

De kunst van het interviewen: reflecties op het interview met een *guide*

Jeannette Heldens en Fenneke Reysoo

'Een interview is een specifieke vorm van gesprek met een aan specifieke doelen aangepaste roldifferentiatie'. (Heldens, Linders & Reysoo, collegedictaat 1995)

Inleiding

Over de moeilijkheidsgraad van interviewen voor wetenschappelijke doeleinden wordt vaak lichtzinnig gedacht. Data verzamelen met behulp van een interview is niet slechts een kwestie van het beheersen van een techniek, maar een allesomvattend proces van operationalisatie, waarnemen en regisseren van intermenselijke relaties. In deze bijdrage presenteren wij een aantal aandachtspunten die belangrijk zijn bij het toepassen van het interview met een *guide* als dataverzamelingsstechniek in kwalitatief onderzoek.

Wij gaan allereerst in op het waarom van een interview met een *guide* en hoe men een *guide* construeert alvorens het 'veld' in te gaan. Vervolgens kijken we naar het interview als proces en zetten wij een aantal aandachtspunten op een rij met betrekking tot de randvoorwaarden waaraan de interviewer alsook de geïnterviewde moeten voldoen om de vooraf opgestelde doelen te bereiken en het interview succesvol te laten zijn. Ten slotte stellen wij ons de vraag in hoeverre een interview in een interculturele setting specifieke eisen stelt aan de interviewer, de geïnterviewde én de interviewcontext.¹ Wij illustreren onze aandachtspunten met voorbeelden van interviews met Marokkaanse vrouwen in Nederland.

Met deze bijdrage beogen wij de mythe te ontcrachten waarin studenten en onderzoekers wordt voorgehouden dat iedereen kan interviewen en dat dit in één of twee colleges geleerd kan worden. Goed en succesvol interviewen voor wetenschappelijke doeleinden vraagt niet alleen een professionele voorbereiding en houding, maar is tot op zekere hoogte een vaardigheid waar men meer of minder talent voor heeft.

Het interview met een *guide*

Het interview met een *guide* is één van de mogelijke typen interviews die gebruikt kunnen worden om onderzoeksgegevens te verzamelen. Als we de verschillende interviewtypen beschouwen en deze op een glijdende schaal van structurering plaatsen, dan classificeren wij de gestandaardiseerde vragenlijst met van te voren gecodeerde antwoordcategorieën als het type met de grootste mate van structurering en de vrije conversatie (bijvoorbeeld bij participerend observerend onderzoek) als het type met de minste structurering. De mate van structurering wordt door ons gedefinieerd als de mate waarin de mogelijke antwoorden van de geïnterviewde beïnvloed worden door de interviewer, zowel qua inhoud als qua taalgebruik. De structurering van het interview heeft ook invloed op de eisen die we als onderzoekers aan het profiel van de geïnterviewden stellen. Het gebruik van een gestructureerde vragenlijst met antwoordcategorieën veronderstelt bijvoorbeeld, dat de geïnterviewde in staat is zijn of

haar kennis en ervaringen te herkennen en te verwoorden in antwoordcategorieën en taal die door de onderzoeker van tevoren zijn opgesteld. De met behulp van vragenlijsten vergaarde informatie stelt de onderzoeker in staat om veronderstelde samenhangen tussen variabelen te testen. Een ander kenmerk van een gestructureerde vorm van interview is dat de onderwerpen, de volgorde en de formulering van de vragen van tevoren vastgelegd worden. Elke geïnterviewde krijgt dezelfde vragen voorgelegd, onafhankelijk van zijn of haar specifieke profiel. In een dergelijke situatie wordt nadrukkelijk van de interviewer verwacht géén inhoudelijke antwoordevaluatie te maken die mogelijk tot doorvragen leidt.

Aan het andere uiterste van de interviewtypologie plaatsen wij de vrije conversatie, die van toepassing is wanneer de onderzoeker in een alledaagse en vaak informele situatie een praatje maakt met een persoon die mogelijk interessante dingen weet over het thema van onderzoek. Deze gesprekken ontstaan vaak spontaan (bijvoorbeeld in het openbaar vervoer of in een café). Een dergelijk gesprek is niet voorbereid en wordt slechts gestuurd door de ingevingen die de onderzoeker ter plekke krijgt, al dan niet met de vraagstelling van het onderzoek helder in gedachten. Het verloop van een dergelijk gesprek is afhankelijk van de context en het 'spel' dat de nieuwsgierige (verborgen) onderzoeker op kan leggen aan een ervaringsdeskundige, die men toevallig ontmoet. Onderwerpen, volgorde en vraagformulering zijn van tevoren niet bedacht.

De interviewtechniek die wij met studenten en anderen trainen is een type dat ergens tussen deze twee uitersten geplaatst kan worden. Zo is het interview met een *guide* meer gestructureerd dan een vrije conversatie, maar minder gestructureerd dan een interview met een gestandaardiseerde vragenlijst. Een interview met een *guide* kenmerkt zich door een gedetailleerde voorbereiding en doordenking van de mogelijke vragen en vraagformuleringen. Het doel is om zoveel mogelijk te achterhalen hoe de geïnterviewde zijn of haar ervaringen beleefd heeft, wat zijn of haar visie is op dingen en hoe hij of zij betekenis geeft aan de wereld om zich heen. Bovendien speelt gevoeligheid voor taal en specifieke conceptualisering van de geïnterviewde hierbij een belangrijke rol. Het gaat erom de bewoordingen van mensen te betrekken in de analyse, omdat taal bij uitstek de basis vormt voor symbolische betekenisgeving. De *guide*² wordt van tevoren zorgvuldig doordacht. Niet alleen is het belangrijk om expliciet te beslissen welke onderwerpen aan de orde moeten komen (en hun relevantie voor de beantwoording van de vraagstelling in het onderzoek), maar ook welke onderwerpaspecten. Een onderwerp kan bijvoorbeeld 'omgaan met ziekte' zijn en dit kan verder ontrafeld worden in verscheidene aspecten zoals een beschrijving van een specifieke ziekte-episode, de gevoelens tijdens het ziek zijn, de mening van iemand over de therapie of de kennis ten aanzien van de werkzaamheid van medicijnen.

Het is belangrijk dat de interviewer nagedacht heeft hoe hij of zij elk nieuw onderwerp introduceert, zo mogelijk met explicitering van het doel van de interviewvraag, en welke aspecten van het onderwerp aan bod zullen komen. Dit helpt de geïnterviewde om cognities los te maken, ervaringen te herbeleven en te beslissen wat hij of zij in dit interview wil vertellen. De antwoorden die de geïnterviewde geeft, worden direct aan de hand van de door de onderzoeker gedefinieerde (vraag)doelen geëvalueerd en als de interviewer ter plekke beslist dat het antwoord te schraal is, kan er direct doorgevraagd worden. Doorvragen is de crux van deze interviewtechniek!

Doorvragen kan nooit van tevoren uitgeschreven worden, maar moet door kennis van zaken, goede inhoudelijke voorbereiding en *feeling* van de interviewer tijdens het interview toegepast worden. Hier spelen professionele vaardigheden een grote rol. Vaak is de onderzoeker zelf de interviewer, maar als dat niet het geval is dan zal de onderzoeker zijn of haar assisterende interviewer grondig moeten instrueren over het doel van het onderzoek alsook van elk individueel interview en van elke vraag. Dit geldt ook voor interculturele settings, wanneer men met tolken werkt.

De *guide* is in onze manier van werken een instrument waarin een aantal ‘paden’ uitgezet worden waarlangs de interviewer de gewenste informatie kan halen. Een *guide* is meer dan een simpel lijstje met onderwerpen en bevat dus introducties en omschrijvingen van onderwerpen, afbakening van onderwerpaspecten, gewenst niveau van detaillering en andere instructies. Afhankelijk van de voorbereiding van de interviewer kan de gids flexibel qua volgorde van onderwerpen gebruikt worden. Hoewel het doel van dit interviewtype is om inzicht te krijgen in de leefwereld en conceptualisering van de geïnterviewde, blijft het initiatief grotendeels aan de interviewer. Hij of zij bepaalt immers de onderwerpen en leidt de geïnterviewde langs een van tevoren uitgedacht pad.

Elk nieuw (oftewel volgend) interview met een *guide* in hetzelfde onderzoek kan – en wij bevelen dit ten zeerste aan – aangepast en verbeterd worden om meer diepgang in de onderwerpen aan te brengen en om via inductie te komen tot gefundeerde specificatie en integratie van informatie en nieuwe concepten. Wij raden af om tijdens een interview dat voorbereid is met een bepaald profiel en tijdsduur in gedachten, nieuwe onderwerpen aan te snijden met een geïnterviewde. Niet alleen riskeert de interviewer dan om binnen de afgesproken tijd niet de gewenste informatie te krijgen, maar ook wordt het interview ‘stuurloos’ en is het erg moeilijk om de antwoorden terstond goed te evalueren bij gebrek aan gedegen reflectie over vraagdoelen. Mocht de geïnterviewde onvoorziene, maar zeer relevante onderwerpen aansnijden dan kan men een afspraak maken voor een vervolginterview. Werken met dit interviewtype vereist dat de interviewer grondig vertrouwd is met de inhoud en structuur van de *guide*.

Constructie van het interview met een *guide*

Onze manier van studenten trainen bouwt voort op inductieve analysevormen (zoals *grounded theory*, symbolisch interactionisme, semantische inhoudsanalyse, discoursanalyse). Leidraad in de vraagstellingen van de onderzoekers die wij trainen is de veronderstelling of premisse dat menselijk handelen voortkomt uit de betekenissen die mensen geven aan de werkelijkheid en de gebeurtenissen om hen heen. Iedere sociale acteur construeert zijn of haar werkelijkheid. Het is aan de kwalitatieve onderzoeker om te proberen stukjes van een legpuzzel bij elkaar te krijgen om een samenhangend geheel te vinden.

Hoewel we met behulp van het interview met een *guide* proberen de sociale werkelijkheid op inductieve wijze in kaart te brengen, is het niet zo dat de interviewer als een ongeschreven blad met het interview begint. Net als bij het formuleren van een probleemstelling, de doelstelling in en van het onderzoek (Verschuren, 1995) heeft de interviewer bij het voorbereiden van een interview met een *guide* te maken met een van tevoren gedefinieerd kennisveld. De eerste vraag die zich aandient is dan ook: ‘Wat is het doel van dit specifieke interview?’ Of met andere woorden welke informatie wil ik van deze geïnterviewde verkrijgen?

De *guide* is altijd een *tailor-made* onderzoeksinstrument. Elk interview moet op maat gesneden worden voor de geselecteerde geïnterviewde. De *guide* kan op verschillende manieren tot stand komen. In de eerste plaats kan men het profiel van een geïnterviewde in gedachten nemen waarvan men vermoedt dat deze ervaringsdeskundig is (bijvoorbeeld een directeur van een organisatie, een moeder van een gezin). Met dit profiel indachtig kan de onderzoeker een *guide* ontwikkelen met relevante onderwerpen en onderwerpaspecten. In de tweede plaats kan de onderzoeker uitgaan van een kennislacune in zijn of haar onderzoek en allereerst een uitgewerkte *guide* ontwikkelen en daarna een profiel schetsen en een potentiële kandidaat definiëren (bijvoorbeeld een van huis weggelopen dochter, een succesvolle allochtone zakenvrouw). Onze ervaring is dat vele onderzoekers een topiclijst ontwikkelen en deze dan toepassen als een gestandaardiseerd instrument bij verschillende geïnterviewden. Daarmee laten zij de logica los van het kwalitatief onderzoek: een iteratief proces en constante vergelijking die juist tot de gewenste diepgang leiden in de beoogde empirische cyclus, waarbij theorie constant gevoed wordt door (nieuw) empirisch materiaal.

Onderwerpen en onderwerpaspecten

Naar gelang het doel van elk afzonderlijk interview is het mogelijk om meerdere relevante onderwerpen te bedenken. De onderwerpen zijn indicatie voor de initiële vragen tijdens het interview. De definiëring van de onderwerpaspecten is een analytische en noodzakelijke stap, voordat men over kan gaan tot het formuleren van de interviewvragen. De vragen die de onderzoeker aan zichzelf dient te stellen, hebben betrekking op welke informatie precies gewenst is, tot welk niveau van detaillering en of het om een beschrijving, mening, gevoel of feitelijke kennis gaat. Hiermee laten we duidelijk zien hoe belangrijk het is om vóór elk nieuw individueel interview een goed doordachte *guide* te maken. De onderwerpen en onderwerpaspecten vormen namelijk de rode draad van een interview met een *guide*.

Het moge paradoxaal lijken dat de interviewer van tevoren een *guide* moet ontwikkelen, waarin duidelijk verwoord staat wat de interviewer wil weten van de geïnterviewde, terwijl het doel van het interview met een *guide* is om de betekenisverlening van de geïnterviewde te achterhalen. Wij zien hierin geen paradox en sluiten aan bij de idee die ooit door Malinowski (1922) verwoord werd: *'a fully open-mind can not catch anything'*. In haar onderzoek naar 'Ziektebeleving van Marokkaanse vrouwen in Leiden' wilde Reysoo informatie vergaren over wat ziekzijn voor Marokkaanse vrouwen betekent (Reysoo, 1999b). Zij heeft een aantal Marokkaanse vrouwen gevraagd om te vertellen met welke gezondheidsproblemen zij te maken hebben gehad, met wie zij over hun gezondheidsproblemen hebben gesproken en welke stappen zij hebben gezet om te genezen. Deze drie onderwerpen werden op verschillende wijzen uitgewerkt naar gelang het profiel van de geïnterviewde Marokkaanse vrouw, haar huwelijks staat, beroep en migratiegeschiedenis. Daarnaast werd elk onderwerp op verschillende niveaus aan de orde gesteld. Op deze manier konden de Marokkaanse vrouwen zoveel mogelijk eigen antwoorddomeinen naar voren brengen in eigen bewoordingen. Het resultaat was een diepgaand inzicht in de complexiteit van de individuele ervaringen en de percepties van deze vrouwen van de wereld.

Soorten vragen

Alvorens vragen te formuleren, moet de interviewer helder voor ogen hebben welke informatie hij of zij met de vraag beoogd te krijgen of, in meer methodologische taal, wat hij of zij wil waarnemen. In kwalitatief onderzoek zijn we geïnteresseerd in ervaringen, kennis, meningen en gevoelens van mensen. Om deze verschillende 'kennisvelden' te achterhalen, zijn er verschillende soorten vragen. Elke vraagsoort heeft een eigen doel, namelijk het achterhalen van één van deze 'kennisvelden'. Een descriptieve vraag naar (zintuiglijke) ervaringen heeft bijvoorbeeld tot doel om gedetailleerde beschrijvingen te krijgen van een gebeurtenis, activiteit, persoon, plaats of voorwerp. De meest voorkomende vraagwoorden waarmee een descriptieve vraag gesteld wordt zijn: wie, wat, waar, wanneer en hoe. Deze vragen worden ook wel empirische vragen genoemd (Patton, 1990). De geïnterviewde wordt eigenlijk geïnstureerd om de rol van (indirecte) observant op zich te nemen en te vertellen over wat, wie enzovoort, hij of zij zag, hoorde, rook of voelde. De interviewer kan met de doorvraagtechniek het gewenste niveau van detaillering bepalen.

Een ander doel van een vraag is om de mening van de geïnterviewde te achterhalen. Een geïnterviewde zal zijn of haar welgemeende mening pas blootgeven in een sfeer van vertrouwen, nadat er een goede verstandhouding is opgebouwd tijdens het interview. Het is dus aan te raden om niet meteen met meningsvragen te beginnen. Het antwoordgedrag van de geïnterviewde kan niet alleen beïnvloed worden door de al dan niet opgebouwde vertrouwensband tussen interviewer en geïnterviewde, maar ook door de bredere context. Als het over een maatschappelijk gevoelig onderwerp gaat, of als de geïnterviewde de interviewer 'plezier' wil doen, kunnen er sociaal wenselijke antwoorden gegeven worden.

Een derde doel van een vraag heeft betrekking op het verzamelen van feitelijke kennis. Ofschoon eenvoudig te stellen, moet men zich bewust zijn van de mogelijke effecten die dergelijke vragen met zich meebrengen. Een vraag naar de werking van de anticonceptiepil, bijvoorbeeld, heeft een ingebouwde testdimensie. De interviewer is niet op zoek naar kennis over de werking van deze pil maar wil achterhalen hoe de geïnterviewde de werking van de pil percipieert (Reysoo, 1999a). Als de geïnterviewde bij een kennisvraag het antwoord niet weet, kan zij zich ongemakkelijk gaan voelen en weerstand opbouwen of zomaar wat antwoorden. Niemand wil onwetend overkomen. Als gevolg van dergelijke vragen kan de geïnterviewde gedemotiveerd raken. Er kan ook wantrouwen ontstaan. In het geval van een kennisvraag over de ligging van een consultatiebureau, waarbij de interviewer een kennislacune heeft en dus in de rol van leerling oprecht geïnteresseerd is in de ligging van het consultatiebureau, kan de geïnterviewde enige trots ontlenen door haar kennis tentoon te spreiden (Reysoo, idem).

Een ander te onderscheiden doel van vragen is inzicht krijgen in hoe of wat een persoon voelt bij het doen of ervaren van dingen. Gevoelens en betekenisverlening liggen aan de basis van menselijk handelen en gedrag. Als de anticonceptiepil sterke gevoelens van angst voor onvruchtbaarheid oproept, zoals het geval is onder vrouwen in Marokko, geeft dat inzicht in de redenen voor weerstand tegen het gebruik van de pil. Het aanroeren en uitdiepen van gevoelens tijdens een interview vergt veel van zowel de geïnterviewde als de interviewer. Het is niet bij voorbaat onmogelijk, maar het vereist een gedegen voorbereiding van de interviewer. De interviewer moet zich ervan vergewissen dat men de gevoelens zelf verwoordt en niet

een mening over die gevoelens of de betekenis van die gevoelens. Iemand die zegt: 'Ik ben verliefd', vertelt niet hoe het voelt om verliefd te zijn. Verliefdheid kan een ongehuwd iemand van twintig blij stemmen, maar een gehuwde persoon van veertig heel ongerust maken. In beide gevallen zal de verliefdheid gedrag genereren, maar niet vanzelfsprekend hetzelfde gedrag.

In Reysoo's onderzoek naar ziektebeleving van Marokkaanse vrouwen begon ze elk interview met een open descriptieve vraag. De open initiële vraag gaf de Marokkaanse vrouwen ruimte om cognities los te maken en uitgebreid te vertellen over een voor hen betekenisvolle ziekte-episode die zij in Leiden hadden doorgemaakt. Op bepaalde punten in het interviewproces greep Reysoo in om door te vragen (bijvoorbeeld voor verduidelijking, elaboratie, voorbeelden). Vervolgens stelde zij vragen met als doel meningen en gevoelens in kaart te brengen. Hoewel zij als interviewer duidelijk de sturende rol had, was zij beduidend minder aan het woord dan de Marokkaanse vrouwen. In een dergelijke interviewcontext siert het de interviewer om een *one-down* positie in te nemen (Agar, 1980). In deze ondergeschikte positie zal de interviewer in de rol van leerling bescheidenheid betrachten. Meer dan eens zien wij in onze trainingen dat studenten in de rol van interviewer toch geneigd zijn hún ideeën en denkcategorieën in te brengen in het interview. Al is het maar door tussentijdse samenvattingen te geven in bewoordingen van de interviewer in plaats van die van de geïnterviewde. Ook is een veelgemaakte fout dat men doorvraagt op bijzaken in plaats van op hoofdzaken. De interviewer moet in dit soort interviews echt proberen in het 'hoofd' van de geïnterviewde te kruipen. Het interview als moment van ontmoeting is in dat geval een bevoorrechte situatie voor de interviewer. Oprecht getoonde interesse is meer dan het halve succes van het interview.

Luisteren en doorvragen

In onze cursussen leren wij studenten om op professionele wijze interviews af te nemen in een onderzoekscontext. Tijdens de trainingen doorlopen we het hele interviewproces en discussiëren we over *do's and don'ts* in verschillende fasen van het interview. Wij geven geen rotsvaste richtlijnen, maar proberen studenten het interviewproces te laten doorgronden, zodat ze als toekomstige interviewers begrijpen wat er zich allemaal kan voordoen, hoe zij daar mogelijk op in kunnen spelen en hoe dat de wetenschappelijke waarneming beïnvloedt. Eén van de allermoeilijkste taken bij kwalitatief interviewen is de evaluatie van de antwoorden en het ter plekke in de dynamiek van het interview bedenken van goede doorvragen.

Inderdaad, als de interviewer een goede initiële vraag heeft gesteld, zou hij of zij bij wijze van spreken achteruit kunnen gaan zitten en luisteren naar het verhaal van de geïnterviewde. De betekenissen die de sociale verschijnselen voor de geïnterviewde hebben, zijn van tevoren niet bekend. Zij kunnen echter oneindig zijn. Vandaar dat de interviewer het antwoordproces moet bewaken op adequaatheid, waarbij de vaardigheden van luisteren, evalueren en interpreteren onmisbaar zijn. Het is dus erg belangrijk om zeer aandachtig te luisteren naar wat de geïnterviewde te zeggen heeft en hoe hij of zij dit zegt.

Terwijl de interviewer luistert, moet hij of zij evalueren of de geïnterviewde antwoordt op de vraag. Het kan namelijk zijn dat de vraag niet goed begrepen is, dat de geïnterviewde niet precies en volledig antwoordt of dat de geïnterviewde (verborgen) redenen heeft om niet op de vraag te antwoorden. In het eerste geval moet de interviewer de vraag herhalen of in het

ongunstigste geval herformuleren (daarbij moet men proberen om de vraag open en neutraal te blijven stellen). In het tweede geval moet er doorgevraagd worden. En in het derde geval dient de interviewer alle zeilen bij te zetten om geïnterviewde te motiveren open en eerlijk te vertellen (zie verder onder regietaken).

De meest cruciale taak voor de interviewer is om te beslissen of men tevreden is met het antwoord op de vraag. Het kan namelijk zijn dat geïnterviewde stopt met praten, maar dat de interviewer nog niet voldoende weet. De interviewer is dan genoodzaakt om door te vragen. Wanneer vindt de interviewer het antwoord adequaat, dat wil zeggen volledig en precies? Deze beslissing kan alleen optimaal gemaakt worden als men van tevoren weet wat men wil waarnemen. Het interview met een *guide* valt of staat dus bij de gedegenheid van de voorbereiding, de kwaliteiten om te luisteren en te evalueren van de interviewer en zijn of haar vaardigheden om door te vragen zonder de sfeer te vergallen (Rubin & Rubin, 1995).

De vraag-antwoord sequentie is dus anders van aard dan de vraag-antwoord sequentie bij een grootschalige enquête, waarbij de antwoorden in van tevoren opgestelde antwoordcategorieën worden genoteerd. In het interview met een *guide* moet, zolang een antwoord niet adequaat is, de geïnterviewde aangespoord worden om meer informatie te geven. Dankzij het aandachtig luisteren van de interviewer en zijn of haar optimale dosering van de doorvraagtechniek, leert de geïnterviewde wat er van hem of haar verwacht wordt. Hierdoor ontstaat er adequaat antwoordgedrag, dat wil zeggen precieze en volledige antwoorden. Indien de interviewer verzuimt door te vragen op het moment dat een antwoord nog niet volledig en precies genoeg is, geeft de interviewer impliciet de rolinstructie: 'U kunt volstaan met korte antwoorden'. Dit gaat ten koste van de rijkdom aan informatie die een geïnterviewde kan geven. We kunnen niet genoeg benadrukken dat de rolinstructie slechts gegeven kan worden door de interviewer. Niet adequaat antwoordgedrag van de geïnterviewde is dus altijd het gevolg van een slechte rolinstructie door de interviewer.

Wat we in de praktijk tegenkomen is dat niet alleen beginnende, maar ook ervaren interviewers snel tevreden zijn met de antwoorden van de geïnterviewden. Er wordt minimaal doorgevraagd, met uitzondering van het automatisch 'hummen'. Een ongetrainde interviewer meent al snel adequate informatie te krijgen zolang de geïnterviewde praat. Als de geïnterviewde stopt met praten, heeft de interviewer de neiging om meteen over te gaan naar de volgende initiële vraag. Als er geen gebruik wordt gemaakt van de doorvraagtechniek, krijgt het interview naar onze mening niet de diepgang die het zou moeten krijgen. Dit gebeurt ook als de interviewer geen kennis heeft van mogelijke antwoordstijlen. De geïnterviewde kan bijvoorbeeld zeggen: 'Dat weet ik niet'. Als de geïnterviewde echter aangemoedigd wordt om meer moeite te doen om de gewenste informatie naar boven te halen, wordt het geduld van de interviewer beloond en komen er uitgebreide verhalen.

Een voorwaarde voor het welslagen van een interview met een *guide* is dat de geïnterviewde gemotiveerd en gestimuleerd wordt om 'opgeslagen' informatie te zoeken, te verwoorden en prijs te geven. Dit motiveren en stimuleren vergt van de interviewer een beheersing en kennis van sociale, affectieve en cognitieve processen (Gordon, 1992; Kahn & Cannell, 1957).

Regietaken

Elke interviewer moet in staat zijn een professionele houding aan te nemen en deze ook uit te stralen. De professionaliteit bestaat uit het beheersen van waarnemingstaken en regietaken. De waarnemingstaken hebben betrekking op de wetenschappelijke voorbereiding van het interview, zoals het operationaliseren van kernbegrippen en het definiëren van onderwerpen en onderwerpaspecten. Onderdeel van de waarnemingstaken is ook de vaardigheid om goede vragen te formuleren. Uit ervaring weten wij hoe moeilijk het is om korte, enkelvoudige, begrijpelijke, open en neutrale vragen te formuleren. In ons dagelijkse taalgebruik en op radio of televisie vieren gesloten en suggestieve vraagformuleringen hoogtij. In de rollenspelletijdens de interviewtrainingen vervallen studenten bijna altijd in het formuleren van gesloten en vaak sturende vragen. Slechts door intensief te trainen worden studenten zich bewust van deze valkuil. Hierboven zagen we al dat naast een goede vraagformulering, ook de luister- en doorvraagvaardigheden van de interviewer van groot belang zijn voor de kwaliteit van de vergaarde informatie.

De regietaken sluiten nauw aan bij de waarnemingstaken. Het interview is pas een succes als de geïnterviewde oprecht gemotiveerd is om mee te werken. Zijn of haar medewerking hangt af van de duidelijkheid die gegeven is over het doel van het interview en de werkwijze (zoals rol-instructie, duur, verwerking, wederzijdse verwachtingen). De regietaken van de interviewer hebben betrekking op het creëren van een hartelijke sfeer en het nauwlettend volgen van het antwoordproces. Interventies van de interviewer kunnen een belonende of een straffende lading hebben, deze moeten met tact uitgevoerd worden. De interviewer moet alert zijn op eventuele intervieweffecten, waaronder sociaal wenselijk antwoordgedrag. Een geslaagd interview is het resultaat van een intensieve inzet van zowel de interviewer als van de geïnterviewde, waarbij beiden werken aan een proces van steeds verdergaande samenwerking.

In dit proces, dat meestal gekenmerkt wordt door het opbouwen van een goede verstandhouding, onderscheiden wij vier stadia: een stadium van onzekerheid, een stadium van exploratie, een stadium van coöperatie en een stadium van participatie. In het eerste stadium (van onzekerheid) bestaat er ongewisheid, twijfel en aarzeling over en weer. De interviewer en geïnterviewde tasten af wie de ander is en wat ze van elkaar kunnen verwachten. Een eerste indruk kan daarbij doorslaggevend zijn. De interviewer moet duidelijk en helder overkomen en vertrouwen geven. Dit is een regietaak van de interviewer vanaf het moment dat hij of zij een afspraak maakt. In het tweede stadium (de exploratie) is de geïnterviewde bezig met te achterhalen wat de interviewer van hem of haar wil. Hij of zij moet geïnformeerd worden over wat de interviewer precies wil, waarom de interviewer 'mij' heeft geselecteerd, welke doelen hij of zij met het interview voor ogen heeft, wat de interviewer mogelijk voor 'mij' kan betekenen, waarom het gesprek opgenomen wordt. Hierbij ontstaat dus een situatie van gezamenlijk delen en definiëren van wat komen gaat. Van de interviewer wordt verwacht dat hij of zij duidelijk uitleg geeft over doel, werkwijze en roldifferentiatie. Indien nodig moet deze uitleg herhaald worden. Als de verwachtingen uitgelegd zijn en de geïnterviewde (nog steeds) gemotiveerd is om mee te werken, vangt de fase van coöperatie aan. De geïnterviewde gaat op de praatstoel zitten. Het kan zijn dat de verstandhouding en samenwerking zodanig goed wordt dat het interview in vierde stadium (de participatie) geraakt waarin de geïnterviewde zich volledig inzet. Niet alleen geeft de geïnterviewde hier blijk van een volledige rol-

acceptatie, maar draagt deze ook relevante informatie aan voor een vervolginterview of geeft zelfs mogelijke namen en adressen van andere sleutelinformanten.

In het meest ongunstige geval, als er geen goede verstandhouding tot stand komt, als er geen vertrouwen en veiligheid gevoeld wordt, als er geen respect voor elkaar is, dan komt er geen diepgang. Er kunnen spanningen gevoeld worden, die uitmonden in weerstand en demotivatie. Interviewen is derhalve meer dan een onderzoekstechniek, het is een intermenselijke relatie met een aantal complexe componenten.

Eisen aan de geïnterviewde

Tot dusver hebben we gesproken over de vaardigheden en kwaliteiten waaraan de interviewer moet voldoen. Maar ook de geïnterviewde moet een aantal kwaliteiten hebben. Sommige geïnterviewden blijken beter geschikt te zijn dan anderen. Een goede geïnterviewde is coöperatief, gemotiveerd, welbespraakt en bezit de nodige kennis. Ze is betrouwbaar en consistent en voorziet de interviewer van bondige en precieze antwoorden (Kvale, 1996: 146). Om een interview zo succesvol mogelijk te laten verlopen en de gestelde doelen te realiseren, moet er gezocht worden naar een 'goede' geïnterviewde. Van een geïnterviewde mag in ieder geval een initiële bereidheid verwacht worden om datgene wat hij of zij weet, denkt of meegemaakt heeft, te delen met de interviewer voor wetenschappelijke doeleinden. Bij de selectie van Marokkaanse vrouwen in het onderzoek naar ziektebeleving was het van belang dat zij een ziekte-episode hadden doorgemaakt in Leiden. Bij de benadering van de vrouwen moest deze vraag dan ook gesteld worden. Behalve een initiële bereidheid om mee te werken aan een interview, moet de geïnterviewde ook tijd hebben. Het is dus belangrijk om vooraf helderheid te scheppen over de duur van een interview, niet zelden duurt een kwalitatief interview al gauw twee uur.

Interviewen in een interculturele context

Naast een aantal voorwaarden waaraan de interviewer en de geïnterviewde moeten voldoen, willen wij ook enkele zaken noemen met betrekking tot de context waarin een interview gehouden wordt. De interviewcontext heeft invloed op de kwaliteit en het welslagen van een interview. De context moet de opbouw van een goede verstandhouding bevorderen. Zowel interviewer als geïnterviewde moeten er zich op hun gemak voelen. Men moet vertrouwelijk kunnen praten en niet gestoord worden. Wat een optimale context is, is cultureel bepaald. Daarom zijn contextfactoren een extra punt van aandacht in de voorbereiding van een interview in een interculturele setting.

Alvorens over te gaan naar de vraag wat er verandert in een interculturele interviewsetting, presenteren we twee interviewfragmenten uit het onderzoek van Reysoo naar ziektebeleving onder Marokkaanse vrouwen in Leiden. Aan de hand van deze fragmenten willen wij een aantal van de hierboven genoemde leerpunten illustreren. Bovendien komen enkele aspecten van een interculturele setting naar voren. We zullen elk voorbeeld bespreken wat betreft vraagformulering en antwoordevaluatie.

Interviewfragment 1.

(De interviewer is op zoek naar de beschrijving van ervaringen met ziekzijn van geïnterviewde).

I: Denk eens aan een belangrijk gezondheidsprobleem dat je in Nederland hebt gehad. Wat gebeurde er toen met je?

G: Ik ben nooit ziek geweest in Nederland. Ik ben nu al twintig jaar in Nederland [sinds 1977]. Maar vanaf nu ongeveer anderhalf jaar is mijn vader overleden. Voor mij was dat echt moeilijk, want hij was twee jaar ziek geweest [ze schiet hierbij in de tranen, krijgt het even te machtig]

I: **baraka fi rasek.**

G: Enne toen heb ik gehoord dat hij overleden was. Dat was een shock. Mijn zuster in Frankrijk heeft het mij verteld en toen plotseling word ik ongesteld. Dat was veel bloed ik verlies, ik was in de war, allemaal bloed. Elke dag was ik ongesteld, ik heb daar anderhalve maand mee gelopen. Ja, en toen ben ik naar de dokter gegaan en de dokter verteld mijn probleem. Toen zei de dokter dan moet je gelijk naar het ziekenhuis. Ja eerst twee keer ben ik bij hem geweest een paar medicijnen gehad en toen was ik niet geholpen. En toen moest ik naar het academisch ziekenhuis, naar de specialist. Toen ben ik geweest en ja je weet hoe het academisch ziekenhuis is: ene keer onderzoek, afspraak maken, andere keer terugkomen en medicijnen halen. Die moet ik elke maand twaalf dagen slikken, om de ongesteldheid op tijd terug te laten komen. Na die twaalf dagen moet ik stoppen dan misschien komt de ongesteldheid goed. Dat was de bedoeling van de dokter in het ziekenhuis, maar voor mij was het niet goed. Ik bloedde gewoon als ik het medicijn slikte en ik bloedde gewoon als ik het medicijn ook niet slikte. Toen ben ik naar Marokko gegaan.

Het was drie maanden en toen ging ik naar Marokko. Ja, met de tijd mijn vader overleden heb ik niks gedaan, ik was gewoon in Marokko blijven zitten, familie huilen, mijn moeder. Toen ben ik terug in Nederland toen was het hele jaar zo. Toen deze zomer ben ik, afgelopen zomer, dokter zegt tegen mij je hebt niks baarmoeder onderzocht, eierstokken het was gewoon soort psychisch, of spanning of angst als ik misschien een beetje zenuwen of zo dan bloed ik zoveel. Sommige vrouwen hebben het op hun hoofd, of de nek of de maag, maar ik heb het echt op m'n baarmoeder gehad. En toen ben ik deze zomer naar Marokko gegaan. Toen heb ik het aan mijn moeder verteld en toen moesten wij naar een Marokkaanse man die schrijft.

I: een **fqih**?

G: ja, een **fqih**, omdat in Marokko deze probleem die ik heb die kan de dokter niet behandelen, die kan door de **fqih** behandeld worden. En toen ben ik gegaan en toen moest ik een nieuw soort tajine kopen, moest ik drie avonden na zonsondergang naar het dak, **stah** je weet wel. Dan moet ik laten stomen gooi ik het vuur erin.

I: **bkhor**?

G: ja, **bkhor**, drie dagen

I: **shabba**?

G: nee je weet wel die spullen je doet in een kogel binnen.

I: **barûd**?

G: ja met de **barûd** moet ik gooien en dan komt er vuur uit, en dan moet ik mijn voet zo open en na de drie dagen moet ik hem kapot maken met mijn voet, hij [de tajine] was vanzelf kapot gegaan.

I: de tajine?

G: de tajine, toen was het echt hartstikke goed, normaal gekomen geen probleem.

En toen ben ik in Nederland gekomen terug, en toen was ongesteldheid gewoon normaal, maar deze verleden maand was ik weer veel ongesteld. Ik de dokter van het academisch gebeld. Hij zei ja dat kan als je echt angst of zo of druk bezig bent dan is dit voor jou de ziekte anders kan het niet. En ik verlies echt veel bloed en daar word ik helemaal kapot van. Omdat het bloed is voor mijn lichaam dat is niet voor ehm ... [jammer genoeg zin niet afgemaakt]. Maar nu afwachten maar. Maar ik dacht als ik in Marokko was iedere keer *fqih, fqih* dat helpt wel. Maar hier kan je echt niet, ik heb gehoord dat een Turkse *hodja* in Katwijk zit, maar ik ben niet geweest want ik hoorde een andere vrouw zeggen ja dat helpt niet dat helpt niet, ik heb gehoord ook een vrouw in Gouda, maar ik ben niet geweest.

Vraagformulering

De interviewer leidt de geïnterviewde naar de context waarin ze een gezondheidsprobleem heeft gehad en stelt hierover een initiële vraag. Er wordt hier gevraagd naar een beschrijving van een ervaring. Het cognitieve proces komt langzaam op gang. In eerste instantie zegt G: 'Ik ben nooit ziek geweest'. En dan komt de herinnering aan haar menstruatiestoornis naar boven. De aanleiding daarvan was het overlijden van haar vader. Dit brengt onmiddellijk emoties met zich mee. De geïnterviewde begint te huilen. De interviewer kan daar op reageren door de Marokkaanse rituele zin *baraka fi rasek* uit te spreken, die gebruikelijk is in een dergelijk geval (regie). Vervolgens komt er een prachtig rijk verhaal over haar ervaringen met een ziekte-episode, inclusief een vooruitlopen op andere belangrijke onderwerpen voor het interview: significante derden en daadwerkelijk hulpzoekgedrag. Dit alles naar aanleiding van één heldere, open vraag en een adequate reactie van de interviewer op het moment dat geïnterviewde overvallen wordt door emoties.

Antwoordevaluatie

Het antwoord is niet overal even begrijpelijk. De interviewer kan een eind in de gedachtegang meegaan vanwege haar kennis van het Marokkaans-Arabisch. Zij kan ook gericht doorvragen op verduidelijking door kennis van de culturele achtergrond: een man die schrijft ... I: een *fqih*? Verderop is het verhaal inhoudelijk niet meer duidelijk, er wordt om meer precisie gevraagd: het vuur erin ... *bkhor, shabba, barūd*?

Het verhaal gaat met een sneltreinvaart door, mede omdat de interviewer hier aanvaard is als kenner van deze culturele context 'stah je weet wel'. Maar het verhaal gaat te snel voor de interviewer en moet onderbroken worden om door te vragen. G zegt: 'gooi ik het vuur erin'. Wat wordt hier bedoeld? De interviewer vraagt door: 'Wierook?' De geïnterviewde beaamt, en de interviewer vraagt door naar welke wierook dan: 'aluin?' De geïnterviewde ontkent vervolgens en preciseert het kruut.

Het hele ritueel spreekt tot de verbeelding, omdat interviewer het kent. Dit maakt het makkelijker om de geïnterviewde te volgen. Er is een zekere overeenkomst in referentiekaders. Er wordt geen inhoudelijke feedback gegeven, maar de interviewer vraagt door op feitelijke informatie die nog ontbreekt.

Een bepaalde mate van overeenkomst in de referentiekaders van de interviewer en de geïnterviewde kan echter ook gevaar opleveren voor de interpretatie van het antwoord en het doorvragen. De interviewer kan te snel denken dat alles helder en duidelijk is (ook een bekend ritueel kan afwijken van het gebruikelijke). Daarnaast kan de geïnterviewde informatie ach-

terhouden omdat het lijkt dat de interviewer het toch al weet. Een interviewer die tot een andere groep behoort en niet bekend is met het referentiekader van de geïnterviewde zou in dit interview meer (moeten) doorvragen om een adequaat beeld te krijgen van datgene wat er met de geïnterviewde gebeurde tijdens haar gezondheidsprobleem. Bepaalde patronen zullen pas bij de analyse van meerdere interviews boven komen drijven en dan kan helder worden wat (culturele) rituelen zijn en wat niet. Interviewen in een (multiculturele) setting waar bij de interviewer en geïnterviewde een ander referentiekader hebben hoeft niet a-priori problematischer te zijn. Elk afzonderlijk interview moet inhoudelijk voorbereid worden. Niet alleen wordt van de onderzoeker-interviewer verwacht dat hij of zij goed onderlegd is in het onderwerp, maar ook dat men de kennis van de context van de geïnterviewde doordacht heeft. Het is voor elke interviewer van belang om als interviewer gevoelig te zijn voor een aantal specifieke zaken, zoals specifiek taalgebruik, inzicht in gevoelige onderwerpen, alertheid op sociaal wenselijke uitspraken. In een interculturele setting ligt het meer voor de hand om hier expliciet bij stil te staan. Maar in feite is een overdenking van mogelijke cultuurspecifieke componenten altijd belangrijk, ook in de ontmoeting tussen twee Nederlanders. Verder zal de *guide*, in welke setting dan ook, de kapstok en dus sturend moeten zijn en blijven als het gaat om de initiële vragen en de doorvragen.

Interviewfragment 2

(De interviewer is op zoek naar verschillen in hulpzoekgedrag bij een lichamelijke of een psychische klacht van Marokkaanse vrouwen. Aan deze termen is eerder in het interview inhoud gegeven. De geïnterviewde is gekozen vanwege haar deskundigheid op dit gebied).

I: We hebben het tot nu toe vooral gehad over lichamelijke klachten en als de klacht er al is, je hebt ook een aantal psychische klachten: onbehagen, onwelbevinden. Nou eigenlijk weer hetzelfde met wie praten ze er over en wat doen ze?

G: Nou kijk de klachten die ze uiten ook als zijn ze van psychische aard als het dan lichamelijke klachten worden dan wijst het zich niet van wat ik net gezegd heb. Inderdaad van die klachten waarbij zij denken daar zit toch iets bovenaards bij wat toch niet verklaarbaar is, bijvoorbeeld het feit dat iemand epilepsie kan hebben dat zou je zeggen dat is een lichamelijke klacht, maar bij heel veel mensen die niet weten dat dat een lichamenlijk iets een ziekte kan zijn zal er toch gezocht worden naar alternatieve geneeswijzen, maar daarbij wordt nooit aan de huisarts voorbij gegaan. [...]

I: Ja, ja, dus de stapjes die ze doen zijn ietwat anders, als het ondefinieerbaarder is.

G: Ja het is ondefinieerbaarder, maar kijk er kan ook sprake zijn van beheksing, het slechte oog, het zwarte oog, magie dat soort dingen. En zeker ook als ze naar Marokko zijn geweest en ze komen net terug. En heimwee kan natuurlijk ook een rol spelen. Maar als ze ziek zijn en ze gaan overgeven dan denken ze oh jeetje zie je wel we zijn beh... ze hebben iets voorgeschr... ik heb iets gedronken, ik ben over iets gelopen met negatieve bedoelingen voor mij gedaan is. Of gezinssituaties, relaties dat is ook vaak een gegevenheid waar ook niet naar gezocht wordt als oorzaak van klachten soms kan een klacht ook een uiting van medelijden zijn dat merk ik ook wel eens.

I: Hoe bedoel je?

G: Medelijden in die zin dat ze aandacht willen krijgen, aandacht, bevestiging en zorg, en dat hele hospitalisatie iets niet meer kunnen doen. Vooral bij mannen dat is echt een ramp (lachen) waarachtig een

ramp. Ik heb vaak gevallen gezien waarvan ik dacht doe is een beetje normaal wees eens een vent stel je alsjeblieft niet zo aan. [...] Dat is vaak, ik heb onlangs ook nog iemand die was heel snel ziek geworden waarschijnlijk galblaasontsteking en zuurstoftekort in het bloed en drama's, echt drama's, huilpartijen en zo, ik dacht het kan best wel zo zijn maar het wordt zo gedramatiseerd en hij mag ons niet alleen laten, en hij laat ons toch niet in de steek nou ja.

Vraagformulering

Allereerst wordt de overgang naar een nieuwe initiële vraag gemaakt door kort terug te verwijzen naar het voorlaatste onderwerp voordat de nieuwe vraag gesteld wordt. Het gaat hier om een initiële vraag, die echter wel meervoudig is (met wie praten ze erover en wat doen ze?). Het antwoord betreft vooral de tweede vraag, hetgeen een 'wetmatigheid' blijkt te zijn bij meervoudige vragen. Naast informatie over de stappen die men onderneemt, krijgen we ook inzicht in definiëringen van klachten en kwalen en verschillen tussen mannen en vrouwen. Ondanks dat het een beschrijvende vraag is, geeft de geïnterviewde ook haar mening.

Antwoordevaluatie

Daar waar het niet duidelijk is, wordt doorgevraagd. In het vuur van het interview geeft de interviewer een samenvatting ('als het ondefinieerbaarder is'). Dit heeft een sturend effect, aangezien de geïnterviewde deze bewoording overneemt. Het antwoord is hier nog verre van adequaat. Dit is waarschijnlijk het gevolg van een aantal zaken. Zo is de vraag niet enkelvoudig en is het doel van de vraag niet duidelijk (alleen beschrijving of ook mening). Ook de inleiding van de vraag geeft onvoldoende informatie aan de geïnterviewde over datgene wat de interviewer precies wil weten. Een andere oorzaak is mogelijk de eerste doorvraag van de interviewer. Hiermee wordt de geïnterviewde op een verkeerd spoor gezet. Met de tweede doorvraag vraagt de interviewer om verheldering. Echter als het doel van de initiële vraag voor de interviewer onduidelijk is, dan is elke doorvraag als het ware een vraag in het luchtledige, in de hoop dat de geïnterviewde blijft praten en mogelijk adequate informatie geeft.

Overeenkomsten en verschillen per interview setting

Het doel van het kwalitatieve interview met een *guide* is om inzicht te krijgen in de betekenissen die mensen geven aan hun sociale werkelijkheid. Het interview is een moment, waarin de interviewer het voorrecht heeft om als het ware een kijkje te nemen in het hoofd van de geïnterviewde. Om zo nauwkeurig mogelijk te weten te komen wat de geïnterviewde heeft meegemaakt, denkt en voelt, moet de interviewer zo min mogelijk inhoudelijk sturen. Wel reikt de interviewer de onderwerpen van het interview aan. Dit geldt voor elke interviewsetting, of de interviewer en de geïnterviewde nu wel of niet verschillen in leeftijd, gender, opleiding, klasse of culturele achtergrond.

Naast deze en nog andere overeenkomsten, brengt het interviewen in een setting waarin interviewer en geïnterviewde een ander referentiekader hebben ook een aantal verschillen met zich mee. Deze verschillen kunnen opvallender zijn in een interculturele setting. Het valt bijvoorbeeld niet mee om Marokkaanse vrouwen alleen te interviewen, vanwege de gezinssituatie en gezagsverhoudingen waarin zij verkeren. Om in een dergelijke situatie toch een goed interview af te nemen, moet de interviewer de regietaken serieus nemen. Maar de

bijdragen van anderen in de interviewsituatie kan je nooit helemaal uitschakelen. Dit kan een spanningsveld opleveren. Het is de kunst van de interviewer om van de nood een deugd te maken: het is een goede gelegenheid om het onderwerp vanuit meerdere perspectieven te belichten. Het interview krijgt dan het karakter van een soort *focus group* discussie. Daar kan men van tevoren op anticiperen.

De interviewer zal van tevoren moeten nadenken over hetgeen er bereikt moet worden met het interview en wat daarvoor de inzet zal zijn. Bedacht moet worden dat ook aan de zijde van geïnterviewden de medewerking aan het interview gepaard gaat met een kosten-batenanalyse. Het klinkt ongenueanceerd, maar interviews met Marokkanen draaien vaak uit op een patroon-cliënt verhouding. De ontmoeting met een Nederlander kan in de toekomst van nut kan zijn om een dienst te vragen. Dit varieert van een verzoek om mee te gaan naar de Sociale Dienst om een hangende zaak te regelen tot het ondertekenen van garantverklaringen voor familieleden uit Marokko die naar Nederland willen komen.

In een interviewsetting is het niet alleen zaak om kennis te vergaren over de (culturele) achtergrond van de 'ander', maar ook om vanzelfsprekendheden van de interviewer zelf inzichtelijk te maken. Voor Nederlanders is het bijvoorbeeld belangrijk om (ruim) van tevoren afspraken te maken en je ook aan afspraken te houden. Als er één Nederlands woord is dat bijna alle Marokkanen kennen is het 'afpraak'. Meerdere malen werd Reysoo lachend gecompimenteerd bij aankomst met de woorden 'precies op tijd, echt goede Nederlandse!' Behalve contextuele verschillen zijn er ook interviewtechnische aspecten die anders kunnen zijn. In vele interviews wordt er behalve naar beschrijvingen ook naar meningen gevraagd (in surveys nog meer dan in kwalitatieve interviews). Bij het vragen naar meningen mag men er niet vanzelfsprekend vanuit gaan, dat een ieder even vrij is om een persoonlijke mening te uiten. De aanwezigheid van anderen tot wie de geïnterviewde in een gezagsrelatie staat, kan al een interview*bias* opleveren. Maar dat geldt ook voor de beeldvorming die de geïnterviewde hanteert over de interviewer.

De inhoudelijke voorbereiding is bij elk interview opnieuw een taak voor de interviewer. De keuze van de onderwerpen en onderwerpaspecten vergt dezelfde grondige voorbereiding, onafhankelijk van de interviewsetting. Er moet echter wel rekening gehouden worden met (cultureel) specifieke gevoeligheden en taboes. Er moet zorgvuldig nagedacht worden over de formulering van de vragen. Het taalveld kan per subgroep anders zijn, ook kunnen bepaalde termen een specifieke betekenis krijgen. Hierbij is de beheersing van andere talen in een interculturele setting een voordeel. Men hoede zich voor de valkuil van de vanzelfsprekendheid van betekenissen in een setting waarbij de interviewer en de geïnterviewde behoren tot dezelfde *ingroup*. Indien de interviewer en de geïnterviewde niet een zelfde taal spreken en daardoor niet bij machte zijn om mondeling goed met elkaar te communiceren, moet het werken met een tolk overwogen worden. Bij het interviewen van Marokkanen is het belangrijk om te beseffen dat zij verschillende talen spreken of eigenlijk moedertaalloos zijn (Laroui, 1999).³

De interviewer moet proberen om geen inhoudelijke feedback te geven door verbale of non-verbale reacties. Dit is makkelijker als hetgeen door de geïnterviewde wordt gezegd, aansluit bij eigen referentiekaders. Ook moet de interviewer naar aanleiding van wat de geïnterviewde vertelt, vermijden om niet ter zake doende (irrelevante) vragen te stellen. Het doel van de

vraag mag nooit uit het oog verloren worden. De antwoordevaluatie kan echter bemoeilijkt worden, indien er grote verschillen zijn tussen de referentiekaders van interviewer en geïnterviewde. Ook het luisteren kan door onvoldoende taalbeheersing bemoeilijkt worden. In deze situaties moet men ervoor waken om in de reacties een al te grote verwondering of interesse voor het cultureel andere te tonen.

In alle interviewcontexten kan de interviewer interpretatiefouten maken. Het is belangrijk om naast de antwoordevaluatie op adequaatheid ook tussentijdse samenvattingen te maken, om te checken of de inhoud begrepen is zoals de geïnterviewde bedoelde. Elk interview, ongeacht de culturele context, is gedoemd te mislukken als de interviewer geen empathisch vermogen heeft en geen oprechte interesse toont voor wat de geïnterviewde te zeggen heeft. Deze interesse moet zowel verbaal als non-verbaal uitgestraald worden. In een interculturele setting moet de interviewer niet doorslaan naar cultureel voyeurisme.

Antwoordgedrag is afhankelijk van zowel persoonsgebonden als contextgebonden factoren. Leeftijd, sekse, klasse en etnische identiteit drukken macht uit. Het is belangrijk te bedenken hoe deze verschillen het interview kunnen beïnvloeden. In een interculturele setting spelen naast de genoemde machtsverschillen ook cultuurafhankelijke verschillen. De interviewer moet vermijden het gedrag van de geïnterviewde te interpreteren vanuit zijn eigen referentiekader. Er zijn taboes, loyaliteiten, gevaren en situaties van onveiligheid, die de geïnterviewde al dan niet indirect kan doorseinen.

Conclusie

Naar onze mening is interviewen in een interculturele setting niet a-priori problematischer dan in een monoculturele setting waarin de interviewer en de geïnterviewde meestal ook verschillende referentiekaders hebben. Wij hebben laten zien aan welke voorwaarden een interviewer, maar ook een geïnterviewde moeten voldoen. In een interview met een *guide* is het van belang om alert te zijn op een aantal specifieke zaken die de waarneming- en regietaken van de interviewer ten goede komen, zoals specifiek taalgebruik, inzicht in gevoelige onderwerpen, alertheid op sociaal wenselijke uitspraken, inschatting van verwachtingen en motivatie om mee te werken aan het interview. Elke geïnterviewde zal namelijk een afweging maken om al dan niet mee te werken aan een interview in het kader van een onderzoek. De kosten-batenanalyse kan zeer uiteenlopend van aard zijn. Er kan wantrouwen meespelen of ook de gedachte aan potentieel gewin. Er is vaak sprake van een ongelijke machtsbalans, zeker als het om een ontmoeting tussen iemand uit een minderheids- en een uit een meerderheidsgroepering gaat. Respect voor mogelijke motivaties van de geïnterviewde en openheid over doel en verwerking van het interview zijn ons inziens sleutels tot het creëren van een goede verstandhouding en van de gewenste graad van samenwerking tussen interviewer en geïnterviewde. De kwaliteit van een interview staat of valt met de professionaliteit van de interviewer en zijn of haar kunstbeheersing ten aanzien van al deze aspecten.

Noten

- 1 De auteurs presenteerden op de KWALON-studiedag van 20 november 1998 een uitgebreide paper over interviewen in de multiculturele samenleving. Tijdens die studiedag ging het in alle bijdragen impliciet om een interviewsituatie met een autochtone Nederlandse interviewer en een allochtone geïnterviewde. In deze bijdrage is er bewust sprake van de interculturele setting, omdat interculturaliteit niet alleen verwijst naar etnische verschillen – hetgeen benadrukt wordt in de term multiculturaliteit in de huidige Nederlandse samenleving -, maar ook naar verschillen qua klasse, leeftijd of gender.
- 2 Hoewel we een uitvoerige discussie zouden kunnen voeren over mogelijke conceptuele en methodische verschillen tussen een guide en een topiclist, zetten wij hier kort uiteen wat wij onder guide verstaan. Wij hanteren een vrij ruime betekenis van guide en zodoende is hij meer dan een lijstje met onderwerpen of topics. De guide is handzaam en hanteerbaar hulpmiddel, waarin de initiële vragen letterlijk geformuleerd zijn, waarin instructies staan voor hulpvragen waarmee men specifieke onderwerpen aan kan snijden en aandacht gevraagd wordt voor mogelijke doorvragen. De guide is een basis controlelijst voor inhoudelijke en procesmatige sturing van het kwalitatieve interview.
- 3 Volgens Laroui heeft de Babylonische spraakverwarring in hedendaags Marokko geleid tot een mengelmoes van syntax en woorden, die tot geen enkele taal meer behoren. Tussen Arabisch, Marokkaans-Arabisch, Berber en Frans ligt een verwarde taal realiteit.