

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

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 enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

TIPS & TOOLS

Deze rubriek richt zich op (niet alleen jonge) onderzoekers. Simpel en kort: hoe was het ook weer? Over principes of procedures in kwalitatief onderzoek.

Diepgang in interviews: twee tips

Esther van Loon*

Stel, je hebt een belangrijk interview voor de boeg met iemand die je nog niet kent. Je merkt al snel dat het gesprek soepel loopt. Je voelt je betrokken bij het verhaal van de ander, zit op het puntje van je stoel. Het gesprek krijgt veel diepgang. Wellicht denk je dat deze situatie te mooi is om waar te zijn. Ik volgde een opleiding NLP,¹ waar ik leerde om meer bewust te zijn van wat mijn eigen rol is in een gesprek. Ik weet nu dat ik mijn communicatie meer kan sturen dan ik aanvankelijk dacht. Ook in een interview.

De kans op een goed interview is groter wanneer je *rapport* bereikt in het gesprek met de respondenten. *Rapport* is in het taalgebruik van NLP het vermogen om de ander tegemoet te treden, zodat die zich begrepen voelt. De term wordt ook gebruikt in leerboeken over interviewen. Er is bij *rapport* een verbondenheid met de gesprekspartner. *Rapport* begint met houding, door open te staan voor de ander, zonder oordeel. Het is het fundament van een goed gesprek. Het helpt de ander om zich op zijn gemak te voelen in het gesprek.

Hoe krijg je nu *rapport* in je interviews? Ik geef twee tips die komen uit NLP.

Tip 1: non-verbaal en verbaal spiegelen

Als twee mensen op elkaar betrokken zijn in een gesprek, zie je dat aan hun lichaamshouding. Je kunt zien dat ze hun gedrag spiegelen. Als je luistert, hoor je dat ze dezelfde taal gebruiken. Spiegelen lijkt vaak een gevolg van *rapport*, maar kun je, als je je er bewust van bent, ook benutten om juist *rapport* te bereiken. Leun bijvoorbeeld niet achterover als de ander naar voren buigt, maar laat in je lichaamshouding zien dat wat de ander zegt van groot belang is, en buig dan ook naar de ander toe. Naast deze non-verbale vorm van spiegelen is er ook een verbale vorm, die in NLP-terminen *backtracken* wordt genoemd. Dat kan bijvoorbeeld door kernwoorden die belangrijk zijn voor de ander, en die hij zelf letterlijk zegt, te herhalen, liefst met

* Dr. Esther van Loon is verpleegkundige en gezondheidswetenschapper en werkt als hoofddocent bij de Academie Gezondheidszorg van Saxion Hogeschool te Deventer. E-mail: e.vanloon@saxion.nl.

vergelijkbare emotie en intonatie. Een voorbeeld uit een fictief interview waarin je op zoek bent naar het eetgedrag van mensen:

I: Wat eet je graag als lunch?

G: Ik eet graag brood, of soep. En af en toe een kroketje.

I: Af en toe een kroketje?

G: Ja, niet te vaak natuurlijk, want dat voelt voor mij niet goed.

Backtracken is dus eigenlijk spiegelen met woorden. Je gebruikt letterlijk de woorden van de ander, waardoor de geïnterviewde zich gehoord voelt en zich uitgenodigd voelt om meer over het onderwerp te vertellen. De vragende toon nodigt uit er verder op in te gaan. Het is een eenvoudige en sympathieke manier om snel meer vertrouwelijkheid en diepgang te krijgen in het gesprek.

Tip 2: herken voel-taal, denk-taal en doe-taal

De tweede tip gaat over de structuur van taal. Mensen gebruiken voorkeurswoorden, die zijn gestoeld op denkbeelden, opvattingen en innerlijke overtuigingen. Vaak willen we in interviews achterhalen welke ervaringen en overtuigingen mensen hebben. Letten op de woorden die mensen gebruiken, kan veel onthullen over hun dieperliggende opvattingen en overtuigingen. Dat is niet alleen cognitief. Binnen NLP gaat men ervan uit dat ervaringen bepaald worden door zowel het cognitieve denken, als door gevoelens en ook door handelingspatronen (gedrag) en dat deze drie elkaar wederzijds beïnvloeden. Ieder mens heeft één of twee voorkeurstijlen. Zo zijn er mensen die vooral denken en voelen, maar minder geneigd zijn tot handelen. Of er zijn voelers die ook doen, maar minder prominent denken. Deze voorkeurstijl kun je herkennen in hoe mensen in interviews praten. Iemand die vooral voelt, uit zich in voel-taal: 'ik was nerveus', 'het is spannend om ...' et cetera. Denk-taal is te herkennen aan 'ik overweeg om ...', 'ik denk dat ...', en doe-taal herken je uit handelingswoorden: 'ik had ... gedaan', 'ik oefen het eerst', 'ik bereid het vooraf', et cetera.

Neem de laatste zin uit het bovenstaande transcript. De respondent gaat in op voel-taal door te stellen dat te veel kroketten eten niet goed *voelt*. Een vervolgvraag gericht op voel-taal sluit aan bij de gesprekspartner. Dit resulteert in herkenning bij je respondent. Maar je bereikt als interviewer ook sneller een diepere laag in het gesprek. Bijvoorbeeld iemands achterliggende ideeën over gezondheid of uiterlijk. Deze tip slaat dan meteen twee vliegen in één klap.

Noot

- 1 NLP (Neuro Linguïstisch Programmeren) is een methode van communiceren gericht op persoonlijke groei. Ik deed deze opleiding bij Instituut Menz, waarop de theorie over NLP in dit artikel is gebaseerd.