

Bijlage 10

Gebruiksaanwijzing onderzoeksinstrument 4

A Achtergrond informatie interviews

Lees de gehele gebruiksaanwijzing door want deze bevat belangrijke informatie. In deze gebruiksaanwijzing: Goede voorbereidingen helpt u om een gesprek aan te gaan, door te vragen en de vooraf gestelde vragen ook daadwerkelijk beantwoord te krijgen.

We gaan daarom in op een aantal vragen die van belang zijn bij de voorbereidingen voor een interviewgesprek. Deze zijn als volgt:

1. wat is een halfgestructureerd interview?
2. waaruit bestaat een interview?
3. hoe word je een goede interviewer?
4. hoe neem je een interview af?
5. wat doe je met de antwoorden?

1. Wat is een halfgestructureerd interview?

Een 'halfgestructureerd interview' is een van de vormen waarop face-to-face interviews kunnen worden gehouden. Kenmerkend voor een half- (of ook wel een 'semi-) gestructureerd interview is dat u zich als interviewer heeft voorbereid op het interview door de thema's die u aan de geïnterviewde wil voorleggen in

een lijstje te zetten. Echter, u heeft daar verder nog geen concrete vragen op voorbereid (zie hieronder).

Bijvoorbeeld

Onderwerp van het interview	Vakantieplannen
Te behandelen thema's	<ul style="list-style-type: none">• Reisbestemming• Vervoer (auto, trein, vliegtuig, bus)• Verblijf (camping, hotel, bungalow, anders)• Duur van de vakantie (1, 2, 3 weken)• Budget

Daarnaast hoeven de vragen niet het vaste format te vormen waar u zich aan moet houden tijdens het interview. Zijn er vragen die u nog zou willen stellen, dan is daar ook ruimte voor. In bovenstaand voorbeeld kunt u bijvoorbeeld nog vragen naar de 'favoriete reisbestemming'.

Voordelen van face to face interviews

Het voordeel van het interviewen van personen met behulp van open vragen en thema's is dat u de geïnterviewde ziet en hoort. De meerwaarde hiervan zit onder meer in de intonatie waarin de antwoorden worden uitgesproken (bijvoorbeeld teleurgesteld of enthousiast). Dit zegt veel over wat het met de geïnterviewde doet.

Een ander voordeel is dat u een toelichting kunt geven als de geïnterviewde de vraag niet goed begrijpt. Andersom kan ook: als u het antwoord niet goed begrijpt, kunt u om een toelichting vragen.

Nadelen van face to face interviews

Er zijn ook nadelen verbonden aan deze vorm van interviews. Ook al bent u aanwezig, dan nog zal de geïnterviewde niet altijd om een toelichting vragen als hij de vraag half of niet begrijpt. Voorkom de neiging om voor de zekerheid ongevraagd een toelichting te geven en daarmee de antwoordruimte van de geïnterviewde in te perken of zelf een antwoord te bedenken.

Daarnaast is het belangrijk om toelichtingen zo veel mogelijk te voorkomen, omdat u in de verschillende interviewgesprekken de toelichtingen net weer anders zult vertellen dan u in de voorgaande gesprekken heeft gedaan. Wees dus zo objectief mogelijk ten aanzien van de te stellen vragen en uw houding richting de geïnterviewde.

2. Waaruit bestaat een interview?

Ieder interview bestaat grofweg uit drie delen:

Opening

U begint het gesprek met het uitleggen van het doel: wat u te weten hoopt te komen. Vervolgens stelt u de gesprekstijd vast en bepaalt u de thema's die aan de orde komen. U begint het interview met een open vraag: een vraag die **niet** beantwoord kan worden met 'ja' of 'nee'.

Middengedeelte

Bij het middengedeelte is het belangrijk dat om goed naar de geïnterviewde te luisteren. Dit is het moment dat hij zijn verhaal vertelt en als interviewer moet u ervoor zorgen dat hij niet

Bijlage 10

teveel afwijkt van het centrale gespreksonderwerp. Wanneer de gegeven informatie niet helder is, moet u doorvragen.

Afronding

Wanneer u het gevoel hebt dat u voldoende informatie hebt vergaard over een onderwerp, stelt u voor het interview op dit punt af te ronden. U maakt een samenvatting van de belangrijkste punten.

3. Hoe word je een goede interviewer?

Om een goed interview te kunnen afnemen moet u onder andere:

Luisteren, samenvatten, doorvragen

Goed kunnen luisteren

Wat vertelt de geïnterviewde u? Wat houdt hij achter? Wat bedoelt hij eigenlijk? u moet niet alleen zijn verhaal aanhoren, u moet die informatie ook direct verwerken. U gaat meteen na of u begrijpt wat hij zegt, het een antwoord op uw vraag is en of u hier verder op door moet gaan.

Luister naar wat de geïnterviewde zegt en of dat aansluit op de vraag die u stelt of het onderwerp dat u aan de orde brengt.

Let op!! Pas op voor interpreterend luisteren: dat betekent dat u niet zélf associeert, interpreteert en concludeert met wat wordt gezegd.

Samenvatten

Vat af en toe samen wat de geïnterviewde zegt, zodat u in eigen bewoording aan de geïnterviewde terug geeft wat hij heeft gezegd.

Voor u is dat niet alleen een check of u hem goed begrepen heeft, maar ook een mogelijkheid om ergens verder op in te gaan en door te vragen.

Doorvragen

Luister naar wat de geïnterviewde zegt en vraag door om verduidelijking of verdieping in het vraagstuk aan te brengen.

Stil kunnen zijn

De taak van een interviewer is het stellen van vragen. Toch kan juist een stilte in een gesprek extra informatie opleveren. Een dergelijke korte rustpauze geeft de geïnterviewde de kans om nog eens na te denken over zijn vorige antwoord. Vaak volgt juist na een korte stilte een aanvulling op het eerder gegeven antwoord.

De juiste houding aannemen

Een geïnterviewde vertelt het meest wanneer hij zich op zijn gemak voelt. Aan u als interviewer de taak om een sfeer te creëren waarin hij het makkelijkst zijn verhaal kwijt kan. Uw lichaamshouding en de toon waarop u spreekt zijn bepalend voor de sfeer tijdens een gesprek. Uw houding moet u afstemmen op het gespreksdoel.

Goed voorbereid zijn

U moet voldoende van uw gesprekspartner afweten om de juiste vragen te kunnen stellen en de gegeven informatie naar waarde te kunnen schatten.

Waarnemen van signalen

Let op verbale en non-verbale signalen in de dingen die geïnterviewde geeft waarop u kunt

doorvragen. Aan de houding of de intonatie van de geïnterviewde kunt u bijvoorbeeld aflezen hoe hij bepaalde zaken ervaart, wat hij belangrijk vindt in arbeidsverhoudingen en hoe de praktijk werkelijk is.

4. Hoe neem je een interview af?

Bij een vraaggesprek moet u op verschillende zaken letten om de juiste informatie te kunnen inwinnen:

Open vragen stellen

U verzamelt de meeste informatie door het stellen van open vragen: vragen die niet met 'ja' of 'nee' te beantwoorden zijn. Door het stellen van open vragen dwingt u de geïnterviewde zijn mening over een onderwerp in eigen woorden te formuleren. U biedt hem de kans zijn ervaringen met je te delen.

Wees voorzichtig met het stellen van **suggestieve vragen**: vragen die een waardeoordeel of een veronderstelling bevatten. De geïnterviewde kan hierdoor het idee krijgen dat hij in een bepaalde richting wordt geduwd en daardoor dichtklappen. Het tegenovergestelde kan echter ook gebeuren: de geïnterviewde voelt zich aangevallen en komt met nieuwe feiten om zijn verhaal te verdedigen. Bedenk goed wanneer u suggestieve vragen gebruikt.

Goed doorvragen

U krijgt niet altijd meteen een goed antwoord op uw vraag. Dit kan verschillende oorzaken hebben:

- de geïnterviewde begrijpt de vraag niet goed;

Bijlage 10

- hij gaat een antwoord uit de weg;
- u vermoedt dat er meer achter het gegeven antwoord schuilt.

In alle gevallen geldt: **doorvragen**. 'Wat bedoelt u precies?' Kunt u daar een voorbeeld van geven? Alleen als u dieper op een antwoord ingaat, kunt u de benodigde informatie vergaren. Een andere manier waarop u meer duidelijkheid kunt scheppen, is door het geven van een samenvatting van een antwoord. "Als ik het goed begrijp, bedoelt u dus dat...?" U dwingt de geïnterviewde hierdoor om zijn eerdere antwoord nogmaals toe te lichten.

Vasthouden aan de rode draad in het gesprek

Van tevoren heeft u vastgesteld wat u wilt bespreken en welke informatie u wilt achterhalen. In halfgestructureerde interviews krijgt de geïnterviewde de ruimte om zijn verhaal te vertellen. Als interviewer moet u tijdens het gesprek het hoofdonderwerp en het gespreksdoel goed in uw achterhoofd houden. Wanneer de geïnterviewde teveel van het onderwerp afwijkt, moet u hem tijdig kunnen bijsturen.

Op het juiste moment de juiste vragen stellen

Timing is ontzettend belangrijk in een interview: wanneer kaart u welk onderwerp aan en op welke manier? Wanneer moet u doorvragen of juist een samenvatting geven?

Timing bepaalt voor een groot deel de **informatiewaarde** van een interview. Omdat ieder interview anders is, bestaan er geen ultieme richtlijnen voor de juiste opbouw van

een vraaggesprek. Over het algemeen geldt dat het verstandig is in het begin van een interview de geïnterviewde vooral aan te moedigen door bijvoorbeeld te knikken.

5. Wat doe je met de antwoorden?

Na afronding van het interview kunt u de antwoorden op de vragen uitwerken door er bijvoorbeeld een (kort) verslag van te maken. Uw verslag kunt u opsturen aan de geïnterviewde waarbij u hem de vraag kunt stellen of het verslag een goede weergave is van het gesprek.

Tip!! Als u het lastig vindt om tijdens het interview te richten op het gesprek zelf en de antwoorden die het gesprek oplevert, kunt u er ook voor kiezen om een tweede persoon toe te voegen die tijdens uw interview notuleert.