

Leren interviewen



Noordhoff Uitgevers

Marian Hulshof

7e druk

Leren interviewen

Marian Hulshof

Zevende druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: Rocket Industries, Groningen

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

0/16



© 2016 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, 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 veelevoudigingen 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) 978-90-01-86257-2
ISBN 978-90-01-86256-5
NUR 810

Woord vooraf bij de zevende druk

Voor studenten en onderzoekers is interviewen een instrument om mondeling informatie te verzamelen. Vaardigheden als doelgericht luisteren, observeren, vragen stellen en structureren zijn daarbij onmisbaar, evenals schrijfvaardigheid om een interview uit te werken tot een artikel of te verwerken in een onderzoeksverslag. *Leren interviewen* is geschreven om die vaardigheden te ontwikkelen.

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. De behoefte aan een algemene, beknopte methode is echter blijven bestaan. Nieuwe inzichten maakten een nieuwe druk van *Leren interviewen* gewenst.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de vorige druk zijn:

- de theorie is op enkele plaatsen inhoudelijk aangescherpt en soms anders ingedeeld;
- de fasering van het leerproces is toegevoegd;
- in hoofdstuk 1 is de indeling in soorten interviews aangepast aan nieuwe inzichten;
- in hoofdstuk 3 is het onderdeel metacommunicatie toegevoegd;
- nieuw is de beschrijving van *Cultuurverschillen* in hoofdstuk 3 en 5;
- in hoofdstuk 6 is het onderdeel *Schriftelijke toepassing in onderzoek* uitgebreid;
- enkele voorbeelden zijn geactualiseerd;
- de formulieren zijn uit de tekst gehaald en in bijlage 1 samengebracht;
- nieuw is bijlage 3, met links naar gesproken interviews, voorzien van beschrijving en commentaar, als service aan de gebruiker.

De website lereninterviewen.noordhoff.nl bevat aanvullende oefeningen voor diverse vakgebieden, lessuggesties, uitwerkingen van de oefeningen, extra voorbeelden en de digitale versie van de formulieren.

Veel dank aan alle mensen die bereid waren mijn nieuwsgierigheid te bevredigen door 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 website lereninterviewen.noordhoff.nl, of via info@noordhoff.nl.

Inhoud

Inleiding 7

1 Waarover hebben we het? 11

- 1.1 Definities 12
- 1.2 Soorten interviews 13
- 1.3 Elementaire keuzes 14
- Samenvatting 20
- Opdrachten 21

2 Vraagcategorieën 23

- 2.1 Open en gesloten 24
- 2.2 Direct en indirect 26
- 2.3 Hoofdfragen en vervolgvragen 26
- 2.4 Waardevrij en suggestief 28
- Samenvatting 30
- Opdrachten 31

3 Doorvraagtechnieken 35

- 3.1 Non-verbale doorvraagtechnieken 36
- 3.2 Non-directieve doorvraagtechnieken 42
- 3.3 Directieve doorvraagtechnieken 45
- 3.4 Riskante vragen 51
- Samenvatting 53
- Opdrachten 54

4 Planning 59

- 4.1 Voorbereiding 60
- 4.2 Opbouw 62
- 4.3 Strategie 65
- Samenvatting 68
- Opdrachten 69

5 Communicatieproblemen 73

- 5.1 Geheim 74
- 5.2 Spraakwaterval 76
- 5.3 Stoorzender 77
- 5.4 Dichte deur 78
- 5.5 Agressie 78
- 5.6 Cultuurverschillen 79
- Samenvatting 80
- Opdrachten 81

6 Schriftelijke toepassingen 85

6.1 Artikel 86

6.2 Onderzoek 89

Samenvatting 92

Opdrachten 93

Integrale opdracht 98

Bijlage 1 Formulieren 100

Bijlage 2 Uitwerking opdrachten 107

Bijlage 3 Links naar gesproken interviews 110

Bijlage 4 Bronvermelding van de voorbeelden 113

Literatuuroverzicht 114

Register 115

Illustratieverantwoording 117

Over de auteur 118

Inleiding

Het interview kun je gebruiken in vele vakgebieden. Om een idee te krijgen volgen er hier enkele: de onderzoeker toetst een theorie; de organisatiedeskundige wil weten hoe werknemers de interne communicatie ervaren; de marktonderzoeker wil de mening van consumenten over een product of een 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. Zij gebruiken allen het interview om recente en betrouwbare informatie te verzamelen.

In dit boek staat interviewen als vaardigheid centraal, dus 'hoe doe je dat?'. Interviewen leer je door het te doen, door vele malen je neus te stoten, en plotseling te ontdekken 'hé, het lukt'. In het begin blijkt het vooral moeilijk te zijn om aandachtig te luisteren en tegelijkertijd de volgende vraag paraat te hebben.

Interviewen heeft enkele voordelen ten opzichte van andere onderzoeksmethodes:

- Je krijgt de meest recente informatie over een onderwerp.
- Interviewen gaat snel.
- Interviewen is een geschikt instrument om informatie te achterhalen die mensen liever niet op schrift stellen.
- Interviewen is een instrument bij uitstek om 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 kennis via inzicht naar toepassing. Eerst kom je te weten wat het onderwerp van dit boek is. Hoofdstuk 1 behandelt definities; hoofdstuk 2 gaat over hoofdcategorieën van vragen, die je leert herkennen.

In de hoofdstukken 3 tot en met 5 krijg je inzicht in 'Hoe doe je dat, interviewen?' Hoofdstuk 3 is technisch van aard: 'Hoe vraag je door?'. Hoofdstuk 4 gaat over de planning van een interview in voorbereiding, structuur en strategische aanpak. In hoofdstuk 5 leer je hoe om te gaan met problemen in de communicatie. Elk van de deelaspecten in deze drie hoofdstukken leer je herkennen en toepassen.

De laatste twee hoofdstukken gaan over de toepassing van de voorafgaande hoofdstukken in complete interviews. In hoofdstuk 6 leer je hoe je een interview uitwerkt tot een schriftelijk product, en in het hoofdstuk 'Integrale opdracht' vallen jouw opgedane kennis en vaardigheden samen in een compleet interview, dat je zelf afneemt en uitwerkt.

De bijlagen bevatten formulieren ter ondersteuning van het leerproces, uitwerking van de opdrachten, links naar gesproken interviews en de bronvermelding van de voorbeelden.

Extra oefeningen voor diverse studierichtingen en beroepscontexten en extra voorbeelden zijn te vinden op de website.

De focus in dit boek ligt op interviewen. Voor het planmatig en analytisch een onderzoek opzetten, het opstellen van een onderzoeksrapport en de presentatie van onderzoek kun je andere boeken raadplegen.

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

Fasen in het leerproces

Het leerproces in *Leren interviewen* vertoont een oplopende graad van complexiteit, van herkennen naar zelf uitvoeren.

Fasen	Leerstof	Opdrachten
1 KENNIS	<p>Wat is een interview? <i>Hoofdstuk 1.</i> Waarover hebben we het? Definities. <i>Hoofdstuk 2.</i> Wat komt erbij kijken? Vraagcategorieën.</p>	<p>Herkennen: Kennisvragen beantwoorden. Eenvoudige toepassing van vraagcategorieën.</p>
2 INZICHT	<p>Hoe zit een interview in elkaar? <i>Hoofdstuk 3.</i> Technisch: doorvraagtechnieken. <i>Hoofdstuk 4.</i> Plannen van het interview: voorbereiden, structureren en strategieën. <i>Hoofdstuk 5.</i> Communicatief, intermenselijk: Waar loop je tijdens het interviewen tegenaan?</p>	<p>Herkennen: Hoe. Oefenen van deelaspecten op het gebied van vraagtechnieken, planning en communicatieve problemen.</p>
3 TOEPASSING	<p>Activiteiten 'in het veld'. <i>Hoofdstuk 6.</i> Uitwerken tot schriftelijk product. <i>Integrale opdracht.</i> Al het geleerde in samenhang toepassen.</p>	<p>Analyseren en maken: schriftelijk product. Praktijk: zelf interviewen en uitwerken.</p>
Hulpmiddelen in de bijlagen	<p>Formulieren, hulpmiddelen bij het leerproces. Antwoorden, ten behoeve van zelfstudie. Links naar gesproken interviews, als illustratie- en oefenmateriaal bij de kennis- en inzichtfase.</p>	



1

Waarover hebben we het?

- 1.1 Definities
 - 1.2 Soorten interviews
 - 1.3 Elementaire keuzes
- Samenvatting
Opdrachten

In dit hoofdstuk worden de termen 'interviewen', 'het interview' en 'de interviewer' gedefinieerd. Twee soorten vraagggesprekken, 'het interview' en 'de enquête', worden met elkaar vergeleken. Vervolgens onderscheiden we vijf verschillende soorten interviews met hun kenmerkende overeenkomsten en verschillen. Ook leer je welke elementaire keuzes de interviewer maakt.

1.1 Definities

Interviewen is de handeling van het mondeling verzamelen van informatie door middel van vragen naar feiten, meningen, ervaringen en/of motieven. Het **interview** is 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, waarbij de gesprekspartners bij elkaar zitten.
- De rolverdeling is: de interviewer stelt de vragen, de geïnterviewde antwoordt.
- De verkregen informatie is nieuw, bruikbaar en waarheidsgetrouw.
- De informatie binnen **onderzoeksinterviews** is **verifieerbaar**.

Deze kenmerken onderscheiden interviewen van het 'gewone' vragen stellen. Het interview is vooral een geschikt instrument voor sociaalwetenschappelijk onderzoek, waarbij kwalitatieve gegevens verzameld worden. Om de resultaten te kunnen verifiëren is het nodig om meer dan één interview over hetzelfde onderwerp af te nemen.

Het interview wordt afgenomen door een **interviewer**.

Welke eigenschappen helpen bij het interviewen en wat moet de interviewer doen? Werkelijk getalenteerde interviewers hebben **empathisch** vermogen, zijn dus in staat zich in te leven in iemand anders. De ene interviewer heeft meer talent dan de andere. Maar talent kun je ook ontwikkelen, bijvoorbeeld door een scherpe onderzoeksvraag op te stellen en je goed voor te bereiden. Bewustwording van de volgende interviewregels draagt bij tot succes.

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.

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

We onderscheiden vijf soorten interviews:

- 1 verhoor
- 2 onderzoeksinterview
- 3 portretterend interview
- 4 therapeutisch interview
- 5 journalistiek interview.

Verhoor

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

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.

Portretterend interview

Het portretterend interview is een subcategorie van het journalistiek interview. Het biedt een uitgebreide schets van het leven, denken en werken van een persoon. Soms zijn er meerdere interviewsessies nodig om het portret compleet te maken.

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 meestal geen bewerking van de auteur en wordt meestal niet openbaar gemaakt.

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 emoties op te roepen. Het product heeft een bewerking ondergaan. Alle hiervoor genoemde soorten kunnen tegelijkertijd journalistiek zijn.

Voorbeelden van elke soort zijn te vinden op internet. Een lijst van links naar interviews op internet, met korte recensies, is te vinden in bijlage 3. Ze zijn beschikbaar als dit boek wordt uitgegeven, maar dat geeft geen garanties voor de toekomst.

1.3 Elementaire keuzes

Nu we weten wat een interview is en welke soorten interviews we onderscheiden, komen de keuzes van de interviewer in beeld: met welke houding treedt je de geïnterviewde tegemoet? Een interviewer heeft zijn voorkeurstijl; die bepaalt zijn kracht. De ene interviewer hakt erop in, de ander heeft een meegaande benadering en elk van die stijlen, op eigen wijze toegepast, levert prachtige resultaten op. Deze paragraaf gaat over koppels van keuzes die elke interviewer maakt. Het vinden van je eigen kracht bepaalt welke diepgang je bereikt. Het kennen van je eigen kracht is de basis om een stapje buiten je comfortzone te zetten.

1.3.1 Mate van sturing

Een belangrijk verschil tussen interviewers is de mate van sturing die ze toepassen. De interviewer bepaalt de richting van het gesprek, is directief aanwezig.

We spreken van een *directief* interview als de interviewer sterk sturend optreedt door te bepalen hoelang een antwoord mag duren, of en hoelang 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 we de directieve stijl bij interviews met politici. Ook een politieverhoor is behoorlijk 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.

We spreken van een *non-directief* interview als de interviewer weinig sturend optreedt, de ander uit laat spreken, 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. Tegelijkertijd blijft de interviewer verantwoordelijk voor de gang van zaken, 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.

Het journalistiek interview beweegt zich over de hele lijn van directief naar non-directief, hoewel veel journalisten de directieve stijl verheerlijken.

FIGUUR 1.2 Schaal van directief naar non-directief



1.3.2 Acceptatie en relevantie

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 door de interviewer belangrijk, maar concurreert 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.

Als *relevantie* vooropstaat in een interview, 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 dan minder belangrijk.

Een antwoord is relevant als het op de vraag slaat. Mensen kunnen bewust of onbewust een antwoord geven dat op zich juist is, maar slechts gedeeltelijk betrekking heeft op de gestelde vraag. Dat komt veel voor bij emotioneel beladen onderwerpen en bij politiek gevoelige onderwerpen. Veel politici zijn bedreven in het geven van ontwijkende antwoorden. Een interviewer die zijn hoofd erbij heeft, merkt dat en vraagt erover door. Dat is te zien bij Jeroen Pauw die een Tweede Kamerpolitica aan de tand voelt over de Europese samenwerking tussen haar partij en andere 'radicaal' rechtse partijen. 'Ferm afstand nemen' blijkt na doorvragen niet erg ferm te zijn.

‘... Als je in het Europeparlement enige macht wilt hebben, moet je samenwerking zoeken met andere Eurosceptische partijen. Uiteraard verschil je over sommige onderwerpen van mening.’

En dan ga je dus samenwerken met een partij met antisemitische, homofobe of racistische achterban. ‘Maar welke partijen zijn dat dan? Mijn Franse collega heeft daar ferm afstand van genomen.’

Het is natuurlijk onzin dat ze daar ferm afstand van heeft genomen, want haar vader zit nog steeds in hetzelfde clubje. ‘Ja, ze is een kind van haar vader, niet van zijn ideeën.’ (...)

Met zijn ideeën als ‘de gaskamers zijn maar een klein deel van de geschiedenis’ zit hij nog steeds bij diezelfde partij. ‘Het is, het blijft gewoon een verschrikkelijke uitspraak, maar wat heeft die uitspraak voor nut in het gesprek dat wij hier hebben? Waarom moet die uitspraak aan mij gekoppeld worden?’ *Nou, dat kan ik u precies uitleggen. Omdat er mensen zijn die hebben gezegd ‘Ik neem afscheid van de partij, want dit is niet wat ik wil’. Als je zegt ‘Dat is hun keus’, dan doe je alsof je geen deel uitmaakt van het gezelschapsspel. Dat doe je wél toch?’* ‘Ja, en wij willen een hele sterke Eurosceptische fractie, en die komt er, en we gaan ze nog een poepje laten ruiken in Europa.’

(Bron: gebaseerd op *Vijf jaar later*. 2013)

De Tweede Kamerpolitica blijft hameren op het zelfbeschikkingsrecht van haar Franse collega. Dat is echter geen relevant antwoord. De vraag was: ‘Kies je ervoor om met een antisemitische partij in één fractie te zitten?’ Een sterke Eurosceptische fractie blijkt belangrijker te zijn dan de afwijzing van antisemitisme.

De eisen van acceptatie enerzijds en relevantie anderzijds botsen vaak. Vanuit het oogpunt van relevantie kan het belangrijk zijn de geïnterviewde in te dammen als hij om het antwoord heen draait, maar dat gaat ten koste van de acceptatie. 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.

‘Ik vind het leuk als ze me achteraf nog steeds aardig vinden, maar als ze vinden dat ik ze te grazen heb genomen, als ze zelf dat gevoel hebben, dan is dat maar zo.’

— Louis Theroux
documentairemaker BBC

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. Louis Theroux (BBC) brengt dit dilemma als volgt onder woorden: ‘Je stapt niet in een interview om vrienden te maken. Ik vind het leuk als ze me achteraf nog steeds aardig vinden, maar als ze vinden dat ik ze te grazen heb genomen, als ze zelf dat gevoel hebben, dan is dat maar zo.’

1.3.3 Oriënterend en specialiserend

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.

Sommige studenten zijn bang een **domme vraag** te stellen. De enige domme vraag die je kunt stellen is een vraag waarop je het antwoord had moeten weten. Bijvoorbeeld Ramses Shaffy, die als adoptiekind zijn Egyptische vader terugvond, kreeg van een interviewer de vraag: 'Hoe heet uw vader?' Shaffy bulderde: 'Shaffy.' Een vraag waarop je het antwoord al weet, dankzij voorbereiding en research, hoeft niet dom te zijn. Hij kan interessant zijn om de boodschap overtuigender te maken.

Veel beginnende interviewers passen **zelfcensuur** toe. Ze zijn bang voor al te veel diepgang. Je kunt ervan uitgaan dat de geïnterviewde zijn eigen grenzen aangeeft. Geroutineerde interviewers hebben vaker spijt van die ene vraag die ze níet gesteld hebben dan van de vragen die ze wél gesteld hebben. In het volgende voorbeeld is te zien hoe tv-presentatrice Karin de Groot gaandeweg geleerd heeft de zelfcensuur af te schaffen. Ze vertelt daarover 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.'

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 gebruikspersentages 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 door aannemers 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*.

Een **mening** is een persoonlijk gezichtspunt, dat je beoordeelt met het criterium *mee eens of oneens*.

Een **ervaring** kunnen mensen delen of niet delen. Er is dus geen sprake van waar of onwaar, van mee eens of oneens. Een ervaring is niet bewijsbaar, want één en dezelfde gebeurtenis wordt door mensen verschillend ervaren. Een **motief** is een innerlijke drijfveer, of een beweegreden die ten grondslag ligt aan een mening. Vaak is het onbewust.

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 draait: 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 strafmaat.

Een zakelijk onderzoeksinterview blijft vaak bij feiten en meningen. Mensen etaleren hun mening met het grootste gemak. Die mening komt meestal voort uit eigenbelang, de toehoorder of lezer is het ermee eens of oneens. Veel meningen zijn verankerd in de persoonlijkheid van de geïnterviewde en gebaseerd op ervaringen. Mening en feit lopen dan door elkaar. Men zegt dan 'Het is gewoon zo, ik heb het zelf meegemaakt.' Wie het niet eens is met zo'n mening, zou kunnen zeggen: 'Ik deel die ervaring niet.'

Een interview wordt pas spannend als de interviewer doorvraagt naar ervaringen en motieven. 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.

Dat blijkt uit het volgende fragment, waarin twee mensen geïnterviewd worden over één en hetzelfde gezin, een halve eeuw later. De dochter en haar toenmalige vriendje vertellen hoe ze dit gezin ervaren hebben.

Dochter: 'We woonden in een onveilige achterbuurt. Mijn vader schilderde en de kinderen die wel eens door een zijraam naar binnen keken, riepen dan: 'Hij schildert naakte wijven'. Mijn moeder schepte paardendrollen van de straat om de tuin te bemesten, met name de rozen. Ik ben heel weerbaar geworden op straat, veel vechten en niet over je heen laten lopen, maar ik schaamde me wezenloos voor die ouders.

Mijn ouders waren totaal geen zorgzame mensen, ze waren beiden bezig met hun eigen ding. Ik heb ze altijd gezien als zeer egoïstische mensen. Hun kinderen, die waren er gewoon, maar ze wilden er geen last van hebben. Aan tafel spraken zij over kunst en boeken, wij moesten onze kop dichthouden.'

Vriendje: 'Je hoorde daar Franse chansons. De vader sprak over Vincent van Gogh. De moeder had een ijzersterk gevoel voor esthetiek, meer nog dan de vader, die kunstenaar was. Ze had een schitterende tuin gemaakt, met zeer veel oog voor detail, het was letterlijk een oase. In dat huis heerste een prettige intellectuele sfeer. De vader was een geestige man, maar hij kon ook mensen in verlegenheid brengen. Midden in het gesprek kon hij het gesprek stilzetten en dan hield hij zijn lange vingers voor je en dan zei hij 'dit zijn de vingers van een topschilder'.'

(Bron: Gebaseerd op *Profiel*. 2011)

Het hangt van het onderzoeksdoel af wat de interviewer met deze 'strijdige' ervaringen 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 achtergronden deze ervaringen voortkomen. Wat de interviewer niet moet doen, is in discussie gaan met de geïnterviewde: dan gaat hij zich verdedigen en krijgt de interviewer geen ervaringen en motieven meer te horen.

In figuur 1.3 is te zien welke elementaire keuzes passen binnen de verschillende soorten interviews.

FIGUUR 1.3 Elementaire keuzes binnen de soorten interviews

Soorten interviews	Verhoor	Onderzoeks-interview	Portretterend interview	Therapeutisch interview	Journalistiek interview
Doel	bekentenis afdwingen	hypothese vormen en openbaar maken	schets van leven, denken en werken geven	hulp verlenen	openbaar maken en emoties oproepen
Product	protocol	onderzoeksrapport, artikel	artikel of programma in de media	protocol, meestal niet openbaar	artikel of programma in de media
Mate van sturing	directief	directief en non-directief	vooral non-directief	non-directief	directief en non-directief
Acceptatie/relevantie	relevantie	relevantie	acceptatie	acceptatie	acceptatie en relevantie
Feit, mening, ervaring, motief	hoofddoel is feiten achterhalen	alle	accent op meningen, ervaringen en motieven	hoofddoel is bewustwording van ervaringen en motieven	accent op meningen, ervaringen en motieven

Samenvatting

Interviewen is het mondeling verzamelen van informatie.

We onderscheiden vijf soorten interviews: verhoor, onderzoeksinterview, portretterend interview, therapeutisch interview en journalistiek interview.

De volgorde van de eerste vier soorten is van directief naar non-directief; elk van de vier soorten kan tegelijkertijd journalistiek zijn.

De interviewer hoeft niet aardig gevonden te worden, maar enige mate van acceptatie is onmisbaar om een relevant interview te houden.

Het accent bij interviews ligt op feiten, meningen, ervaringen, of motieven. Deze accenten vertonen een oplopende graad van intermenselijke diepgang.

Opdrachten

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 keuken 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?
-