



Leren interviewen

Marian Hulshof

Zesde druk



Noordhoff Uitgevers

Leren interviewen

Interviewen als
onderzoeksinstrument

Marian Hulshof

Zesde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Woord vooraf bij de zesde druk

Voor studenten en onderzoekers is interviewen een onderzoeksinstrument om mondeling informatie te verzamelen. Daarbij zijn vaardigheden nodig als doelgericht luisteren, observeren, vragen stellen en structureren. Om een interview uit te werken tot een artikel of te verwerken in een onderzoeksverslag is schrijfvaardigheid nodig.

Sinds het verschijnen van de eerste druk van *Leren interviewen*, zijn er diverse andere boeken over interviewen verschenen, vooral voor het specifieke vakgebied van de journalistiek. Dit boek voorziet echter in de behoefte aan een overzichtelijke, beknopte methode voor het verzamelen van *informatie voor onderzoek*. Nieuwe inzichten maakten een nieuwe druk van *Leren interviewen* gewenst.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de vorige druk zijn:

- voorbeelden zijn toegevoegd en geactualiseerd;
- de tekst is op enkele plaatsen inhoudelijk aangescherpt en soms anders ingedeeld;
- er zijn vraagcategorieën toegevoegd;
- er zijn oefeningen voor diverse vakgebieden toegevoegd, enkele oefeningen zijn verdwenen.

Voor docenten is de website – www.lereninterviewen.noordhoff.nl – beschikbaar met aanvullende oefeningen voor diverse vakgebieden, lessuggesties, uitwerkingen van de oefeningen, extra voorbeelden en de printversie van de formulieren die in het boek worden gebruikt.

Veel dank aan alle mensen die bereid waren mijn nieuwsgierigheid te bevredigen door mijn vragen te beantwoorden. Dankzij hen kon ik veel voorbeelden verzamelen.

Voor de leesbaarheid is consequent ‘hij’ gebruikt op plaatsen waar ook ‘zij’ had kunnen staan.

Blijf commentaar en verbeteradviezen geven! Feedback kun je eenvoudig kwijt via de bij deze methode behorende website: www.lereninterviewen.noordhoff.nl of via info@noordhoff.nl.

Marian Hulshof
Hurdegaryp, 2013

Ontwerp omslag: G2K Designers Groningen/Amsterdam

Omslagillustratie: iStockPhoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

0 / 13

Deze uitgave is gedrukt op FSC-papier.

© 2013 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-84422-6

ISBN 978-90-01-81784-8

NUR 810

Inhoud

Inleiding 7

1 Het genre 11

- 1.1 Definities 12
- 1.2 Soorten interviews 13
- 1.3 Kenmerken van het interview 13
Opdrachten 20

2 Vraagcategorieën 23

- 2.1 Open en gesloten 24
- 2.2 Direct en indirect 26
- 2.3 Hoofdvragen en vervolgvragen 27
- 2.4 Waardevrij en suggestief 28
Opdrachten 32

3 Doorvraagtechnieken 37

- 3.1 Non-verbale doorvraagtechnieken 38
- 3.2 Non-directieve doorvraagtechnieken 43
- 3.3 Directieve doorvraagtechnieken 46
- 3.4 Dubieuze vragen 52
Opdrachten 55

4 Fasen in het interview 61

- 4.1 Voorbereiding 62
- 4.2 Opbouw 64
- 4.3 Strategie 67
Opdrachten 71

5 Problemen bij het interviewen 75

- 5.1 Geheim 76
- 5.2 Spraakwaterval 78
- 5.3 Stoorzender 79
- 5.4 Dichte deur 79
- 5.5 Aanval 79
- 5.6 Duizendpoot 80
Opdrachten 82

6 **Uitwerking** [85](#)

- 6.1 [Artikel](#) [86](#)
- 6.2 [Onderzoeksverslag](#) [89](#)
- 6.3 [Nazorg](#) [90](#)
[Opdrachten](#) [92](#)

Integrale opdracht [100](#)

Uitwerkingen opdrachten [103](#)

Overzicht beschikbare formulieren [106](#)

Interviews in de media [107](#)

Lijst geciteerde voorbeelden [108](#)

Literatuuroverzicht [109](#)

Register [110](#)

Over de auteur [112](#)

Inleiding

Onderzoeken in werk en opleiding doe je vaak – bewust of onbewust – door middel van interviewen. Met interviewen kun je diverse doelstellingen bereiken, waarvan de belangrijkste is: recente informatie verkrijgen. In elk vakgebied heeft het interview zijn eigen toepassingen. Een greep uit de redenen waarom binnen een vakgebied een interview gehouden kan worden: de organisatiesdeskundige wil weten hoe de werknemers binnen een organisatie de interne communicatie ervaren; de marktonderzoeker wil de mening van consumenten over een product of een bepaalde dienst horen; de therapeut probeert zich een beeld te vormen van de problemen van een cliënt; de politieagent wil weten of een verdachte schuldig is. Allen gebruiken zij het interview om informatie boven water te krijgen die in hun beroepssituatie relevant is.

Interviewen als vaardigheid staat centraal In dit boek staat interviewen als vaardigheid centraal. Interviewen leer je door het te doen, door vele malen je neus te stoten, te merken dat je je in een gesprek laat ondersneeuwen en plotseling te ontdekken ‘hé, het lukt’. In het begin blijkt het vooral moeilijk te zijn om aandachtig te luisteren en er tegelijkertijd voor te zorgen dat je de volgende vraag paraat hebt.

Interviewen heeft enkele voordelen ten opzichte van andere onderzoeksmethodes:

- Je krijgt de meest recente informatie over een onderwerp.
- Het gaat snel; je pakt de telefoon of gebruikt een ander medium en de informatiestroom komt binnen.
- Het is een geschikt instrument om informatie te achterhalen die mensen liever niet op schrift willen stellen.
- Het is een instrument bij uitstek om je vaardigheden in luisteren, observeren en structureren te ontwikkelen. Dit komt zowel in werk als privé van pas.
- Wie goed kan interviewen heeft een basis om ook andere gespreksvormen te hanteren, zoals het advies- en onderhandelingsgesprek.

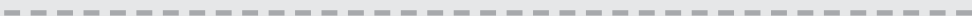
De opzet van dit boek is van algemeen naar specifiek. Nadat duidelijk gemaakt is wat we bedoelen met de term ‘interview’, behandelen we de kenmerken van diverse soorten interviews. Vervolgens komen we via de grotere vraagcategorieën bij het specifieke doorvragen terecht. De laatste drie hoofdstukken zijn praktisch van aard: welke stappen nemen we bij het houden van een interview (fasen), welke problemen kunnen we tegenkomen, en hoe werken we de resultaten van het gesprek uit tot een schriftelijk product?

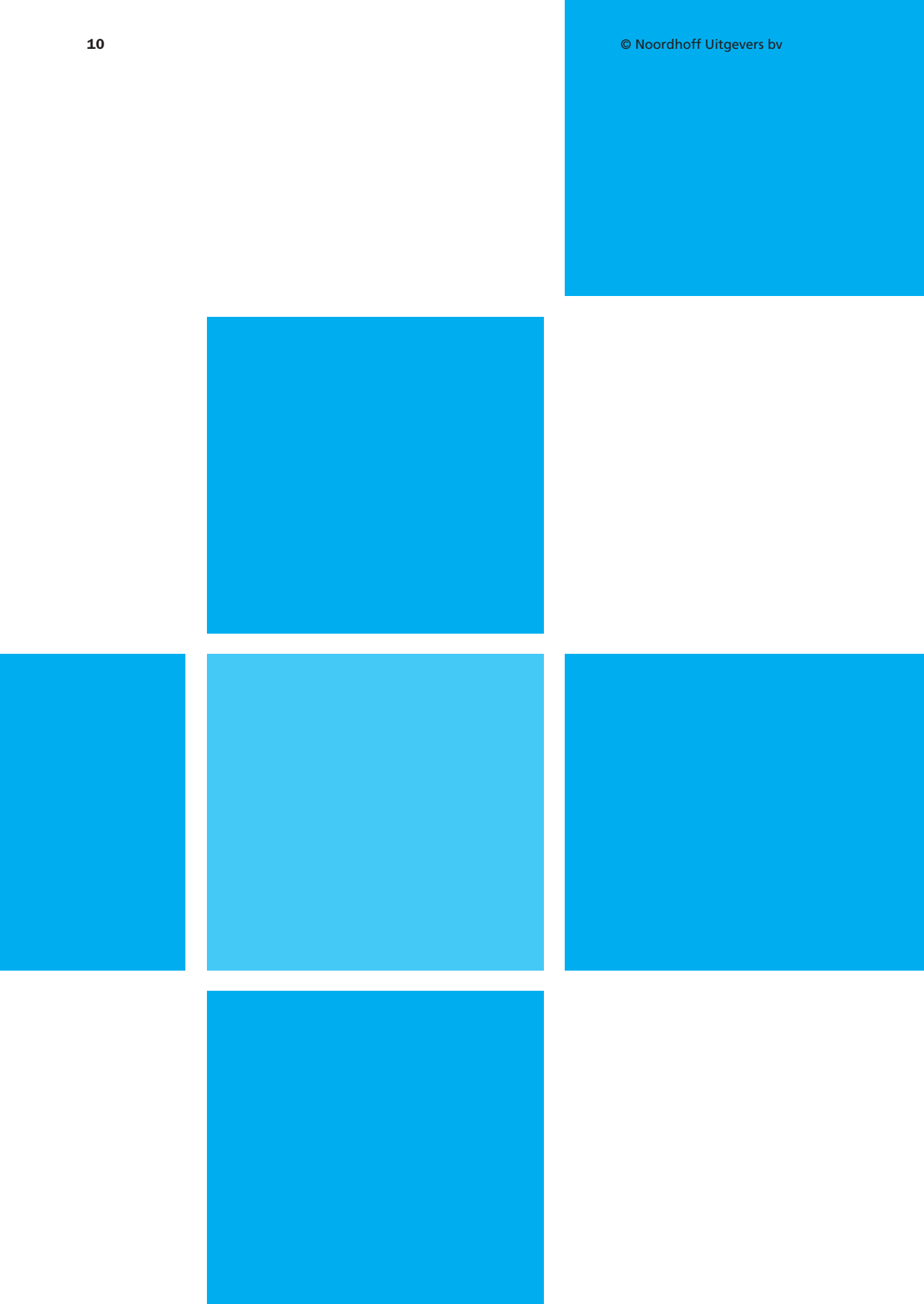
Ieder hoofdstuk wordt afgerond met oefeningen ter verwerking van de behandelde stof. De uitwerkingen van de oefeningen zijn achter in het boek te vinden. Voor de trainer/docent dienen de oefeningen als voorbeelden. Ze geven handvatten om eigen oefeningen te maken die aansluiten bij de beroepspraktijk van de student. Extra oefeningen voor diverse studierichtingen en beroepscontexten en extra voorbeelden zijn te vinden op de website www.lereninterviewen.noordhoff.nl.

De bijlagen bevatten onder andere een integrale opdracht en uitwerkingen van de opdrachten. Bovendien is er een overzicht van in het boek gebruikte formulieren te vinden, die echter ook van de website kunnen worden gedownload.

Hoewel dit boek gaat over het onderzoeksinterview staan er veel voorbeelden in uit de wereld van radio, televisie en geschreven pers, omdat deze voorbeelden in ruime mate beschikbaar zijn en illustratief zijn voor het onderzoeksinterview. Aangezien de focus op het interview ligt, zul je voor het onderzoeksrapport en de presentatie van onderzoek andere boeken moeten raadplegen.

De interviewopdrachten in dit boek beperken zich tot het gesproken en geschreven woord; het gebruik van camera's wordt dus niet behandeld.





1

Het genre

- 1.1 Definities**
- 1.2 Soorten interviews**
- 1.3 Kenmerken van het interview**
 - 1.3.1 Mate van sturing**
 - 1.3.2 Acceptatie en relevantie**
 - 1.3.3 Oriëntatie en specialisatie**
 - 1.3.4 Feiten, meningen, ervaringen, motieven**
- Samenvatting**
- Opdrachten**

In dit hoofdstuk worden de termen ‘interviewen’, ‘het interview’ en ‘de interviewer’ beschreven. Twee soorten vraaggesprekken, ‘het interview’ en ‘de enquête’ worden met elkaar vergeleken. Vervolgens geven we aan welke verschillende soorten interviews er zijn te onderscheiden.

Ten slotte worden de kenmerkende overeenkomsten en verschillen van vier soorten interviews behandeld.

1.1 Definities

Interviewen

Onder interviewen verstaan wij de handeling van het mondeling verzamelen van informatie door middel van vragen naar feiten, meningen, ervaringen en/of motieven.

Interview

Onder de term interview verstaan we een professioneel tweegesprek. *Interviewen* is de handeling die nodig is om tot een interview te komen. Het interview is dus het product in woord en/of beeld, dat voortkomt uit interviewen.

Een interview heeft de volgende kenmerken:

- de doelstelling is van tevoren vastgelegd;
- het wordt mondeling afgenomen;
- er is een duidelijke rolverdeling: de interviewer stelt de vragen, de geïnterviewde antwoordt;
- de verkregen informatie is nieuw, bruikbaar en waarheidsgetrouw.

Deze kenmerken onderscheiden het interview van het 'gewone' vragen stellen.

Interviewer

Het interview wordt afgenomen door een interviewer. In deze methode gaan we uit van enkele gedragsregels waaraan de interviewer zich houdt. Dat zijn de volgende. De interviewer:

- is initiatiefnemer en is verantwoordelijk voor het eindresultaat;
- draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het welslagen van het interview, excuseert zich dus niet met 'de geïnterviewde wist niets', of 'wilde niet praten';
- neemt het gespreksinitiatief en kan dat op ieder gewenst moment terugnemen;
- wil iets weten van de geïnterviewde en niet omgekeerd, gaat dus niet in discussie;
- vraagt door tot de kern van de zaak, is dus vasthoudend;
- blijft kritisch denken, hoe aardig de geïnterviewde ook is;
- vraagt naar nieuwe informatie, is dus nieuwsgierig;
- is onpartijdig.

Enquête

Om het interview verder af te bakenen vergelijken we het met de enquête. Beide communicatievormen bestaan uit vragen en antwoorden ten behoeve van onderzoek, maar er zijn grote verschillen tussen beide. Ook bestaan er overgangsvormen. In figuur 1.1 staan de verschillen naast elkaar.

FIGUUR 1.1 Verschillen tussen interview en enquête

Interview	Enquête
Eén goedgekozen deskundige kan voldoende informatie geven (kwalitatieve informatie).	Een groep mensen neemt deel aan een representatieve steekproef (kwantitatieve informatie).
Mondeling.	Meestal schriftelijk.
De vragen ontwikkelen zich tijdens het proces en kunnen bijgesteld worden. Er wordt doorgevraagd.	De vragen zijn vooraf opgesteld en veranderen niet tijdens het proces.
Antwoorden zijn vrij.	Antwoorden zijn voorgestructureerd, vaak meerkeuzevragen.
Vraagstijl kan variëren van directief tot non-directief.	Vraagstijl is directief.

1.2 Soorten interviews

Binnen het interview onderscheiden we vier soorten:

- 1 onderzoeksinterview;
- 2 therapeutisch interview;
- 3 journalistiek interview;
- 4 verhoor.

Ad 1 Onderzoeksinterview

Het onderzoeksinterview is een interview met een deskundige, dat bijdraagt aan het toetsen van een hypothese. De resultaten worden openbaar gemaakt in een artikel of onderzoeksrapport. De tekst ondergaat een bewerking van de auteur. In dit boek staat deze soort centraal.

Ad 2 Therapeutisch interview

Het therapeutisch interview is een tweegesprek van een therapeut met een cliënt, waarbij hulpverlening het doel is. Het gesprek wordt vastgelegd als geluidsopname of gespreksprotocol. De tekst ondergaat geen bewerking van de auteur. Het gesprek wordt niet openbaar gemaakt.

Ad 3 Journalistiek interview

Het journalistiek interview is een mondeling of geschreven interview, waarbij het hoofddoel is: openbaar maken via media. Dit openbaar maken gebeurt om te informeren, te overtuigen, te activeren en/of te amuseren. Het product heeft een bewerking van de auteur ondergaan. Een belangrijke subsoort van het journalistiek interview is het portretterend interview, waarin een persoon of bedrijf centraal staat.

Ad 4 Verhoor

Het verhoor is een tweegesprek tussen een ondervrager en een verdachte, dat moet uitmonden in een bekentenis. Als professioneel gesprek wordt het vastgelegd als geluidsopname of gespreksprotocol. Het kan achter gesloten deuren of in het openbaar plaatsvinden. Het vastgelegde gesprek blijft intact, zoals het plaatsgevonden heeft.

1.3 Kenmerken van het interview

Behalve de hierboven genoemde verschillen onderscheiden de soorten interviews zich ook van elkaar in de mate van sturing, het vooropstellen van acceptatie of relevantie, de bereikte diepgang en de nadruk die gelegd wordt op feiten, meningen, ervaringen of motieven.

1.3.1 Mate van sturing

Een belangrijk verschil tussen de soorten interviews is gelegen in de mate van sturing die de interviewer toepast. De interviewer is verantwoordelijk voor de richting van het gesprek, is directief aanwezig.

We spreken van een *directief* interview als de interviewer sterk sturend optreedt door te bepalen hoe lang een antwoord mag duren, of en hoe lang er afgedwaald mag worden en wanneer er een nieuw thema aangeroerd wordt. Dit sturen kan de interviewer bijvoorbeeld doen door af te kappen, te confronteren of suggestieve vragen te stellen.

In de directieve stijl denkt de interviewer tegen de gedachtestroom van de geïnterviewde in; het gaat om het deskundig weerleggen. In de media zien

Sturing

Directief

we de directieve stijl bij interviews met politici. Ook een politieverhoor is vaak directief. Het onderzoeksinterview is directief als er weinig tijd beschikbaar is, of als de interviewer gegevens wil opsporen die de geïnterviewde geheim wil houden. Directief interviewen lukt alleen als de interviewer veel feitenkennis heeft.

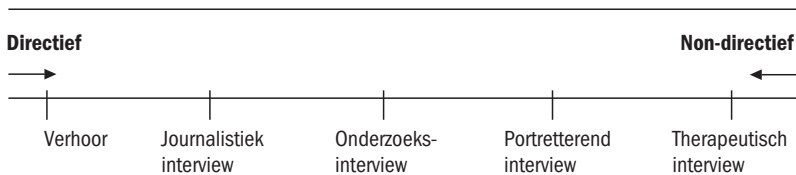
Non-directief

We spreken van een *non-directief* interview als de interviewer weinig sturend optreedt, meegaat in de gedachtestroom van de geïnterviewde en gedachten in het verlengde daarvan creëert. Kortom, de interviewer stelt zich dienstbaar op, het gesprek wordt geleid door wat de geïnterviewde inbrengt. Dit betekent niet dat de interviewer niets doet. Deze blijft verantwoordelijk voor de gang van zaken, hij bepaalt welke thema's ter sprake komen en welke diepgang bereikt wordt.

Het effect van de non-directieve stijl is dat de interviewer een veilig klimaat opbouwt, dat onmisbaar is voor een openhartig gesprek. Dit zien we bij uitstek in het therapeutisch interview. De non-directieve stijl werkt goed als de geïnterviewde streeft naar het geven van oprechte antwoorden. Ook kan de interviewer deze stijl bewust hanteren als hij de sfeer ontspannen wil houden. Het onderzoeksinterview kan meer of minder directief zijn. Een controversieel onderzoeksonderwerp dat goed voorbereid is, leidt tot een directieve vraagstijl.

Hoe oprechter de geïnterviewde is, hoe minder directief de vraagstijl kan zijn. De verschillende soorten interviews kunnen we ergens plaatsen op de lijn tussen directief en non-directief. De mate van sturing is een bewegende schaal, die in figuur 1.2 zichtbaar gemaakt wordt. Elke soort kan een stukje naar links of naar rechts opschuiven.

FIGUUR 1.2 Schaal van directief naar non-directief



1.3.2 Acceptatie en relevantie

Deze paragraaf gaat over acceptatie door de interviewer en relevantie van de antwoorden.

Acceptatie

Acceptatie heeft te maken met respect voor anderen. De interviewer die accepterend optreedt, krijgt krediet. Als iemand zich daarentegen respectloos benaderd voelt, treden er verdedigingsmechanismen in werking, want mensen hebben de diepgewortelde wens om gerespecteerd te worden. In een accepterend interview heerst een 'prettige sfeer'. Een hoge graad van acceptatie door de interviewer is te vinden in het portretterend interview en in het therapeutisch interview.

Een accepterende houding blijkt uit aandachtig luisteren, geen schrik of afkeuring tonen, bondige samenvattingen geven en verduidelijking vragen. De geïnterviewde voelt zich dan aangemoedigd en begrepen, waardoor hij meer en oprechter spreekt.

Zowel in het onderzoeksinterview, het journalistiek interview als het verhoor is acceptatie van de geïnterviewde door de interviewer belangrijk, maar concur-

reert die met het streven naar relevantie. In die drie soorten interviews hoeven de betrokkenen elkaar niet aardig te vinden. In het therapeutisch interview daarentegen kan er zonder acceptatie geen resultaat geboekt worden.

In een interview waarin *relevantie* vooropstaat, is de verkregen informatie volledig (alle belangrijke informatie is op tafel gekomen) en betrouwbaar (komt overeen met wat de geïnterviewde weet en denkt). De prettige sfeer is daarentegen minder belangrijk.

Relevantie

1

Een antwoord is relevant als het direct betrekking heeft op de vraag. Mensen kunnen bewust of onbewust een antwoord geven dat op zich juist is, maar slechts gedeeltelijk betrekking heeft op de gestelde vraag. Mensen praten nu eenmaal moeilijk over onderwerpen die gevoelig liggen en sommigen zijn heel handig in het geven van ontwijkende antwoorden. Een interviewer die zijn hoofd erbij heeft, merkt dat en treedt dan directief op. In het volgende voorbeeld wordt in eerste instantie een ontwijkend antwoord gegeven, maar dankzij de alerte reactie van de interviewer komt er toch een relevant antwoord boven water.

De burgemeester, die met pensioen gaat, beantwoordt vragen over de raadsvergadering waarin de profielschets van zijn opvolger besproken wordt.

'Ik heb met mijn vrouw thuis via de radio de raadsvergadering gevolgd waarin het profiel van mijn opvolger besproken werd.'

Wat betekende die vergadering nou voor uzelf?

'Och, in mijn tienjarige carrière als burgemeester [...] heb ik natuurlijk wel geleerd om mij dingen niet persoonlijk aan te trekken. Ik heb bij dergelijke besprekingen een soort scherm voor mij neergezet: tot zover laat ik kritiek komen en verder niet.'

Commentaar: de burgemeester doet het voorkomen alsof zo'n vergadering hem niets doet. Dit antwoord is niet relevant, want de vraag was wat die vergadering hem wél deed. Tussen de regels door was echter te horen dat die vergadering de burgemeester wél persoonlijk raakte. De interviewer vervolgt dan ook met de vraag:

Waarvoor was dat scherm dan nodig?

'Ja, nu u me dat zo rechtstreeks vraagt, als ik heel eerlijk ben, het stoorde mij dat de raad geen burgemeester wil hebben voor wie deze gemeente een eindstation is. Dat was het voor mij dus wél, en ik vraag me af of dit kritiek op mij was, achteraf.'

De eisen van acceptatie enerzijds en relevantie anderzijds botsen soms. Vanuit het oogpunt van relevantie kan het belangrijk zijn de geïnterviewde in te dammen, bijvoorbeeld omdat hij om het antwoord heen draait. De acceptatie gebiedt de ondervrager de geïnterviewde te stimuleren en de sfeer prettig te houden. Dat is strijdig.

Het is een grote kunst acceptatie en relevantie te laten samengaan. Dat is de vaardigheid om mensen geanimeerd te laten uitspreken, zonder mee te gaan in uitweidingen, en op een goede manier door te vragen. Humor kan helpen. Het beoordelen van relevantie is lang niet altijd eenvoudig. Wie ter controle een aanvullende vraag stelt, loopt het risico dat de sfeer minder leuk wordt. Dit afwegen van belangen is moeilijk. Zelfs een zeer ervaren presentatrice als Clairy Polak worstelt ermee, zoals blijkt uit onderstaand fragment waarin zij geïnterviewd wordt door Karolien Knols.

Uw gesprek met Mario Borsato leek wat ongemakkelijk. Volgens uw hoofdredacteur was hij bang voor u.

‘Hij was zenuwachtig. Niet voor mij, maar voor het programma. Dat zei hij tenminste.’ Was het niet zo dat hij zenuwachtig was omdat u, zoals uw hoofdredacteur ook zegt, weinig empathie toelaat in uw gesprekken?

‘Ik ben meer geneigd me, als dat nodig is tenminste, in de kuiten van mijn gesprekspartner vast te bijten. Mijn hoofdredacteur heeft me wel eens voorgehouden dat het effectief kan zijn om met wat meer afstand te interviewen. Nou, daar wordt aan gewerkt.’

‘Met afstand’ is niet hetzelfde als empathisch. Zou u dat kunnen, empathisch interviewen?

‘Ik ben meer geneigd me (...) in de kuiten van mijn gesprekspartner vast te bijten.’

– Clairy Polak,
Tv-presentatrice

1.3.3 Oriënteren en specialiseren

Een interview is zinvol als er gevraagd wordt naar gegevens die niet elders verkrijgbaar zijn. Vragen naar de bekende weg is zinloos en vragen naar gegevens die al gepubliceerd zijn, getuigt van een slechte voorbereiding. Een deskundige die met dergelijke vragen geconfronteerd wordt raakt geïrriteerd. Het is echter in de beginfase van een onderzoek niet altijd mogelijk van alle publicaties op de hoogte te zijn en juist dán kan de onderzoeker behoefte hebben aan een *oriënterend* interview. Een dergelijk interview geeft een beeld van het onderwerp en de interviewer kan er motivatie door opdoen voor zijn onderzoek. Voor de geïnterviewde is dit niet altijd het interessantste interview, maar hij kan ervoor kiezen mee te werken, indien hem vooraf is meegedeeld dat het interview oriënterend is. Grotere bedrijven hebben voor dergelijke interviews een voorlichter in dienst.

Oriëntatie

Domme vraag

Sommige studenten zijn bang een domme vraag te stellen. De enige domme vraag die je kunt stellen is echter een vraag waar je het antwoord al op weet. Een gezonde nieuwsgierigheid werkt altijd aanstekelijk op de geïnterviewde.

Zelfcensuur

Veel beginnende interviewers passen zelfcensuur toe. Ze zijn bang voor al te veel diepgang. Tv-presentatrice Karin de Groot heeft gaandeweg geleerd de zelfcensuur af te schaffen. Ze vertelt tegen interviewer Haroon Ali:

‘Ook al weet ik dat het een moeilijk gesprek wordt, ik vraag alles wat in mij opkomt. Ik zeg wel altijd tegen de geïnterviewde dat hij op elk moment kan zeggen: daar heb jij niets mee te maken. Vroeger ging ik van tevoren selecteren: dat is te moeilijk of te pijnlijk. Het geeft een veilig gevoel als ik dat van tevoren aankaart.’

Specialisatie

De spannendste interviews zijn *specialiserend*. Er zitten dan twee gelijkwaardige gesprekspartners tegenover elkaar, die elkaar scherpen in hun denken. De interviewer toetst de beweringen van de geïnterviewde aan zijn

eigen kennis en confronteert, vraagt door, trekt beweringen in twijfel. Hij kan dat alleen doen als hij zelf goed op de hoogte is.
Een voorbeeld:

Studenten onderzoeken welke effecten het gebruik van tropisch hardhout in de bouw heeft op het voortbestaan van de oerwouden. Ze interviewen een importeur van tropisch hardhout. Van deze man krijgen ze te horen dat de kap ten behoeve van de bouw in de Verenigde Staten en Europa slechts één procent van de totale kap bedraagt. De resterende kap geschiedt ten behoeve van plaatselijk gebruik en om landbouwgronden te verwerven. Studenten die zich oriënteren, hebben de neiging deze mededeling voor kennisgeving aan te nemen, want de man komt erg deskundig over. Bij een specialiserend interview zijn de studenten op de hoogte van de werkelijke gebruikspercentages van tropisch hardhout en confronteren ze hem met die cijfers: ze vragen zich af wat er met het hout gebeurt dat moet wijken voor landbouwgronden, misschien wordt dat óók wel voor de bouw in de Verenigde Staten en Europa gebruikt. Ze realiseren zich dat ze de mededelingen uit deze bron moeten checken, omdat een importeur van tropisch hardhout belang heeft bij een ongestoorde import.
Hoe beter de interviewer is voorbereid, hoe meer specialiserend het interview is.

1.3.4 Feiten, meningen, ervaringen, motieven

De begrippen feit, mening, ervaring en motief worden eerst gedefinieerd en vervolgens toegelicht.

Een *feit* is bewijsbaar. We beoordelen een feit met het criterium *waar of onwaar*.

Feit

Een *mening* is een persoonlijk gezichtspunt en kan van persoon tot persoon verschillen.

Mening

Een *ervaring* kunnen mensen delen of niet delen. Er is dus geen sprake van waar of onwaar, van mee eens of oneens. De spreker beleeft een ervaring als een feit. Een ervaring is echter niet bewijsbaar, want één gebeurtenis kan door mensen verschillend ervaren worden. In die zin komen ervaringen overeen met gevoelens.

Ervaring

Een *motief* is een innerlijke drijfveer, of een beweegreden die ten grondslag ligt aan een mening. Vaak is het onbewust.

Motief

In elk interview komen feiten voor. Een interview met vooral feiten is zakelijk. Je bereikt echter een oplopende graad van intermenselijke diepgang door te vragen naar meningen, ervaringen en motieven.

Er is één soort interview dat helemaal om de *feiten* gaat: dat is het verhoor. Daarbij gaat het om ja of nee, heeft iemand het wel of niet gedaan. Eventuele motieven komen alleen ter sprake bij het bepalen van de hoogte van de straf.

Een zakelijk onderzoeksinterview blijft bij feiten en meningen. Een interview wordt echter spannend als de interviewer doorvraagt naar de achterliggende ervaringen en motieven, want meningen komen vaak voort uit eigenbelang.

De toehoorder of lezer kan zich dan inleven of zich ertegen afzetten. Veel meningen zijn verankerd in de persoonlijkheid van de geïnterviewde en gebaseerd op ervaringen. Deze meningen worden dan gepresenteerd als feiten. Niet iedereen hoeft het eens te zijn met de uitgangspunten van de geïnterviewde, met andere woorden: men hoeft niet de ervaringen van de geïnterviewde te delen.

Een man van 20 jaar is door zijn moeder op zesjarige leeftijd achtergelaten bij zijn vader, omdat de moeder toen verliefd werd op een andere man. Hij is daar achteraf kwaad over. De moeder heeft achteraf spijt van haar daad en heeft er behoefte aan zich te verdedigen. Als deze twee mensen onafhankelijk van elkaar geïnterviewd worden over dit onderwerp, blijkt één gebeurtenis (het feit van de verlating) door hen beiden totaal verschillend ervaren te worden: de zoon voelt zich gedumpte, de moeder had de nieuwe geliefde nodig voor haar eigenwaarde. Geen van beiden 'liegt'.

Ervaringen zijn altijd waar. Je luistert ernaar en verbaast je dat de ander het zó ervaren heeft. Liegen is er niet op van toepassing, dat kan alleen van toepassing zijn op feiten.

Nóg een voorbeeld:

De ene onderzoeker beweert dat de mens geen vrije wil heeft, dat de mens geleid wordt door opvoeding, omgeving, tijdgeest en andere factoren. Deze onderzoeker 'bewijst' zijn mening met jarenlange waarnemingen. Voor hem is deze mening een feit, dit is zijn waarheid.

Een andere onderzoeker beweert dat de mens vrije keuzes maakt in het leven en 'bewijst' aan de hand van vele waarnemingen dat het leven maakbaar is door de mens zelf. Beiden hebben gelijk. Wat iemand van deze theorieën vindt, hangt af van de manier waarop hij zélf de wereld ervaart en wat zijn eigen drijfveren zijn.

Het hangt van het onderzoeksdoel af wat de interviewer met deze 'strijdige' meningen doet. Ze kunnen onderdeel uitmaken van een opsomming (=het niveau van de feiten), ze kunnen de basis vormen voor het destilleren van een eigen mening (=het niveau van de meningen), of de onderzoeker probeert te achterhalen uit welke ervaringen en motieven deze meningen voortkomen.

Wat de interviewer niet moet doen, is in discussie gaan met de geïnterviewde: dan treden verdedigingsmechanismen bij de ondervraagde in werking en krijgt de interviewer geen ervaringen en motieven meer te horen. In figuur 1.3 vind je een overzicht van de soorten interviews met hun kenmerkende eigenschappen.

FIGUUR 1.3 Soorten interviews met hun kenmerkende eigenschappen

Soorten interviews	Verhoor	Journalistiek interview	Onderzoeks-interview	Therapeutisch interview
Doel	bekentenis afdwingen	openbaar maken / amuseren	hypothese vormen / openbaar maken	gedrag veranderen / hulp verlenen
Product	protocol, niet openbaar, niet bewerkt	schriftelijk (in krant) of mondeling (op tv of radio)	schriftelijk: artikel, rapport	protocol, niet openbaar, niet bewerkt
Mate van sturing	directief	soms wel, soms niet	soms wel, soms niet	non-directief
Acceptatie / relevantie	relevantie	relevantie	relevantie	acceptatie
Feit, mening, ervaring, motief	feiten	feiten, meningen, ervaringen, motieven	feiten, meningen, ervaringen, motieven	ervaringen, motieven

Samenvatting

Interviewen is het mondeling verzamelen van informatie.

We onderscheiden vier soorten interviews: het verhoor, het journalistiek interview, het onderzoeksinterview en het therapeutisch interview. De volgorde van deze soorten interviews is van directief naar non-directief.

Bij interviews kan het accent liggen op feiten, meningen, ervaringen, of motieven. Deze invalshoeken vertonen een oplopende graad van intermenselijke diepgang.

Opdrachten

1

Opdracht 1.1 Definiëring

Wat mankeert er aan de volgende doelstelling voor een interview?

Wij willen van ouders met kinderen van vier tot tien jaar weten of ze speelgoed met batterijen kopen, en zo ja, of ze wegwerp- of oplaadbare batterijen gebruiken en hoeveel.

Opdracht 1.2 Zoek de geschikte deskundigen

Je doet onderzoek in opdracht van een beeldenpark, dat een tearoom wil openen in een reeds bestaand en geschikt gebouw, met de benodigde keukenapparatuur. Ze willen speciale theesoorten en gebak uit eigen keukens serveren.

Er is geen geld om personeel te betalen. Er moet een kostenoverzicht komen.

Welke deskundigen zijn geschikt om te interviewen in het kader van dit onderzoek?

Opdracht 1.3 Onderwijsleergesprek over interviewen en het formuleren van doelstellingen

De groep houdt een onderwijsleergesprek aan de hand van de volgende vragen:

- Interviewen, wat is dat?
- Welke soorten interviews zijn er?
- Wat zijn de voordelen van het interview boven andere gespreksvormen?
- Wat is het verschil tussen een radio-, televisie-, en krant- / tijdschriftinterview?
- Waarvoor heb je het vak interviewen later nodig?
- Om wat voor soort interview gaat het in deze opleiding?
- Welke vaardigheden zijn belangrijk bij het interviewen?

Opdracht 1.4 Vragenvuur: een kort interview met de docent

Stel vragen op, die je aan de docent stelt. Iedereen formuleert vijf vragen. Daarna stel je de vragen. Terwijl één student vragen stelt, beoordelen de anderen de vragen op de volgende aspecten:

- Wat is het doel van de vraag?
- Leent de vraag zich voor het achterliggende doel of zou de vraag anders gesteld kunnen worden zodat het doel beter bereikt wordt?
- Hoe ligt de balans tussen acceptatie en relevantie?
- Hoe ligt de balans tussen feiten, meningen, ervaringen en motieven?

Meer opdrachten zijn te vinden op de website: www.lereninterviewen.noordhoff.nl

