

L'INTERVISTA INTERCULTURALE COME LUOGO D'INCONTRO

Alessandra Talamo

Dip. Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione

Sapienza - Università di Roma

alessandra.talamo@uniroma1.it

Non si può ottenere né profondità né attendibilità [...] se non si ha chiaro in mente che l'intervista è principalmente un processo di interazione sociale. Lo scopo primario è la ricerca, ma questa è lo scopo del ricercatore. Per l'interrogato il suo fondamento e il suo significato possono essere diversi, e anche se entrambi hanno soprattutto presente una finalità di ricerca, nell'intervista il carattere di interazione sociale è così preminente che occorre dedicarvi considerevole attenzione.
[Losito, 2004, p. 4]

Amsterdam, Paesi Bassi, luglio 2008: interno di un fast food cinese. I molti clienti presenti ordinano con sicurezza del cibo orientale scegliendo tra una ampia varietà di ingredienti. Persone appartenenti evidentemente ad etnie diverse si ritrovano uniti a tavoli comuni a consumare pasti che non appartengono alla cultura del luogo in cui si trovano.



Tutto appare naturale agli avventori, ma dopo un certo tempo ci accorgiamo che con regolarità “noi”, clienti “occidentali” richiediamo recipienti di carta e bacchette per consumare il cibo, mentre “gli orientali” utilizzano piatti in ceramica e posate di metallo. Tutto si svolge in un reale senso di assoluta naturalità.

Mentre i media etichettano episodi come questi come “contaminazioni” culturali, in termini di ricerca psicosociale fatti come questi passano spesso inosservati, come aspetti irrilevanti del vivere quotidiano. Mentre l'intercultura è ormai parte integrante delle nostre interazioni quotidiane, la ricerca psicosociale rimane ancora troppo spesso incardinata a pratiche di indagine che sottendono rappresentazioni di cosa sia l'intercultura che non sempre rendono possibile mettere

in evidenza l'incontro tra culture come un fenomeno già in atto. Mentre il quotidiano ci fornisce continue esperienze di come le culture si stiano già di fatto fondendo in molti frangenti di vita, la letteratura psicosociale stenta ancora in parte a documentare tale processo proponendo modelli epistemici che offrono una rappresentazione dell'interculturale riferibile a visioni cristallizzate di un fenomeno che è invece in continua evoluzione.

La ricerca psicosociale di stampo sperimentale ha tradizionalmente studiato i processi di incontro tra culture come dinamiche relative all'identificazione con la cultura ospitante o migrante e alle conseguenze che tale identificazione comporta sul piano delle interazioni interetniche. Tale tradizione si riflette tutt'oggi in studi psicosociali che si caratterizzano per le seguenti dimensioni:

- Ancora oggi molti studi psicosociali sull'interculturale sono caratterizzati da una dominanza di modelli epistemici centrati sulla contrapposizione/confronto tra culture. In questi studi generalmente vengono confrontati atteggiamenti, comportamenti, credenze della cultura ospitante con gruppi etnici "ospitati", secondo un modello implicito spesso volto a rilevare diversità in ambiti specifici di azione o cognizione.
- Molte indagini su contesti di integrazione interculturale tendono inoltre a mantenere indistinti gruppi culturali che nella realtà sono sostanzialmente differenziati, unificando i soggetti che partecipano all'indagine solo sulla base di una dimensione che caratterizza la loro identità sociale (gruppo etnico, Paese di provenienza, confessione religiosa, etc...). La differenza "ospitante/immigrato" (che spesso coincide anche con un "noi-loro" rispetto al posizionamento culturale del ricercatore) diviene allora centrale nel modello conoscitivo che guida l'indagine, misconoscendo la ricchezza e variabilità culturale che necessariamente contraddistinguono persone provenienti da contesti culturali diversificati.
- Un ulteriore aspetto che caratterizza molti studi su contesti interculturali è, sul piano metodologico, il riferimento a strumenti standardizzati, in particolare questionari e interviste standardizzate, intesi come strumenti che, proprio sulla base della loro validità scientifica, possano rilevare rappresentazioni fedeli delle situazioni oggetto di studio. Molte informazioni vengono fornite sulle procedure che hanno condotto alla costruzione e all'identificazione degli strumenti standardizzati, mentre raramente sono descritte nel dettaglio le procedure di somministrazione degli stessi. In contesti di ricerca interculturale descrivere le pratiche comunicative sottese alla somministrazione di strumenti di rilevazione dei dati costituisce invece una dimensione necessaria alla comprensione dei risultati che dall'indagine scaturiscono.

Il paper che viene presentato intende mostrare come laddove il sistema culturale del ricercatore includa queste dimensioni, la ricerca psicosociale, anche operata attraverso l'uso di strumenti standardizzati, risulti spesso problematica. Se questo è vero in assoluto, tale problematica si evidenzia con assoluta chiarezza in situazioni di incontro tra culture. E' proprio nella ricerca interculturale (fin dai suoi esordi) che emerge infatti con chiarezza come la centralità delle conoscenze del ricercatore, e del suo sistema di riferimento culturale, diviene inevitabilmente la chiave di volta intorno a cui viene organizzata ogni esperienza di indagine. Gli studi sui processi interculturali costituiscono un contesto elettivo per comprendere più a fondo in che misura i processi stessi di ricerca siano culturalmente centrati.

Nonostante la consapevolezza del fatto che la qualità dei dati raccolti dipenda dalla relazione che si viene a creare nel momento specifico dell'incontro tra intervistato e intervistatore sia emersa sin nei primi studi psicologici che utilizzano interviste in modo sistematico (si pensi alla formazione degli intervistatori che ha caratterizzato il Rapporto Kinsey), assistiamo spesso alla pubblicazione di indagini che riguardano i migranti e l'incontro tra culture che non offrono alcuna prospettiva sulle conversazioni che li hanno generati. Il lavoro che viene di seguito presentato intende mostrare come, laddove il ricercatore non sia pienamente consapevole delle dimensioni portanti che caratterizzano il proprio sistema di riferimento culturale, l'incontro tra culture necessario in ogni procedura di rilevazione di dati, non sia di fatto possibile e la produzione di dati rischi di diventare un processo tautologico.

1. Le interviste standardizzate come strumento "neutro" nelle mani del ricercatore.

Le interviste standardizzate costituiscono uno degli strumenti più diffusi in campo psicologico e particolarmente nella ricerca psicosociale. La definizione dell'intervista standardizzata fa solitamente riferimento alla garanzia che un'intervista offre in termini di raccolta di informazioni valide e attendibili, di "dati che permettano generalizzazioni e previsioni" (Zammuner, 1998, pag. 69). Tali garanzie sono offerte da un'intervista che è definita come "standardizzata" sulla base della determinazione a priori degli argomenti, dell'ordine di presentazione delle domande e della formulazione e fraseggio delle domande. L'intervista standardizzata è stata dunque più volte definita come un metodo di rilevazione dati la cui qualità dipende sostanzialmente dalla qualità delle domande progettate. Nei manuali che si occupano di interviste e questionari standardizzati una particolare enfasi è data al modo in cui le domande di un'intervista standardizzata sono costruite sulla base delle aree oggetto di indagine, a come sono distribuite nel corso

dell'intervista, ad errori di rilevazione relativi alla registrazione delle risposte. La reale interazione tra intervistato e intervistatore resta però molto spesso sullo sfondo in una visione semplicistica di ciò che è implicato nella standardizzazione di una situazione sostanzialmente interattiva. L'intervento personale del ricercatore e la sua flessibilità nel proporre le domande durante una situazione di intervista standardizzata sono stati storicamente interpretati piuttosto come fonti di errore, come fenomeni da evitare per garantire una raccolta di dati standardizzata (v. anche Kahn e Cannel, 1957).

Pochi termini, tuttavia, esprimono in psicologia il senso dell'oggetto di studio in modo tanto esplicito come quello di "Interviste". *Inter-vista* rimanda esplicitamente ad un processo di co-costruzione da parte dei partecipanti, ad una visione unitaria di un dato fenomeno che si raggiunge attraverso l'integrazione e lo scambio di visioni durante l'interazione (Kvale, 1996).

"Interviste standardizzate" (*Standardized surveys*) è dunque un concetto che se affrontato analizzando la pratica di ricerca che riguarda tutti noi quotidianamente, costituisce spesso una contraddizione in termini, perché i dati raccolti attraverso questo strumento non sempre riflettono anche la flessibilità e variabilità della situazione interattiva e l'unicità della situazione che in ciascuna intervista viene a configurarsi. La standardizzazione è concepita come una procedura di controllo delle domande e della loro sequenza di presentazione, senza però riguardare le modalità in cui le domande sono realmente presentate agli intervistati.

Nella ricerca interculturale in particolare, lo studio della flessibilità dell'intervistatore nella conduzione della raccolta di dati in rapporto agli intervistati diviene una condizione di garanzia della qualità dei dati raccolti.

2. Lo studio discorsivo e conversazionale delle interviste standardizzate.

Nel criticare le modalità di raccolta dati tipiche di una psicologia sociale di stampo cognitivista, Potter (2000) denuncia un riduzionismo che emerge dalle condizioni in cui i dati sono generati e raccolti nella ricerca di questa tradizione che di fatto non prende in considerazione le pratiche che conducono alla raccolta di dati, ma riportano i dati stessi come se da tali pratiche di rilevazione fossero svincolati: "*Ciò che intendo sostenere è che le assunzioni cognitive, essendo profondamente integrate nella disciplina, hanno impedito [ai cognitivisti] di prendere in seria considerazione le pratiche. Quello che accade è che le pratiche sono modellate teoricamente e al tempo stesso i modelli guidano gli esperimenti sia laddove l'accesso ai dati avviene attraverso resoconti dei partecipanti, tramite questionari, indagini o interviste, sia laddove alcuni resoconti della pratica riescono ad entrare nel processo di ricerca (ad es. tramite registrazioni o trascrizioni). Anche in questi casi, infatti, le pratiche vengono codificate e contate utilizzando forme di analisi del contenuto progettate per rilevare i temi o fattori di sfondo*". (Potter, 2000, pag. 4).

Negli ultimi anni la psicologia discorsiva ha fatto riemergere in modo potente la centralità della pratica di ricerca e la problematizzazione della raccolta di dati attraverso le interviste standardizzate, ponendo le basi per uno studio qualitativo dei metodi di raccolta di dati quantitativi tradizionalmente utilizzati nella ricerca sociale (Potter, 2003). Pur non condividendo la posizione di scetticismo estremo rispetto al potenziale uso delle interviste per la raccolta di dati espresso in più occasioni da Potter, è necessario riconoscere che la psicologia discorsiva ha fortemente contribuito ad un esame attento delle pratiche interattive che durante l'intervista standardizzata hanno un impatto sulla qualità dei dati registrati dagli intervistatori. Gli studi condotti a partire dagli anni '90 sulla pragmatica della situazione di intervista standardizzata (Suchman e Jordan, 1990; Schober e Conrad, 1997; Conrad e Schober, 2000; May, 2002; Stax, 2004) hanno più volte delineato il carattere contestualizzato di questo strumento per la rilevazione di dati quantitativi. Ten Have (1998) discute il concetto di standardizzazione delle interviste riflettendo proprio sull'inevitabile rapporto tra dati e processo di rilevazione e sul ruolo di mediazione operato dall'intervistatore: "*l'idea è che nella maggior parte delle interviste il <<contesto pragmatico>> di ogni azione in quelle interviste tende ad essere costituito da e inserito nel flusso della <<storicità locale>> dell'evento. Nelle indagini che utilizzano le interviste standardizzate questo spesso non accade, almeno non per le domande e le alternative di risposta predefinite. Quindi l'intervistatore deve negoziare un compromesso ragionevole tra gli elementi prefissati e le contingenze locali*" (Ten Have, 1998, p. 1). L'azione di mediazione che l'intervistatore opera durante la situazione di intervista è dunque parte integrante della metodologia stessa della raccolta dati. Particolarmente nel caso dell'intervista standardizzata in situazioni interculturali emerge con evidenza come la rilevazione di dati quantitativi utilizzati nella ricerca sociale è invece un portato di interazioni discorsive, che impattano sulla rilevazione stessa e i cui processi, in questo senso, andrebbero maggiormente documentati e valorizzati. Nelle interviste standardizzate in contesti interculturali la flessibilità degli intervistatori si concretizza in una vera e propria opera di mediazione che, lungi dall'essere esclusivamente una fonte di errore, in molti casi costituisce una prerogativa senza la quale le interviste non potrebbero essere condotte.

L'esigenza di creare una comunicazione comprensibile e lineare mostra come l'interazione che si crea nelle interviste, nonostante sia "guidata" dalle domande stesse dell'intervista, tende a seguire, molto spesso, una linea completamente diversa. L'intervista (così come il questionario) possono essere concettualizzati come delle particolari modalità di interazione sociale, tipi specifici di conversazione. E così, proprio come avviene in una qualunque forma di interazione sociale, anche nell'intervista ogni contributo dei partecipanti alla conversazione in corso, struttura la conversazione stessa e quindi influisce su ciascuna fase del processo di comprensione delle domande e delle risposte ad esse. Harvey

Sacks (1972) sostiene che i partecipanti alla conversazione ordinaria (o mondana) progettano il loro colloquio relativamente a chi si trovano di fronte: sempre un colloquio specifico per un destinatario specifico.

Come è stato più volte osservato (Cicourel, 1963; Briggs, 1986; Mishler, 1986; Suchman e Jordan, 1990, Maynard e Schaeffer, in corso di stampa), la standardizzazione delle interviste, in determinate situazioni interattive, incide sulla comprensibilità della proposizione delle domande e può avere un impatto negativo, quindi, sulla validità della rilevazione delle risposte. La rigidità dell'interazione dovuta alla standardizzazione delle domande, pone infatti alcuni vincoli rispetto alla naturalità dell'interazione discorsiva, vincoli che possono elicitarne risposte altrettanto innaturali da parte degli intervistati. Suchman e Jordan (1990) mostrano come la rigidità della procedura di standardizzazione di un'intervista conduce a conversazioni innaturali tra intervistatore e intervistato e alla registrazione di risposte poco accurate. Le due studiose propongono quindi di consentire nelle interviste standardizzate una interazione più "naturale", che definiscono *recipient designed*. Conrad e Schober (2000) riportano i risultati di una ricerca che mette a confronto interviste standardizzate somministrate in modo rigido (in cui gli intervistatori verbalizzavano le domande previste dalla scaletta in modo rigoroso) e interviste standardizzate in cui agli intervistatori era consentito ampliare le domande per accertarsi che l'intervistato le avesse comprese correttamente. Questa ricerca ha mostrato che gli intervistati travisano spesso le domande poste in modo rigido e ciò fa ritenere che la rigidità di somministrazione delle interviste possa compromettere la qualità dei dati raccolti, anche laddove l'intervista è stata sottoposta a pre-testing. La conclusione dei due studiosi è che una comprensione standardizzata sembra richiedere un comportamento di intervista meno standardizzato.

3. Intervistare in prospettiva interculturale.

Pensare ad una procedura più ecologica, che consenta all'intervistatore di adottare un comportamento flessibile nel rispetto della conversazione con l'interlocutore che di volta in volta si trova di fronte, mette in primo piano l'opera di mediazione come componente essenziale di una buona intervista interculturale. La standardizzazione delle procedure è, in quest'ottica, intesa come una garanzia che intervistati diversi siano messi nelle condizioni di poter attribuire uno stesso significato alla domanda e alle risposte previste in una situazione di intervista.

La complessità del garantire un eguale accesso ai significati in situazioni interculturali pone in luce l'esigenza forte della mediazione culturale. Intorno al piano della mediazione culturale assistiamo però tuttora ad una dicotomia metodologica che caratterizza gli studi psicosociali rivolti allo studio dell'incontro tra culture: a) da un lato rinveniamo studi in prospettiva culturale, attenti ad un relativismo culturale e a comprendere (ne sono esempi in questo convegno gli studi di Giorgi e Fasulo, di De Cordova e Inghilleri, solo per nominarne alcuni) attraverso una attenta introduzione della mediazione culturale; b) dall'altro studi che utilizzano strumenti "standardizzati" per rilevare dimensioni che definiscono differenze tra culture, nei quali non rintracciamo riferimenti alla opera di mediazione o alle procedure che abbiamo potuto avvicinare i partecipanti alla ricerca all'universo di significati portati nell'interazione dal ricercatore.

In letteratura numerose sono le indicazioni che evidenziano come, per ridurre l'asimmetria tra intervistatore intervistato è necessario, in primo luogo, controllare l'influenza dei fattori che determinano la diversità delle rispettive appartenenze sociali e culturali e, in secondo luogo, adottare strategie per annullare l'influenza dei fattori che determinano la disparità delle competenze relazionali e delle competenze comunicative. In concreto, è necessario che l'intervistatore si proponga all'intervistato con atteggiamenti e comportamenti adeguati, con un linguaggio comprensibile e, anche, con un aspetto esteriore in sintonia con la situazione, operando di volta in volta scelte opportune dettate dal buon senso e dall'esperienza più che dall'osservanza formale di un'esplicita e minuziosa precettistica qual è quella che spesso compare nei manuali dedicati alla metodologia di intervista.

Se la necessità di adattare l'interazione all'universo di significati dell'intervistato diviene così una garanzia di qualità nella raccolta di dati e della reale standardizzazione delle procedure di ricerca, è tuttavia rilevante notare come, in contesti di intervista interculturale in assenza di un mediatore, la gestione flessibile dei quesiti deve essere accompagnata da una adeguata consapevolezza, da parte del ricercatore, dei riferimenti culturali che guidano il proprio modello epistemico. E' solo attraverso tale consapevolezza, infatti che è possibile evitare errori non infrequenti che si riscontrano nel processo di "traduzione" culturale dei quesiti di una intervista, errori che nel concreto possono minare l'incontro tra culture necessario nelle occasioni di interviste interculturali. Ed è peculiare notare come, nonostante esista letteratura sulla necessità di mediazione culturale, non sia invece tuttora possibile rintracciare indicazioni che aiutino il ricercatore autoctono a condurre interviste con partecipanti di culture diverse.

Nella ricerca che viene illustrata di seguito mostreremo come, in assenza di un mediatore culturale, il ricercatore autoctono rischi di portare con sé nella somministrazione di interviste standardizzate o di questionari

eterosomministrati, una visione implicita ed ingenua della cultura propria e altrui e come questo si rifletta concretamente nei processi di facilitazione dell'accesso ai significati messi in atto nei confronti degli intervistati.

4. Il contesto della ricerca.

La ricerca che viene di seguito illustrata si riferisce ai dati provenienti da 13 interviste condotte in lingua italiana ad altrettanti "immigrati" sul tema della esperienza di integrazione culturale dopo la migrazione in Italia. Tale ricerca si inseriva in una indagine esplorativa sulla qualità dell'esperienza di immigrazione condotta all'interno di un centro di formazione per migranti nel Comune di Roma. Le interviste sono state effettuate in una scuola romana in cui seguivano dei corsi per conseguire il titolo di scuola media inferiore. Tutte le interviste sono state condotte da un'unica intervistatrice sulla base di una intervista utilizzata dal Comune di Roma in altri contesti simili. Nell'intervista standardizzata utilizzata è possibile distinguere una prima sezione in cui vengono raccolti i dati anagrafici dei soggetti, quali lo stato civile, la loro sistemazione residenziale.

Nella seconda parte vengono analizzate tematiche che riguardano l'istruzione e l'avviamento al lavoro.

Nella terza parte viene chiesto ai soggetti di parlare delle esperienze riguardanti il loro soggiorno in Italia e in particolare un confronto tra la rappresentazione della accoglienza che avevano prima dell'ingresso nel nostro Paese con la rappresentazione che ne hanno attualmente.

Obiettivo della ricerca è analizzare la gestione delle interazioni da parte dell'intervistatore e, in particolare, studiare le pratiche comunicative messe in atto per facilitare ai migranti l'accesso ai significati delle domande poste.

4.1. Il metodo

Le interviste sono state registrate (8 di esse videoregistrate e 5 audioregistrate sulla base della autorizzazione alla ripresa concessa dai partecipanti) e trascritte integralmente dall'intervistatrice che le ha realizzate.

Sulle trascrizioni è stata effettuata un'analisi discorsiva sulla base delle indicazioni che emergono da Houtkoop-Steenstra (2001) in tema di analisi qualitativa dei processi di produzione di dati nelle interviste standardizzate sulla cui base è stata in primo luogo effettuata un'analisi della gestione della conversazione da parte dell'intervistatrice. Tale fase ha consentito di poter evidenziare alcuni fenomeni conversazionali che hanno caratterizzato la conduzione delle interviste. Sono stati in particolare analizzati tutti gli episodi di riformulazione dei quesiti, di repair, di integrazione di informazioni nelle domande, di omissione di domande e di inclusione di domande non presenti (Vivilecchia, 2007).

A tale analisi ha fatto seguito un processo di autoriflessione attraverso delle sedute di video-feedback di tutto il materiale con l'intervistatrice per comprendere a fondo alcuni meccanismi che abbiamo riscontrato sottostanti alla conduzione delle interviste.

5. Risultati

Un primo dato rilevante è costituito, appunto, dalla inclusione dei partecipanti alla ricerca in modo indifferenziato sulla base della condizione unificante di "immigrato" in Italia. La tabella seguente illustra l'ampia diversità culturale che caratterizza il campione.

NUMERO DEI SOGGETTI	PAESE DI PROVENIENZA
5	ERITREA
3	BRASILE
2	MAROCCO
1	CUBA
1	THAILANDIA
1	ROMANIA

Attribuzioni culturalmente situate

Le interviste standardizzate si caratterizzano, così come i questionari etero somministrati, per una dimensione intrinsecamente paradossale: pur prevedendo esplicitamente l'interazione diretta tra intervistatore e intervistato,

propongono una serie di domande formulate in modo standard, appunto, che necessariamente devono essere “interpretate” dall’intervistatore nella situazione contingente.

L’analisi delle interviste condotte mostra come l’intervistatrice abbia di volta in volta interpretato in modo diverso la stessa domanda. Analizzando le interviste si nota infatti che nell’interpretare le domande l’intervistatrice ha modificato i termini utilizzati sulla base della propria rappresentazione dell’intervistato. Ciò avviene anche per quei quesiti che apparentemente possono sembrare, nell’economia generale della intervista, i più “neutrali” in quanto legati a dati anagrafici che per questo possano dare meno adito ad interpretazioni diverse sul piano della comprensione culturale. Di seguito riportiamo una tabella riguardante la domanda sullo stato civile degli intervistati.

Domanda originale sullo schema di intervista: “STATO CIVILE ATTUALE?”

N.	DOMANDA POSTA	RISPOSTA
1.	Il suo stato civile attuale, lei è coniugata::	Sì, coniugata.
2	Senti, il tuo stato civile attuale, tu sei celibe, convivente:	Sono celibe.
3	Il suo stato civile attuale::sei coniugato:-	Sposato.
4	Ok, allora il tuo stato civile attuale, tu sei nubile::	Sono fidanzata <u>hhhh</u>
5	Adesso sei:: il tuo stato civile attuale, sei fidanzata, quindi sei nubile?	No sono fidanzata.
6	E il tuo stato civile, mh: (.), sei fi[danzata], coniugata,[fidanzata]	[Fidanzata] [fidanzata]
7	Mh:: mi dici il tuo stato civile attuale, sei fidanzata, convivente, separata.	No fidanzata.
8	Il tuo stato civile attuale, tu sei nubile, coniugata:-	No, sono coniugata, con due raga-, diciamo con un ragazzo e un bambino, e mio marito è un materano di qua (.) <u>tutto qua.</u>
9	Il tuo stato civile attuale, tu sei celibe, sei sposato, convivi.	No, no, abito con i genitori:, mio fratello.
10	Mi dici il tuo stato civile, tu sei: nubile, coniugata, convivete, quindi sei sposata.	Sì sono già sposata, coniugata.
11	Senti sei:: fidanzata, sposata?	Eh:: sono:: fidanzata.
12	Eh:: mi dici se sei fidanzato:, celibe, sposato, divorziato?	Celibe.
13	Il tuo stato civile attuale,cioè tu sei?	Celibe.

La formulazione standard della domanda non contiene alcuno dei termini che vengono introdotti in modo spontaneo durante le interazioni reali. Tuttavia appare evidente come l’interpretazione della domanda avvenga secondo un uso di termini specifici per ciascun specifico interlocutore.

Nella sessione di video feedback a cui ha partecipato al termine della rilevazione l’intervistatrice, nell’indagare sul perché avesse utilizzato termini diversi per presentare la stessa domanda ad intervistati diversi, l’intervistatrice ha riconosciuto a posteriori di essere stata influenzata dal proprio sistema di riferimenti culturali.

Quello che viene fuori da questi esempi è che l’intervistatore, durante l’intervista, avendo notato che alcuni dei soggetti intervistati indossavano la “fede”, simbolo nella cultura occidentale della cerimonia matrimoniale, ha ritenuto opportuno domandare se questi avessero contratto matrimonio.

Diversamente, non avendo notato l’anello, l’intervistatore alla domanda: *Stato civile attuale*, aggiunge solo il termine *nubile, fidanzata* etc.

Come emerge dal video feedback, nelle interviste 1, 3, 8, e 10 l’intervistatore avendo notato in precedenza l’anello all’anulare pone la domanda in maniera diversa, domandando in modo esplicito ai soggetti se sono coniugati.

Nelle domande 2., 4., 5., 7., 13., l’assenza della “fede” all’anulare degli intervistati ha portato l’intervistatore a porre la domanda in maniera differente rispetto ai quattro soggetti precedenti, omettendo il termine coniugato.

Tale attribuzione ingenua nei riguardi degli intervistati, è stata operata dall’intervistatrice indipendentemente dalle credenze religiose dell’intervistato, operando una inconsapevole attribuzione di significato ad elementi avulsi dalla conversazione che hanno acquisito un significato saliente per l’intervistatore senza che gli intervistati possano esserne stati in alcun modo consapevoli.

Attribuzione di stili di vita sulla base di stereotipi

Un ulteriore fonte di distorsione del contenuto dell’intervista ha origine nella attribuzione all’interlocutore di uno stile di vita sulla base di credenze stereotipate che emergono in modo spontaneo nel modo in cui l’intervistatrice pone i quesiti. La domanda relativa alla situazione alloggiativa degli intervistati costituisce a questo proposito un esempio calzante.

Domanda originale sullo schema di intervista: "LEI RISIEDE PRESSO..."

DOMANDA POSTA	RISPOSTA
1. Eh:: in Italia risiede presso una famiglia [ia], un istituto?	[No, no], ci ho una mia casa.
2. Ok, eh::, in Italia eh:, tu vivi presso una famiglia, un istituto, una casa in affitto, eh:: una parrocchia::	Una casa in affitto.
3. In Italia risiede presso una famiglia, una casa, una casa in affitto.	Casa in affitto.
4. Eh: in Italia risiedi presso una famiglia, un istituto, un' associazione, una casa in affitto?	A dove vivo? A con il mio fidanzato.
5. Eh:: in Italia dove vivi, in una famiglia?	In una famiglia, sì di ah:: in una famiglia di mia suocera.
6. In Italia dove risiedi presso una famiglia, un ist-?	Famiglia.
7. Eh, in Italia risiedi presso una famiglia, un istituto, un' associazione, hai una casa tua o una casa in affitto? (.) Tu in Italia con chi vivi?	°Con i miei familiari°
8. Eh:: in Italia vivi presso una famiglia, un ist-, un istituto, un' associazione, una casa tua, una casa in affitto.	Attualmente vivo a casa mia.
9. Senti eh: mh: qui in Italia tu risiedi presso una famiglia, un istituto, una casa in affitto:, una casa tua:.	(.) una cosa del genere. In affitto e poi: mia sorella, cioè an- anche una sorella che abita col fidanzato (.)
10. In Italia eh dove vivi eh in una famiglia?	No sono io vivo da solo.
11. In Italia vivi in una fami-, con una famiglia, in una casa?	Con amici.
12. In Italia tu vivi presso una casa, in una famiglia, una casa in affitto, una casa?	Una casa, sì.
13. Eh: risiedi presso una famiglia, un istituto.	Sì, presso una famiglia, nel senso con la mia famiglia.

Nel modo in cui la domanda è sempre interpretata e proposta agli intervistati emerge con chiarezza la rappresentazione che l'intervistatrice reca con sé delle condizioni alloggiative tipiche della "condizione di immigrato": vivere presso "una" famiglia (ad intendere che non si vive presso la propria), istituzionalizzati (addirittura presso una parrocchia), in affitto. Tale rappresentazione viene offerta agli intervistati ad integrazione di un quesito aperto, trasformando di fatto la domanda in una lista chiusa di opzioni tra cui essi possono scegliere.

Anche in questo caso la sessione di video feedback ha condotto ad un processo autoriflessivo che ha fatto emergere come tale traduzione sia stata operata in modo spontaneo e inconsapevole allo scopo di facilitare il compito di risposta a interlocutori che potessero non condividere il significato proprio della domanda. In assenza di un mediatore culturale assistiamo anche in questo caso ad uno spontaneo emergere del sistema di riferimento culturale del ricercatore, dei suoi stereotipi, che, nei fatti, crea un'opposizione tra la rappresentazione dell'intervistatrice e degli intervistati che emerge nel modo in cui questi ultimi ridefiniscono ad es. il senso proprio dell'abitare in famiglia.

La facilitazione del compito di rispondere all'intervistato è stata osservata in molte occasioni nel corpus di dati che stiamo considerando. In particolare questo è stato osservato con quegli intervistati che mostravano scarse competenze linguistiche.

Le interviste sono state svolte con tempi che oscillano tra i 15 e i 60 minuti.

L'analisi della conversazione ci mostra come tale diversità di tempo è in relazione alla competenza dei soggetti nell'uso della lingua italiana.

Infatti, laddove i soggetti avevano una conoscenza maggiore della lingua, si dilungavano nelle risposte e l'intervistatore stesso, cercava di approfondire le domande. Dove invece la conoscenza della lingua era problematica, l'intervistatore, ha adottato con regolarità dei processi di semplificazione della comunicazione che però, nei fatti, rendevano anche la comunicazione e, conseguentemente la raccolta dei dati, più scarna. Il fenomeno che abbiamo osservato più frequentemente è che in questi casi la conversazione tra intervistatrice e intervistati ha preso la forma di una serie di domande/risposte del tipo sì/no e l'uso di liste di potenziali risposte non presenti nel testo dell'intervista originale.

Casi come questi, che possono essere interpretati come "sovrauto benevolo" (v. D'Errico e Leone in questo stesso convegno), sorgono in relazione ad una rappresentazione di uno stato di bisogno (linguistico, materiale, assistenziale) che corrisponde ad un'immagine stereotipata dell'immigrato. Se sul piano psicologico tale sovrauto pone le premesse per un clima di chiusura cognitiva degli interlocutori (che facilmente si sentono mal compresi), un atteggiamento di ipersemplificazione del compito di risposta mina di fatto la qualità dei dati raccolti attraverso l'intervista, limitando la varietà delle potenziali risposte.

Quando la rappresentazione reciproca è problematica.

Abbiamo visto come in alcuni casi la rappresentazione che l'intervistatore offre dell'intervistato attraverso le scelte indessicali che opera nella formulazione delle domande venga ridefinita dagli interlocutori allo scopo di rinegoziare una immagine di sé più aderente alla reale esperienza dell'essere migrante che i partecipanti vogliono documentare.

Nel corpus di dati analizzato tale atteggiamento si è reso più evidente in uno dei partecipanti, Mal., maggiormente in grado di dominare l'intervista rispetto agli altri intervistati perché con una lunga storia di permanenza in Italia e con un'ottima padronanza della lingua. A Mal., sposata con un italiano e madre di due bambini italiani, con una storia di migrazione all'interno del nostro Paese, la rappresentazione che l'intervistatrice proponeva del mondo dei migranti e dei loro problemi giungeva con un forte disagio.

Nell'estratto che segue assistiamo ad una strenua resistenza dell'intervistata di fronte ad una rappresentazione semplicistica dell'esperienza della migrazione.

Estratto 1:

148. Interv: Arrivando in Italia secondo lei ha acquisito o perso qualcosa, o tutte e due?
149. MAL: (0.6) Motivo del quale sono immigrata, sì ho acquisito, l'obiettivo, quello che cercavo l'ho acquisito. (0.4) Ho perso:, di quale senso?
150. Interv: Non so, ha perso non so, magari là nel suo paese le piaceva più il cibo, quindi ha perso perché non può::
151. MAL: Ma io non ho problemi di cibo perché sono una donna, quindi cucino, e:: diciamo.
152. Interv: Magari avendo dei figli che-
153. MAL: Ho:: diciamo educato ho mio marito a mangiare il mio cibo, non ci sono Problemi.
154. Interv: Oppure parlare la sua lingua tutti i giorni, quotidianamente, perché potrebbe essere stata una perdita, in quanto penso che parli più l'italiano.
155. MAL: No, no, no, io non lo metto che l'ho persa, lo metto:: (.) accettare la realtà, è questa la realtà, è inutile di insistere, io mica sono arrivata e devo cambiare radicalmente il paese che mi ha::, °non dico accolta perché non mi piace °che mi ha ricevuta. No, devo io adeguarmi. Come io ho dei diri-, ho dei diritti, ho anche dei doveri, ANZI, io mi sottolineo prima i doveri, per acquisire i diritti devo:: adeguarmi(.) in modo giusto::, in modo::, devo adeguarmi, prima cosa accettare la lingua, accettare usi, costumi, e cerco se mi conviene vado fino in fondo, se non mi conviene, rispetto, loro sono là, io sono qua. Poi i miei diritti, è ovvio che li ho, se non con le buone bisogna (.) INSISTERE. E:: lo stato mi ha dato questo diritto nessuno mi deve negare. °Diciamo come la sanità°, non viene un impiegato qualsiasi e dice tu non devi entrare, no (.), è un mio diritto, devo entrare, devo avere il mio medico, devo avere la mia assistenza sanitaria, questo. (.) Però alla stesso momento devo rispettare lo stato dove vivo, non è io::, come certe persone °dicono:° " ma che m'importa a me ", quelli che::, si sbagliano grosso "tanto passo dieci anni torno ", si basa tutto sull'economia, mi faccio una fortuna, è uno sbaglio. Io dico, l'immigrato, PRIMA il suo dovere, se io ho il dovere di fare questo, di fare questo, di fare questo, per acquisire i miei diritti, °non io tanto sono immigrato° vado a spacciare, io sono un'immigrato, sono prima di fare la prostituta devo

leggere la legislazione se mi permette o no, se ho diritto me lo faccio, se è proibito no. (0.6) Allora per essere una cittadina accettata, se no, non lo faccio. Sto a casa mia, è meglio quindi io, questo è il mio, in cui credo.

156. Interv: °E' bello [questo pensiero]°

157. MAL: [la mia filosofia] della vita.

In rapporto ad una domanda mal definita (“Arrivando in Italia secondo lei ha acquisito o perso qualcosa, o tutte e due?”) Mal. prova ad offrire una sua personale interpretazione ampia intorno al concetto di acquisizione e perdita nel percorso migratorio. Evidentemente la rappresentazione che di tali concetti risuona nella domanda posta dall’intervistatrice implica invece un rapporto stretto con elementi più contingenti, con aspetti più stringenti e concreti del vivere quotidiano in un Paese straniero. Negli interventi 150 e 152 l’intervistatrice riporta l’attenzione di Mal. a tali elementi. Ha inizio così un lungo turno di parola in cui Mal. dimostra una chiara intenzione di modificare il livello di rappresentazione della domanda attraverso un’attribuzione di significato decisamente più raffinato di quanto proposto dalla intervistatrice. L’azione di Mal. diviene così un’azione culturale, in cui, in contrapposizione ad un intervistatore che ragiona di differenze culturali in termini di lingua e cibo, propone un’immagine di sé che evidenzia una ricchezza di significati, di relazioni, altamente organizzata in una complessa “filosofia di vita” (int. 157).

Episodi come questi ci spingono a rilevare come la formazione culturale dei ricercatori che operano in contesti interculturali sia una questione rilevante anche laddove la ricerca psicosociale utilizzi strumenti standardizzati.

In questa prospettiva è necessario approfondire lo studio di quali pratiche conversazionali consentono un accesso ai significati delle domande equivalente a tutti i rispondenti, e all’introduzione di procedure di flessibilità nella formazione degli intervistatori che garantiscano appunto una intervista comparabile sul piano dei significati messi in gioco durante l’interazione tra i partecipanti senza che traspaiano visioni ingenuo o culturalmente situate del ricercatore. Lo studio dei fenomeni conversazionali che soggiacciono alla raccolta interattiva di dati quantitativi diventa così uno strumento utile al miglioramento della qualità della generazione dei dati in quanto può condurre ad incrementare la qualità delle procedure di indagine su tre piani:

a) contribuendo a creare un repertorio di buone pratiche di mediazione discorsiva da utilizzare nei contesti di intervista strutturata in contesti interculturali, repertorio utile anche nei contesti di formazione dei ricercatori;

b) facilitando una verifica della adeguatezza degli strumenti fondati sull’uso dell’intervista strutturata, contribuendo all’identificazione dei diversi aspetti (formulazione degli item, struttura prevista per le risposte, passaggi tra temi affrontati) che impattano sul fluire di una conversazione naturale anche laddove la competenza linguistica sia limitata. Potremo allora giungere a concordare su una nuova definizione di “standardizzazione” che, partendo dalla concezione di un set comune di quesiti e risposte che non violino le regole del conversare, definisca anche gli spazi di flessibilità degli intervistatori che garantiscono una comprensione equivalente delle domande e delle risposte agli intervistati, comprensione che è lo scopo principale del rendere valida ed ecologica una procedura di raccolta dati definibile come standardizzata anche nei contesti interculturali.

Un’attenzione a questi fenomeni concorre infine a definire possibili pratiche di formazione degli intervistatori che alimentino la loro competenza in termini di flessibilità d’azione durante la somministrazione, nel rispetto della rilevazione degli universi di significati altri portati dall’incontro tra sistemi culturali. E’ così che strumenti classici della rilevazione psicosociale possono trasformarsi da procedure di raccolta di dati intesi come culturalmente neutri (mentre comunque non lo sono) a luoghi di incontro autentico che creano reti di significati condivisi utili alla convivenza sociale.

Riferimenti bibliografici

Aiello, A. e Fasulo, A. (1994) Note procedurali sulla trascrizione dei dati conversazionali: segni e convenzioni, *Rassegna di Psicologia*, 3, pp. 143-8.

Backman, D., Elfrink, J. e Vazzana, G. (1996) Tracking the progress of email vs. snail mail. *Marketing Research*, 8(2), pp. 31–35.

Bishop GF, Hippler H-J, Schwarz N, Strack F. (1988) A comparison of response effects in self-administered and telephone surveys. In: Groves RM, Biemer PP, Lyberg LE, et al., Eds. *Telephone Survey Methodology*. New York: John Wiley & Sons; pp. 321-340.

Briggs, C. L. 1986. *Learning How to Ask: A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science Research*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cicourel, A. V. 1963. *Method and Measurement in Sociology*. New York: The Free Press.

- Conrad, F.G. e Schober, M.F. (2000) Clarifying question meaning in household telephone survey, *Public Opinion Quarterly*, 64, pp. 1–28.
- de Leeuw, E.D., Mellenbergh, G.J. e Hox, J.J. (1996) The influence of data collection method on structural models: a comparison of a mail, a telephone, and a face-to-face survey. *Sociological Methods & Research*, 24, pp. 443–472.
- Durand, R.M., Guffey Jr., H.J. e Planchon, J.M. (1983) An examination of the random versus nonrandom nature of item omissions. *Journal of Marketing Research*, 20, pp. 305–313.
- Fowler, F.J. e Mangione, T.W. (1990) *Standardized survey interviewing: Minimizing interviewer-related error*. Newbury Park, CA: Sage.
- Gjestland, L. (1996) Net? Not yet. *Marketing Research*, 8(1), pp. 26–29.
- Grice, H.P. (1975). 'Logic and conversation' In Cole, P. & Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics*, Vol. 3. New York: Academic Press. pp. 41-58.
- Goody, E.N. (1978) (a cura di): *Questions and Politeness: Strategies in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J.C. e Watson, D.R. (1979) Formulations as conversational objects. In: G. Psathas (a cura di) *Everyday Language: Studies in Ethnometodology*. New York: Irvington, pp. 123-163.
- Houtkoop-Steenstra, H. (2000) *Interaction and standardized interview. The living questionnaire*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Hox, J.J. e de Leeuw, E.D. (1994) A comparison of nonresponse in mail, telephone, and face-to face surveys. *Quality and Quantity*, 28, pp. 329–344.
- Kahn, R. L. e Cannell, C. F. (1957) *The Dynamics of Interviewing: Theory, Technique, and Cases*. New York: Wiley.
- Kvale, S. (1996) *InterViews. An introduction to Qualitative Research Interviewing*, London, Sage.
- May, M. (2002) <<I did not write the questions!>>: *Telephone interviewers as mediators between survey designers and respondents*, Discussion paper DP –009, Negotiating Life Course Discussion paper Series. Disponibile anche su: http://lifecourse.anu.edu.au/publications/Discussion_papers/NLCDP009.pdf
- Maynard, D.W. e Schaeffer, N.C. (in corso di stampa) Standardization in interaction: the survey interview, In: Drew, Raymond e Weinberg. (eds.) *Talking Research: Language and Interaction in Sociological Methodology* London, Sage (in press).
- Mishler, E. G. 1986. *Research Interviewing: Context and Narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Omura, G.S. (1983) Correlates of item nonresponse. *Journal of the Market Research Society*, 25, pp. 321–330.
- Pallotti G., Bercelli F., Varcasia C. (2003) *La telefonata dell'ascoltatore*, in Atti del Convegno 'Il parlato italiano', Napoli, 13-15 febbraio.
- Potter, J. (2000) Post-Cognitive Psychology, *Theory & Psychology*, 10(1), pp.31–37
- Potter, J. (2003) Studying the Standardized Survey as Interaction, *Qualitative Research*, 3(2), pp. 269-278.
- Potter, J. e Hepburn A. (2005) Qualitative interviews in psychology: problems and possibilities, *Qualitative Research in Psychology*, 2, pp. 281-307.
- Roster, C.A., Rogers, R.D., Albaum, G e Klein, D. (2004) A comparison of response characteristics from Web and telephone surveys, *International Journal of Market Research*, 46 (3), pp. 359-374.
- Sacks, H. (1972) An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. Sudnow (a cura di) *Studies in social interaction*. New York: The Free Press, pp. 1-31.

- Schober, M.F. e Conrad, F.G. (1997) Does conversational interviewing reduce measurement error? *Public Opinion quarterly*, 61, pp.576-602.
- Schegloff, E. A. e Sacks, H. (1973) Opening up closings, *Semiotica*, 8(4), pp. 289-327.
- Suchman, L. e Jordan, B. 1990. Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews. *Journal of the American statistical Association* 85, pp. 232-241.
- Stax. H.P. (2004) Paths to precision: probing turn format and turn-taking problems in standardized interviews, *Discourse Studies*, 6 (1), pp. 77-94.
- Stewart, D.W. (1982) Filling the gap: a review of the missing data problem. In B.J. Walker *et al.* (eds) *An Assessment of Marketing Thought and Practice*, Chicago: American Marketing Association, pp. 395–399.
- Ten Have, P. (1998) *Pragmatic aspects of the production of survey interview data*, paper presented at the 6th *International Pragmatics Conference*, Reims, France, 19-24 July 1998.
- Yu, J. e Cooper, H. (1983) A quantitative review of research design effects on response rates to questionnaires. *Journal of Marketing Research*, 20, pp. 36–44.
- Wetherell, M.; Taylor, S. e Yates, S.J. (2001) *Discourse as data. A guide for analysis*. London, Sage.
- Zammuner, V.L. (1998) *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Bologna, il Mulino.