



*A cura del Servizio SDS/E  
Unità operativa Criminalità, violenza contro le donne, giustizia  
Viale Liegi, 13 - Roma  
Tel. 06 46737250*



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE

ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

**Manuale per le intervistatrici  
Indagine sulla Sicurezza dei cittadini**

**ANNO 2015-2016**

**MANUALE PER LE INTERVISTATRICI**

*Indagine sulla sicurezza dei cittadini*

Istituto Nazionale di Statistica  
Via Cesare Balbo, 16 - Roma



# Indice

## I L'INTERVISTA

1. L'intervistatrice come garante della qualità della ricerca
2. Il vostro ruolo come intervistatrici
3. L'intervista come una rappresentazione teatrale
4. Alcune situazioni su cui soffermarsi
5. Alcune strategie utili nelle situazioni difficile
6. Aiutare l'intervistato o l'intervistata all'apertura e all'affidamento

## II I QUESITI PIÙ FREQUENTI POSTI DALLE PERSONE INTERVISTATE

*Durante i giorni trascorsi insieme per la formazione abbiamo parlato di tante cose utili per fare al meglio le interviste e a questo punto ti sentirai pronta a iniziare il tuo lavoro. Ciononostante, a volte possono sopraggiungere difficoltà, paure, insicurezze. Sapere che da noi dipende la buona qualità dei dati raccolti, se da un lato ci fa sentire importanti e responsabili di ciò che facciamo dall'altro ci può preoccupare. È del tutto normale ... Chi di noi non ha alcuna incertezza?*

*Questo non deve preoccuparti, il lavoro che abbiamo fatto insieme nei giorni passati e la professionalità che hai acquisito sicuramente si manifesteranno al momento opportuno. In caso di bisogno, poi, ci saranno sempre la guida al questionario e questo libretto ad aiutarti.*

*Questo piccolo "manuale" rappresenta, infatti, per noi un modo per starti vicino, un modo per cercare risposte in caso di necessità, un modo per rasserenarti quando incontrerai situazioni difficili, un modo per ricordare cosa fare ... ed è centrato su voi intervistatrici e sulle persone intervistate.*

*Se lavori già da tempo come intervistatrice potrai pensare che queste cose ormai le sai bene; in tal caso questo piccolo manuale ti servirà per approfondire le conoscenze che già possiedi e ti sarà utile per perfezionare il modo di comunicare e relazionarti alle persone che dovrai intervistare.*

# I L'intervista

## 1. L'intervistatrice come garante della qualità della ricerca

In un'indagine statistica la qualità dei risultati è talmente importante che il *fare* non basta, è il *fare bene* che è fondamentale. Il risultato dipende, infatti, dalle procedure e dalle regole messe in atto per ottenerlo. Un risultato ottenuto senza rispettare le regole semplicemente non è lo stesso risultato conseguito osservando le regole. Quindi oltre al *cosa fare* è molto importante fare attenzione al *come farlo*.

Una ricerca statistica è un processo complesso che si sviluppa in una serie precisa di fasi:

- progettazione;
- rilevazione o raccolta dati;
- revisione e controllo dei dati;
- elaborazione dei dati;
- validazione dei risultati;
- pubblicazione dei risultati.

Voi siete impegnate nella fase di rilevazione, cioè nella raccolta dei dati. Tenendo presente che la qualità complessiva dell'indagine è data dalla qualità di ciascuna fase ed è concatenata a tutte le altre, potete capire quanto il vostro lavoro incida in modo decisivo sulla validità dei risultati finali. Questo significa che dovrete sviluppare una sensibilità costante alla qualità.

Prima di prendere in esame i vostri compiti specifici, è opportuno parlare in generale di che cosa significhi essere un'intervistatrice. A questo proposito useremo spesso similitudini ed esempi tratti dal mondo teatrale e dal lavoro dell'attore perché siamo convinte che ci siano molti punti di contatto fra questi due lavori.

Spesso, ad esempio, al teatro si associa l'idea di svago e di frivolezza e il lavoro dell'attore è visto come un "non lavoro". Non è per niente così. L'attore deve avere una disciplina e un rigore assoluto nella parola, nel gesto, nella recitazione e deve soprattutto avere concentrazione e un continuo contatto con se stesso prima che con il pubblico. La spontaneità è un punto di arrivo, il frutto di un duro lavoro, non una condizione naturale, contrariamente a quanto spesso si pensa.

Tutto questo vale anche per l'intervistatore. Il vostro lavoro, inoltre, proprio come quello degli attori, vi espone agli altri e vi impone di gestire in modo professionale questa esposizione. Se il nostro campione rappresenta adeguatamente tutta la popolazione residente in Italia, vi troverete davanti tutti i tipi di persone, quelle gentili e meno gentili, educate e meno educate e via di seguito. Dovete essere allenate a interagire con tutte e a intervistare tutte con garbo, professionalità e, considerati alcuni temi trattati, con sensibilità.

È qui che assume particolare importanza il concetto di ruolo.

## 2. Il vostro ruolo come intervistatrici

Il termine ruolo deriva dal latino *rotulus*, con il quale si indicava la parte che doveva essere sostenuta dall'attore. Quindi il ruolo è una parte che ci è stata assegnata e che ci prescrive alcuni comportamenti. Questa prescrizione, esplicita o implicita che sia, fa sì che gli altri si aspettino da noi qualcosa di preciso. Questo accade sia per i ruoli sociali, sia per i ruoli acquisiti come quelli professionali.

Il **ruolo** dell'intervistatrice è centrale nella realizzazione di ogni indagine. Tu e le tue compagne di lavoro rappresentate il tramite fra il ricercatore e la realtà che vuole conoscere. Voi rappresentate, inoltre, l'anello di congiunzione tra l'istituzione pubblica, l'Istat, e i cittadini. Solo attraverso voi è possibile per le istituzioni e per l'Istat conoscere le loro esperienze, le loro opinioni, i loro atteggiamenti e solo grazie a voi è possibile dare voce alle persone.

Allo stesso tempo, solo attraverso di voi le persone possono conoscere l'Istat. Voi siete il nostro biglietto da visita. Per questo vi abbiamo indicato regole e procedure, in altre parole, *come fare quello che dovete fare*, e per questo se da una parte l'Istat vi ha legittimato a fare interviste, dall'altra il vostro comportamento dovrà essere improntato a una rigorosa correttezza professionale sapendo anche che per far fronte ai compiti del vostro ruolo avrete in ogni momento tutta l'assistenza che vi è necessaria.

Per consentirvi di svolgere al meglio il vostro ruolo professionale di intervistatrici, durante la formazione abbiamo condiviso con voi specifiche **conoscenze** (cioè cose che dovete sapere) come:

- alcune nozioni generali su cos'è un'indagine statistica;
- che cos'è un campione statistico e perché per essere rappresentativo devono essere intervistate proprio quelle persone selezionate;
- quali sono i contenuti del questionario;
- come utilizzare alcune funzioni del computer.

Vi abbiamo indicato, inoltre, una serie di **comportamenti**, cioè le azioni che dovete fare. Ora sapete che:

- dovete intervistare le persone che vi vengono via via assegnate
- nel modo più corretto possibile
- nei tempi previsti
- dovete stabilire relazioni con i supervisori di *field*
- dovete collegarvi periodicamente al server centrale (per le intervistatrici CAPI).

Nel momento in cui comincerete a lavorare, il campione di cui abbiamo parlato durante la formazione diventerà qualcosa di molto concreto: nomi con i relativi indirizzi e/o numeri di telefono, cioè persone reali con cui dovete stabilire un contatto. Ma stabilire un contatto significa qualcosa di più del telefonare o recarsi direttamente a casa di quella persona, significa stabilire una relazione con quella persona, conquistare la sua fiducia per evitare il rifiuto e ottenere una buona intervista.

Il vostro intervento deve essere quindi qualificato, attento all'intervistato, rigoroso dal punto di vista del metodo con cui è condotta l'intervista e dei contenuti della stessa, pienamente inserito nel processo di indagine.

Cosa significa tutto questo? E come si può attuare?

La *qualità* è un atteggiamento, un impegno, una ricerca continua. La vostra professionalità può essere indubbiamente costruita, ma si basa su un'impostazione di fondo: voler fare le cose per bene. La qualità è un miscuglio di tanti ingredienti che interagiscono tra loro. Ecco quelli essenziali, ognuno dei quali è indispensabile per raggiungere il risultato.

a. La conoscenza e la preparazione sui contenuti

La qualità dell'intervista certamente dipende, innanzitutto, dalla conoscenza dei contenuti del questionario, degli obiettivi dell'indagine e delle sue motivazioni, perché solo in questo modo potrete essere in grado di trasmettere agli intervistati le informazioni necessarie e di motivarli a partecipare all'indagine. Dovete in qualche modo riuscire a trasmettere sia i contenuti sia il vostro entusiasmo ricordando che l'altra persona non sa che cosa le chiederete e che deve avere la percezione di trovarsi di fronte a persone serie, affidabili e competenti.

b. La conduzione dell'intervista

Ci sono tanti modi per fare un'intervista. Conquistarla è difficile, può sembrare il passo più critico, ma condurla bene è essenziale. Per questo è bene conoscere tutte le regole metodologiche e il loro senso; ad esempio: perché intervistare una persona piuttosto che un'altra, come leggere i quesiti, come codificare le risposte.

c. La relazione con l'intervistato

L'incontro con un'altra persona è qualcosa di unico e se si decide di entrare in questo gioco di relazione, entrambe le parti ne escono arricchite.

Un elemento essenziale concerne il saper entrare in relazione con la persona che si ha di fronte o che è dall'altro capo del telefono, il "sintonizzarsi" con lei adattando il proprio linguaggio e il modo di fare a quello dell'intervistato, ascoltando le sue esigenze, rispondendo ai suoi dubbi e quietando le sue paure.

L'intervista è, infatti, un incontro tra persone che non si conoscono, ognuna delle quali porta con sé ansie e aspettative, pregiudizi e stereotipi.

Mettersi in gioco significa fare un'intervista come se fosse una conversazione naturale mirata a un obiettivo, significa essere se stessi, portare la propria soggettività nella relazione con l'altro.

La vostra identità è completamente presente, senza di essa la relazione sarebbe povera, una "non relazione". Anche le vostre emozioni sono importanti, entrano sempre in gioco, basta esserne consapevoli e sapere che non si possono negare, ma che si deve riuscire a controllarle evitando di lasciarsi sfuggire di mano la situazione.

È importante "non farsi agganciare", ovvero non reagire emotivamente a ciò che vi viene detto. Può capitare che qualcuno vi faccia arrabbiare o che vi risponda male o che vi ispiri compassione o tristezza: è opportuno in queste situazioni restare distaccate, ma non fredde e, pur rispettando l'altra persona e i suoi sentimenti, non lasciarsi coinvolgere in discussioni o altre reazioni emotive. L'atteggiamento preferibile è sempre quello dell'accoglienza, della rassicurazione, della pazienza e della tolleranza, anche se non sempre è facile.

Ciò che è più importante è acquisire la consapevolezza di essere un soggetto attivo dell'indagine, non una mera lettrice di domande o una traduttrice di risposte, poiché per quanto si possa essere bravi a fare queste cose, l'incontro con l'altra persona qualifica e perfeziona il vostro lavoro.

#### d. La propria legittimazione

Si può condurre un'intervista solo se si è consapevoli della legittimità del proprio lavoro e in questo caso la vostra legittimazione è piena. Come già detto, per l'Istat voi siete l'anello di congiunzione, il tramite con le famiglie. E le persone hanno solo voi come mezzo per poter "dire la loro". Nella vita non si presentano molte di queste occasioni e voi rappresentate per loro una di queste!

Tuttavia, dovete aver chiari anche i confini del vostro ruolo. **Non siete lì per fare le psicologhe o le assistenti sociali, non siete una spalla su cui piangere; non potete pensare di risolvere i problemi delle persone.** Potete, invece, farvi portavoce dei loro problemi, dei loro malesseri e delle loro esperienze, ma dovete demandare ad altri le situazioni più problematiche; è essenziale che vi ricordiate che non siete voi a dovervene fare carico. Questo deve essere chiaro anche per la persona che state intervistando; se vi chiede aiuto, se vuole sfogarsi con voi, dovete essere accoglienti e rassicuranti, dovete ascoltare, ma spiegare anche quali sono i vostri compiti e funzioni e non è vostro compito cercare soluzioni o dare consigli. Nella prossima parte di questo piccolo manuale vi indicheremo alcune strategie utili per gestire queste situazioni senza travalicare il vostro ruolo e, allo stesso tempo, senza correre il rischio di sembrare indifferenti o superficiali!

### 3. L'intervista come una rappresentazione teatrale

Uno studioso di psicologia della comunicazione paragona la comunicazione telefonica a una rappresentazione teatrale.

"Che ne siano consapevoli o meno, gli individui offrono a una *audience* la loro *performance* ogni qual volta parlano al telefono con qualcuno e come qualunque attore sulla scena, suscitano nell'altro reazioni positive o *negative*" (E. Giusti).

La metafora è talmente calzante che vale la pena di mantenerla. Si può dire che:

L'attore: *ogni intervistatore, sia che lavori al telefono che faccia a faccia, è un attore che deve aver progettato l'immagine che vuole dare di sé.* Essendo un attore, sa che i suoi problemi e i suoi sentimenti, le sue emozioni, pur importanti, devono essere lasciati in camerino per il tempo della rappresentazione. Bisogna abbandonare ogni altra occupazione, tenere la mente aperta e **concentrarsi** su ciò che dice il nostro interlocutore. Ma questo non significa fare a meno della propria individualità, che invece è essenziale nel rapporto con le persone.

Il pubblico: *ovvero, in questo caso, l'intervistato.*

Il pubblico, a differenza dell'attore, non ha un camerino e porta con sé tutti i suoi sentimenti, le emozioni di una giornata, anzi si potrebbe dire della vita: la stanchezza, la gioia, la tristezza, la rabbia. L'attore deve essere consapevole di questo meccanismo quando va incontro al pubblico, capire cosa vuole e cosa si aspetta per trovare il

migliore canale comunicativo per **interagire** e se proprio non dovesse essere il momento opportuno, è meglio rimandare la "rappresentazione".

#### Il palcoscenico: è l'ambiente in cui lavora l'attore

Nel caso delle interviste Cati è la postazione telefonica che deve essere organizzata e funzionale. Dovete avere a disposizione la guida da consultare in caso di necessità e un questionario su carta, una penna e dei fogli insieme a qualsiasi altra cosa vi faccia sentire a vostro agio, ad esempio, dei fazzoletti, acqua o caramelle.

È essenziale, in quest'ottica, trovare una **posizione** rilassata ma concentrata, in altre parole né tesa, né completamente abbandonata, che vi aiuti a percepire i più piccoli segnali provenienti dall'intervistato e che gli trasmetta sensazioni di sicurezza e comfort. E' bene poggiare le proprie "geometrie" interamente sulla sedia, per avere una posizione di completo equilibrio che consenta una respirazione diaframmatica (ovvero di pancia), che permette di non accumulare residui di respiro, non crea affanno e aiuta anche a controllare le proprie emozioni.

Nel caso delle interviste Capi naturalmente la situazione è un po' diversa visto che l'intervista si svolgerà presso l'abitazione dell'intervistato o in un luogo alternativo che eventualmente le persone sceglieranno per fare l'intervista. Anche in questo caso è tuttavia fondamentale che si tratti di un luogo tranquillo, in cui sia possibile parlare liberamente senza essere interrotti, ascoltati o disturbati e che consenta a voi di stare sedute comodamente e di poggiare in maniera stabile il computer con cui realizzerete l'intervista.

Il copione è costituito da due parti essenziali: il questionario e la dinamica dell'intervista, dall'inizio alla fine.

Il **questionario** è un copione strutturato, i quesiti sono tutti già scritti e le modalità di risposta dell'intervistato sono in larga parte previste. Il questionario ha regole precise di somministrazione, che se non rispettate possono inficiare la qualità dei dati raccolti. Allo stesso tempo, bisogna essere fedeli alle cose dette dagli intervistati per codificare correttamente le sue risposte, le sue opinioni e il suo comportamento. In caso d'incertezza, è importante investire tempo ripetendo e verificando la comprensione di un evento chiave.

La **dinamica dell'intervista**, invece, comprende la relazione che s'instaura tra intervistati e intervistatrice - a cominciare dalla scelta di rispondere o non rispondere alla telefonata, di far entrare o meno l'intervistatrice nella propria abitazione - le motivazioni che le due persone hanno di intraprendere una conversazione, le attese reciproche, i pregiudizi e gli stereotipi di cui ognuno è portatore. Per questi motivi è utile saper essere flessibili e saper utilizzare tutti gli approcci relazionali che si sono memorizzati e sperimentati per elaborare quello più adatto alla situazione.

La performance: è una combinazione delle capacità verbali e non verbali dell'attore.

Per **capacità verbali** s'intendono la chiarezza del linguaggio, la correttezza grammaticale e sintattica dello stesso, la dizione e la fluidità linguistica.

Ad esempio, è bene non parlare in dialetto e non usare inflessioni dialettali, senza, tuttavia, cadere in un linguaggio e in dei toni eccessivamente formali. Il



linguaggio dovrebbe essere attivo e positivo; bisogna essere concisi ma efficaci, autentici e convincenti.

Per **capacità non verbali** e **para verbali** s'intendono tutti quegli ingredienti che rendono efficace una comunicazione e che sono legati alla mimica, alla postura, alla gestualità, al tono e al timbro della voce, alla sua inflessione.

È importante guardare in viso e negli occhi l'altra persona, sorridere, assumere una postura rilassata e aperta posizionandovi di fronte a lei ed evitando tutto ciò che può creare distanza fra voi e l'interlocutore come, ad esempio, lo stare troppo chine davanti al computer con lo sguardo fisso sullo schermo, o il tenere una postura "chiusa" con le braccia conserte o le gambe accavallate, o comportamenti che possono infastidirli come l'eccessivo gesticolare.

Anche tono, volume e ritmo della voce sono fondamentali, soprattutto nel caso dell'intervista telefonica. Un tono cantilenante o meccanico o monotono, veicola scarso interesse o scarsa sensibilità e inibisce l'espressività dell'intervistato, ma si deve evitare anche un ritmo troppo veloce, un volume della voce troppo alto o l'eccessivo scandire le parole perché possono risuonare come aggressivi, freddi o sbrigativi.

Il tono migliore è:

- *morbido* - fa trasparire accoglienza e tolleranza. Energia adeguata e muscoli vocali rilassati producono una voce morbida che comunica coinvolgimento e intimità;
- *regolare* - è indice di sicurezza, anche se è bene che la velocità e il tono varino per non annoiare;
- *vivace e allegro* - trasmette disponibilità e atteggiamenti positivi;

- *spontaneo* - annulla le barriere e mette l'altro a proprio agio, senza risultare confidenziale né improvvisato. Il tono naturale comunica interesse, la voce non deve essere né troppo stressata né troppo rilassata.

La **capacità di ascolto** permette di trasmettere comprensione e valore all'altro e garantisce una raccolta esauriente di tutte le informazioni; l'ascolto deve essere accogliente e non giudicante. Per aprirsi e raccontare di sé la persona intervistata ha bisogno di percepire la vostra attenzione e di sentirsi accolta, qualsiasi cosa vi stia dicendo. L'accoglienza, infatti, legittima l'intervistato, gli attribuisce un ruolo, lo fa sentire importante e permette che si instauri un clima di fiducia che rende possibile l'intervista.

La capacità di ascoltare anche le cose non dette è la capacità di riconoscere i segnali impliciti negli sguardi, nelle pause di silenzio che permettono di regolare la conversazione o che manifestano incomprensione, disagio o altri stati emotivi.

La **capacità di adeguarsi** a chi ci sta davanti. Vuol dire saper adeguare il linguaggio alla provenienza e al tono dell'altro per entrare in sintonia.

Le reazioni alla rappresentazione: l'*audience* può reagire in modo positivo; la *performance* è stata soddisfacente e l'intervistato è stato contento di entrare in relazione con l'intervistatrice, di partecipare all'intervista e rispondere ai quesiti che gli sono stati posti. La sua reazione positiva può essere dovuta a motivi personali, perché è stato contattato in un momento favorevole, o semplicemente al fatto che voi

l'avete conquistato con le vostre qualità e il vostro modo di fare valorizzando l'interlocutore e la sua intervista.

Altre volte, invece, l'esito dell'interazione può essere negativo: non si riesce ad entrare in sintonia e, malgrado gli sforzi, non si riesce a conquistare la fiducia dell'intervistato, a piacergli. Può addirittura capitare che l'eventuale umore negativo o depresso della persona che state intervistando, vi condizioni al punto da coinvolgervi emotivamente.

Ricordatevi sempre, comunque, che qualsiasi attacco vi venga fatto, non riguarda davvero voi, non è un attacco personale, ma si tratta di una chiusura o di un attacco contro ciò che voi in quel momento rappresentate per l'altra persona. In questi casi forse conviene fare una pausa, prendersi un caffè, un cioccolatino, fare una passeggiata, trovare qualcuno con cui parlare per poi riprendere con più serenità il lavoro.

Capita a volte che anche i più grandi attori facciano dei fiaschi!

Il ritorno in camerino: quando si incontrano delle situazioni negative o emotivamente forti e difficili da gestire è bene non far trapelare le vostre emozioni. Non sarebbe giusto scaricare i vostri sentimenti sulla persona che state intervistando o sulla successiva.

Conclusa l'intervista è però possibile "tornare in camerino". E lì potete finalmente sfogare le emozioni trattenute e controllate. Il controllo delle emozioni e il comportamento positivo vi permetteranno di ottenere molte più interviste, perché sono le emozioni incontrollate, che possono trapelare anche del tutto involontariamente, che talvolta offuscano una serena comunicazione. Ma se si riesce a

riconoscerle e a dargli la giusta collocazione, allora è possibile governare la relazione con la persona che state intervistando. Non dobbiamo negarle, ma neanche agirle inconsapevolmente; si possono esprimere a parole in modo controllato. La reazione emotiva può fare male, ma non la dichiarazione pacifica e rispettosa di un sentimento, sia esso di rabbia, che di gioia che di tristezza.

#### **4. Alcune situazioni su cui soffermarsi**

La nostra società si basa su regole condivise dalla maggior parte delle persone che vi appartengono e tra queste ci sono quelle delle cosiddette buone maniere che servono da regolatori della convivenza. Queste regole, ad esempio, non consentono di andare nelle case di persone sconosciute a fare domande e tanto meno consentono di insistere se questi non vogliono rispondere.

La situazione dell'intervista è evidentemente molto particolare e le regole che vi abbiamo dato per molti versi contraddicono alcune regole piuttosto abituali del comportamento sociale. Questo è sicuramente il motivo per cui alcune di voi possono sentirsi a disagio e possono aver paura di essere troppo intrusive. Ci sono tuttavia alcuni elementi inerenti al vostro ruolo che autorizzano comportamenti non in linea con quelli usualmente condivisi nella vita quotidiana.

Il vostro ruolo:

- sottintende che quello che fate non viene fatto per scopi personali, ma per conto di un pubblico istituto di ricerca (l'Istat);

- prescrive comportamenti consoni all'immagine di serietà e ai valori di questo istituto;
- partecipa a sua volta del ruolo pubblico di questo istituto: produrre informazione statistica di utilità sociale.

Dunque, è il ruolo che l'Istat ha per legge nel nostro Paese che vi legittima a entrare nelle case dei cittadini e a intervistarli. Si tratta, evidentemente, di un ruolo basato sulla comunicazione e sulla capacità di entrare in rapporto con gli altri, ma cosa significa comunicare?

La parola comunicare in origine significava mettere in condivisione un bene, ma anche assumersi una responsabilità. Nel tempo il termine si è specializzato e l'ambito delle cose condivise si è ristretto fino a indicare "solo" la condivisione di conoscenze, esperienze, senso, valori e significati.

La comunicazione umana è tuttavia così complessa che esistono diverse discipline scientifiche che la studiano e leggi e assiomi che ne spiegano il funzionamento. Per i nostri scopi può essere utile tenerne presenti solo alcuni:

1. L'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, cioè è una comunicazione.
2. Poiché il comportamento non ha un suo opposto (cioè non è possibile non avere un comportamento), ne consegue che non si può non comunicare.
3. Ogni comunicazione ha *un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione*
4. L'aspetto di contenuto, cioè l'informazione, viene comunicata attraverso le parole.

5. L'aspetto di relazione viene comunicato prevalentemente attraverso il comportamento non verbale.

Questo significa che ogni volta che due persone s'incontrano, comunicano tra loro. Si potrebbe dire che tutto è comunicazione: i sorrisi, i silenzi, le ciglia aggrottate, il modo di camminare, la staticità della posizione, il restare a bocca aperta, il parlare ...

Spesso ciò che vogliamo o non vogliamo dire è già stato comunque comunicato prima ancora di aver iniziato a parlare. Ogni parte del nostro corpo contribuisce a farlo. E questo è vero sempre, anche nel caso di una comunicazione telefonica.

Potremmo pensare che quando siamo al telefono l'altro, che non ci vede, abbia un'immagine parziale di noi. Ciò è vero solo in parte perché la voce, il suo tono e il timbro, le parole, le piccole esclamazioni, il sorriso, i silenzi, lo stato emotivo, il fiato corto, la sicurezza ... tutto questo arriva all'altro capo del telefono.

D'altra parte è pur vero che quando comunichiamo al telefono non ci possiamo aiutare con i gesti e che le espressioni facciali ci aiutano solo parzialmente. In effetti, durante una conversazione telefonica, proprio perché non possiamo vedere l'altra persona negli occhi, possono crearsi con più facilità malintesi e incomprensioni a meno che non si utilizzino alcuni accorgimenti volti a chiarificare e a rendere più esplicito il messaggio.

Ciò significa che:

- *per telefono il linguaggio e il messaggio devono essere più chiari;*
- *chi sceglie il telefono come strumento di lavoro deve impossessarsi di qualità comunicative specifiche come il*

saper utilizzare la *modulazione del tono della voce* - a seconda del contenuto che si vuole comunicare - *il volume e il ritmo della voce* - in modo di mantenere viva l'attenzione e l'interesse dell'interlocutore - deve sapersi porre in un *modo efficace*, come in una conversazione *vis a vis*.

Il modo in cui ci si presenta è un apripista essenziale. Presentatevi in maniera cordiale. La prima cosa è il saluto, il vostro nome e il nome dell'Istat per cui state lavorando.

Sia che parliate al telefono che vi rechiati a casa dell'intervistato, è bene predisporre con interesse ed entusiasmo verso l'altra persona e presentarsi con il *sorriso*.

Ricordatevi che la prima impressione è fondamentale e difficilmente potrà essere recuperata.

Anche l'abbigliamento ha la sua importanza. Non abbiamo indicazioni specifiche da darvi al riguardo se non quelle ispirate dal comune buonsenso che sconsigliano, ad esempio, di presentarsi a casa di persone sconosciute con un look eccessivamente informale o, all'opposto, molto appariscente. Ovviamente non suggeriamo una divisa professionale, ma un aspetto ordinato che vi qualifichi come persone attente e rispettose degli intervistati. Questo, insieme a un atteggiamento interiorizzato di professionalità e serietà che traspare anche all'esterno, è sufficiente a dare il senso dell'efficienza.

Siate concentrate e sorridenti. *Offrite tutte le informazioni richieste, o che vi sembrano necessarie, e gestite tutte le obiezioni con fermezza, assertività e, sempre, con gentilezza.*

Spiegare con termini semplici e tranquillizzanti cosa si sta facendo rassicura e favorisce il coinvolgimento delle persone nel fornire le informazioni che andrete a chiedergli.

A volte è utile ribadire "Non stiamo vendendo nulla", altre volte è meglio sottolineare l'importanza dell'indagine e il ruolo essenziale dell'intervistato nell'indagine stessa.

È fondamentale saper fornire motivazioni convincenti, saper rispondere alle domande più critiche sulla *privacy*, su chi sta conducendo l'indagine, alle obiezioni sul "perché proprio io", su "perché dovrei rispondere?" e ai tentativi, più o meno bruschi, di evitare l'intervista: "le passo mio marito" o, "non mi rompete le scatole", "queste interviste sono inutili". Questo è possibile solo se credete all'importanza di quello che state facendo!

Ognuno ha il suo stile personale, ognuno utilizza strategie proprie per gestire le diverse situazioni che si possono presentare. Noi vi proponiamo, allegate in appendice, alcune rielaborazioni che abbiamo sperimentato sulle più comuni domande e obiezioni formulate dalle persone che vengono intervistate.

## 5. Alcune strategie utili nelle situazioni difficili

Nelle situazioni difficili è ancora più importante controllare il tono della voce e modulare l'interazione e la comunicazione con l'intervistato.

È fondamentale ascoltare prima di porre le domande, limitarsi alle domande del questionario, stabilire un rapporto con la persona di misurata empatia e non di simpatia, rimandare ad altri un eventuale problema, poiché non siete delle psicoterapeute.

È molto importante sviluppare le proprie tecniche di ascolto personali in particolare nell'intervista telefonica in cui, mancando un *feed-back* non verbale, l'intervistata può sentirsi

abbandonata a se stessa se non riesce a percepire la vostra presenza e attenzione. *E' necessario, quindi, mantenere il filo della comunicazione durante un racconto difficile* con dei segnali di incoraggiamento verbali al telefono - come "sì, vedo", "già", "vada pure avanti" - o con il contatto oculare, il sorriso o dei cenni della testa durante l'intervista *vis a vis*.

Inoltre, è essenziale capire il significato dei silenzi. Al telefono i silenzi sembrano durare più a lungo di quanto effettivamente durino ed è più difficile decodificarli, mancando gli elementi visivi dell'interazione, vale a dire l'espressione del viso, la postura e la gestualità. A volte il silenzio non rappresenta un problema, è il tempo che l'intervistato si prende per pensare e rispondere; altre volte, invece, nasconde altro e allora è opportuno intervenire, soprattutto se il silenzio è prolungato, per non lasciare da solo il vostro interlocutore. In questi casi, tuttavia, è importante farlo con tatto e delicatezza.

Si può provare a riformulare la domanda, se si pensa che vi sia un problema di comprensione o di ascolto, o si può riprendere l'ultimo concetto espresso dal rispondente. Bisogna tuttavia stare attente a non insistere troppo, perché l'intervistato può trovarsi a parlare di esperienze delicate di cui non ha mai parlato prima; allora ha bisogno di più tempo, ma anche di sentire che l'altra persona è presente, disponibile e accogliente.

Al telefono, inoltre, si deve prestare molta attenzione anche a eventuali silenzi dovuti al fatto che l'intervistato non può più parlare perché, ad esempio, è arrivato qualcuno e non si sente più a suo agio per parlare liberamente. Quando si avvertono rumori in sottofondo che possono essere di disturbo, è meglio chiedere all'intervistato se si sente di continuare l'intervista o se preferisce essere richiamato in un

altro momento. Se, invece, i rumori vengono dalla parte della vostra postazione o dalla sala, è bene spiegare cosa sta succedendo e rassicurarli.

*A volte può capitare che la persona intervistata si metta a piangere e non riesca più a parlare.* In questi casi si può offrire la propria disponibilità ad aspettare che si rassereni o, in caso di intervista telefonica, a richiamare in un altro momento. Non è il caso, invece, di assumere toni paternalistici o troppo compassionevoli, come davanti a una bambina o, al contrario, un modo di fare eccessivamente professionale o distaccato.

Da ultimo, per quanto riguarda i vostri sentimenti, è possibile che al termine di un'intervista particolarmente delicata vi sentiate provate, tristi o in ansia e depresse, che vi domandiate cosa accadrà a quella persona dopo l'intervista o che vi vengano dei dubbi sulla legittimità di affrontare certi problemi e aprire ferite solo parzialmente (o apparentemente) guarite. Probabilmente avrete bisogno di parlare con qualcuno; rientrate "nel camerino" e cercate la persona o la situazione che vi dà più serenità. Sappiate, inoltre, che già solo raccontando la sua esperienza quella persona ne ha aiutate molte altre, che la rimozione non è una buona ricetta per la guarigione e che se la vostra intervista è stata condotta con professionalità ed empatia la relazione che si è instaurata ha dato qualcosa a entrambi.

## **6. Aiutare l'intervistato o l'intervistata all'apertura e all'affidamento**

*Strategie per aiutare l'intervistata o l'intervistato*

Qui di seguito troverete un mini ‘vademecum’ che potete adattare di volta in volta sulla base di quelle che valutate essere le esigenze specifiche.

- a) Seguire pedissequamente le istruzioni del questionario, leggere le introduzioni alle domande così come sono poste. Ogni domanda è frutto di ore e ore di riflessioni e adattamenti, di test fatti per arrivare, ce lo auguriamo, a un modo chiaro ed efficace di porre le domande, ma allo stesso tempo sensibile per non offendere o turbare la persona intervistata;
- b) rassicurare i cittadini sull’anonimato, sulla riservatezza, comunicargli che, insieme a loro, altre 50.000 persone faranno questa intervista;
- c) dargli la possibilità di scegliere il momento e il recapito telefonico o il luogo a loro più funzionale e conveniente. Ricordatevi che il vostro obiettivo è quello di iniziare e concludere l’intervista e che per fare questo dovete mettervi a disposizione degli intervistati (nel limite degli orari e dei giorni previsti);
- d) essere il più naturali possibili. Per raggiungere questo obiettivo esercitatevi durante la formazione, ma anche con amici, parenti, a casa, al telefono.

*Cosa fare se l’intervistata o l’intervistato non vuole più andare avanti perché troppo coinvolta/o emotivamente*

Può capitare, raramente, ma può capitare, che una persona inizi l’intervista, che tutto sembri andare per il meglio, ma che poi, quando comincia a raccontarvi di esperienze più delicate, si emozioni, parli con difficoltà, non riesca ad andare avanti.

Probabilmente si tratta di una persona che non ha ancora elaborato il trauma o che forse lo sta ancora subendo. E’ importante che teniate presente questa possibilità anche perché in questo caso la persona, oltre ad essere emotivamente scossa, potrebbe avere anche paura non tanto dell’intervista, quanto di quello che le potrebbe succedere, pur in un regime di garanzia della *privacy*.

Per quanto riguarda la vostra intervista, frasi consolatorie del tipo: “Non faccia così ... vedrà che tutto si risolverà”, non aiutano affatto. Al contrario, danno un’impressione di disinteresse e di superficialità. Date alla persona il tempo necessario, la possibilità di sfogarsi se lo vuole fare. Spesso sono le stesse persone che, dopo uno sfogo emotivo e momenti di forte turbamento, vogliono andare avanti e rispondere alle domande che state ponendo loro.

In altri casi, invece, vi potreste rendere conto che non è possibile proseguire l’intervista. In questi casi rassicurate la persona e ditele che la cosa più importante è la sua tranquillità, che è comunque importante che abbia cominciato a parlarne con qualcuno e che se vuole, solo se vuole e se la sente, può continuare in un altro momento che potete concordare insieme. Questo tipo di comprensione e di disponibilità di solito viene molto apprezzato e può darvi quindi la possibilità di ricontattarla e di portare a termine l’intervista, sempre ricordandovi di assicurarvi che possa parlare liberamente.

## **II I quesiti più frequenti posti dalle persone intervistate.**

### **1. Che cosa è l'Istat?**

L'Istat è l'ente pubblico nazionale di ricerca che ha come compito istituzionale quello di raccogliere, elaborare e diffondere l'informazione statistica ufficiale. Molte scelte politiche, sociali ed economiche del Paese dipendono da questi dati, sia a livello nazionale che locale.

### **2. Che cos'è questa indagine?**

E' un' indagine rivolta a circa 50.000 persone rappresentative di tutta la popolazione italiana ed ha lo scopo di far luce sui principali aspetti del fenomeno della loro sicurezza.

### **3. Perché viene svolta questa indagine?**

L'indagine permette di acquisire delle informazioni sul tema della sicurezza dei cittadini. Solo attraverso la collaborazione di ogni persona intervistata è possibile conoscere la realtà del Paese e migliorare la situazione. Si tratta di informazioni che solo le persone che direttamente hanno vissuto certe esperienze possono riferire, per questo il vostro contributo è fondamentale per conoscere a fondo il problema.

### **4. Quali sono gli obiettivi e i contenuti di questa indagine?**

L'indagine ha lo scopo di fare luce sui principali aspetti del fenomeno della sicurezza dei cittadini e di ciò che mette a repentaglio questa sicurezza.

### **5. Sono obbligato a rispondere?**

Sì e no! L'indagine è obbligatoria per legge, le norme che regolano quest'obbligo sono riportate in calce alla lettera che ha ricevuto

(decreto legislativo del 6 settembre 1989, n. 322 articolo n. 7 - obbligo di fornire dati statistici - ; decreto del Presidente della repubblica del 19 Luglio 2013 - Approvazione dell'elenco delle rilevazioni per le quali sussiste l'obbligo di risposta per i soggetti privati). L'obbligo di risposta non sussiste, tuttavia, per i quesiti che riguardano i dati sensibili, che le saranno opportunamente segnalati nel corso dell'intervista.

Comunque l'Istat fa affidamento sulla spontanea collaborazione dei cittadini, nell'interesse di tutti, poiché solo dandovi voce si possono conoscere i problemi inerenti la sicurezza delle persone negli ambienti in cui vivono. Solo avendo chiara l'immagine del fenomeno è possibile che il Governo e le Istituzioni preposte intervengano a tutela dei cittadini.

### **6. La legge sulla privacy non mi obbliga a rispondere!**

La legge sulla *privacy* (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - *Codice in materia di protezione dei dati personali*) non impedisce la raccolta e il trattamento dei dati relativi a singoli individui, ma detta le regole per garantire la riservatezza di tali dati. Le informazioni contenute nel questionario sono trattate dall'Istat in modo da rispettare la normativa richiamata, con particolare riguardo alla tutela dei dati sensibili.

L'Istat è tenuto per legge a svolgere questa rilevazione. Le informazioni raccolte potranno essere utilizzate esclusivamente per fini statistici e di ricerca scientifica; esse, inoltre, potranno essere diffuse solo in forma aggregata e in modo tale da non consentire alcun riferimento individuale. Non esiste quindi alcun rischio che le cose che lei dichiara vengano conosciute da persone non autorizzate. Le sue risposte verranno aggregate insieme a quelle di altre 50.000 persone e serviranno per descrivere le esperienze di tutti.

### **7. E se ci ripenso sui dati che vi ho dato?**

La legge sulla *privacy*, art. 7 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), le riconosce il

diritto di comunicare all'Istat eventuali aggiornamenti o rettifiche dei dati forniti. L'esercizio di tale diritto, tuttavia, è consentito fino a quando i suoi dati saranno agganciati al suo nominativo, ovvero fino alla fase di revisione qualitativa dei dati.

### **8. Perché proprio io**

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dalle liste delle anagrafi comunali insieme a quello di altri 50.000 cittadini, perché sarebbe estremamente costoso e poco pratico intervistare tutti gli italiani. Con questo metodo, chiamato campionamento, sarà possibile determinare le caratteristiche dell'intera popolazione italiana.

### **9. Che cosa è un campione?**

Le persone estratte sono rappresentative di una porzione molto più grande di popolazione. Ad esempio il signor Bianchi, 40 anni, sposato con due figli, diplomato, commerciante non rappresenta solo il signor Bianchi, ma un certo numero di persone che hanno le sue stesse caratteristiche. Le sue informazioni, unite a quelle fornite dalle altre 50.000 persone che formano il campione, rappresentano e offrono il quadro esatto delle opinioni e delle esigenze di tutti gli italiani.

### **10. I miei dati sono protetti? (Norme sulla protezione dei dati personali e sul segreto statistico)**

Assolutamente sì! Le informazioni che fornirà rispondendo al questionario saranno considerate insieme a quelle delle altre famiglie e diffuse solo in forma aggregata, cioè sotto forma di tabelle, grafici, eccetera, in modo che non sia possibile risalire alla singola persona o alla famiglia alla quale si riferiscono (segreto statistico, art. 9 d. lgs. 6 settembre 1989, n. 322). Ad ulteriore garanzia della sua riservatezza, tutti i suoi dati identificativi (nome e cognome, indirizzo, numero di telefono e comune di residenza) verranno cancellati, come previsto dalle norme in materia di protezione dei dati personali (art. 6-bis del d. lgs. 6 settembre 1989, n. 322).

### **11. La persona a cui è stata indirizzata la lettera è deceduta**

Mi dispiace molto e ci scusi per il disturbo.

### **12. La persona a cui avete indirizzato la lettera non abita più a questo indirizzo**

Ci scusi per il disagio. Lei saprebbe indicarci a quale indirizzo è possibile contattare la signora/il signor X?

### **13. In caso di rifiuto assoluto (senza motivazione specifica) a rilasciare l'intervista**

La prego di ascoltarmi. L'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo.. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4).

Le ribadisco, inoltre, che miriamo ad ottenere la spontanea e completa collaborazione del cittadino nell'interesse della comunità. (Solo se è necessario) Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).

### **14. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista per motivi di tempo o perché molto impegnati**

La prego di cercare di ritagliare una piccola frazione del suo tempo perché la sua collaborazione è indispensabile. Senza la sua partecipazione la parte della popolazione che Lei rappresenta non potrà essere conosciuta.

L'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine. Si tratta di un'indagine molto importante. Indagini simili vengono realizzate in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Se vuole Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4). Vorrei sottolineare che desideriamo ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità. (Solo se è necessario) Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).



**15. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista per mancanza di interesse al tema**

Capisco, vorrei tuttavia ricordarle che non c'è giorno che sui *media* e nei discorsi della gente non si discutano temi sociali e il tema della sicurezza è sicuramente uno dei più attuali e dibattuti con implicazioni sulla vita di ognuno. Le informazioni che avrà la cortesia di rilasciare sono indispensabili all'acquisizione di tutte le conoscenze necessarie per affrontarli.

L'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine molto importante. Indagini simili vengono realizzate in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Se vuole Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4).

Vorrei sottolineare che desideriamo ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

*(Solo se è necessario)* Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).

**16. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista perché "non mi fido dello Stato che mi deruba" e/o per motivi politici**

Lo Stato desidera aiutarla a migliorare la qualità della vita affrontando, in questa indagine, un tema scottante come quello della sicurezza. Inoltre, le informazioni ottenute saranno utilizzate anche da tutte le istituzioni presenti sul territorio proprio per individuare strategie e politiche per la sicurezza delle persone calibrate sulle diverse esigenze e problematiche delle diverse realtà locali.

L'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine. Indagini simili vengono realizzate in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4). Ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

*(Solo se è necessario)* Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5), per gran parte delle domande.

**17. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista perché "sono una persona anziana" e "non ho niente da dire", "sono poco colto" e "non capisco", eccetera.**

Non si preoccupi, Le saranno rivolte alcune domande non difficili e l'intervistatrice la aiuterà in caso di bisogno. Le domande che le saranno fatte riguarderanno la sua esperienza personale, saranno semplici e ogni suo eventuale dubbio verrà chiarito al momento. Proprio perché la sua esperienza è per noi una fonte di conoscenza preziosa, la sua partecipazione all'intervista è indispensabile e molto utile alla comunità. Se tutte le persone come lei non rispondessero avremmo una visione distorta della realtà italiana.

L'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine. Indagini simili vengono realizzate in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4). Vorrei sottolineare che desideriamo ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

*(Solo se è necessario)* Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).

**18. Chi mi assicura che non mi imbrogliate? Non voglio comprare nulla**

L'Istat è un ente pubblico nazionale di ricerca che ha come compito istituzionale quello di raccogliere, elaborare e diffondere l'informazione statistica ufficiale. I compiti dell'Istat sono sotto gli occhi di tutti, non c'è giorno che non venga citato dai *media* per i suoi dati. Ricorda, ad esempio il censimento?

La posso assicurare che non le vendiamo nulla e che le nostre richieste non hanno né scopi commerciali, né fiscali (non rappresentiamo l'ufficio delle tasse).

Le ricordo, inoltre, che l'Istat è tenuto per legge a svolgere queste attività di ricerca e può usare le informazioni rilevate esclusivamente a fini statistici. Esse non possono essere comunicate ad altre istituzioni o persone se non in forma aggregata e in modo tale da non consentire alcun riferimento alle singole persone.

### **19. Non mi interessa, non capisco niente**

Non Vi disturberemmo se la vostra collaborazione non fosse indispensabile. Sono proprio le opinioni della gente comune che ci interessano. Solo in questo modo possiamo conoscere veramente la realtà del Paese. Inoltre, le ricordo che l'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa importante indagine. Indagini simili sono realizzate in molti altri Paesi europei e del resto del mondo.

*(Solo se è necessario)* Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).

### **20. Sto male**

Mi dispiace molto, Le auguro una pronta guarigione. Se desidera sarà chiamato o contattato in un altro momento, potrà concordare un appuntamento direttamente con l'intervistatrice. Non Vi disturberemmo se la vostra collaborazione non fosse indispensabile.

### **21. Non mi potete obbligare**

La prego di non considerarla da questo punto di vista. Non è questo il rapporto che desideriamo instaurare con i cittadini. Vorremmo che si rendesse conto che non La disturberemmo se la sua collaborazione non fosse davvero indispensabile, lei rappresenta una parte dell'Italia. Questa indagine è molto importante e solo grazie alla sua partecipazione e a quella di altre 51.000 persone si potrà fare luce sul fenomeno della sicurezza. Inoltre, l'Istat è tenuto per legge ad effettuare questa indagine e ci teniamo a sottolineare che desideriamo ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

*(Solo se è necessario)* Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5).