

INTERVISTE E COLLOQUI NELLE ORGANIZZAZIONI

Indice

PARTE PRIMA

Teorie e metodologie del colloquio-intervista

1. Introduzione

2. Le definizioni

3. Le tipologie di colloquio intervista

3.1 L'obiettivo

3.2 L'intervistatore

3.3 L'intervistato

3.4 La struttura

3.5 Il clima emotivo

3.6 Il contesto

4. Le interpretazioni teorico-applicative del colloquio-intervista

4.1 Premessa

4.2 L'intervista come raccolta di dati

4.3 L'intervista come test psicometrico

4.4 Il colloquio-intervista come situazione sociale complessa

4.5 Il colloquio-intervista come dinamica cognitiva e interpersonale

4.6 Il colloquio-intervista come relazione psicodinamica e inconscia

4.7 Considerazioni di sintesi

5. Radici teoriche e metodologiche: la conoscenza dell'essere umano

5.1 Contributi teorici e di ricerca

5.2 La psicologia della personalità

5.3 La psicologia clinica

5.4 La psichiatria

5.5 La psicoanalisi e la psicodinamica

5.6 La psicologia sociale e la psicologia cognitiva

5.7 La psicologia positiva

5.8 La psicologia militare

5.9 La psicologia dell'aviazione

5.10 La psicologia delle organizzazioni

6. Il mio punto di vista sul colloquio-intervista

- 6.1 Premessa
- 6.2 Dalla prima all'ultima impressione
- 6.3 Il confronto di attese reciproche
- 6.7 La relazione di negoziazione
- 6.8 L'alleanza funzionale temporanea
- 6.9 La storia e il vissuto
- 6.10 L'investigazione
- 6.11 Il controllo delle ipotesi
- 6.12 Il rapporto interpersonale
- 6.13 La giusta distanza reciproca
- 6.14 Le parti e il tutto
- 6.15 Diagnosi e prognosi
- 6.16 *Therapeutic Assessment*
- 6.17 Il *terzo orecchio*
- 6.18 Comportamento e personalità
- 6.19 Le *risorse* dell'intervistato
- 6.20 Emotività e inconsapevolezza
- 6.21 L'intervistatore
- 6.22 La *tecnica* è l'intervistatore...
- 6.23 La coppia e il cammino

PARTE SECONDA

Statica e dinamica del colloquio-intervista

7. Il processo del colloquio-intervista

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

8. La struttura del colloquio-intervista

- 8.1 Le fasi del colloquio-intervista
- 8.2 L'anamnesi e la biografia
- 8.3 L'indagine
- 8.4 L'integrazione delle informazioni
- 8.5 La *costruzione* del soggetto intervistato

9. La dinamica del colloquio-intervista

- 9.1 I vissuti dell'intervistatore
- 9.2 I vissuti dell'intervistato
- 9.3 Le operazioni di sicurezza

r

9.4 I meccanismi di difesa

9.5 La dimensione del transfert e la componente paratassica

9.6 I soggetti *difficili*

9.7 Commenti di sintesi

10. I framework concettuali per comprendere e valutare

10.1 Il "flusso": comunicare osservare, ascoltare, comprendere e valutare

10.2 Gli aspetti cognitivi: l'intelligenza applicata

10.3 L'area relazione e sociale: la gestione delle relazioni interpersonali

10.4 La motivazione e il progetto professionale

10.5 Le tipologie di personalità e le psicopatologie

10.6 Il sistema delle competenze e la cultura organizzativa

PARTE TERZA

Realizzazioni organizzative del colloquio-intervista

11. Le situazioni applicative di colloquio-intervista nelle realtà di lavoro

11.1 L'organizzazione dell'incontro e il setting

11.2 Le fasi del colloquio-intervista

11.3 La stesura del report

11.4 Gli strumenti di supporto al colloquio-intervista

11.5 Uno sguardo di insieme: il colloquio-intervista come setting conoscitivo

12. Il colloquio-intervista nell'analisi e descrizione delle posizioni organizzative

12.1 La struttura organizzativa: matrici, ruoli e funzioni

12.2 L'analisi delle posizioni organizzative tramite colloquio-intervista

13. L'intervista nella selezione delle risorse umane

13.1 *Selection & Assessment Interview*

13.2 La diagnosi psicologica-organizzativa del candidato

13.3 *Head Hunting e Executive Search*

13.4 Commenti di sintesi

14. Il colloquio-intervista nell'area della socializzazione al lavoro

14.1 I *newcomers* nelle organizzazioni

14.2 La gestione delle prime fasi della carriera lavorativa

14.3 Il colloquio-intervista nell'orientamento professionale e nella socializzazione organizzativa

15. Il colloquio-intervista nei processi di formazione delle persone al lavoro

15.1 Il colloquio-intervista nell'analisi delle necessità di sviluppo delle competenze

15.2 Il colloquio-intervista nella valutazione dei risultati della formazione

16. L'intervista nella valutazione delle prestazioni professionali

16.1 Il *Performance Appraisal*

16.2 L'intervista di assegnazione di compiti, obiettivi e responsabilità

16.3 L'intervista di monitoraggio delle attività professionali

16.4 L'intervista di valutazione delle prestazioni

16.5 Il colloquio di feedback e l'*Action Plan*

17. Il colloquio-intervista di valutazione delle potenzialità di sviluppo

17.1 Il "potenziale" e la sua gestione nelle realtà di lavoro

17.2 Il colloquio-intervista nei contesti di Assessment & Development Center

17.2.1 L'intervista di *Warming Up*

17.2.2 L'intervista motivazionale

17.2.3 L'intervista psicologica di valutazione

17.2.4 L'intervista di *in-basket*

17.2.5 Il colloquio di feedback

17.3 Il colloquio di supporto all'autodiagnosi e all'autoformazione

17.4 L'intervista di psicodiagnosi manageriale

18. Il colloquio nel counseling, nel coaching e nel mentoring

18.1 Formazione, sviluppo e consulenza *one-to-one*

18.2 Il variegato mondo del counseling

18.3 Career counseling e executive coaching

18.4 Il processo del coaching psicologico-organizzativo

18.5 Il mentoring, il tutoring e il *knowledge sharing*

18.6 Il colloquio nello *sportello psicologico* e nelle strutture di ascolto psicologico-organizzativo

18.7 Il colloquio nella psicopatologia occupazionale e da lavoro

19. Il colloquio-intervista nella gestione e sviluppo delle persone al lavoro

19.1 Il colloquio-intervista nell'orientamento professionale

19.2 Il colloquio-intervista di pianificazione e gestione delle carriere

19.3 Il colloquio-intervista nelle indagini di clima e motivazionali

19.4 Il colloquio-intervista nello studio e intervento sul benessere organizzativo

19.5 Il colloquio di sviluppo nell'auto-diagnosi e self-empowerment

19.6 Il colloquio di negoziazione nell'area del *Reward & Compensation*

19.7 L'intervista di uscita

19.8 Il colloquio di outplacement

PARTE QUARTA

Critica e sviluppo del colloquio-intervista

20. Interviste e colloqui strutturati e semi-strutturati

20.1 Le caratteristiche comuni delle structured interviews

20.2 Behavioral Event Interview – BEI

20.3 Situational Interview - SI

20.4 Targeted Interview – TI

20.5 Patterned Behaviour Description Interview – PBDI

20.6 Structured Interview - SI

20.7 Vantaggi e limiti delle interviste strutturate

21. Colloqui e interviste libere e parzialmente strutturate

21.1 Premessa

21.2 Lineamenti teorico-metodologici delle *unstructured interviews*

21.3 Il Colloquio Motivazionale

21.4 L'intervista narrativa

21.5 L'intervista di assessment psicologico-organizzativo

21.6 Criteri teorico-metodologici per la psicodiagnosi clinico-organizzativa

21.7 Vantaggi e limiti delle interviste non strutturate

22. L'identità personale e professionale dell'intervistatore

22.1 Lo psicologo del lavoro e delle organizzazioni

22.2 Il professional del settore Human Resources & People Management

22.3 L'intervistatore tecnico: la valutazione delle competenze professionali e specialistiche

22.4 La formazione al colloquio-intervista. Le qualità soggettive e professionali dell'intervistatore professionista

23. Conclusioni

23.1 Osservazioni critiche sulle applicazioni del metodo di colloquio-intervista nelle realtà organizzative

23.2 Per un mondo del lavoro etico, meritocratico e sostenibile

24. Bibliografia