

(continua)

Studi in corso,		X	
Anno		X	X
Sezione		X	
Studi secondari		X	X
Tipo studi universitari		X	X
Professione			X

I verbali di somministrazione e la scheda anamnestica

Ai margini della somministrazione e durante la somministrazione si possono osservare molti comportamenti che è utile registrare per interpretare meglio i risultati. È da sempre raccomandato (Boncori, 1993, p. 869 e 878; Boncori, 2006, p. 109 e 113) che le informazioni raccolte durante il processo di somministrazione siano annotate in un *verbale di somministrazione*, da consegnare a chi interpreta i risultati dei test, anche se non è la stessa persona che li ha somministrati.

Quando la somministrazione è collettiva (ad esempio, nell'orientamento o nella selezione del personale) il verbale contiene spazi per annotare chi è presente in aula (operatori, nei diversi ruoli, e soggetti) e quali sono state le attività svolte prima del testing. Questi dati sono utili per fare riscontri successivi, soprattutto nel caso in cui alcuni dati non siano stati correttamente annotati nei fogli di risposta, per interpretare correttamente i dati (ad esempio, non è sicuro che siano confrontabili risposte ottenute somministrando un test a inizio mattinata oppure dopo attività affaticanti) e per prendere decisioni successive sull'organizzazione ottimale delle sedute di somministrazione.

Spazi molto importanti da compilare sono quelli riguardanti l'ora esatta in cui cominciano e finiscono, rispettivamente, la fase di motivazione-istruzione e la fase di risposta ai quesiti. È in base ai dati così raccolti che raccomandiamo di dedicare molto tempo alle motivazioni e alle istruzioni, se si vuole poi guadagnare tempo (e validità) nella fase di risposta ai quesiti.

Altri spazi facilitano l'annotazione rapida di problemi che potrebbero presentarsi, a livello collettivo (ad esempio, squilla un cellulare, e qualcuno risponde ad alta voce) oppure a livello individuale: retest, consultazione fra soggetti, disturbi emotivi, uscite dall'aula. Negli ultimi due casi conviene segnare a quale item il soggetto si è interrotto, per verificare in fase interpretativa se dopo l'interruzione il suo stile di risposta è cambiato.

La *somministrazione individuale* di solito viene scelta per le persone che hanno problemi clinici. Alcune informazioni anagrafiche sono contenute anche nel foglio di risposta o nella schermata per la risposta da tastiera e sono replicate per rendere successivamente più facile l'uso del verbale: Cognome e nome, Sesso, Data dell'esame, oppure ne danno una conferma (data di nascita invece di età).

Altre informazioni mirano a dare un quadro il più possibile completo di elementi che la manualistica incoraggia a tener presenti nell'ambito di una diagnosi differenziale (ad esempio, si veda lo schema molto particolareggiato di intervista psichiatrica in Sadock e Sadock, 2001, pp. 1-12):

- qualità del rapporto con il somministratore (ruolo professionale del somministratore, assenza o presenza di un rapporto terapeutico con il soggetto, reale o in prospettiva);
- particolarità della somministrazione (se si tratta di un retest, se la somministrazione avviene al computer o con quadernetto + foglio di risposta, se la persona esaminata legge da sola i quesiti e annota da sé le risposte oppure se il somministratore legge a voce alta i quesiti e annota lui le risposte);
- condizioni in cui il soggetto affronta il test (attività svolte in precedenza, motivazione con cui il test è stato introdotto);
- se c'è una cartella clinica sul soggetto e se sono stati compiuti accertamenti su patologie organiche e uso di sostanze);
- particolarità comportamentali e di reazione ai quesiti osservate durante la seduta: annotazioni sul comportamento non verbale e domande di chiarimento su singoli quesiti (nella nostra esperienza queste domande rivelano quasi sempre problemi di tipo emotivo, non cognitivo).

Le informazioni annotate nel verbale per la somministrazione individuale possono essere integrate con quelle annotate nella «Scheda per la raccolta di informazioni sul paziente» riprodotta nell'Appendice A del CD-ROM, da utilizzare dopo il colloquio, commentata al termine del capitolo 7.

Istruzioni per la somministrazione sia individuale sia collettiva

Le modalità di somministrazione previste per TALEIA sono: somministrazione al computer (con assistenza di un operatore), somministrazione individuale, somministrazione collettiva (ad esempio, in un'aula). Sono state escluse due modalità: l'autosomministrazione da parte del Soggetto (che consiste nel dargli il questionario dicendo di riportarlo compilato), in quanto l'assenza dell'operatore

fa venir meno la garanzia sul ritmo di risposta seguito e sul fatto che le risposte non siano influenzate da suggerimenti altrui, e la somministrazione «di gruppo», in cui le risposte ai quesiti vengono discusse e concordate fra i partecipanti al gruppo, in quanto diventa impossibile in questa modalità tenere sotto controllo variabili di disturbo come il diverso grado di suggestionabilità o di assertività dei membri del gruppo.

Alcune norme di somministrazione vanno sempre osservate, qualunque sia la situazione specifica.

Il locale in cui avviene la somministrazione deve essere privo di fonti di distrazione e allestito in modo da prevenire eventuali interruzioni del testing.

I quesiti-stimolo:

- se sono su supporto cartaceo, devono essere contenuti in quadernetti leggibili, senza segni lasciati da precedenti soggetti, senza fogli mancanti: ne va fatto un accurato controllo volta per volta;
- se la somministrazione avviene al computer, i quesiti devono essere immediatamente accessibili ai soggetti, evitando loro le operazioni preliminari di apertura e avvio del software.

Prima che i soggetti rispondano al test, bisogna comunicare loro una *motivazione* comune, attinente all'obiettivo del testing, in forma il più possibile convincente (l'esempio che segue va trasposto al singolare in caso di somministrazione individuale):

Nel questionario che vi è stato distribuito vi chiediamo di descriverci quello che fate abitualmente e di esprimere le vostre preferenze personali. Non ci sono risposte «giuste» o «sbagliate». Le preferenze personali servono soltanto a farci comprendere il vostro carattere, quel che vi piace fare, i vostri problemi. Le risposte rimarranno assolutamente riservate e noi le considereremo seriamente e potremo discuterle con voi in un colloquio.

La motivazione serve a far concentrare i soggetti sul compito, a rassicurarli in modo che tutti superino l'inevitabile «ansia da esame». Va quindi accompagnata anche con atteggiamenti «non verbali» sdrammatizzanti: sorridere, cercare il contatto oculare, ecc. Senza una motivazione ben data, il procedimento di risposta è molto lento e quindi di dubbia validità. Dopo la motivazione:

- leggere (o far leggere ai soggetti stessi) le *istruzioni* sulle modalità di risposta;
- chiedere se è chiaro come si deve rispondere e chiarire gli eventuali dubbi;
- dare il «Via!» e registrare sul verbale di somministrazione l'ora di inizio.

Mentre i soggetti rispondono:

- controllare che le risposte siano segnate bene e senza «salti», soprattutto nella prima fase del processo di risposta, ma anche periodicamente, finché il soggetto/i non ha/hanno finito di rispondere;
- se si usano fogli di risposta si deve controllare che le risposte vengano correttamente segnate negli spazi appositi, che i segni sulle caselle siano abbastanza marcati, che non siano state «saltate» pagine, scarabocchiati o macchiati fogli, ecc.;
- se i soggetti rispondono direttamente al computer, controllare che l'immissione avvenga dopo ogni singola risposta e che non vengano saltati quesiti;
- in particolare, si tenga presente che eventuali «salti» di blocchi di quesiti o di intere pagine rendono praticamente inutilizzabile qualsiasi test di personalità.

In caso vengano chiesti chiarimenti (Boncori, 1993, p. 876) sul significato di vocaboli o di frasi:

- se la richiesta riguarda un vocabolo «difficile» si può solo fornire un sinonimo di uso più frequente;
- se la richiesta è più complessa (ad esempio, riguarda le possibili implicazioni della frase stimolo) si deve semplicemente dare una risposta di rassicurazione generica in cui si ribadiscono i concetti espressi nella motivazione iniziale e, se la rassicurazione non basta, concludere dicendo: «Se non ti è chiaro, salta quella domanda e va' avanti»;
- le domande di chiarimento rivolte dal soggetto vanno annotate sul verbale, insieme al chiarimento dato.

Fin dai primi minuti della somministrazione, è importante controllare il ritmo di risposta.

- Il *tempo di somministrazione* varia secondo la lunghezza del test (300 o 400 quesiti come nel caso del TALEIA-400A, il primo della serie a essere commercializzato al grande pubblico) e secondo il livello culturale medio di chi risponde, ma *deve essere assolutamente standard* per quel che riguarda il ritmo di risposta. I test di personalità sono costruiti nell'ipotesi che i soggetti scelgano «la prima risposta che viene loro in mente», e sono validi nella misura in cui viene attuato questo processo. Se alcuni soggetti si soffermano troppo a lungo su una domanda verosimilmente hanno colto in essa un significato non immediatamente evidente, e probabilmente rispondono in funzione di ciò anziché in funzione del significato più ovvio, che è lo stimolo a cui reagisce chi risponde con immediatezza. Il fatto che alcuni rispondano in funzione dello stimolo «ovvio» e altri in funzione di uno stimolo «nascosto» diminuisce la confrontabilità delle risposte e quindi la validità del test.

- Si possono aiutare i più ansiosi a superare i loro problemi dicendo che la risposta «vera» è la prima che viene loro in mente e che la validità dei risultati dipende da quanto le risposte sono state immediate (il che è vero). Il somministratore può dare incoraggiamenti indiretti anche mediante comportamenti non verbali o semi-verbali, quali sorridere, dire «Bravo!», «Bene, vedo che adesso sta lavorando al ritmo giusto!», quando il soggetto accelera il suo ritmo dopo la raccomandazione ricevuta, ecc.
- Per il DT (300 quesiti) i tempi medi segnalati riguardo a un campione nazionale di livello culturale medio basso, in situazione di visita di leva, andavano da un minimo di 30-35 minuti (Ancona) a un massimo di un'ora e tre quarti (Ancona, Padova) per soggetti ai livelli culturali più bassi (scuola elementare). Facendo la media generale dei tempi rilevati nelle nove relazioni che danno informazioni su questo argomento, si ottiene un valore di 60 minuti, abituale per un questionario di personalità a più scale.
- Per il TALEIA-400A (400 quesiti), con soggetti di istruzione a livello di licenza media o di scuola secondaria superiore il tempo medio è 45 minuti (un'ora scolastica); per il TALEIA-300A (300 quesiti), somministrato a studenti di scuola secondaria superiore (o di secondo grado), è di poco inferiore.

Questi tempi suppongono che chi dirige la somministrazione segua alcune regole:

- nei primi 5 minuti un soggetto dovrebbe rispondere ai primi 30 o 40 quesiti del test, perché soltanto se tiene questo ritmo riuscirà a rispondere a tutti e 400 i quesiti in un'ora;
- se si nota che un soggetto risponde a un ritmo più lento, il somministratore deve affrontare il problema e capire se il soggetto ha difficoltà di lettura-decifrazione, di lettura-comprensione o intralci posti dall'ansia e cercare di risolvere il problema specifico entro i primi 5-10 minuti di testing;
- una volta compresa la natura del problema e disposto l'intervento appropriato (aiuto nella comprensione del testo o rassicurazione), dovrà controllare periodicamente se il problema si ripresenta e intervenire di conseguenza.

Istruzioni aggiuntive per la somministrazione collettiva

La somministrazione collettiva è tipicamente indicata quando si fa uso del test in ambiente concorsuale, lavorativo o scolastico. In quest'ultimo caso anzi è sconsigliabile somministrare il test individualmente fuori dell'aula scolastica, perché i ragazzi invitati fuori si sentono in una situazione di «eccezionalità» che può condurre a distorsioni nelle risposte.

Si può impostare una somministrazione collettiva a piccoli gruppi (5-10 persone) per soggetti con patologie che non compromettono il funzionamento cognitivo e che, per il tipo particolare di disagio di cui soffrono, si ipotizza non abbiano bisogno di rassicurazioni e di un contatto interpersonale continuo con il somministratore per sostenere la motivazione a rispondere. Se invece ci sono esigenze di sostegno emotivo è preferibile orientarsi verso la somministrazione individuale.

Nella somministrazione collettiva o a piccoli gruppi vanno tenute presenti alcune indicazioni aggiuntive.

Nella *fase preliminare* alla somministrazione è necessario:

1. Controllare previamente che non ci siano problemi logistici, quali sedie rotte, penne mancanti, ecc.
2. Preparare i quadernetti: se si utilizza la forma scaricata dal software e stampata direttamente, controllare che tutti i quadernetti abbiano tutte le pagine, che queste siano tutte cucite nella giusta sequenza e che siano interamente leggibili in ogni loro parte e che i fogli di risposta siano stampati nel formato standard; nella forma per le «grandi utenze» il quadernetto del test è su fogli plastificati, per renderne possibile la ripetuta riutilizzazione, e stampato con accorgimenti grafici che rendono certo l'abbinamento fra domanda e risposta:² prima della somministrazione va fatto un rapido controllo per assicurarsi che non ci siano annotazioni particolari sui quesiti, rimaste dalla precedente utilizzazione, e va inserito il foglio di risposta stampato in rosso (lo si può anche far inserire dai soggetti stessi, controllando però che l'inserimento sia fatto correttamente).
3. Definire i ruoli dei somministratori: se i soggetti sono più di 10-15 è preferibile (necessario, se sono più di 25) che la somministrazione sia affidata a più persone. In questo caso, è necessario assegnare un ruolo definito a ciascuno dei somministratori: ad esempio, lo psicologo può essere incaricato di dare motivazione e istruzioni, un collaboratore può essere incaricato di inserire i fogli di risposta nel quadernetto e di distribuire il materiale, un altro collaboratore di tenere i rapporti con l'esterno prevenendo o tenendo sotto controllo eventuali disturbi e così via.

La *somministrazione vera e propria* include:

1. La *motivazione*, che comporta una definizione della situazione:
 - in ambito lavorativo, si può accennare al fatto che la soddisfazione professionale dipende non solo dalla capacità di svolgere un lavoro, ma anche dall'inserimento in attività che siano piacevoli, o almeno non troppo sgradevoli,

² L'allestimento grafico del quadernetto e del foglio di risposta devono molto all'intelligente collaborazione di L. Piva.

e dire quindi che il test consente di avere informazioni utili per collocare le persone in tipi di lavoro in cui si trovino bene, o il meno peggio possibile:

- in ambito scolastico (ad esempio, se il test viene usato a scopi di orientamento), si può far riferimento all'utilità di fare scelte accademiche e professionali che tengano conto anche della soddisfazione che queste possono dare a seconda delle caratteristiche personali non cognitive impegnate in quell'attività (ad esempio, estroversione, amore per la precisione, indipendenza, ecc.), e dire che questo test consente di avere informazioni utili al riguardo.

2. Far compilare la parte del foglio di risposta che contiene le informazioni anagrafiche, tenendo conto della descrizione particolareggiata dei fogli data nelle pagine precedenti.

3. *Leggere a voce alta le istruzioni.* Di norma, le istruzioni vanno lette a voce alta dal somministratore, per uniformare il compito e far diminuire l'influsso di differenze nella velocità di lettura.

Mentre il somministratore legge le istruzioni a voce alta e fa compilare le informazioni sul foglio di risposta, l'aiutante o gli aiutanti circolano tra i banchi per controllare che le caselle vengano annerite correttamente e per aiutare chi non avesse compreso bene le istruzioni.

Se il somministratore è uno solo, compie il controllo dopo aver letto le istruzioni.

4. Chiedere se tutti hanno chiaro come si deve rispondere e *chiarire gli eventuali dubbi.*

5. *Dare il «Via!»*, dopo essersi assicurati che tutti hanno inserito la data e compilato la parte anagrafica del foglio di risposta.

6. Controllare che *le risposte siano segnate bene e senza «salti»*, come si è detto nelle indicazioni generali per la somministrazione.

7. Controllare il *ritmo di risposta*, per le ragioni esposte nel paragrafo precedente. Durante la somministrazione collettiva, bisogna individuare i più lenti e andare vicino a ciascuno, aiutando a risolvere le difficoltà di comprensione (se ci sono) o gli intralci posti dall'ansia senza mai fare interventi ad alta voce. Il primo incoraggiamento ai «lenti» va dato già dopo 5-10 minuti: si vede chi è rimasto indietro rispetto agli altri e si interviene, senza disturbare i vicini. Si continua poi con regolarità, se il primo incoraggiamento non è stato sufficiente.

Istruzioni aggiuntive per la somministrazione individuale

La somministrazione individuale è tipicamente indicata per soggetti che possono aver bisogno di assistenza durante la somministrazione del test, oppure

per servizi strutturati in modo che non sia possibile far prenotare i soggetti e riunirli per una seduta collettiva.

Per quel che riguarda l'**allestimento del locale** nel caso di somministrazione individuale, vanno seguite le norme abituali per la predisposizione del setting clinico. La disposizione fisica consigliata è illustrata nella figura 6.3.

Il panchetto con il materiale deve essere più in basso del tavolo, in modo che non sia visibile al soggetto e non sia fonte di distrazione. Si rammenti che il problema dell'«ansia da test» è strettamente connesso con la distraibilità, e che le fonti di distrazione peggiorano il rendimento cognitivo degli ansiosi, facendo diminuire la loro concentrazione sul compito.



Fig. 6.3 Disposizione consigliata per la somministrazione individuale.

La motivazione iniziale

Negli esami individuali la motivazione al test è strettamente connessa con le ragioni che hanno indotto il soggetto a chiedere la consultazione. Una motivazione standard aggiuntiva per introdurre il questionario (o, se il caso lo prevede, un insieme di questionari) può essere quella riportata nel riquadro in grigio a p. 321.

Lettura delle istruzioni

Se il soggetto è di scolarità media o superiore e le sue facoltà cognitive sono integre, gli si può dire:

Legga attentamente le istruzioni e mi faccia domande se qualcosa non Le è chiaro.

Se il soggetto, per una qualsiasi ragione, ha difficoltà a leggere da solo le istruzioni, queste possono essere lette a voce alta dal somministratore.

Dopo essersi assicurati che le istruzioni siano state lette (o ascoltate) attentamente, si può dire:

Adesso può cominciare a rispondere.

In caso di scarsa capacità del soggetto a leggere i quesiti o ad apporre le risposte chiaramente sul foglio di risposta, lo si può aiutare sia nella lettura sia nell'apposizione delle risposte. Il foglio di risposta dovrà però essere accompagnato da un verbale in cui si descrive il tipo di aiuto dato e le ragioni che lo hanno reso necessario.

Se la somministrazione individuale utilizza l'immissione dati da tastiera, conviene far trovare al soggetto già pronta la prima schermata utile e assisterlo brevemente nell'apprendimento delle modalità di risposta.

In caso di disturbi cognitivi e/o percettivi si può leggere al soggetto un quesito per volta e, ogni volta, la serie delle alternative di risposta, annotando poi sul foglio di risposta o direttamente al computer l'alternativa scelta dal soggetto.

Anche nella somministrazione individuale, eventuali richieste di chiarimento del soggetto possono ricevere risposte solo del tipo detto nelle norme generali.

Il ritmo di risposta andrà controllato accuratamente, come si è detto in precedenza e come è scritto nell'istruzione esplicitamente data nel frontespizio del questionario.

Scheda informativa sul soggetto e verbale

Quando il test viene somministrato a soggetti patologici, si è rivelato molto utile compilare la scheda informativa riprodotta nell'Appendice e scaricabile dal software del TALEIA-400A. Sul retro della scheda può essere annotato il verbale, secondo lo schema predisposto.

L'assegnazione dei «punti grezzi» e dei «punti standardizzati»

TALEIA è stato realizzato cercando di automatizzare al massimo tutte le operazioni meccaniche e ripetitive, in modo da consentire allo psicologo, al medico o allo psichiatra di dedicarsi solo al rapporto interpersonale con i soggetti, al colloquio, alla diagnosi. Nell'uso collettivo, l'acquisizione delle risposte avviene