno o della struttura intrapsichica, spesso riferiti metaforicamente alla famiglia interna dell'individuo stesso... In definitiva, modelli mutuati dalla psicoanalisi e da altre teorie della tecnica psicoterapeutica che sembrano difficilmente utilizzabili al di là della prassi psicoterapeutica stessa. Integrare contenuti e dinamiche sembra un'operazione complessa e, spesso, non fondata scientificamente, gratuita; un'operazione che può portare a classificazioni inutili per la persona stessa, spesso anche per la committenza, rilevanti solo per una sorta di rassicurazione narcisistica dello psicologo altrimenti confrontato con la sua incompetenza.
Ma torniamo al nostro triangolo per cambiare vertice.
Poniamoci ora nel vertice del setting (S): questo significa iscrivere nel contesto organizzativo quanto avviene entro la relazione duale, di gruppo ecc. Significa cioè mettere in relazione il segmento *a* con il segmento *c*. Com'è possibile questo? Basta tradurre quanto avviene nell'*hic et nunc* della relazione e analizzarlo quale simbolizzazione affettiva, agita nella relazione del colloquio e quindi analizzabile entro la relazione stessa, della domanda che ha portato la persona al colloquio e quindi del contesto istituzionale che ha reso possibile il colloquio stesso e che ha dato corpo alla committenza nei confronti dello psicologo.
Nell'esperienza di selezione laureati, prima brevemente delineata, lo psicologo potrà rivolgere la sua attenzione non tanto alle invarianti di personalità dell'interlocutore, quanto al modo di rappresentare e agire nel colloquio la sua domanda; domanda fondata su una simbolizzazione affettiva dell'azienda e sull'agito di tale simbolizzazione nel colloquio: colloquio che rappresenta il primo luogo di incontro e di confronto con l'azienda.
Il colloquio può chiaramente rappresentare i modelli di adattamento istituzionale e la competenza organizzativa del laureato che si presenta alla selezione.
Questa dinamica simbolica è la risultante dell'integrazione tra contenuti e processo di interazione. E in tale dinamica simbolica lo psicologo, preparato a un uso dei modelli di analisi organizzativa, potrà cogliere l'orientamento che il laureato privilegia, ad esempio, nella relazione istituita tra tecnico e profano; quindi un suo interesse per strutture orientate al cliente.
Si potranno così evidenziare, in un'evidente radicalizzazione esemplificativa delle reazioni, laureati interessati allo sviluppo dell'ottimizzazione degli aspetti tecnici in funzione dell'utenza, cioè entro un'area di competenza organizzativa, e laureati che simbolizzeranno questa possibile evoluzione della competenza tecnica come una vera e propria minaccia alla tradizionale competenza tecnica stessa.
Questi ultimi potranno, in linea di massima, essere valutati in modo ottimale dai dirigenti tecnici dell'azienda. Sarà quindi compito dello psicologo attuare un lavoro di riflessione insieme alla dirigenza aziendale, al fine di rendere la decisione selettiva coerente con la committenza e con le prospettive di sviluppo a medio, lungo periodo dell'azienda, e anche al fine di integrare selezione e formazione, orientando gli obiettivi delle iniziative formative per i laureati neoassunti.
La dirigenza tecnica dell'azienda, nell'esempio che abbiamo proposto, si pone usualmente nel vertice dell'organizzazione (O) del nostro triangolo. Funziona, in altri termini, nell'ottica del modello-scarto dal

modello, dove il modello è definito nel segmento *c*; ciò che il candidato alla selezione dice (di sé, delle sue motivazioni, delle sue aspirazioni ecc.) viene letto senza alcuna mediazione interpretativa (segmento *a*) e valutato come scarto più o meno elevato dal modello. Se poi il dirigente aziendale identifica se stesso col modello, allora si giunge a un'ipotesi selettiva fondata sulla simpatia personale, nella logica per cui ciascun capo, ciascun dirigente sceglie i propri collaboratori.
È poi interessante notare che questo modello — ciascuno sceglie i propri collaboratori — viene spesso contrapposto a quello fondato sullo stereotipo individualista; quel modello, cioè, per cui lo psicologo sceglie le persone sulla base di invarianti di personalità che non hanno alcuna relazione fondata con la competenza organizzativa. Da questo conflitto può originarsi, e in parte si è già originata, una diffidenza della dirigenza tecnica nei confronti degli psicologi in azienda.

Il caso dell'accoglienza in un servizio di salute mentale

Seguiamo ora il colloquio di uno psicologo che opera in un servizio di salute mentale e utilizziamo ancora una volta il triangolo Iso. In questo caso, e proprio in funzione del modello medico che regge le strutture sociosanitarie, sembra di più difficile definizione la competenza organizzativa della situazione.
Lo psicologo che si pone dal vertice fondato sullo stereotipo individualista ha, come sempre, di fronte a sé il compito impossibile di integrare i contenuti problematici che gli vengono riferiti dal paziente (segmento *b*) e le dinamiche agite nell'*hic et nunc* del rapporto (segmento *a*). Qui l'integrazione è talmente difficile, e i due livelli della relazione così discrepanti, da istituire situazioni paradossali. Situazioni, cioè, in cui lo psicologo non è in grado di vedere quello che il paziente gli propone quale problema di adattamento, di vita quotidiana nel proprio contesto organizzativo (familiare, lavorativo, amicale ecc.), perché il modello della psicopatologia intrapsichica non comprende problematiche di questo tipo; o le comprende, ma in modo prescrittivo, come ad esempio nell'utilizzazione univoca dei modelli sistemico-familiari.
Con questo ho posto le basi per definire come dicotomia insanabile da un lato la psicopatologia fondata sul modello medico, descrittiva di una fenomenologia caratterizzata dallo scarto nei confronti di un'ipotesi di normalità, dall'altro l'analisi dei problemi posti dall'utenza, secondo categorie in grado di evidenziare come tali problemi siano riferibili al rapporto dell'individuo con il suo contesto.
Se lo psicologo si pone nel vertice individuo (I) del triangolo, orienterà il suo colloquio in un'ottica psichiatrica (nell'analisi a se stante della fenomenologia *hic et nunc*, le cui categorie di lettura possono essere di fatto riferite solo a quadri nosografici psicopatologici di stampo psichiatrico) o in *un'ottica sociologica* (analizzando i racconti dell'interlocutore e iscrivendoli nei vari contesti, linguistico, familiare, lavorativo, culturale ecc., senza alcuna prospettiva di intervento scientificamente fondata).
Pensiamo ora a uno psicologo che si ponga nel vertice caratterizzato dal setting (S). Il problema è quello di elaborare un modello di analisi che consenta di integrare la fenomenologia "qui e ora" del colloquio con i problemi di rapporto, di adattamento, di accettazione, di motivazione, di efficienza... che la persona pone quale motivo del suo rivolgersi allo psicologo o quale "pre-testo" su cui comunque fondare il testo del colloquio. Questa problematica dell'utenza non può essere presa alla lettera dallo psicologo, evidentemente, ma non può neppure essere ignorata in nome della diagnosi psicopatologica.

Il modo di essere inconscio della mente e la sua dimensione sociale

Il gruppo di ricerca con cui lavoro da più di un decennio ha proposto un criterio di analisi integrata delle due fenomenologie, entro il *setting* del colloquio (vale a dire del rapporto tra utenza e psicologo quale luogo di analisi della domanda dell'utenza stessa). Presento ora, in sintesi, questa ipotesi di lettura, fondata su un'estensione alla dinamica sociale del modo di essere inconscio della mente, dimensione fondante la teoria psicoanalitica e la più ampia teoria della tecnica psicoanalitica, che può orientare modelli di intervento ben più variegati e complessi della cura psicoanalitica clinicamente intesa.
La nostra ipotesi considera la *collusione* quale dimensione sociale del modo di essere inconscio della mente; per collusione s'intende la simbolizzazione affettiva integrata che le differenti componenti di una struttura sociale esperiscono nei confronti della struttura stessa. Tengo a sottolineare la natura esperienziale della

simbolizzazione affettiva collusiva, in quanto essa orienta non solo una dinamica intrapsichica dei singoli individui, ma anche, e soprattutto, l'agito delle emozioni entro il contesto sociale.
Evidentemente, nelle organizzazioni sociali si sostanzia e si esprime non solo l'agito collusivo, ma anche l'azione orientata dal pensiero competente e volta al perseguimento degli obiettivi produttivi.
Azione produttiva e agito collusivo trovano un equilibrio in condizioni di stabilità strutturale; equilibrio che può esprimersi nelle forme più diverse entro le differenti strutture ed entro le differenti culture sociali.
Quando si verifica, per i motivi più vari, un cambiamento nell'organizzazione sociale (famiglia, contesto lavorativo, amicale, ludico ecc.) si può realizzare una mancata integrazione tra simbolizzazioni collusive ed esperienze operative dell'organizzazione. Si ha allora una situazione di *fallimento della collusione*. Questa situazione può concernere piccoli gruppi (ad esempio, una famiglia ove i genitori non si adattano al cambiamento provocato dalla crescita dei figli, dalle loro esigenze di adolescenti o dal loro comportamento adulto) o intere strutture (ad esempio, i tecnici abituati al potere forte verso un'utenza debole, che debbono orientarsi al cliente e trasformare la simbolizzazione del rapporto, come si è accennato nell'esempio precedente). Comunque, è importante sottolineare che il fallimento della collusione non concerne mai singole persone, ma sempre rapporti tra individui e contesti.
L'ipotesi è che alcune persone, sperimentando in modo emozionato una situazione sociale di fallimento della collusione, possano rivolgersi, tra le altre iniziative, anche allo psicologo; o comunque possano incontrare uno psicologo nell'ambito delle loro vicende e dei tentativi di trovare una soluzione alla problematica ora evidenziata.
È evidente, lo spero, che non esistono "parole per dirlo"; il fallimento della collusione è una dimensione esperienziale che concerne il modo di essere inconscio della mente; investe quindi la realtà emozionale, non pensata e non esprimibile attraverso il linguaggio, bensì tramite l'agito emozionale.
Nel caso del colloquio psicologico, l'agito emozionale si esprimerà nel rapporto *hic et nunc* con lo psicologo, e quindi nella modalità con cui verrà emozionalmente simbolizzata questa relazione.
Abbiamo proposto di denominare *domanda* questa simbolizzazione affettiva, agita, del rapporto, nell'ipotesi che lo psicologo sia in grado di non rispondere collusivamente a tale agito, bensì di analizzarlo in relazione ai problemi di fallimento collusivo che tale agito rappresenta. Ecco la via per un'integrazione del segmento *a* con il segmento *c* del triangolo: integrazione che supera il racconto che il singolo individuo fa del suo rapporto con l'organizzazione (o le organizzazioni) di appartenenza, indicato nel segmento *b*.
L'integrazione avviene sul piano di un'analisi dell'agito collusivo e con la proposta di linee di pensiero che diano un senso all'agito emozionale: con l'obiettivo, quindi, di facilitare una nuova competenza in grado di riorganizzare nuovi assetti integrati tra cambiamento organizzativo e simbolizzazioni affettive del contesto (Carli, 1993). Il prodotto dello psicologo, entro quest'ottica, è la *competenza organizzativa* fondata sul cambiamento culturale (Carli & Paniccia, 1993), intendendo in tal caso per cultura la dinamica collusiva che caratterizza uno specifico contesto organizzativo.
Il colloquio psicologico, quindi, è conoscenza e intervento allo stesso tempo. Rilievo che è stato posto dagli studiosi sin dai primi approcci di analisi del colloquio psicologico, ma che nell'ambito teorico proposto assume un significato specifico: quello di integrare conoscenza e intervento in psicologia, superando quelle nozioni di psicodiagnosi e psicoterapia che una psicologia clinica senza identità ha acriticamente assunto dalla psichiatria, nella speranza di una mimesi senza futuro.

Bibliografia

Alberoni, F. (1977). *Movimento e istituzione* [Movement and institution]. Bologna: Il Mulino.

Austin, J.L. (1974). *Quando dire è fare* [When saying is doing] Torino: Marietti (Original work published 1965).

Beretta, A. (1968). *TDS*. Firenze: Organizzazioni Speciali.

Berne, E. (1975). *A che gioco giochiamo?* [What game are we playing?]. Milano: Bompiani (Original work published 1970).

Bruner, J.S. (1957). On perceptual readiness. *Psychological Review*, *64*, 123-152.

Brunswik, E. (1956). *Perception and the representative design of psychological experiments*. Berkeley: University of California Press.

Carli, R. (1976). Trasformazione e cambiamento [Transformation and change]. *Archivio di Psicologia, Neurologia e Psichiatria*, *37*, 148-194.

Carli, R. (1989). Presentazione al tema: Lo psicologo clinico nelle organizzazioni produttive [Introduction to the topic: The clinical psychologist in productive organizations]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *3*, 242-252.

Carli, R. (1991). Psicologia clinica e psicoterapia: Dal consenso al controconsenso [Clinical psychology and psychotherapy: From consensus to counter-consensus]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *1*, 6-24.

Carli, R. (1992). Editoriale [Editorial]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *2*, 142-143.

Carli, R. (1993). L'analisi della domanda collusiva. In R. Carli (Ed.), *L'analisi della domanda in psicologia clinica* [The analysis of demand in clinical psychology] (pp. 5-39). Milano: Giuffrè.

Carli, R. (1994). L'analisi della domanda. In G.P. Lombardo (Ed.), *Storia e modelli della formazione dello psicologo: Le teorie dell'intervento* [History and Models of Psychologist Training: Theories of Intervention] (pp. 45–68). Milano: FrancoAngeli.

Carli, R. (1994). *Psicoanalisi della collusione e conoscenza clinica* [*Psychoanalysis of collusion and clinical knowledge*]. In G.P. Lombardo & M. Malagoli Togliatti (Eds.), *Epistemologia in psicologia clinica* (pp. 153-175). Torino: Boringhieri.

Carli, R., & Grasso, M. (1991). Psicologia clinica e psicoterapia [Clinical psychology and psychotherapy]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *2*, 172-188.

Carli, R., & Mosca, A. (1979). *Gruppo e istituzione a scuola* [Group and institution at school]. Torino: Boringhieri.

Carli, R., & Paniccia, R.M. (1993). Percorsi per la definizione del prodotto in psicologia clinica [Pathways for defining the product in clinical psychology]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *2-3*. 21-45.

Carli, R., Paniccia, R.M., & Lancia, F. (1988). *Il gruppo in psicologia clinica* [The group in clinical psychology]. Roma: NIS.

Circolo del Cedro (1992). La competenza psicologico-clinica [Psychological-clinical competence]. *Rivista di Psicologia Clinica*, *1*, 6-37.

Goffman, E. (1969). *La vita quotidiana come rappresentazione* [Daily life as representation]. Bologna: Il Mulino (Original work published 1959).

Hammond, K.R., Wilkins, M.M., & Todd, F.J. (1966). A research paradigm for the study of interpersonal learning. *Psychological Bulletin*, *65*, 221-232.

Harré, R., & Secord, P.F. (1977). *La spiegazione del comportamento sociale* [The explanation of social behavior]. Bologna: Il Mulino (Original work published 1972).

Kuhn, T. S. (1969). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche* [The structure of scientific revolutions]. Torino: Einaudi (Original work published 1962).

Palmade, G. (1976). *Évolution des méthodes pédagogiques* [Evolution of pedagogical methods]. Paris: EDF.

Racker, H. (1968). *Transference and countertransference*. London: Hogarth Press.

Ryle, G. (1955). *Lo spirito come comportamento* [The spirit as behavior] Torino: Einaudi (Original work published 1949).

Schachtel, E.G. (1945). Subjective definitions of the Rorschach test situation and their effects on test performance. *Psychiatry*, *8*, 419-448.

Swets, J.A. (Ed.). (1964). *Signal detection and recognition by human observers*. New York: Wiley.

Trentini, G. (Ed.). (1995). *Manuale del colloquio e dell'intervista* [Handbook of the Clinical Interview and Interviewing]. Torino: UTET.

Warr, P.B., & Knapper, C. (1968). *The perception of people and events*. New York: Wiley.