

Zijn respondenten interviewerresistent?

Een onderzoek van Gerben Moerman naar de effecten van doorvraagtaktieken bij open interviews

Martijn van Lanen*

G. Moerman, Probing behaviour in open interviews: A field experiment on the effects of probing tactics on quality and content of the received information. Amsterdam: Vrije Universiteit, 2010, 168 pagina's, ISBN 978-90-8659-443-6.

Dit proefschrift gaat over het gedrag en de tactieken van interviewers bij het houden van open interviews, en de gevolgen van dit gedrag voor de (kwaliteit van de) verkregen informatie.

Moerman begint zijn boek met een interessante observatie. Als promovendus kom je, zoals hij omschrijft, regelmatig in de situatie dat je het onderwerp van je onderzoek uit mag (moet!) leggen aan derden. Dit gold ook voor Moerman. En wanneer hij zijn onderwerp (*face to face* open interviews) uitlegde aan leken, dan werd er instemmend geknikt en kwam men met voorbeelden uit het eigen leven, of wat men op de televisie had gezien. Herkenbaar: wanneer ik, in mijn rol als onderzoeksdocent aan studenten (op dat moment inderdaad nog 'leken') uitleg geef over de methode van het 'open interview', dan wordt er in eerste instantie instemmend geknikt en wordt er gerefereerd aan televisieprogramma's als *Pauw & Witteman* en *PowNews*. Vervolgens leg ik dan uit dat we met het open interview als methode van dataverzameling iets anders bedoelen.

Een *face to face* open interview omvat namelijk, zoals Moerman terecht omschrijft, drie noodzakelijke elementen. Op de eerste plaats dient het open interview als dataverzamelingsmethode, voor onderzoek. En daarmee dus niet als vermaak, om te scoren met een scoop of om bepaalde uitspraken te ontlokken. Ten tweede gaat het bij een open interview altijd om een *face-to-face*-benadering. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld telefonisch interviewen als dataverzameling. En ten derde is er de 'open' aard van het interview. Deze aard kenmerkt zich, in tegenstelling tot andere typen interviews die bij onderzoek gebruikt kunnen worden, door het stellen van open vragen (in tegenstelling tot gesloten vragen), de structuur van het interview (meestal semi- of niet-gestructureerd in plaats van gestructureerd) en de mate van standaardisering (open interviews kennen een lage mate van standaardisering).

* Martijn van Lanen is promovendus bij de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven en daarnaast verbonden aan de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur van de Universiteit van Tilburg. Zijn promotieonderzoek gaat over de professionaliteit van sociaal werk. E-mail: m.vanlanen@fontys.nl.

Moerman problematiseert het open interview vervolgens door aan te geven dat – hoewel er veel onderzoek gedaan is naar interviewmethoden – het overgrote deel van dit onderzoek zich baseert op de ervaringen van de auteur(s) van dat onderzoek tijdens het interviewen. Hoewel deze aanpak zich volgens Moerman uitstekend leent om te leren interviewen, en als input ter reflectie op de eigen interviewervaringen, is er wel een methodologisch probleem. De vraag of een gebruikte strategie ook werkt in andere situaties, en of er een ‘beste’ strategie is, wordt volgens hem zelden gesteld.

Doorvraagacties

De onderzoeksvraag die Moerman stelt, is de volgende:

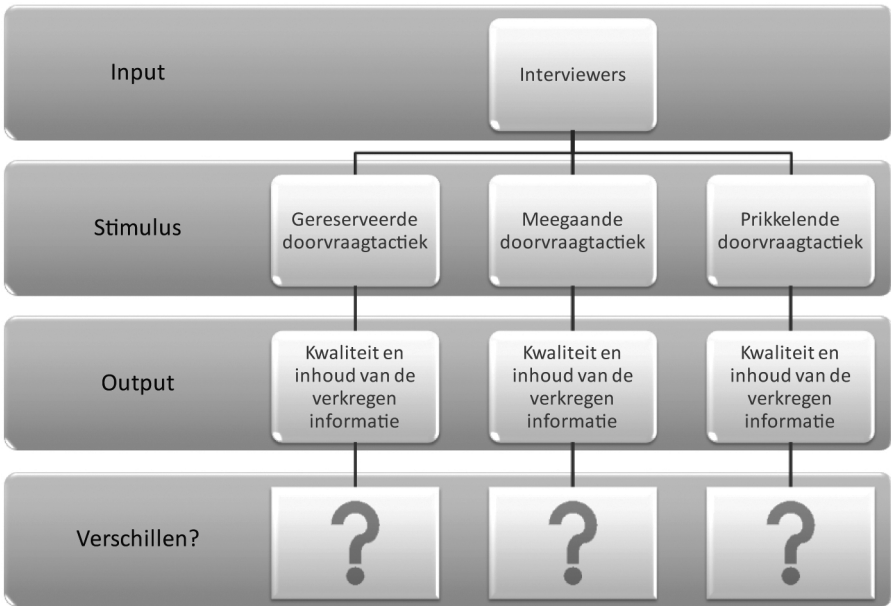
‘Wat zijn de effecten van verschillende doorvraagacties in open interviews op de kwaliteit en de inhoud van de verkregen informatie?’ (p. 162)

Bij doorvraagacties (‘probing tactics’) gaat het om een algemene houding van de interviewer ten opzichte van de antwoorden van de respondent *en* om de reactie van de interviewer die hieruit voortvloeit. Wat de algemene houding van de interviewer ten opzichte van de antwoorden van de respondent betreft zijn er twee mogelijkheden: het antwoord kan voor waar worden aangenomen, of juist niet. Vervolgens zijn er bij de reactie ook weer twee mogelijkheden: de respondent kan ervoor kiezen zijn houding ten opzichte van het antwoord te expliciteren, of juist niet. En deze ‘beslisboom’ leidt vervolgens tot drie verschillende doorvraagacties (p. 20 e.v.):

1. De houding van de interviewer ten opzichte van het antwoord wordt *niet* benoemd – in dit geval maakt het dus niet uit wat deze houding is omdat ze niet benoemd wordt – *implicitly (not) taking for granted*.
Bij deze tactiek handelt de interviewer vanuit de volgende richtlijn: ‘Je kunt me alles vertellen, ik zal je niet beoordelen en ik geef je de vrijheid om je verhaal zo relevant, uitgebreid en gedetailleerd mogelijk te vertellen.’
2. Het antwoord wordt voor *waar* aangenomen, en dit wordt benoemd – *explicitly taking for granted*.
Bij deze tactiek handelt de interviewer vanuit de volgende richtlijn: ‘Je kunt me alles vertellen, ik ben zonder meer geïnteresseerd en ik moedig je aan om je verhaal zo relevant, uitgebreid en gedetailleerd mogelijk te vertellen.’
3. Het antwoord wordt *niet* voor *waar* aangenomen, en dit wordt benoemd – *explicitly not taking for granted*.
Bij deze tactiek handelt de interviewer: ‘Je kunt me alles vertellen, maar ik luister aandachtig en kritisch. Dit om jou uit te dagen je verhaal zo relevant, uitgebreid en gedetailleerd mogelijk te vertellen.’

In de Nederlandse samenvatting van zijn proefschrift omschrijft Moerman deze drie tactieken respectievelijk als gereserveerd, meegaand en prikkelend. Moerman behandelt de doorvraagacties als de onafhankelijke variabele in zijn onder-

Figuur 1: *Design van het experiment*



zoek, dat daarnaast twee afhankelijke variabelen kent. Dit zijn de kwaliteit van de verkregen informatie en de diepte ervan.

Experiment

Moerman is benieuwd welke van de drie tactieken de beste (in termen van kwaliteit en diepgang) informatie oplevert. Om deze vraag te beantwoorden heeft hij een experiment opgezet (zie figuur 1). Hierbij werden zes groepen van elk zes onervaren interviewers (studenten) getraind in een van de drie doorvraagtactieken. In totaal zijn er 214 respondenten geïnterviewd, geselecteerd uit het panelbestand van onderzoeksbureau O+S Amsterdam (twee interviewers hebben vijf respondenten geïnterviewd, de rest heeft zes respondenten geïnterviewd).

Deze interviews hadden steeds drie dezelfde thema's (*topics*): over het concept 'Amsterdammer' (de interviews werden gehouden onder Amsterdammers), over het concept 'vriendschap' en over het concept 'allochtonen'. Bij elk van deze topics waren er zes tot acht vragen geformuleerd (p. 62 e.v.). Vervolgens zijn deze interviews getranscribeerd en hebben in totaal negen codeurs hier gedurende twee maanden een analyse op uitgevoerd. Ten behoeve van de zogeheten 'intercodeurbetrouwbaarheid' werd een deel van de interviews hierbij door alle codeurs verwerkt.

Resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn opmerkelijk: er zijn geen significante verschillen waargenomen tussen de effecten van de verschillende tactieken. Het maakt dus – kort gezegd – voor de kwaliteit en voor de inhoud van de verkregen informatie niet uit of een interviewer een gereserveerde, meegaande of prikkelende stijl hanteert.

Deze resultaten wijken af van vergelijkbaar methodologisch onderzoek naar surveyinterviews, waarbij kleine veranderingen in onder andere het gedrag van de interviewer grote effecten op de inhoud en kwaliteit van de antwoorden kunnen hebben. Moerman verklaart dit verschil door aan te geven dat bij een open interview de respondent de mogelijkheid heeft om eerder gegeven antwoorden te nuanceren of aan te vullen, of zelfs te herroepen. Moerman benoemt dit als de ‘robuustheid’ van de respondent ten opzichte van de door de interviewer gebruikte tactieken.

Het grote voordeel van de bevindingen van Moerman is wellicht dat hieruit de conclusie getrokken kan worden dat respondenten in open interviews zich vrijer uitspreken en dichter bij hun daadwerkelijke ervaringen, belevingen en opvattingen blijven. Dit is goed nieuws voor allen die het open interview als methode een warm hart toedragen. Moerman waarschuwt evenwel voor gemakzucht hierbij: een goede voorbereiding van het interview, goede training van de interviewers en scherpe monitoring van deze interviews zijn en blijven noodzakelijke voorwaarden voor de kwaliteit van de verkregen informatie.

Tot slot: interviewerresistentie en non-verbaal gedrag

Moerman levert met zijn proefschrift een belangrijke bijdrage aan onze methodologische kennis over het open interview. Door middel van de uitgebreide en zeer navolgbare opzet van zijn experiment toont hij aan dat de houding van de interviewer (in termen van doorvraag tactiek) niet van belang is voor de kwaliteit en inhoud van de verkregen informatie. Daarmee lijkt het – om er maar eens even een stelling in te gooien – dat bij een open interview de respondent in kwestie eigenlijk ‘interviewerresistent’ is, in de zin dat de door de interviewer gehanteerde tactiek geen wezenlijk verschil veroorzaakt. Dit zou goed nieuws zijn richting mijn studenten, die zich soms (terecht) grote zorgen maken over de verschillen in houdingen van interviewers wanneer ze in groepen onderzoek doen. Dit probleem lijkt hiermee dus van de baan – waarvoor dank Gerben!

Ten slotte nog een kritische noot. Moerman heeft de drie doorvraag tactieken uitgebreid geoperationaliseerd. Dit heeft hij gedaan door steeds aan te geven welke vormen van reacties vanuit de interviewer typerend zijn voor de bewuste tactiek (p. 22-26 en 49). Bijvoorbeeld bij de ‘gereserveerde doorvraag tactiek’ noemt hij actieve stilte, hummen en echoën als typische reacties vanuit de interviewer. Moerman heeft het echter in het geheel niet over non-verbaal gedrag en moge-

lijke gevolgen hiervan voor de kwaliteit en inhoud van de verkregen informatie. Theoretisch (hoewel in de praktijk onwaarschijnlijk) zou het kunnen dat alle interviewers vergelijkbaar non-verbaal gedrag gehanteerd hebben, en dat dit geleid heeft tot de resultaten die hierboven beschreven worden.