

# Noorderpoort

GEZONDHEIDSZORG EN WELZIJN  
GRONINGEN

OPLEIDING VERZORGENDE

READER BGV



INTERVIEWEN



# Interviewen

Bron: Duist, F. van en Jongh, A. de (1998). *Handboek Leren leervaardigheden*.

## Het belang van interviewen

**A**ls je een gewoon gesprek voert met een vriend of vriendin, dan zijn de onderwerpen, die aan de orde komen niet altijd bekend. In zo'n gesprek wissel je ideeën, meningen en feiten uit zonder dat er sprake is van een vastgelegde gespreksstructuur. De bedoeling van een gewoon gesprek is meestal niet van tevoren vastgelegd en er is geen gespreksleider. Een interview, daarentegen, is een vraaggesprek waarbij de interviewer (de vragensteller) informatie ontvangt van de respondent (degene, die de vragen beantwoordt). Je besluit tot het afnemen van een interview als je informatie wilt verzamelen over een bepaald onderwerp. Natuurlijk kun je ook informatie verzamelen door het lezen van artikelen of het bestuderen van literatuur. Als deze acties niet de juiste informatie zullen opleveren en je hebt voldoende tijd, dan is het interview een geschikt alternatief.

Als je een interview wilt afnemen, dan bereid je het interview voor door het selecteren en ordenen van verschillende gespreksonderdelen. Tijdens het afnemen van het interview stuur je het gesprek, maak je aantekeningen en probeer je op een prettige manier om te gaan met de respondent, zodat je de informatie ontvangt, die jij nodig hebt voor een verslag, de uitwerking van een taak of het houden van een presentatie.

De structuur van een interview wordt zoveel mogelijk van tevoren bepaald. Als het interview een onverwachte wending krijgt, dan zal de interviewer de volgorde van zijn vragen kunnen aanpassen aan de situatie. Als dat prettiger is voor het verloop van het vraaggesprek of de belangrijkheid van de gevraagde informatie dan kan de interviewer van de gespreksstructuur afwijken door het stellen van verdiepingsvragen of het vragen naar argumenten van een bepaalde mening. Ook als de respondent erg zwijgzaam is of juist te veel aan het woord is, dan zal de interviewer zijn vragen moeten kunnen aanpassen om de ander meer of minder te laten praten. De interviewer stuurt hiermee het gesprek, waarmee hij de respondent stimuleert tot het geven van de gewenste informatie.

Tijdens het interview noteert de interviewer de hoofdzaken in de vorm van aantekeningen, die hij na het interview uitwerkt in een verslag. Hiervoor zal hij de ontvangen informatie moeten selecteren. Het selecteren van informatie omvat:

- het toetsen van de informatie op belangrijkheid
- het toetsen van de informatie op bruikbaarheid
- het toetsen van informatie op volledigheid
- het toetsen van informatie op waarheid

Kortom, een interview is een vraaggesprek met de volgende kenmerken:

- een vastgesteld doel
- een bepaalde structuur
- de interviewer stuurt het gesprek
- de interviewer noteert belangrijke informatie

In de volgende paragraaf kun je lezen op welke wijze je een interview voorbereidt, uitvoert en uitwerkt in een verslag. Hierbij is het interviewen van één persoon als uitgangspunt genomen.

## 2 Het leren interviewen

Bij het interviewen is het van belang dat je weet waarop je moet letten en wat je moet doen in de verschillende fases van het interviewen. Het interviewen bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- De voorbereiding van een interview
- De uitvoering van een interview
- De verslaglegging van een interview

### I. De voorbereiding van een interview

#### a. Omschrijf het probleem

Het omschrijven van het probleem houdt in, dat je vanuit de taak, die je moet uitwerken, een vraag formuleert, waarop je antwoord wilt krijgen.

Bijvoorbeeld:

- Op welke wijze ziet een volwassene de inhoud van het nieuws van alle dag?
- Welke ervaringen doe je op tijdens de stage?

#### b. Omschrijf het doel van het interview.

Het afnemen van een interview kost veel tijd en energie. Vaak is ook het lezen van literatuur of het verrichten van een observatie een goede manier om informatie te verzamelen. Door het omschrijven van het doel maak je jezelf bewust van het feit dat het interview het juiste middel is om informatie te verzamelen.

Bijvoorbeeld:

- Ik kan beschrijven op welke wijze een volwassene het nieuws van alle dag ervaart.
- Ik kan de ervaringen van een stagiaire beschrijven.

#### c. Bestudeer je onderwerp

Bestudeer verslagen en boeken, die betrekking hebben op je onderwerp. Doordat je leest over het onderwerp, kun je het onderwerp waarschijnlijk van verschillende invalshoeken bekijken. Door deze verdieping kom je meer te weten over het onderwerp, wat nuttig is bij het kiezen van een respondent en het bedenken van vragen.

#### d. Kies een respondent

Ga bij het kiezen van een respondent uit van de volgende aandachtspunten:

- de respondent is bereid om mee te werken aan het interview
- de respondent kan voldoende, belangrijke informatie geven
- de respondent heeft tijd

Als je iemand uitkiest voor een interview, neem dan tijdig schriftelijk of telefonisch contact met hem op. Je vraagt iemand in dat geval of hij mee wil werken en legt uit wat er met de verstrekte informatie gaat gebeuren: Verslaglegging voor een opdracht of publicatie in een krant, waarbij de respondent kan aangeven of hij anoniem wenst te blijven of niet.

Ga bij het contact zoeken met een respondent als volgt te werk:

- Stel je zelf voor
- Vertel de bedoeling van het interview
- Vertel over de inhoud van het interview
- Vertel hoeveel tijd je nodig hebt voor het interview
- Vertel wat je met de gegevens doet
- Vraag of hij geïnteresseerd is in het verslag
- Vraag of hij behoefte heeft aan extra informatie
- Vraag of hij anoniem wenst te blijven
- Maak een afspraak: datum, tijd en plaats
- Wissel telefoonnummers en adressen uit

Als de respondent instemt met het interview, dan kun je in overleg met hem vragen of literatuur opsturen over het onderwerp, dat je wilt bespreken. Hiermee kan de respondent zich voorbereiden op het interview.

*d. Maak een vragenlijst*

De vragenlijst omvat de gesprekspunten, die je aan de orde wilt stellen in het interview.

Beperk je lijst tot 1 of 2 pagina's.

**Voorbeeld van een vragenlijst**

---

Vragenlijst voor een interview

Interview met Dhr./Mw. .... Tel.nr.: .....  
Datum/tijd: ...../..... uur Adres: .....  
.....

Gesprekspunten:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Hou bij het maken van een vragenlijst rekening met het volgende:

- Noteer alleen gespreksonderwerpen
- Plaats de gespreksonderwerpen in een logische volgorde

**2. De uitvoering van een interview**

Bij de uitvoering van het interview moet je letten op het sturen van het gesprek, zodat je de juiste informatie krijgt en deze gegevens kunt vastleggen. Start niet direct met het interview maar stel de ander eerst op zijn gemak, voordat je het interview start.

*a. Het inleiden van het vraaggesprek*

Herhaal bij het inleiden van het interview de reeds gemaakte afspraken. Bespreek eerst de bedoeling van het interview, zoals je dat verwoord hebt tijdens het maken van de afspraak. Herhaal bovendien de hiervoor gemaakte afspraken over de verslaglegging, de duur van het interview en het wel of niet anoniem blijven van de respondent.

*b. Structureer het gesprek*

Het gesprek structureren is zowel van belang voor de respondent, als voor jezelf. Houd je hierbij aan de volgende aanwijzingen per onderdeel:

- Benoem de bedoeling van elk onderdeel
- Sluit elk onderdeel af met een samenvatting

Door het samenvatten van de informatie over een bepaald onderdeel geef je de structuur aan van het gesprek en kun je controleren of je elkaar begrijpt. Bovendien laat je hiermee blijken dat je geïnteresseerd bent in de informatie. Dit zal de respondent stimuleren in het verstrekken van informatie en je word gedwongen om actief te luisteren.

*c. Luister actief en noteer de hoofdzaken*

Door actief te luisteren laat je in je verbale en non verbale gedrag zien dat je de ander begrijpt door:

- de informatie te parafraseren
- verdiepingsvragen te stellen
- te "hummen"
- te knikken
- het aannemen van een positieve luisterhouding
- aantekeningen te maken van de hoofdzaken
- niet bang te zijn voor stiltes

*d. Sluit het gesprek af*

Als je alle onderdelen van je vragenlijst besproken hebt, dan kun je het gesprek afsluiten. De afsluiting van het gesprek houdt het volgende in:

- Controleer of alle onderdelen van het onderwerp besproken zijn
- Vraag of de respondent nog iets wil toevoegen
- Herhaal gemaakte afspraken (anonimiteit, toesturen verslag e.d.)
- Bedank de respondent voor zijn medewerking
- Evalueer het interview: Hoe vond u het gesprek? Heb ik het goed gedaan?

### **3. De verslaglegging van een interview**

Stel het schrijven van het verslag niet onnodig uit, omdat je anders informatie vergeet. Schrijf een verslag van het interview door het nemen van de volgende stappen:

*a. Orden je aantekeningen per onderdeel*

Structureer je aantekeningen door aan te geven welke onderdelen bij elkaar horen.

*b. Werk de onderdelen van het onderwerp uit per alinea*

- Het titelblad

Beschrijf op het titelblad van het interview

- de taak
- het onderwerp
- de respondent: naam en functie, instantie
- je naam, groep, datum

- De beschrijving van de taak
- De beschrijving van het actieplan
- De uitvoering van het actieplan
- Het interview

Beschrijf vervolgens de inhoud van de verschillende onderdelen van het gesprek in een aparte alinea. Herhaal hierbij niet de gestelde vragen, maar

- Definieer onbekende begrippen: Wie?, Wat?, Waar?, Wanneer?, Waarvoor?
- Omschrijf de kern van de verstrekte informatie.
- Breng structuur aan in de alinea's door het geven van opsommingen

Let hierbij op de volgende schrijftips:

- formuleer helder en concreet
- gebruik overwegend korte zinnen
- varieer in woordkeus
- varieer in zinslengte
- gebruik witregels
- schrijf in de tegenwoordige tijd
- beschrijf de kern van de informatie

### **6. De evaluatie van het interview**

Beschrijf in de laatste alinea van je interview een korte evaluatie:

- het verloop van het gesprek
- de relevantie van de informatie

## **3 Praktische tips voor het interviewen**

Bereid het houden van een interview voor, zodat je niet achteraf tot de conclusie kunt komen dat je belangrijke informatie vergeten bent te vragen.

Het gebruik van een recorder kan nuttig zijn bij het controleren van de informatie. Het naluisteren van de informatie kost veel tijd, wat het uitwerken van een verslag vertraagt. Vraag bij het gebruik van een recorder of de respondent hiertegen bezwaren heeft. Door het gebruik van een recorder kan de respondent terughoudend zijn en zal hij minder natuurlijk reageren op de vragen.

Wat moet ik doen bij iemand die te uitvoerig antwoordt?

- Stel gesloten vragen
- Parafraseer na elk onderdeel
- Laat de ander niet te lang aan het woord

Wat moet ik doen bij een zwijgzaam iemand?

- Stel open vragen
- Bouw stiltes in voor het maken van aantekeningen
- Luister actief

Houd bij het kiezen van een respondent rekening met de volgende uitgangspunten:

- de respondent is geïnteresseerd in het onderwerp
- de respondent kan zich vrij maken voor een interview
- de respondent wil geïnterviewd worden
- de respondent beschikt over relevante informatie

Vermijd in een interview het stellen van de volgende vragen:

- dubbele vragen
- ontkennende vragen
- confronterende vragen
- suggestieve vragen

Maak tijdens het afnemen van het interview korte notities. Kijk de ander zoveel mogelijk aan en probeer zo weinig mogelijk te schrijven. Het uitwerken van het interview kun je het beste direct na het interviewen doen.

Dit houdt in:

- Doornemen van je aantekeningen
- Aantekeningen aanvullen met belangrijke informatie, die je nog niet genoteerd hebt
- Aantekeningen uitwerken in een kladverslag