



Emans

Interviewen

Blue Manual

Theorie, techniek en training

Interviewen



Interviewen

Theorie, techniek en training

Ben Emans

Vierde druk

Stenfert Kroese Groningen

Ontwerp omslag: Total Identity, Amsterdam

Omslagillustratie: Photodisc

Noordhoff Uitgevers bv voert voor het hoger onderwijs de imprints Noordhoff Uitgevers, Stenfert Kroese, Martinus Nijhoff en Vespucci.

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

5 / 11 10 09

© 2002 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 reproductieve 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.cedar.nl/reprorecht). Voor het overnemen van (een) 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.cedar.nl/pro).

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) 978-90-018-4738-8

ISBN 978-90-207-3087-6

Woord vooraf

Sinds het uitkomen van de derde druk is er het een en ander gebeurd in de wereld van het interviewen. Zoals te verwachten was, heeft het computerondersteund interviewen een hoge vlucht genomen. Verder heeft er veel behaarswaardig onderzoek plaatsgevonden over de communicatieprocessen die zich in de interviewsituatie afspelen. Interviewers kunnen hun voordeel doen met deze ontwikkelingen, maar hun ambacht is er ook ingewikkelder van geworden. Ik heb me met deze nieuwe druk ten doel gesteld de tekst bij de tijd te maken door voor al dat nieuwe een plaats in te ruimen, maar dan zonder afbreuk te doen aan de overzichtelijkheid die ik in de voorgaande drukken steeds heb nagestreefd. Titels van hoofdstukken, paragrafen, tabellen en figuren zijn niet of nauwelijks veranderd. Wel is er een aantal paragrafen bijgekomen en is een aantal van de bestaande paragrafen fors uitgebreid. Daar waar de hoeveelheid behandelde stof te veel van het goede dreigde te worden, heb ik met nieuwe schematiseringen geprobeerd het overzicht voor de lezer, en voor mezelf, op peil te houden. Ik heb goede hoop dat dat gelukt is en dat de tekst onverminderd didactisch hanteerbaar mag worden genoemd.

Behalve de hiervoor genoemde ontwikkelingen heb ik ook eigen ervaringen in de nieuwe tekst verwerkt. Jaar in jaar uit interviewtrainingen gevend, ben ik tot de overtuiging gekomen dat er één kerncompetentie is waar het bij vakbekwaam interviewen bovenal om draait: gerichtheid op de informatiebehoefte die aan het interview ten grondslag ligt. Ik heb gemerkt hoe bepalend die gerichtheid is voor het welslagen van een interview, maar ook hoeveel moeite interviewers ermee kunnen hebben. Andere competenties en deelvaardigheden zijn natuurlijk ook van belang, en net als in de vorige drukken komen die aan de orde. Maar ik heb gemeend die ene kerncompetentie extra naar voren te moeten halen. Ik vermoed, en hoop, dat dat als een soort missie in het boek herkenbaar is.

Groningen, juli 2002

Ben Emans



Inhoud

Inleiding 11

Deel 1

Oriëntatie 12

- 1 **Kenmerken van interviews** 15
 - 1.1 Doel van interviews, een objectivistische visie 16
 - 1.2 Objectiviteit 18
 - 1.3 Interviewschema's 21
 - 1.4 Neutrale opstelling van de interviewer 22
 - 1.5 Aan- of afwezigheid van derden 23
 - 1.6 Wel of geen anonimiteit 24
 - 1.7 Wel of geen geluidsopname 25
 - 1.8 Informanten of respondenten 26
 - 1.9 Verschillen met doe-het-zelfvragenlijsten 27
 - 1.10 Discussiestof 28

2 **Twee hulpmiddelen: telefoon en computer** 31

- 2.1 Kwaliteit van de antwoorden bij telefonische en oog-in-ooginterviews 32
- 2.2 Mogelijkheden en beperkingen van telefonische en oog-in-ooginterviews 33
- 2.3 Computerondersteund interview 35
 - 2.3.1 Noteren met toetsenbord en muis 35
 - 2.3.2 Het interviewschema via een beeldscherm 36
 - 2.3.3 Computerondersteuning van het telefonische en het oog-in-ooginterview 37
- 2.4 Overzicht van technische varianten 38
- 2.5 Discussiestof 40

Deel 2

De afname van het interview 42

- 3 **Taken van de interviewer** 45
 - 3.1 Het combineren en coördineren van interviewertaken 46
 - 3.2 Een illustratie 48
 - 3.3 Discussiestof 49
 - 3.4 Misstap en regel 50
- 4 **De introductie van het gesprek** 51
 - 4.1 Functie van de gespreksintroductie 52
 - 4.2 Inhoud van de gespreksintroductie 52
 - 4.3 Een illustratie 53
 - 4.4 Toestemming krijgen voor een interview 55
 - 4.5 Andere introducerende activiteiten 57
 - 4.6 Discussiestof 59
 - 4.7 Misstap en regel 60

5	Vragen stellen	61
5.1	Beginvraag, evaluatie, doorvragen	62
5.2	Grondregel voor het stellen van vragen	62
5.3	Letterlijk maar niet té letterlijk	63
5.4	Paralinguïstische aspecten	64
5.5	Andere non-verbale aspecten	65
5.6	Introductie van vragen	66
5.7	Niet-sturend vragen	67
5.7.1	Evaluatief geladen woordgebruik	69
5.7.2	Ingebouwde broneffecten	69
5.7.3	Gebruik van voorbeeldantwoorden	69
5.7.4	Logische uitsluiting van antwoordmogelijkheden	70
5.7.5	Doorklinkende antwoordvermoedens	71
5.7.6	Kenbaar gemaakte visie van de interviewer	71
5.7.7	Aangereikte cognities	72
5.7.8	Irrelevante personalisatie van het vraagonderwerp	74
5.7.9	Onevenwichtige presentatie van antwoordopties	74
5.8	Begrijpelijk formuleren	76
5.9	Het probleem van retrospectieve vragen	79
5.10	Discussiestof	81
5.11	Misstap en regel	82
6	Evalueren en doorvragen	85
6.1	Evalueren	86
6.1.1	Evaluatie van validiteit	86
6.1.2	Evaluatie van volledigheid	87
6.1.3	Evaluatie van relevantie	88
6.1.4	Evaluatie van duidelijkheid	89
6.2	Doorvragen	90
6.2.1	Vraag herhalen of verduidelijken	90
6.2.2	Antwoord herhalen of samenvatten	91
6.2.3	Ongericht expliciet doorvragen	92
6.2.4	Gericht expliciet doorvragen	92
6.2.5	Zwijgend doorvragen, luistergedrag	95
6.2.6	Nagesprekjes	96
6.3	Discussiestof	96
6.4	Misstap en regel	98
7	Gespreksleiding	99
7.1	De twee componenten van gespreksleiding	100
7.2	Taakgerichte gespreksleiding	100
7.2.1	Verbale signalen	101
7.2.2	Corrigerend optreden	101
7.2.3	Afsluiting van het interview	102
7.3	Sociaal-emotionele gespreksleiding	103
7.3.1	Factor 1: verwachtingen over opbrengsten van het interview	103
7.3.2	Factor 2: de mogelijkheid om de functie van geïnterviewde te vervullen	104
7.3.3	Factor 3: sociaal contact met de interviewer	107
7.3.4	Factor 4: individuele emoties naar aanleiding van gespreksonderwerpen	110
7.3.5	Factor 5: fysieke condities	110
7.3.6	Behoeftes, gevoelens en motivaties van de interviewer	111
7.4	Discussiestof	112
7.5	Misstap en regel	113

Deel 3

De voorbereiding van het interview 114

- 8 Constructie van een interviewschema 117**
 - 8.1 Inhoud en functie van interviewschema's 118
 - 8.2 Stap 1: vaststellen van informatiebehoefte/definitie van theoretische variabelen 118
 - 8.2.1 Het begrip variabele 120
 - 8.2.2 Een illustratie van stap 1 123
 - 8.3 Stappen 2 en 3: van theoretische variabelen naar ruwe variabelen/indicatoren 124
 - 8.3.1 Indiceringsmethoden 126
 - 8.3.2 Een illustratie van stappen 2 en 3 127
 - 8.4 Stap 4: van doel van interview naar ruwe variabelen 128
 - 8.4.1 Technische variabelen 128
 - 8.4.2 Een illustratie van stap 4 130
 - 8.5 Stap 5: van ruwe variabelen naar antwoord- en noteersystemen 131
 - 8.5.1 Open of gesloten 132
 - 8.5.2 Presentatie van antwoordopties bij gesloten vragen 133
 - 8.5.3 Noteerinstructies 139
 - 8.5.4 Een illustratie van stap 5 139
 - 8.6 Stap 6: instructies voor het stellen van de vragen 140
 - 8.6.1 Gestructureerd of ongestructureerd 140
 - 8.6.2 Uitleg van het doel van elke vraag 141
 - 8.6.3 Doorvraaginstructies 141
 - 8.6.4 Formulering van de vragen 142
 - 8.6.5 Een illustratie van stap 6 142
 - 8.7 Stap 7: de vragen op volgorde zetten 143
 - 8.7.1 Volgorde van vraagonderwerpen 143
 - 8.7.2 Volgorde van vragen per onderwerp 144
 - 8.7.3 Een illustratie van stap 7 148
 - 8.8 Stap 8: lay-out, introductie en afsluiting 149
 - 8.9 Stap 9: test van conceptschema 150
 - 8.9.1 Observatie van proefafnames 150
 - 8.9.2 Bevraging van proefinterviews 150
 - 8.9.3 Bevraging van proefrespondenten 151
 - 8.9.4 Bevraging van experts 151
 - 8.10 Computerondersteunde schemaconstructie 153
 - 8.11 Discussiestof 156
 - 8.12 Misstap en regel 158

- 9 Interviewtraining 161**
 - 9.1 Schriftelijke oefeningen 162
 - 9.2 Rollenspelen 162
 - 9.2.1 Rol van geïnterviewde 163
 - 9.2.2 Rol van observator 164
 - 9.2.3 Nabespreking 165
 - 9.2.4 Rol van de interviewer 166
 - 9.2.5 Mise-en-scène van rollenspelen 166
 - 9.2.6 Rollenspelen in interviewtrainingen 167
 - 9.3 Praktijkoefening 168
 - 9.3.1 Feedbackprocedures 168
 - 9.3.2 Recrutering van te interviewen personen 170
 - 9.3.3 Combinatie met de constructie van een interviewschema 171
 - 9.4 Tot slot 171

Begrippenlijst 173

Eindnoten 183

Literatuuroverzicht 193

Appendices

Appendix 1 **Schriftelijke oefeningen per hoofdstuk** 200

Appendix 2 **Programma's voor rollenspelen** 209

Appendix 3 **Oefen-interviewschema's** 220

Register 235

Inleiding

Dit boek bestaat uit drie delen. Tezamen bevatten deze een theoretische en een praktische uiteenzetting van het verschijnsel interview. Deel 1 is oriënterend. Een reeks kenmerken van interviews komt daarin aan de orde. Aldus wordt de lezer¹ vertrouwd gemaakt met centrale begrippen en thema's, en wordt er een ondergrond gelegd voor de bestudering van de rest van het boek.

De kern van het geheel wordt gevormd door deel 2. In dat deel wordt uiteengezet wat er zich allemaal afspeelt tijdens een interview en wat dat betekent voor de handelwijze van de interviewer. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat de interviewer beschikt over een zogenoemd interviewschema. Dat is een handleiding voor de afname van een bepaald interview. In de appendices achterin het boek is een vijftal van zulke schema's te vinden. Hoe zo'n interviewschema totstandkomt, blijft in deel 2 nog buiten beschouwing. In deel 3 komt dat uitgebreid aan de orde.

Deel 3 gaat over de voorbereidingen die men moet treffen voordat een interview kan worden afgenomen. Dat behelst twee activiteiten. Naast de constructie van een interviewschema is dat de training van de interviewers die daarmee aan het werk moeten gaan. Aan beide activiteiten is een hoofdstuk gewijd.

Deze indeling van de stof maakt meerdere leesroutes mogelijk. Eén zo'n route is geschikt voor de lezer voor wie het vooral om het verwerven van kennis te doen is, en niet zozeer om het opdoen van vaardigheden. Deze lezer werkt deel 1 en 2 en het eerste hoofdstuk van deel 3 door, en kijkt verder niet naar het laatste hoofdstuk, dat over vaardigheidstrainingen gaat. Een andere route is aan te bevelen als men de tekst wil gebruiken als een handleiding bij een vaardigheidstraining. In dat geval kan men het beste deel 1 lezen om vervolgens deel 2 in combinatie met het laatste hoofdstuk van deel 3 (het trainingshoofdstuk) grondig door te werken. In deel 2 komen de verschillende taken van interviewers aan de orde en bij elk daarvan levert het trainingshoofdstuk oefenstof. Sommige lezers zullen primair geïnteresseerd zijn in de constructie van een interviewschema of vragenlijst. Deze kunnen het betreffende hoofdstuk in deel 3 als een op zichzelf staande tekst (behoudens enkele terugverwijzingen) gebruiken. De gehanteerde opsplitsing van de stof over delen en hoofdstukken maakt het boek als geheel dus bruikbaar voor lezers met verschillende en meer of minder uitgebreide interesses.



Oriëntatie

1



- 1 Kenmerken van interviews 15**
- 2 Twee hulpmiddelen: telefoon en computer 31**

Interviewen is een ambacht met veel beoefenaren en een lange geschiedenis.¹ Bijgevolg is het niet een bezigheid waarvan in twee of drie zinnen een volwaardige omschrijving te geven is. Daartoe is het te veel de resultante van een gestaag opgebouwde traditie, met allerlei methodieken die ontwikkeld zijn, met een bepaald spraakgebruik dat gemeengoed is geworden, met gedragscodes die zich hebben uitgekristalliseerd, met onderzoeksuitkomsten die zich hebben opgestapeld en met, zoals dat gaat, verschillende scholen die zich tegen elkaar zijn gaan afzetten. Dit eerste, oriënterende deel is bedoeld om de lezer met die traditie kennis te laten maken.

Hoofdstuk 1, getiteld 'kenmerken van interviews', opent met de meest fundamentele kwestie die er met betrekking tot het fenomeen interview aan de orde te stellen is, te weten het doel ervan. Waar is een interview goed voor? Waar ben je, als interviewer, precies mee bezig? Misschien kan de lezer zich nog niet goed voorstellen dat dit vragen zijn waar mensen zich druk over kunnen maken. Toch is dat wel het geval. En er wordt verschillend over gedacht. In de tekst worden verschillende visies gepresenteerd. Voor één daarvan wordt een lans gebroken. Deze is aan te duiden als 'genuanceerd objectivistisch'. Dat is ook de visie die aan het hele boek ten grondslag ligt. De betekenis daarvan zal mogelijk pas helemaal duidelijk worden na kennisneming van de meer concrete facetten van interviews, die in de volgende paragrafen en hoofdstukken ontvouwd worden. Maar omgekeerd is die concrete stof alleen goed te plaatsen tegen de achtergrond van een doordacht idee over de doelstellingen die met interviews nagestreefd worden. Vandaar dat de lezer, meteen in de eerste paragrafen, geconfronteerd wordt met bespiegelingen over die doelstellingen. Wat daarna volgt is van een minder filosofisch gehalte. Het gaat over manieren waarop aan interviewsituaties kan worden vormgegeven. Kernbegrippen als 'interviewschema', 'respondent', 'open/gesloten vragen' en 'doorvragen' krijgen daarbij een eerste definitie.

Helemaal concreet wordt het in hoofdstuk 2, dat over de bewerktuiging van interviews gaat. Meer in het bijzonder gaat het over de mogelijkheden en beperkingen van de computer en de telefoon als alternatieven voor het gebruik van pen en papier in oog-in-oogsituaties. De veelheid aan mogelijkheden die de computer en de telefoon bieden, vertaalt zich in een variëteit aan technische varianten van het interview. Een bijdetijds overzicht daarvan wordt geboden.

De twee hoofdstukken hebben allebei een slotparagraaf, getiteld 'discussiestof'. In die paragrafen wordt de lezer uitgenodigd om zijn eigen gedachten te laten gaan over behandelde kwesties. Dat kan helpen om verder vertrouwd te raken met de wereld van het interview.

Kenmerken van interviews

1

- 1.1 Doel van interviews, een objectivistische visie
- 1.2 Objectiviteit
- 1.3 Interviewschema's
- 1.4 Neutrale opstelling van de interviewer
- 1.5 Aan- of afwezigheid van derden
- 1.6 Wel of geen anonimiteit
- 1.7 Wel of geen geluidsopname
- 1.8 Informanten of respondenten
- 1.9 Verschillen met doe-het-zelfvragenlijsten
- 1.10 Discussiestof

Uit het dagelijks leven heeft iedereen wel een idee van wat een interview is. Alleen al via de radio, tv en tijdschriften lopen we er haast dagelijks tegenaan. Bovendien kunnen we in talloze andere contexten met interviews te maken krijgen: bij personeelsbeoordeling, hulpverlening, consumentenonderzoek, sociaal-wetenschappelijk onderzoek enzovoort. Weinig mensen zullen dan ook moeite hebben met een antwoord op de vraag wat een interview is. Het antwoord zal bijvoorbeeld luiden: een vraaggesprek. Na enig doorvragen blijkt men dan zoiets te bedoelen als: een gesprek tussen twee personen, waarbij de één vragen stelt en de ander daar antwoorden op geeft, terwijl de eerste, de vragensteller, er ook nog voor zorgt dat die antwoorden op een of andere manier worden vastgelegd. Hiermee hebben we een definitie van een interview, waar niets op aan te merken valt. Alleen, het is een nogal abstracte, nogal kale definitie. Over het verschijnsel interview valt meer te zeggen.

In dit eerste hoofdstuk wordt er aan het begrip interview nader inhoud gegeven. Een reeks kenmerken van interviews wordt uiteengezet. Met het beeld, dat aldus wordt opgetrokken, verkrijgt de lezer de nodige inzichten en achtergrondinformatie voor de bestudering van de rest van het boek.

■ ■ ■ 1.1 Doel van interviews, een objectivistische visie

Het meest wezenlijke kenmerk van een interview is gelegen in het doel ervan. Dit is als volgt te omschrijven:

- het verzamelen van informatie
- uit mededelingen van de ondervraagde persoon of personen
- ter beantwoording van een of meer vooraf bedachte vraagstellingen.

Door deze doelstelling onderscheidt het interview zich van andere vormen van gesprek. Elk gesprek dat gevoerd wordt, bevat weliswaar een element van gegevensverzameling, maar dat gaat niet altijd gepaard met de planmatigheid die kenmerkend is voor interviews. Bovendien dienen andere gespreksvormen vaak nog andere doelen. Een voorlichtingsgesprek is primair gericht op geplande informatieverzameling. Een twistgesprek voert men om zijn hart te luchten, of om gelijk te krijgen. Borrelpraat is er voor de gezelligheid. Zo kunnen we van alle mogelijke soorten gesprekken doelstellingen opsommen. De verzameling van gegevens kan daar één van zijn naast allerlei andere.

Het interview mist dit soort nevendoelestellingen. Dat wil niet zeggen dat het ook zonder bij-effecten is. In de meeste gevallen laat het namelijk wel sporen na, zowel bij de interviewer als bij de geïnterviewde; daarvan zijn treffende illustraties bekend. Mensen die eens in het kader van een groot onderzoek ondervraagd werden over hun gezondheidstoestand, bleken zich bijvoorbeeld na afloop van het interview veel meer zorgen te maken over ziektes dan daarvoor.¹ De vragen hadden kennelijk een bewustmakende werking. Bij een ander onderzoek, in het kader van naderende verkiezingen, bleek de groep van ondervraagde personen tot een hoger stempercentage te komen dan een gelijksoortige groep van niet-ondervraagden.² De interviews hadden hier blijkbaar gedragsbeïnvloedend gewerkt. Een bekend verschijnsel is ook het zogenoemde *bevriezen van opinies*: wie een keer als geïnterviewde een bepaalde opinie uitgesproken heeft, raakt op een of andere wijze vaak sterker overtuigd van die opinie. Dergelijke bij-effecten kunnen soms zeer nastrevenswaardig zijn. In het kader van het interview worden ze evenwel niet expliciet nagestreefd, en gaat het louter en alleen om verzameling van informatie uit mededelingen van geïnterviewden. Op deze visie is de term *objectivistisch* van toepassing: wat nagestreefd wordt is een objectieve registratie van wat de geïnterviewde te melden heeft aan inzichten, ideeën, gevoelens, behoeftes, herinneringen en dergelijke.

De objectivistische visie is omstreden. Binnen een bepaalde wetenschapsopvatting, het zogenoemde *constructivisme*,³ wordt zij zelfs onhoudbaar en onwenselijk gevonden. De constructivistische redenering,⁴ toegepast op de interviewsituatie, is als volgt. Interviews betekent interactie en interactie betekent onderlinge beïnvloeding van interacterende personen. Het objectivistische idee dat interviews op zuivere informatieverzameling neer kan komen is daarmee welbeschouwd van de baan. Als vragensteller ontlokt de interviewer antwoorden aan de geïnterviewde, maar hij brengt ook andere dingen teweeg. Hij zet zijn gesprekspartner aan het denken. Hij maakt gevoelens bij hem los. Hij brengt hem op ideeën. Omgekeerd ondergaat de interviewer zelf ook een leerproces tijdens het gesprek. Al interviewend komt hij tot scherper inzicht in wat hij van de geïnterviewde te weten zou willen komen. Het ligt voor de hand dat hij de vragen die hij stelt daaraan aanpast. Interviewresultaten zijn zodoende altijd de resultaten van de interactie van het duo interviewer-geïnterviewde. Ze kunnen niet opgevat worden als informatie over de situatie van de geïnterviewde als op zichzelf staand persoon.

In de hiervoor (en elders in dit boek) gepropageerde objectivistische visie, de tegenhanger van de constructivistische visie, wordt ervan uitgegaan dat dit laatste feitelijk wel kan. Met die visie houdt men, erkennend dat het nooit helemaal mogelijk is, vast aan de gedachte dat interviews er louter zijn om te achterhalen wat de geïnterviewde personen te melden hebben. Het gaat dan om dingen als hun werksituatie, hun relaties, hun verleden, hun welbevinden, hun toekomstverwachtingen, hun ambities, hun overtuigingen, hun visies enzovoort. Alle interviewvoorbeelden die in dit boek gegeven worden, hebben betrekking op zo'n stukje realiteit, waar de onderzoeker/interviewer zich dus, als een vogelaar in een kijkhut,⁵ buiten houdt. De onvermijdelijke interactie-invloeden die in de verzamelde antwoorden doorklinken, neemt men volgens de objectivistische visie voor lief als een imperfectie van de interviewuitkomsten. Voor het werk van de interviewer betekent dit dat hij alles zal moeten doen om die invloeden binnen de perken te houden, en ook om er maximaal zicht op te houden. In de volgende paragrafen en hoofdstukken komt dit terug in de vorm van stukjes vakmanschap van de interviewer.

Vanuit de constructivistische visie gaat men heel anders te werk. Men erkent dan voluit dat de werkelijkheid die uit een interview naar voren komt tijdens datzelfde interview geconstrueerd wordt. Een voorbeeld hiervan geven twee onderzoeksters die studie maakten van de situatie van vrouwen in zelfhulpgroepen.⁶ De interviews die ze daartoe hielden, met leden van zulke groepen, hadden vaak het karakter van een therapieessie, een soort gezamenlijke ontdekkingstocht van interviewer en geïnterviewde; en het verhaal over het verloop van die sessies verhelderde veel over de aard van de problemen waar de ondervraagde vrouwen mee te maken hadden. Bij dergelijk opgezette interviews proberen interviewers niet om hun eigen invloed te minimaliseren. Die invloed maakt het interview pas echt interessant omdat hij aanzet tot bewustwordingsprocessen. Diametraal tegengesteld aan de objectivistisch ingestelde interviewer geeft de constructivistisch ingestelde interviewer zichzelf dus alle ruimte om inhoudelijk met de geïnterviewde mee te denken. En in het onderzoeksverslag vormt zijn invloed op het interviewproces geen achtergrondinformatie; hij behoort tot de kern ervan. De lezer van zo'n verslag wordt deelgenoot gemaakt van het bewustwordingsproces dat tijdens het gesprek plaatsvond. Als aannemelijk gemaakt kan worden dat het beschreven proces iets exemplarisch heeft (dat wil zeggen niet al te specifiek is voor het gelegenheidsduo interviewer/geïnterviewde) kan het een heel interessant verslag worden. Het geeft dan een beeld van de dynamiek van de situatie waarin de geïnterviewde zich bevindt. Daarbij vergeleken heeft het beeld dat uit verslagen van objectivistische origine naar voren komt iets beperkts, iets van een momentopname.

Tegenstanders van de objectivistische stellingname plegen de beperktheid ervan overigens nogal eens te overdrijven. Ten onrechte associëren ze haar dan met een keuze voor het zogeheten *kwantitatieve interview*, en een afzien van de tegenhanger daarvan: het *kwalitatieve* of *diepte-interview*. De term kwantitatief verwijst daarbij naar een interview met vragen waarop slechts eenduidig codeerbare antwoorden gegeven kunnen worden (gesloten vragen, zie paragraaf 1.3), terwijl de term kwalitatief verwijst naar interviews waarin de verzamelde antwoorden de vorm hebben van diepgaande persoonlijke verhalen die de geïnterviewde vertelt over zijn situatie. Er kan niet genoeg benadrukt worden dat een objectivistische opstelling van de interviewer zich voor de verzameling van dergelijke verhalen net zo goed leent als voor de verzameling van kort codeerbare antwoorden.⁷ Het is karikaturaal om te beweren dat men zichzelf met een objectivistische visie veroordeelt tot

oppervlakkige vraaggesprekjes. Dit boek heeft, met zijn objectivistische benadering, evenzeer betrekking op diepte-interviews als op interviews die meer aan de oppervlakte blijven. De behandelde stof is van belang voor kwantitatief én kwalitatief onderzoek.

Wat legitimeert nu die objectivistische benadering? De voornaamste reden is eenvoud. De constructivistisch ingestelde interviewer heeft een veel complexere taak dan zijn objectivistisch ingestelde collega. Eigenlijk moet de constructivist alles doen wat de objectivist ook moet doen, plus nog veel meer. Tijdens het interview moet hij niet alleen alert zijn op wat de geïnterviewde wil zeggen, hij moet ook actief zijn eigen gedachten vormen over de aangesneden materie. Bij de verslaglegging zal hij niet alleen de gedachten die de geïnterviewde naar voren gebracht heeft moeten vermelden, hij zal ook op een of andere manier duidelijk moeten maken hoe die gedachten zich ontwikkelden en wat zijn eigen bijdrage daarbij was. Van hem wordt een waarheidsgetrouwe registratie van het hele communicatieve proces verwacht, plus een onderbouwde interpretatie daarvan. Dat is veel hooi op de vork. Het is zeer de vraag of dat, normaal gesproken, doenlijk is. Het gevaar van een constructivistische opstelling is dat de hoge ambities niet waargemaakt worden en dat het resultaat ervan, plat gezegd, een rommeltje wordt, waar niemand wat aan heeft. Vandaar dat in dit boek gekozen is voor de (bescheiden) objectivistische ambitie. Deze is al lastig genoeg. De constructivistische interviewer is een filmer in galop. Zijn objectivistische tegenhanger is een fotograaf met zijn camera op een statief. Het uitgangspunt van dit boek is: laten we eerst maar eens gaan kijken wat ervoor nodig is om mooie foto's te maken.

Bij de objectivistische ambitie gaat het slechts om één ding: de objectiviteit van de te verzamelen informatie maximaliseren. Wat dat precies betekent, en wat dat voor het werk van de interviewer met zich meebrengt, is hiervoor al aangestipt. De volgende paragraaf biedt een meer systematische uiteenzetting.

■ ■ ■ 1.2 Objectiviteit

In het algemeen verstaan we onder objectiviteit de tegenhanger van subjectiviteit, dat is het verschijnsel dat gegevens door tussenkomst van mensen worden vertekend. In interviews kunnen verschillende factoren tot vertekening leiden. De vraag is welke factoren dat zijn. Om daar zicht op te krijgen, zullen we eerst de meer fundamentele vraag bekijken hoe resultaten van interviews in het algemeen totstandkomen.

Met behulp van interviews kan men een diversiteit aan gegevens verzamelen: opinies van de geïnterviewde, plannen die hij heeft, zijn eigenschappen, de omstandigheden waaronder hij leeft en nog veel meer. Welbeschouwd verzamelt de interviewer echter niet echt opinies, plannen, eigenschappen enzovoort, maar slechts uitspraken van de geïnterviewde daarover. Antwoorden op interviewvragen zijn altijd verwoordingen van *cognities*, dat wil zeggen van keninhouden van personen. Tabel 1.1 bevat allerlei soorten van *cognities* die in interviews aan de orde kunnen komen. Ook wanneer er vragen gesteld worden naar feiten en gedragingen, gaat het in wezen om *cognities*, omdat niet het feit of gedrag zelf, maar het idee van de geïnterviewde daarover verwoord wordt.

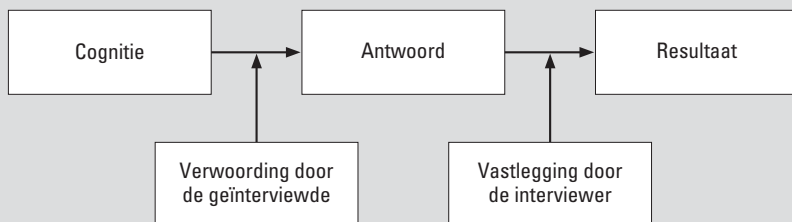
Tabel 1.1 Soorten van cognities in interviews

Soort cognitie	Illustratie
Opinie	Opvatting over het <i>nut van eigen risico bij verzekeringen</i>
Attitude	Houding ten opzichte van het <i>koningshuis</i>
Behoeft	Behoeft aan <i>psychotherapie</i>
Wens	Wensen aangaande <i>het soort werk</i> dat men wil gaan doen
Evaluatie	Mate van tevredenheid over <i>werkzaamheden</i>
Gevoel	Mate van angst
Kennis	Wat men weet van het <i>bestemmingsplan</i> voor de eigen woonomgeving
Eigenschap	Of men alleenstaand is of niet
Motief	Reden om te willen scheiden
Gedragsweergave	Hoe vaak men ter kerke gaat (heden)
Gedragsweergave	Waar men zich bevond op het moment van de moord (verleden)
Voornemen	Studieplannen
Weergave van een feit	Weergave van <i>wat er in de ondernemingsraad wordt besproken</i>
Verwachting	Geschatte <i>kans op een derde wereldoorlog</i>

Geursiveerd zijn de objecten waarop de cognities betrekking hebben. Waar niets geursiveerd is, is de geïnterviewde zelf het object.

Na de verwoording door de geïnterviewde legt de interviewer het antwoord nog op een of andere wijze vast. Daarmee is een interviewresultaat totstandgekomen (zie figuur 1.1).

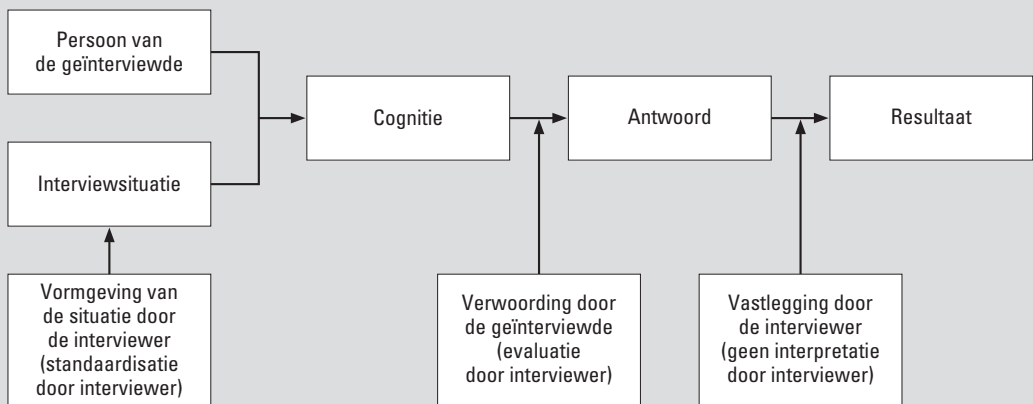
Figuur 1.1 Totstandkoming van een interviewresultaat



De twee stappen in de totstandkoming van interviewresultaten kunnen beide de oorzaak vormen van vertekening van de cognities, zoals die in de resultaten tot uitdrukking komen. Hiermee zijn twee momenten gegeven waarop afbreuk kan worden gedaan aan de objectiviteit. Allereerst kan de geïnterviewde bij de verwoording fouten maken of onvolledig zijn, terwijl het tweede mogelijke vertekeningmoment bij de vastlegging van antwoorden door de interviewer ligt. Deze tweede vertekening komt overeen met wat we in het kader van gedragsobservatie ‘observatiebias’ noemen.⁸ Deze voort uit eigenzinnige interpretaties die observatoren aan hun waarnemingen koppelen. Bij interviews dient de interviewer zich van zulke interpretaties te onthouden. Een complicerende factor bij dit alles is nog, dat een cognitie niet louter een eigenschap is van een *persoon*, maar voor een deel ook een product van de *situatie* waarin deze zich bevindt.

De laatste uitspraak leidt tot consequenties waar we in het dagelijks leven meestal niet zo bij stilstaan. De uiterste consequentie is dat we eigenlijk niet meer kunnen spreken van *de* mening (of verwachting, behoefte, kortom cognitie) van een persoon. Mensen kunnen er in een bepaalde situatie cognities op nahouden die anders zijn dan, ja zelfs strijdig zijn met cognities die ze in andere situaties hebben. Cognities staan dus niet in alle gevallen vast. Hetzelfde geldt bijgevolg voor antwoorden op interviewvragen. Wat iemand in de ene situatie als antwoord geeft, kan verschillen van wat hij in een andere situatie zegt. En dat hoeft er niet op te duiden dat hij het niet zo nauw neemt met de manier waarop hij zijn cognities verwoordt. Het kan evengoed het gevolg zijn van het feit dat er inderdaad verschillende cognities in het spel zijn. Wat betekent dit voor de objectiviteit van uitkomsten uit interviews? Een interview biedt één situatie met zeer specifieke kenmerken. Zo'n kenmerk is bijvoorbeeld het gezelschap van de interviewer en het feit dat deze de gegeven antwoorden noteert. Deze en andere kenmerken kleuren de situatie. Een wijziging van één zo'n kenmerk kan een wijziging van cognities – en dus van antwoorden – tot gevolg hebben. Blijkbaar is de totstandkoming van een interviewresultaat nog wat ingewikkelder dan weergegeven in figuur 1.1. Figuur 1.2 laat dat zien.

Figuur 1.2 Totstandkoming van een interviewresultaat (figuur 1.1 uitgebreid)



Het zou nu mooi zijn als we alle situatie-invloeden konden uitschakelen. We zouden dan in staat zijn de ‘pure’ cognities van geïnterviewden aan de weet te komen. Maar zoals gezegd, situatie-invloeden zijn niet uit te schakelen. Ze vormen een wezenlijk bestanddeel van elke cognitie: pure cognities bestaan niet. Het heeft daarom geen zin te streven naar uitschakeling van situatie-invloeden. Het enige wat we kunnen nastreven, is deze invloeden zo veel mogelijk in de hand te houden. Negatief geformuleerd: ze niet aan het toeval over te laten. Daartoe dienen we voorafgaand aan een interview te bepalen hoe we ons de situatie voorstellen waarin de afname plaatsvindt. Zo’n vooraf uitgetekende situatie wordt de *standaardsituatie* genoemd. Vervolgens zorgen we ervoor dat de feitelijke situatie tijdens de afname zo veel mogelijk overeenkomt met die standaardsituatie. Dit wordt *situatiestandaardisatie* genoemd. Hiermee voorkomen we dat toevallige, ongecontroleerde situatie-invloeden effect hebben op de uitkomsten uit het interview.

Objectiviteit in dit verband betekent dus: afwezigheid van ongecontroleerde situatie-invloeden.

Standaardisatie kan natuurlijk nooit alle aspecten van de situatie omvatten. Men kan de omstandigheden niet voor honderd procent vastleggen en dat is ook niet nodig. Het gaat alleen om die aspecten die bepalend kunnen zijn voor de cognities van de geïnterviewde. Dat kan van alles zijn.⁹ Het kan gaan om de manier waarop of de volgorde waarin de interviewer de vragen stelt. Het kan ook gaan om de manier waarop hij zich presenteert of om zijn leeftijd, geslacht of ras. Tegenover vrouwelijke interviewers laten geïnterviewden zich vrouwvriendelijker uit dan tegenover mannelijke interviewers, als de vragen daar aanleiding toe geven.¹⁰ Bij gekleurde interviewers vertonen blanke geïnterviewden positievere attitudes over antidiscriminatie wetten dan bij blanke interviewers.¹¹ Tegenover interviewers van de eigen sekse zijn geïnterviewden openhartiger bij vragen over hun seksleven.¹² Met dit soort mechanismes moet rekening worden gehouden.

De plaats van handeling kan eveneens een belangrijk aspect van de situatie zijn, en ook de aan- of afwezigheid van andere personen aldaar. Dit soort kenmerken van de situatie drukken veel meer een stempel op de cognities van de geïnterviewde dan de manier waarop de interviewer zijn koffie drinkt of andere irrelevante zaken. Daarop hoeft de standaardisatie dan ook niet gericht te zijn.

Samengevat leert het voorgaande dat er tijdens de totstandkoming van een interviewresultaat drie momenten zijn waarop de objectiviteit wordt bedreigd: bij de vormgeving van de situatie, bij de verwoording van de cognities en bij het vastleggen van de antwoorden. Hiermee overeen komen drie taken voor de interviewer als bewaker van de objectiviteit (zie ook figuur 1.2). De eerste houdt in dat hij de reeds genoemde situatiestandaardisatie verzorgt en controleert. De tweede taak bestaat uit de evaluatie van elk gegeven antwoord. Dat is een moeilijke taak die erop neerkomt dat hij voortdurend met gepaste achterdocht nagaat of de geïnterviewde volledig en correct zijn antwoorden formuleert. In hoofdstuk 6 komt deze taak uitgebreid aan de orde. De derde betreft niet zozeer een taak als wel een verbod: de interviewer dient zich van inhoudelijke interpretaties van antwoorden te onthouden.

■ ■ ■ 1.3 Interviewschema's

Standaardisatie van de situatie, zoals behandeld in de vorige paragraaf, wordt in de praktijk bewerkstelligd door middel van een nauwkeurige handleiding voor de interviewer. Zo'n handleiding wordt een *interviewschema* genoemd.¹³

Daarin staat voorgescreven wat de interviewer allemaal moet doen en zeggen. Zo kan het instructies bevatten voor de introductie en de afsluiting van het gesprek, voor de plaats van handeling en de inrichting ervan, voor het gebruik van geluidsapparatuur en ook, en vooral, voor de wijze van vragen stellen (formulering en volgorde van vragen), alsmede voor de wijze van noteren van antwoorden. Voor dit laatste biedt een interviewschema doorgaans ruimte. Voorbeelden van interviewschema's zijn elders in dit boek te vinden (zie pagina 153 e.v., 220 e.v.).

Er zijn verschillende typen interviewschema's te onderscheiden. Belangrijk is het onderscheid tussen *gestructureerde* en *ongestructureerde* schema's. Dit onderscheid slaat zowel op de te stellen vragen als op de antwoordmogelijkheden. De vragen worden gestructureerd genoemd als ze volledig in het inter-

viewschema zijn vastgelegd, zowel qua formulering als qua volgorde. De vragen zijn ongestructureerd als de interviewer zelf de woorden mag kiezen die hij geschikt acht. En gaat het om meer vragen, dan mag hij bij een ongestructureerd schema ook zelf de volgorde bepalen, desnoods zelfs heen en weer springen tussen de onderwerpen, als hij er maar voor zorgt dat ze allemaal aan de orde komen.

Er is ook een tussenvorm, die in de praktijk zeer veel voorkomt. Per onderwerp staat er dan wel een geformuleerde beginvraag vast, maar in aansluiting daarop moet de interviewer nog naar eigen inzicht aanvullende vragen stellen of aanwijzingen geven, om aldus de geïnterviewde te helpen en te stimuleren bij diens antwoordpogingen. Deze activiteiten na de beginvraag worden met de term *doorvragen* aangeduid (zie hoofdstuk 6 voor hoe dat in zijn werk gaat). Het schema bevat hiertoe zonodig instructies.

Ook antwoorden kunnen meer of minder voorgestructureerd zijn. Men spreekt van (antwoorden op) *gesloten vragen*, als de geïnterviewde slechts uit een beperkt aantal alternatieven mag kiezen. Bekend is het voorbeeld ‘ja-nee-geen mening’. Bij de beantwoording van zogenoemde *open vragen*¹⁴ mag de geïnterviewde daarentegen zeggen wat hij wil. Ook hierbij bestaat weer een mengvorm. Deze houdt in dat de geïnterviewde – als betrof het een open vraag – volledig vrij is in zijn antwoorden. De registratie van de antwoorden gebeurt echter op de wijze van gesloten vragen. De interviewer heeft dan namelijk een lijst van mogelijke antwoorden voor zich. Daarin kruist hij dat antwoord aan dat het best de woorden van de geïnterviewde weergeeft. Deze vraag- en antwoordvorm staat bekend onder de Engelse term *field-coding*. Voor de interviewer heeft hij de gedaante van een gesloten vraag, maar voor de geïnterviewde onderscheidt hij zich in geen enkel opzicht van open vragen.

■ ■ ■ 1.4 Neutrale opstelling van de interviewer

Interviewschema's, hoe gestructureerd ook, kunnen onmogelijk alles regelen. Interviewers moeten dan ook allerlei facetten van hun optreden zelf bepalen: de wijze van praten, zitten, kijken, van inspringen op onvoorziene incidenten enzovoort. Op veel manieren kan de interviewer deze gedragsaspecten zo vormgeven, dat hij zijn gesprekspartner in een bepaalde richting duwt, bijvoorbeeld doordat hij zijn eigen meningen laat doorschemeren, of doordat hij, begaan met het lot van de geïnterviewde, bij kennisvragen het correcte antwoord min of meer aanreikt. Dit laatste is een heel natuurlijke reactie, zoals uit onderzoek bleek.¹⁵ De les hieruit is niet dat interviewers zich dus maar kil en onvriendelijk moeten opstellen. Ze moeten alleen uitkijken dat ze niet op een verkeerde manier vriendelijk zijn. De gestandaardiseerdheid van de situatie is in het geding. Men spreekt in dit verband van *interviewereffecten* of *interviewervariantie*. Grote interviewervariantie betekent dat een groot deel van de verschillen tussen antwoorden, gegeven door verschillende geïnterviewden, toe te schrijven is aan de manier van doen van interviewers. Dit kan zowel betrekking hebben op de inhoud¹⁶ als op de uitgebreidheid¹⁷ van de antwoorden.

Het ideaal is altijd een interviewervariantie van nul. Het maakt dan niet meer uit wie er als interviewer optreedt. De persoon van de interviewer met zijn eigen meningen en houdingen blijft dan op de achtergrond. Zijn optreden wordt gekenmerkt door een neutrale opstelling tegenover de onderwerpen waarover gesproken wordt.

Bij sommige interviewers roept de eis tot neutrale opstelling weerstanden op, omdat zij deze ervaren als een onnatuurlijke rem op hun functioneren als deelnemer aan het gesprek. In een kritisch commentaar op een eerdere druk van dit boek werd zelfs gezegd dat de bepleite neutrale opstelling de interviewer reduceert tot een 'zombie, ... een robotachtige, tamelijk kort aangeboden bureelambtenaar'.¹⁸ Dit is een ontrechte karikatuur. Het klopt niet met de praktijk. Door zijn neutrale opstelling geeft de interviewer aan de geïnterviewde de maximale ruimte om uiting te geven aan zijn allereigenste gedachten. Dat laatste probeert hij zelfs met alle mogelijke middelen, maar wel neutraal blijvend, te stimuleren en te faciliteren (veel van de stof in dit boek gaat daarover). Daar is niets robotachtigs aan.

Een interview is op te vatten als een gemeenschappelijke taak voor interviewer en geïnterviewde. De taak is te omschrijven als het vergaren van antwoorden van de geïnterviewde op vragen van de interviewer. In het kader van deze taak doet de mening van de interviewer er niet toe. Diens mening kan de taakuitvoering slechts verstoren. Als de interviewer dit aan zijn gesprekspartner duidelijk kan maken, wordt zijn neutrale opstelling iets heel vanzelfsprekends en natuurlijks en draagt het alleen maar bij aan de intensiteit van de gedachtewisselingen.

■ ■ ■ 1.5 Aan- of afwezigheid van derden

Bij interviews op tv of radio luisteren kijkers en luisteraars mee. Bij andere interviews heeft men veelal niet met dergelijke meeluisterende personen te maken. Maar ze kunnen soms toch aanwezig zijn, al of niet uitgenodigd. Hun aan- of afwezigheid vormt een belangrijk element van de interviewsituatie. Een voorbeeld maakt dit duidelijk.

In het midden van de vorige eeuw werden ruim driehonderd bejaarde inwoners van enkele plattelandsgemeenten in het oosten van het land geïnterviewd over de voor- en nadelen van het zogenoemde familiehuishouden, dat is een samenlevingsvorm van drie generaties (grootouders, ouders, kinderen) tezamen.¹⁹ Bij een deel van de interviews was behalve de interviewer en de geïnterviewde nog een derde persoon aanwezig die verder niet aan het gesprek deelnam. Soms was dat de echtgenoot of echtgenote van de geïnterviewde. In dit geval lieten de interviewresultaten gemiddeld genomen slechts een matig enthousiasme zien voor het familiehuishouden. Soms ook was die derde persoon een van de kinderen en uit die interviews kwamen veel positievere geluiden naar voren. Bij afwezigheid van derden werden (gemiddeld) tussenliggende oordelen over het familiehuishouden geregistreerd. Deze gegevens illustreren, afgezien van enige zwakten van het onderzoek²⁰, hoe gevoelig interviewresultaten kunnen zijn voor de aan- of afwezigheid van andere personen. In aanwezigheid van hun kinderen leken de bejaarden zich niet graag negatief uit te laten over een familiehuishouden. De aanwezigheid van hun echtgenoot of echtgenote daarentegen leek hen daartoe juist te stimuleren. Men kan zich voorstellen dat dit samenhang met gevoeligheden en meningen van die aanwezige andere personen. Op de een of andere manier pasten de ondervraagde bejaarden hun antwoorden daaraan aan.

Als er derden aanwezig zijn, kan dit verschijnsel zich altijd voordoen, met als gevolg dat de interviewresultaten vertekend worden. Ook kan het gevolg van die aanwezigheid zijn dat geïnterviewden zich ongemakkelijk en onvrij voelen.²¹ Het hoeft overigens niet alleen om reële, fysieke aanwezigheid te gaan. In een Amerikaans onderzoek bleek dat schoolkinderen zich op school in

vergelijking met thuis minder omzichtig en ook minder positief uitlieten over de school.²² Alle interviews werden in afwezigheid van derden afgenomen. Maar thuis werd op de achtergrond toch iets als de aanwezigheid van de ouders ervaren. Deze voorbeelden kunnen overigens niet representatief genoemd worden voor alle interviewafnames. In verscheidene onderzoeken²³ bleek aan- of afwezigheid van derden nauwelijks gevolgen te hebben voor beantwoording van vragen. Toch moet men er rekening mee houden, vooral als het om onderwerpen gaat die gevoelig liggen, en waar de aanwezige anderen uitgesproken ideeën over hebben.

Om deze reden laat men vaak interviews die in het kader van onderzoek worden afgenomen, afgeschermd van de buitenwereld plaatsvinden. Men weet dan zeker dat er geen invloed van derden in het spel is. Dit is echter niet een maatregel die men altijd blindelings moet toepassen. Er zijn ook bezwaren tegen aan te voeren, om te beginnen bezwaren van praktische aard. Als men interviewers erop uitstuurt om mensen op hun werk of bij hen thuis te interviewen, kost het de grootst mogelijke moeite om de aanwezigheid van derden daadwerkelijk uit te sluiten. Bij telefonische interviews is het helemaal onbegonnen werk. De moeite die dat zou kosten, is het vaak niet waard, gegeven de eerder genoemde onderzoeksresultaten, die niet wezen op al te grote gevaren van aanwezigheid van derden. Bovendien zijn er ook andere methoden ter beteugeling van de invloed van eventueel aanwezige derden. Zo kan men vragen die gevoelig liggen semi-schriftelijk afhandelen. Ze worden dan op kaartjes geschreven en aan de geïnterviewde overhandigd. Deze geeft dan antwoorden die weinig informatief zijn voor de meeluisterende aanwezigen, omdat deze de inhoud van de vraag niet kennen. Hetzelfde effect wordt enigszins met telefonische interviews bereikt.

Er zijn ook meer principiële bezwaren aan te voeren tegen de uitsluiting van aanwezige derden. In veel gevallen is het een uiterst kunstmatige ingreep in de omstandigheden, waarin de geïnterviewden dagelijks verkeren. Interviewresultaten krijgen daardoor dienovereenkomstig iets kunstmatigs. Ze zeggen dan nog weinig over de wijze waarop geïnterviewden zich onder natuurlijke omstandigheden gedragen. Dit kan een reden zijn om een en ander maar aan het toeval over te laten, omdat dat de kans vergroot op een gespreks sfeer waarin de geïnterviewde zich thuisvoelt, en bijgevolg op antwoorden die diens alledaagse cognities weerspiegelen.²⁴ Het nadeel is dan wel dat de standaardisering van de situatie op die manier op onduidelijke wijze plaatsvindt. De afwezigheid van derden is eenduidig te standaardiseren, de aanwezigheid van derden is dat niet of nauwelijks.

■ ■ ■ 1.6 Wel of geen anonimiteit

Anonimiteit van de interviewsituatie is een aspect dat enigszins verwant is aan de hiervoor behandelde aan- of afwezigheid van derden. Het is niet altijd noodzakelijk dat er vastgelegd wordt wie de geïnterviewde persoon is. Niet altijd is het van belang te weten van wie de antwoorden precies afkomstig zijn. Bij een kranteninterview ligt dat natuurlijk anders. Maar bij andere interviews kan de identiteit van de geïnterviewde vaak op de achtergrond blijven. Informatie daarover kunnen we uitwissen.

Men spreekt in dit verband van *anonieme verwerking* van interviewresultaten. Deze leidt ertoe dat achteraf niet meer te reconstrueren is wie wat gezegd heeft. Alleen al op grond van ethische overwegingen (van privacybescherming) is hier veel voor te zeggen. Ook andere overwegingen kunnen evenwel een rol spelen.

Het idee is dat geïnterviewden gemakkelijker vrijuit spreken wanneer ze niet bang hoeven te zijn dat iemand anders ooit te weten zal komen wat ze zeggen. De belofte van anonieme verwerking kan daardoor de kwaliteit van de interviewresultaten bevorderen. Onderzoek op dit gebied²⁵ laat overigens zien dat die effecten niet altijd zo sterk zijn. Er kunnen zelfs averechtse effecten optreden. Door bij de introductie van het gesprek nadruk te leggen op de anonimiteit van het gebeuren, snijdt men een probleem aan dat misschien nog helemaal niet bestond voor de geïnterviewde. Men stelt hem dan niet gerust, maar bevordert slechts dat hij zich zorgen gaat maken. Hij wordt op het idee gebracht van gevaren die uit zijn uitspraken zouden kunnen voortkomen. Ook een ander averechts effect is mogelijk. Een garantie van anonimiteit kan de motivatie van de geïnterviewde aantasten. Hij kan eruit begrijpen dat zijn persoon er niet toe doet. Daardoor daalt in zijn ogen het belang van zijn medewerking, omdat hij blijkbaar uitwisselbaar is met anderen. Dat prikkelt hem niet tot een actieve inzet.

Hoe dit alles ook zij, in de praktijk vormt de belofte tot anonieme verwerking een karakteristiek element van veel interviewsituaties. Het is een klassiek element van situatiestandaardisatie. Door er bij het begin van het gesprek op in te gaan, zorgt men in elk geval voor duidelijkheid. Mits niet te nadrukkelijk gebracht, kan het de gesprekssituatie ten goede komen.

■ ■ ■ 1.7 Wel of geen geluidsopname

Geluidsopnameapparatuur is een veelgebruikt hulpmiddel bij interviews. De aanwezigheid ervan vormt een element van de interviewsituatie, te vergelijken met de aanwezigheid van derden: de apparatuur luistert in zekere zin mee. De psychologische betekenis hiervan hangt af van het gebruik dat er van de opname gemaakt gaat worden. Van belang is wie er allemaal toegang hebben tot het bandje of het schijfje of tot een uitgetikte versie daarvan, voorts in hoeverre daarbij nog na te gaan is wie aan het woord is, alsook hoe en hoelang het bandje of het schijfje bewaard blijft. De geïnterviewde heeft er recht op dit te weten. Bij de introductie van het gesprek dient hierover dan ook duidelijkheid te worden verschaft. Ook uit het oogpunt van standaardisatie van de situatie is dit noodzakelijk, want geïnterviewden kunnen de meest uiteenlopende voorstellingen hebben over de lotgevallen van de geluidsband. Audio-opnames moeten dus zorgvuldig worden aangekondigd. Er moet ook ruimte zijn voor bedenkingen van de kant van de geïnterviewden. In de praktijk maken zij overigens zelden bezwaren.

Het voordeel²⁶ van geluidsopnames is dat er niets verloren gaat van de verbale bijdragen van de gespreksdeelnemers. Een voordeel is ook dat de interviewer iets minder aandacht hoeft te besteden aan het noteren van antwoorden. Dat levert tijdwinst op, zeker bij veel open vragen (zie paragraaf 1.3) die anders een intensieve noteerarbeid zouden vergen. Een bijkomend voordeel is ten slotte nog gelegen in een heel ander potentieel doel van geluidsopnames: controle op het werk van de interviewer. Deze kan er een tastbaar bewijs van zijn inspanningen mee leveren.

Ondanks deze voordelen zijn er ook enige waarschuwingen te plaatsen. Om te beginnen kost een opnameapparaat aandacht. Soms staat hij in de weg. Men heeft er dan last van. Bij kleine snoerloze apparaten met ingebouwde microfoon en voorzien van een mechaniek voor signalen als het bandje of het schijfje ten einde loopt, valt dit overigens wel mee. Bij telefonische interviews is er helemaal geen probleem.

Een waarschuwing is zeker ook op zijn plaats in verband met het noteren van antwoorden. Met een opnameapparaat naast zich heeft de interviewer al gauw de neiging het noteren erbij te laten zitten. Noteren moet echter hoe dan ook toch gebeuren, alleen al om bij te houden of de antwoorden volledig gegeven zijn. Door niet te noteren, loopt men het gevaar pas thuis bij het afluisteren te merken dat er iets mankeerde. Dan is het te laat. Indirect is de geluidsopname dan de oorzaak van slechte interviewresultaten.

Tot slot kan er nog gewezen worden op de hoeveelheid tijd die gemoeid is met het afluisteren van een band en het maken van notities daarbij. Tweemaal de duur van het interview is heel normaal. Interviewen wordt daardoor nog arbeidsintensiever en duurder dan het al is.

■ ■ ■ 1.8 Informanten of respondenten

Tot hiertoe hebben we het steeds gehad over ‘de geïnterviewde’ of ‘de onder-vraagde persoon’. In deze paragraaf gaan we nader in op de functie van de aldus aangeduide persoon. Het zal blijken dat er sprake is van twee mogelijke functies, zodat er ook twee typen van interviews te onderscheiden zijn. Interviews met *informanten* en interviews met *respondenten*.

De informatie uit interviews betreft, zoals uiteengezet in paragraaf 1.2, altijd cognities (zie ook tabel 1.1). Cognities kennen een subject en een object. Het subject is degene die de cognitie erop nahoudt. In het kader van interviews is dat altijd de geïnterviewde met zijn ideeën, plannen, herinneringen enzovoort. Het object is degene of datgene waarover de cognitie een uitspraak bevat. Dat kan weer de geïnterviewde zijn (vergelijk de cognitie ‘*ik ben gezond*’) maar het kan ook een persoon of zaak buiten de geïnterviewde betreffen (vergelijk de cognitie ‘*bruin brood is gezond*’).

De cognitie ‘bruin brood is gezond’ zegt zowel iets over bruin brood als over die geïnterviewde. Deze cognitie kan dus naar voren komen in interviews in het kader van onderzoek naar de *kwaliteiten van* bruin brood, maar evenzeer in het kader van onderzoek naar *meningen over* bruin brood. In beide gevallen zou men misschien dezelfde interviewvraag stellen (‘is bruin brood volgens u gezond?’). De verkregen informatie wordt echter op twee verschillende wijzen opgevat. Het onderscheid tussen informanten en respondenten²⁷ heeft hiermee te maken.

Respondenten ondervraagt men om iets van henzelf te weten te komen. Informanten daarentegen worden ondervraagd om informatie over zaken of personen buiten henzelf te verschaffen.

Bij informanten is men altijd in de objectzijde van de cognities geïnteresseerd en niet in de subjectzijde. Bij respondenten is men alleen in de objectzijde geïnteresseerd als de respondent zelf object van de cognitie is. In andere gevallen gaat het bij respondenten altijd om die subjectzijde. Informanten worden geselecteerd vanwege hun deskundigheid op een bepaald gebied en zijn dus vervangbaar door andere deskundigen. Respondenten worden niet vanwege hun deskundigheid geselecteerd, maar omdat men om de een of andere reden belang stelt in hun persoon.

Er is dus een groot verschil tussen een respondenteninterview en een informanteninterview, ook al is dat aan de vragen en antwoorden vaak niet te zien. Voor het handelen van de interviewer heeft het niettemin consequenties. Neem als voorbeeld weer de cognitie ‘bruin brood is gezond’. Of dit nu uit de mond van een informant of van een respondent wordt opgetekend, in beide gevallen zal de interviewer misschien willen doorvragen. Bij een infor-

mant zal dat doorvragen erop gericht zijn te achterhalen of het echt waar is wat er over bruin brood beweerd wordt (de objectzijde van de cognitie). Bij een respondent heeft het doorvragen een heel andere inhoud. Dan gaat het erom of deze serieus meent wat hij zegt (de subjectzijde).

■ ■ ■ 1.9 Verschillen met doe-het-zelfvragenlijsten

Het interview is, zoals gezegd, een instrument om informatie van personen te weten te komen. Het is niet de enige methode om tot dat doel te geraken. Andere methoden zijn metingen van prestaties, observaties van gedrag en vragenlijsten die schriftelijk of per computer worden afgenomen. Met deze laatste vertoont het interview veel overeenkomsten, maar ook de nodige verschillen. Een overeenkomst is gelegen in de taak van de respondent. Deze moet een aantal open en/of gesloten vragen (zie paragraaf 1.3) beantwoorden die anderen hem voorleggen. Een andere overeenkomst is dat er uit een afgenomen interview en een ingevulde vragenlijst gelijksoortige informatie komt: een geordende serie antwoorden. Aan de verzamelde informatie kun je niet goed zien of zij van een interview of van een vragenlijst afkomstig is. Het primaire verschil is natuurlijk het doe-het-zelfkarakter van de vragenlijst. De respondent werkt hem zelfstandig af. Dat verschil heeft consequenties voor de kwaliteit en de bruikbaarheid van beide instrumenten. Wat dat betreft is er een aantal secundaire verschillen aan te wijzen. Daarover is veel onderzoek gedaan.²⁸ Die verschillen maken een aantal karakteristieke kenmerken van het interview duidelijk. We zullen daar daarom kort bij stilstaan, te beginnen met de verschillen die in het voordeel van interviews uitvallen:

- Vragenlijsten zijn niet geschikt als de vragen veel toelichting nodig zouden kunnen hebben, of als men de manier van vragen stellen moeilijk precies vooraf kan vaststellen. Het interview met de mogelijkheid van doorvragen en van half- of ongestructureerde vragen (zie paragraaf 1.3) is in die gevallen geschikter.
- Vragenlijsten zijn nogal onhandig als men veel open vragen wil stellen (zie paragraaf 1.3), omdat daarmee erg veel schrijfwerk voor de respondent gemoed zou zijn. Bij interviews wordt de ondervraagde persoon minder belast.
- Interviews vergen minder van de taalvaardigheid en gedisciplineerdheid van de ondervraagden.
- Interviews leiden tot beter ingevulde lijsten en tot minder ontbrekende gegevens. Als er toch gegevens gemist worden, is er vaak meer duidelijkheid over de reden daarvan.
- Standaardisatie van de situatie is bij vragenlijsten veel moeilijker. Men kan bijvoorbeeld geen toezicht houden op de volgorde waarin vragen worden afgewerkt.

Tegenover deze onmiskenbare voordelen van het interview staan ook enkele nadelen:

- Interviews zijn voor de interviewende/enquêterende instantie veel arbeidsintensiever en dus ook duurder dan vragenlijsten.
- Ook van de ondervraagde persoon eisen interviews meer dan vragenlijsten. Het invullen kan men in de eigen tijd doen, wanneer het het beste uitkomt. Voor een interview moet men ruimte in de agenda vrijmaken.
- De situatie is wezenlijk anders bij interviews, dan bij vragenlijsten. Of deze nu klassikaal (een zaal vol invullende personen) of individueel

(privé, over de post) afgenomen worden, in beide gevallen verloopt de afname veel anoniemer dan bij het interview, waar de aanwezigheid van de interviewer er een sociaal gebeuren van maakt. Bij vragenlijsten heeft men daardoor nooit last van interviewereffecten (zie paragraaf 1.4), terwijl ook de kans op zogenoemde *sociaal-wenselijke* antwoorden (zie paragraaf 2.1) geringer is. Dit laatste houdt bijvoorbeeld in dat respondenten in een vragenlijstsituatie waarheidsgetrouwer antwoorden over hun drugsgebruik, dan in een interviewsituatie.²⁹

In het algemeen kiest men op grond van deze verschillen voor vragenlijsten, als men erg veel respondenten wil ondervragen en als men op eenvoudige wijze vorm kan geven aan de vragen plus antwoordalternatieven. Interviews kiest men als het gaat om moeilijk te standaardiseren materie. Vaak past men een soort synthese toe: eerst neemt men interviews af bij een selecte groep van respondenten met een ruwe versie van de vragenlijst. Op grond van ervaringen, die men aldus opdoet, verbetert men de lijst vervolgens zodanig, dat schriftelijke afname bij een grote groep respondenten mogelijk wordt.

■ ■ ■ 1.10 Discussiestof

- 1 Wat zouden bij-effecten kunnen zijn van een interview over de wijze, waarop de geïnterviewde met ondergeschikten omgaat?
- 2 Bij *diepte-interviews* – dat zijn interviews gericht op diepliggende gevoelens en motieven van de geïnterviewde – komt het erop aan het vertrouwen van de geïnterviewde te winnen. Daarbij kan het helpen, als men zich qua kleding, spraak en manier van doen aanpast aan de geïnterviewde. Wat heeft dit voor implicaties voor de objectiviteit van de verzamelde informatie? Ga uit van de objectiviteitsdefinitie van paragraaf 1.2.
- 3 Naar de mening van een bekende seksuoloog³⁰ is het aan te bevelen interviews die over seksuele zaken gaan, af te nemen in geluiddichte ruimtes. Wat heeft dit met objectiviteit te maken?
- 4 Is er in de volgende voorbeelden sprake van een informant of van een respondent?
 - Aan een bedrijfspsycholoog wordt gevraagd wat er naar zijn mening voor gezonde en ongezonde kanten zitten aan lopendebandwerk.
 - Dezelfde vraag wordt gesteld aan iemand die aan een lopende band werkt.
 - Dezelfde vraag wordt gesteld aan de directeur van een fabriek, waar gewerkt wordt met lopende banden.
- 5 Interviews kan men ook met zijn tweeën afnemen. Als de een vragen stelt, kan de ander zich volledig met het noteren bezighouden. Wat zijn hiervan voor- en nadelen in vergelijking met de voor- en nadelen van het gebruik van geluidsopnameapparatuur?
- 6 Ga na wat voor cognitiebepalende (zie paragraaf 1.2) elementen kunnen zitten in je eigen voorkomen (kleding, uiterlijk, manier van doen):
 - in een interview over voorkeuren voor auto, fiets en openbaar vervoer;
 - in een ander (zelf te bedenken) interview.
- 7 Zou men kunnen interviewen zonder interviewschema? Of is er zoets als een minimumschema, dat altijd nodig is? Wat omvat dat minimum dan?
- 8 Situatie: een interview met een 15-jarig meisje over ‘vertrouwen in de toekomst’. Wat zouden de consequenties kunnen zijn van de aan- of afwezig-

- heid van de vader of moeder bij dit gesprek? Wat voor maatregelen zou je willen treffen in verband met die mogelijke consequenties?
- 9 Neem een willekeurig interviewschema uit het boek (pagina 221-235). Zou het zich lenen voor een schriftelijke afname? Wat voor aanpassingen zouden er nodig zijn?
 - 10 Klassikale oefening. Een persoon wordt door een ander geïnterviewd waarbij het gaat om zijn mening over een actueel onderwerp. De andere aanwezigen zijn toeschouwers. Deze noteren de mening die de geïnterviewde geeft. Na afloop leest iedereen voor wat hij heeft opgeschreven. Ga met elkaar na of dit steeds objectief gebeurd is (zie figuur 1.2), dat wil zeggen of de noteerder zich onthouden heeft van eigen interpretaties.