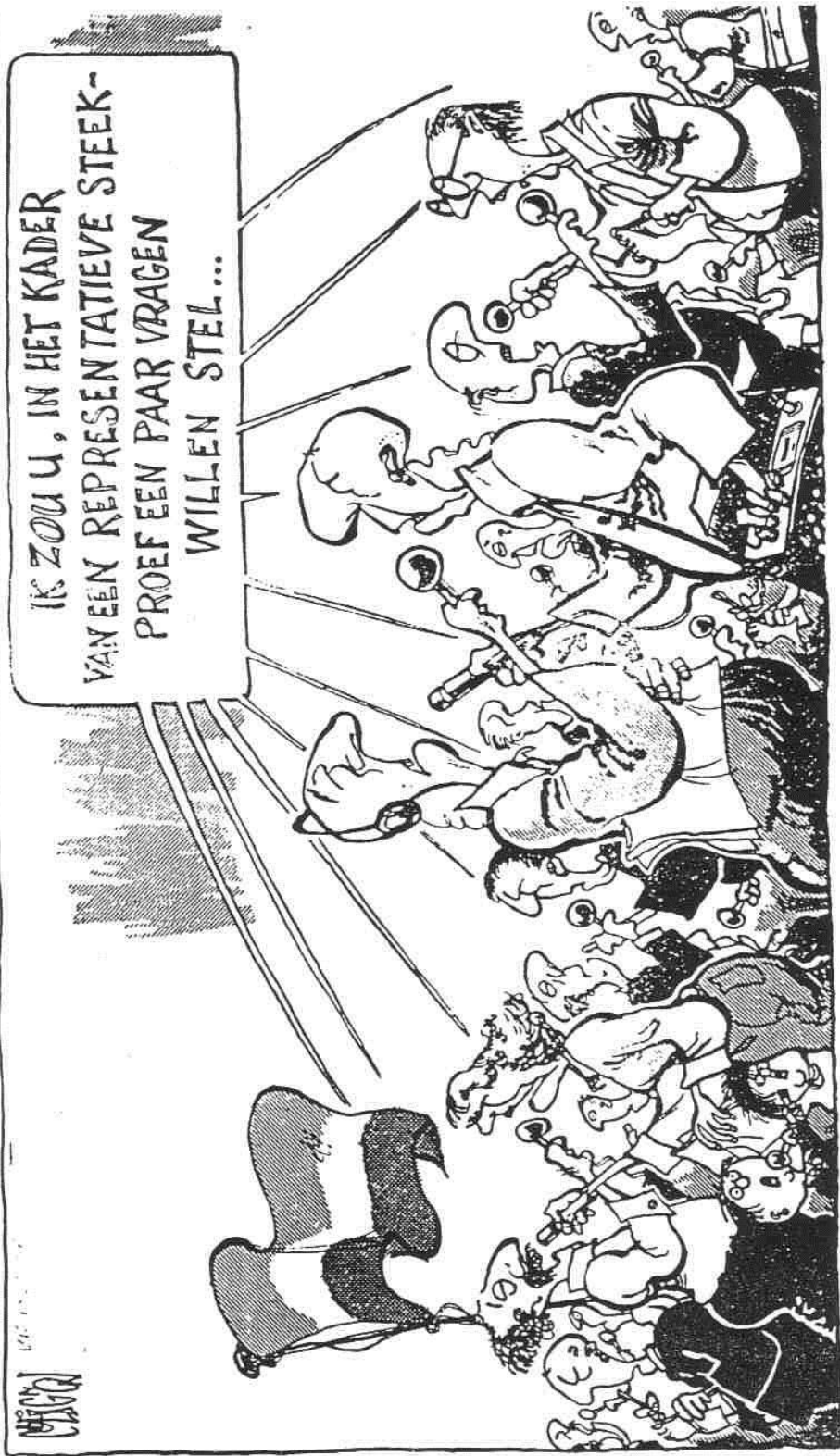


INTERVIEWEN
VOOR
BEGINNERS



DE WERK
C. VAN DER
WAL

HET INTERVIEW

Indeling: A. het interview

- B. basiseigenschappen van de interviewer
- C. de voorbereiding van het interview
- D. hoe moet ik interviewen
- E. registratie

A. Het interview

Het interview is een manier van informatie verzamelen en informatie doorgeven. Het heeft eigenlijk dus altijd al bestaan. Wie iets beleefd had op een verre reis, werd bij thuiskomst gevraagd naar zijn ervaringen. Zo kwam het nieuws van de een bij de ander. En dat gebeurt nog steeds. We stellen vragen aan iemand van wie we iets willen weten. Dat is de kern van elk interview.

Tegenwoordig verloopt de hele informatievoorziening anders. Zij geschiedt voornamelijk door de massamedia. Niet meer één man of vrouw in gesprek (in dialoog) met een ander, maar massacommunicatiemiddelen in alleenspraak (in monoloog) als informatieverstrekking aan grote groepen lezers, luisteraars en kijkers. Het persoonlijk contact tussen hen die willen weten en hen die weten, bestaat daarbij niet. Krant, radio en televisie verzamelen en selecteren informatie, geven er op een bepaalde wijze vorm aan en brengen de informatie in die vorm over aan het publiek.

De journalist speelt hierin een bemiddelende rol. Hij is de bemiddelaar tussen de informatiebronnen en het publiek. Heel sterk komt die bemiddelende rol tot uitdrukking in het **interview**. Dan is de journalist de plaatsvervanger van het publiek. Hij zal moeten proberen zich zo goed mogelijk de vragen en wensen in te denken die leven bij het publiek dat hij in zekere zin vertegenwoordigt. Het interview is één van de middelen om informatie over te dragen; er zijn daarnaast tal van andere mogelijkheden en methoden. Men kiest de methode van het interview omdat men 1 persoon duidelijk naar voren wil halen; 1 persoon omdat hij of zij erg belangrijk is, of erg veel van iets weet, een bijzondere mening over een onderwerp heeft, of op een speciale manier bij het onderwerp betrokken is.

Het interview is **geen gesprek**. Bij een gesprek gaat het om een uitwisseling van meningen tussen twee of meer personen. Er is geen vast patroon van één vragensteller en één antwoordgever. Bij een interview is dat er wél.

Een interview is ook **geen debat** of **discussie**. Bij een debat gaat het vooral om het tegenover elkaar stellen van meningen, om het bestrijden van elkaars opinies, waarbij de gesprekspartners in dezelfde positie verkeren. Bij een interview zijn de partners niet in gelijkwaardige posities. De een zit er om vragen te stellen, de ander om vragen te beantwoorden.

B. Basiseigenschappen van de interviewer

- 1) **Zelfkennis.** De interviewer is geen automaat die vragen stelt en antwoorden registreert. Hij is een levend mens met sym- en antipathieën, met ideeën, meningen en gevoelens. En dat speelt allemaal mee als hij gaat interviewen. Uit de wijze waarop de interviewer vragen stelt, de manier waarop hij kijkt naar de geïnterviewde en luistert naar de antwoorden, blijkt iets van de persoonlijke instelling van de interviewer. Hij zit er met een eigen kijk op de mensen en de wereld, en dat bepaalt mede de wijze waarop hij interviewt. Als je bijvoorbeeld een deskundige over euthanasie interviewt, zal het verschil maken of je zelf voor- of tegenstander van euthanasie bent.

De interviewer moet zich er dus terdege van bewust zijn hoe hij zelf tegenover het onderwerp staat, hoe hij denkt en voelt. Dan kan hij er rekening mee houden en zichzelf in toom houden. Het gaat bij een interview per slot van rekening om wat de geïnterviewde denkt, weet of voelt.

- 2) **Geïnteresseerd zijn** in andere mensen. Het interview is een vorm van intensief contact met mensen. Dat contact kan dan ook alleen tot stand komen als de interviewer zelf geïnteresseerd is in mensen en in wat ze zeggen. En die interesse komt het gesprek zelf ten goede. Een geïnterviewde die merkt dat zijn ondervrager werkelijk belangstelling heeft voor wat hij zegt, is eerder bereid uitvoerig en openhartig te praten. Ieder kan dit bij zichzelf nagaan. Wie in een gesprek iets wil vertellen en merkt dat de anderen met aandacht luisteren, vertelt veel gemakkelijker en vertelt veel meer. Als hij daarentegen in de gaten krijgt dat de anderen eigenlijk niet luisteren naar zijn relaas, heeft hij de neiging het snel af te maken. Een interviewer is geïnteresseerd in andere mensen: is hij dat niet dan is hij een slecht interviewer.
- 3) **Goed kunnen luisteren.** Van belang voor een interview is niet alleen het stellen van vragen en dan liefst goede en duidelijke vragen natuurlijk. Er gaat iets aan vooraf. Goed vragen stellen kan men pas als men goed kan luisteren naar de geïnterviewde. Luisteren wil zeggen: zich concentreren op de gesprekspartner. Wat zegt die man of vrouw eigenlijk? Hij/zij zegt dat nu wel, maar wat bedoelt hij/zij precies? Zit er nog iets anders achter? Draait hij/zij er niet omheen?

Ik kom later op het begrip 'luisteren' terug (zie D.1).

C. De voorbereiding van het interview

Een goed interview vraagt voorbereiding. Een behoorlijke voorbereiding op een interview is meer dan het halve werk. Waaruit bestaat de voorbereiding?

1. het ontwerpen van een **doelstelling**. Wat wil ik met het interview dat ik ga maken? Wat wil ik het publiek laten meedelen door de man of vrouw met wie ik ga praten?
2. het beantwoorden van de vraag: Voor wie maak ik dit vraaggesprek? Voor **welk publiek** is het bestemd?
3. **de geïnterviewde**: hoe kies ik de geïnterviewde en hoe bereid ik hem of haar voor op het gesprek?

Deze drie punten zal ik nu verder uitwerken:

C.1 Wat wil ik weten?

Het doel kan zijn:

1. de lezers, luisteraars of kijkers iets te laten weten over de **kennis** en de **informatie** die deze man of vrouw heeft over een bepaald onderwerp
2. iemands **overtuiging** te doorgronden of zijn **opinie** over bepaalde zaken te peilen
3. de **gevoelens** en de persoonlijke **ervaringen** van de geïnterviewde te weten te komen.

De interviewer hoeft zich natuurlijk niet tot één van deze drie aspecten te beperken; hij kan ze ook alle drie ter sprake brengen en zowel kennis, opinie als gevoelens boven tafel zien te krijgen. De interviewer moet dus vaststellen waar het bij dat specifieke interview om gaat voor hij verder gaat met zijn voorbereiding.

C.1.1 Vragen naar kennis en informatie

Een feministe wordt geïnterviewd over de voortschrijding van de vrouwenemancipatie. Zij wordt verondersteld daar iets van te weten, zij bezit kennis en de interviewer vraagt naar die kennis. Hij vraagt niet naar wat de feministe ervan vindt, hij vraagt ook niet of de feministe zich gelukkig voelt bij al die veranderingen. Nee, het enige waar het de ondervrager om gaat is wat de ander ervan weet. De persoon van de feministe doet er niet zo toe, de interviewer had net zo goed een andere medestrijdster op het gebied van de vrouwenemancipatie kunnen ondervragen. De interviewer vraagt naar kennis, naar informatie.

Als het vooral gaat om vragen naar kennis en informatie, is het van belang te schatten wat het publiek voor wie het interview bestemd is, weet van het onderwerp. Meestal wordt **overschat** wat het publiek al weet.

Het is ook belangrijk het onderwerp waarover vragen gesteld worden van tevoren te **begrenzen**, al was het alleen maar om vast te stellen wat de ondervrager **niet** wil weten. Sommige deskundigen bijvoorbeeld hebben de neiging tamelijk uitvoerig de voorgeschiedenis van een zaak te schilderen. De interviewer moet in zo'n geval weten of hij dat wil of niet. Hij kan de begrenzing van het onderwerp vooraf met de geïnterviewde bespreken. Overigens hoeft je natuurlijk niet alleen deskundigen te benaderen om informatie te krijgen. Iedereen bezit kennis en informatie op een bepaald terrein. Je zou wat vrouwenemancipatie betreft net zo goed een huisvrouw of een buitenshuis werkende vrouw kunnen interviewen.

C.1.2 Vragen naar opinie en overtuiging

Bij deze vragen gaat het om het **oordeel** van de ondervraagde over een bepaald onderwerp of een persoon. Niet zijn kennis over de zaak is het belangrijkste, maar wat hij ervan vindt, wat zijn mening is. Dezelfde feministe die moest vertellen over de ontwikkelingen op het gebied van de vrouwenemancipatie, kunnen we nu gaan vragen: "En wat vind je nou van die ontwikkelingen?" Bij de vragen naar opinie en overtuiging wordt veel naar **standpunten** gevraagd. Vandaar dat bijvoorbeeld veel politici vanuit deze hoek geïnterviewd worden.

Bij vragen naar opinie en overtuiging zal de ondervrager voor zichzelf moeten vaststellen over welke **onderwerpen** hij de visie of mening van de ondervraagde wil weten. Hij moet een lijst op papier of in zijn hoofd hebben van de punten die hij aan de orde wil stellen. Doet hij dat niet, dan wordt het snel een gesprek dat van de hak op de tak springt, waar dus weinig lijn in zit.

Om nog een andere reden is het goed een lijst of schema van onderwerpen in gedachten te hebben. Door zelf de onderwerpen aan te geven, houdt de interviewer de **leiding** van het gesprek. Het gebeurt namelijk nogal eens dat de geïnterviewde de leiding van het gesprek overneemt en de ondervrager op sleeptouw neemt. De geïnterviewde praat dan over onderwerpen die hij zelf het prettigst vindt of het minst gevaarlijk, of waarin hijzelf zo'n goede rol speelt. Door goed aan de onderwerpen vast te houden, blijft de ondervrager het gesprek **controleren**.

C.1.3 Vragen naar gevoelens en ervaringen

Het gaat bij deze vragen om persoonlijke, vaak zeer persoonlijke zaken. De menselijke emoties, de ervaringen die mensen hebben ondergaan, staan hier centraal. Hier geen rustige opsomming van feiten of een heldere uiteenzetting van situaties; evenmin geen weloverwogen oordelen of visies. Vragen naar

gevoelens en ervaringen zijn vragen naar zeer subjectieve zaken. De feiten, gebeurtenissen, ervaringen zelf zijn minder belangrijk dan **de wijze waarop ze beleefd worden** door de geïnterviewde.

Zo kun je de feministe vragen wanneer en hoe ze zich bewust werd van haar onderdrukking als vrouw en wat ze voelde toen ze ontdekte dat ze niet alleen stond in de strijd tegen die onderdrukking. Je kunt ouders vragen hoe ze het vonden en wat ze voelden toen ze ontdekten dat hun zoon of dochter homofiel was.

Bij het vragen naar gevoelens en ervaringen is het nadenken over de sfeer waarin het vraaggesprek plaatsvindt, erg belangrijk. De interviewer vraagt immers naar zeer persoonlijke, vaak intieme zaken. Hij roert onderwerpen aan die door de ondervraagde misschien nog nooit zijn verwoord en nog in de sfeer van het taboe liggen. Zo'n gesprek kan alleen wat opleveren als er een sfeer van vertrouwen ontstaat tussen de gesprekspartners, wanneer de ondervrager laat merken dat hij niet alleen voor een mooi verhaal komt, maar dat hij werkelijk geïnteresseerd is in de man of vrouw tegenover hem.

Het is zeer goed mogelijk, soms zelfs gewenst, dat er in een dergelijk vraaggesprek allerlei emoties worden losgewoeld, die in heftige uitbarstingen kunnen uitmonden. De ondervrager moet zich daarop voorbereiden. Hij moet nagaan of het onderwerp daartoe kan leiden en of die emoties voor het interview dat hij wil, gewenst zijn of niet. De interviewer kan zich voorbereiden op het opvangen van emoties. In de meeste gevallen helpt het al na een uitbarsting even te pauzeren en daarna een paar korte zakelijke vragen te stellen.

Tot zover deze indeling in soorten vragen.

C.2 Voor welk publiek is het interview bestemd?

Als het interview bestemd is voor bekenden of voor een groep waarvan men zelf deel uitmaakt, dan is de vraag voor welk publiek het bestemd is overbodig. Je weet waarschijnlijk wel hoeveel men over een bepaald onderwerp weet en hoe de meningen daarover liggen.

Maak je het interview voor een jou onbekend publiek, ga er dan niet vanuit dat dingen die jij weet, voelt, denkt, door anderen ook zo gekend, gevoeld en gedacht worden. Ik heb het al eerder gezegd: meestal wordt overschat wat het publiek al weet.

C.3 Wie is de geïnterviewde?

Wie kiest men voor zijn interview? Het lijkt de gemakkelijkste vraag, want wie wil gaan interviewen, heeft meestal al iemand op het oog en in ieder geval het

onderwerp. Als er alleen nog maar een onderwerp is, kan men nog twee kanten op. Je kunt een **deskundige** of een **direct betrokkene** kiezen. Er is een tijd geweest dat men voor een vraaggesprek altijd de deskundige, de autoriteit, de hoogste in rang of functie uitkoos. Deze personen zouden immers wel weten wat er allemaal aan de hand was. En zo kregen we een beeld van de werkelijkheid, gezien door het oog van de deskundigen, want alleen hun meningen, hun kennis en ervaringen hoorden we: ongetwijfeld waardevol maar eenzijdig.

De laatste jaren worden gelukkig bij het interviewen ook meer 'gewone' mensen uitgezocht. Mensen zoals ieder ander, mensen die niet als deskundigen of als verantwoordelijken, maar als betrokkenen praten, die vanuit hun eigen zeer persoonlijke ervaringen hun kijk op de zaken geven.

D. Hoe moet ik interviewen?

We kunnen onderscheiden:

- 1) zwijgen en actief luisteren
- 2) vragen stellen.

D.1 Zwijgen en actief luisteren

Goed en geconcentreerd luisteren is, zoals ik eerder al opgemerkt heb, een van de belangrijkste interviewregels. Dat luisteren kun je als volgt opvatten: Het is ten eerste **zwijgen**. Hoe vaak ziet men niet dat interviewers graag zelf aan het woord zijn. Dat is storend, want om de mening van die ondervrager gaat het helemaal niet. De visie van de ondervraagde telt enkel en alleen, daarvoor is het ook een interview. Zelf niets overbodigs zeggen is dus erg belangrijk. Anders stuur je de antwoorden te veel. Daar komt nog iets bij. Geïnterviewden geven vaak op een vraag eerst een vaag, algemeen antwoord, meestal in de hoop dat de vragensteller doorgaat met de volgende vraag. De ervaren ondervrager doet dat niet; hij wacht rustig af en zegt zo weinig mogelijk. De geïnterviewde pakt dan zelf het verhaal weer op en gaat verder, hij voelt zich gedwongen dat vage en algemene nader uit te werken en te concretiseren. Dát is net waar de interviewer op uit is. Een paar seconden stilte kan heel goed werken. En spannend zijn: wie van de twee zal het eerst de stilte doorbreken? De interviewer die deze spanning aankan en rustig blijft afwachten, beheerst de situatie en maakt de geïnterviewde duidelijk dat hij bereid is te wachten tot de wezenlijke zaken aan de orde komen en dat hij met minder geen genoegen neemt.

Dit over het leren zwijgen.

Maar luisteren bij het vraaggesprek heeft nog een tweede aspect: **actief luisteren** naar wat de ander zegt. Een ondervraagde zegt niet altijd wat hij bedoelt, doordat hij zich niet goed uitdrukt of doordat hij niet zo snel de juiste formuleringen vindt. Een ondervraagde wil ook wel eens bepaalde zaken ontwijken of niet vertellen. Hij gebruikt vaak bepaalde woorden of uitdrukkingen waarmee hij -onbewust- iets bijzonders wil uitdrukken: **signaalwoorden**. Bijv. uitdrukkingen als "dat komt door die rottige samenleving" of "binnen zekere grenzen is het mogelijk". Dit zijn mogelijkheden waarop de interviewer gespist moet zijn en waar hij op kan inspringen en doorvragen. Daarvoor moet hij zeer intensief luisteren. Erg inspannend en vermoeiend, maar het loont de moeite meestal wel. Veel ondervragers letten niet op die signaalwoorden. Ze denken al aan de volgende vraag zodra de ondervraagde met z'n antwoord begonnen is, en luisteren doen ze dan nauwelijks. Met als gevolg dat ze alle ontwijkmanoeu-

vres, alle halve en verkeerde antwoorden voor zoete koek slikken.

Luisteren is **niet alleen horen, maar ook zien**. Communiceren doe je niet alleen middels het gesproken woord (**verbaal**), maar evenzeer **non-verbaal**: zonder woorden, bijv. middels gezichtsuitdrukking, houding, gebaren, intonatie, stiltes, haperingen en onverstaanbare klanken. Een goede vorm van luisteren zou je **diagnostisch luisteren** kunnen noemen. De term diagnose komt uit de geneeskunde en wij stellen ons daarbij voor dat de dokter naar de patiënt luistert, maar ook alle andere (non-verbale) signalen opvangt. Op grond daarvan stelt hij vast wat er mis is met de patiënt: de diagnose. Zo zou de interviewer ook moeten luisteren: alle woorden en signalen opvangen en die proberen te begrijpen.

We moeten niet te snel denken dat we dingen begrijpen. En dat brengt ons op de kunst van het stellen van vragen.

D.2 Vragen stellen.

Algemene stelregel is: **hoe korter de vragen, des te beter**. Een korte vraag kan nauwelijks aanleiding tot misverstand geven. **Stel altijd één vraag**, en nooit meerdere tegelijk.

Er zijn twee soorten vragen: openingsvragen en inhaakvragen.

Bij de **openingsvragen** stelt de interviewer het thema, het onderwerp aan de orde. Deze vragen zijn meestal ruim gesteld, d.w.z. dat de ondervraagde de gelegenheid krijgt een eerste oordeel of gedachte te geven. Hij kan 'zijn ei leggen'. Het is wel van belang dat de interviewer in de formulering van zijn vraag het thema of onderwerp zo nauwkeurig mogelijk stelt, zodat de geïnterviewde weet binnen welke grenzen hij moet antwoorden.

Na het eerste antwoord komen de **inhaakvragen**. De belangrijkste vragen in een vraaggesprek zijn eigenlijk "Wat bedoelt u" en "Hoezo?" Het zijn typisch vragen waarbij de vragensteller inhaakt op antwoorden van de geïnterviewde.

Als je een antwoord niet begrijpt, vraag dan verder en wees niet bang om voor dom te worden versleten. Als jij een antwoord niet begrijpt, zal vast ook een (groot) deel van het publiek het niet begrijpen. Vraag verduidelijking. In verreweg de meeste gevallen zal het publiek je dankbaar zijn.

Een andere methode kan zijn om in eigen woorden een samenvatting te geven van wat de ondervraagde heeft gezegd. De geïnterviewde kan dan zeggen of hij duidelijk is geweest of niet, en dat hij 't zo bedoeld heeft.

E. Registratie

Het interview moet op de een of andere manier worden vastgelegd om later uitgewerkt te kunnen worden. Je kunt het vraaggesprek vastleggen door:

1. het interview op te nemen met een band- of cassette recorder en later het verslag uit te werken
2. tijdens het interview alles zelf zo nauwkeurig mogelijk te noteren
3. iemand mee te nemen die tijdens het vraaggesprek notities maakt.

Geen van deze drie methoden is op zichzelf beter of slechter dan de andere.

Het gebruik van band- of cassette recorder heeft als voordeel dat men niets hoeft op te schrijven en zich helemaal op het gesprek kan concentreren. Het nadeel is dat een recorder met microfoon iets opvallender is dan een eenvoudig schrijfblok en daardoor de aandacht kan afleiden. Zeker als je tijdens het vraaggesprek een tape moet verwisselen. Mensen lijken ook meer op hun hoede bij een letterlijke registratie van hun woorden. Gebruik van een (video)camera bevordert dit verschijnsel nog meer.

Het gesprek op een band is nog wat anders dan het uitgetikte interview op papier. Mensen die geïnterviewd worden, praten niet met leestekens: geen hoofdletters, geen punten en komma's. Die moet de interviewer bij het uittikken allemaal zelf nog aanbrengen. De spreektaal is heel anders dan de geschreven taal: mensen spreken doorgaans niet in keurige volzinnen; zinnen worden niet afgemaakt; zinnen lopen door elkaar. En bij het uitwerken zal dat gefatsoeneerd moeten worden, wil de lezer er iets van begrijpen.

Een cassette recorder moet ook eerst geïnstalleerd worden ("Waar vind ik het stopcontact? Ooh..... heeft u misschien toevallig een verlengsnoertje rondslingeren?"). Met een blocnote en pen kan men direct beginnen. Als je als interviewer zelf aantekeningen maakt, kun je die in de loop van het vraaggesprek raadplegen en weer op bepaalde dingen terugkomen. Bezwaar is echter dat men tijdens het gesprek twee dingen tegelijk moet doen: interviewen en opschrijven. Het kan een steun zijn als iemand meegaat om de notities te verzorgen. De derde persoon zal zich tijdens het gesprek op de achtergrond moeten opstellen, zodat de geïnterviewde zo min mogelijk wordt afgeleid.

Abel Tasma
maart 1995