

Aanzetten tot een contextuele theorie van het interview

Jan van Dijk*

Summary

A contextual theory of the survey interview

The social sciences still lack a full-grown theory of the survey interview. Such a theory is urgently needed to supply more coherence to the very fragmented descriptive empirical methodical research on this subject. Among the beginnings of a theory role- and behaviour theories are prominent. They are criticized here as being too normative, narrow and atomistic. Another theory is suggested defining the survey interview as a very special social situation most often not known by the respondent: an exceptionally regulated conversation type forced into the communicative settings the respondent is accustomed to. The theory is exposed along the lines of a model that takes the (empirically) real question- and answer process as its kernel (to be explained) and the created structure of the interview situation, the social situation of the respondent, and the situation of the surrounding society and culture as the most important sources of explanation. Finally priorities of a research programme are suggested. Present programmes stress the adequate question- and answer process and its control by interviewer, instruction and questionnaire. In a contextual approach the attention shifts to the real conversation process taking place and influences on it by the respondent and the relevant environmental conditions.

* Dr. Jan A.G.M. van Dijk (1952) studeerde sociologie (methoden en technieken) aan de K.U. Nijmegen. Sinds 1980 is hij als methodoloog verbonden aan de Rijksuniversiteit Utrecht, Faculteit Sociale Wetenschappen. Hij werkt binnen het kader van het VWF-programma 'Methoden van gegevensverzameling in veranderingsgericht onderzoek' en houdt zich vooral bezig met onderzoek naar vraagmethoden in bijzondere varianten en omstandigheden. Zo experimenteerde hij de laatste twee jaren met een nieuwe variant van de Delphi-methode in een onderzoek voor en met werknemersorganisaties naar een automatiseringsproject bij de ABN.

1. Inleiding

De sociale wetenschappen missen nog een volwaardige theorie van het interview. In boeken en artikelen over interview-methoden wordt vooral *beschreven* wat voor factoren er in een interview een rol spelen. De effecten van deze factoren op geldigheid en betrouwbaarheid van vraag- en antwoordgedrag zijn stuk voor stuk aan empirisch-methodisch onderzoek onderworpen. Uit dit onderzoek, maar vooral uit de zeer uitgebreide praktische interview-ervaring zijn de vele handleidingen en praktische tips om fouten te vermijden in de genoemde boeken en artikelen voortgekomen. Maar daarmee is nog geen *verklaring* voor de vastgestelde factoren en effecten gegeven. 'Wij weten in ieder geval, hoe vertekeningen ontstaan, maar niet waarom' (Atteslander en Kneubühler, 1975: 17).

De stand van zaken bij het empirische meta-onderzoek naar het interview bezit drie opvallende kenmerken. Op de eerste plaats is het zeer *gefragmenteerd*. Al vele decennia lang doet men gedetailleerd onderzoek naar allerlei afzonderlijke effecten van het gedrag en de perceptie van de interviewer en de respondent, van de vragenlijst en haar elementen en van de interview-situatie. De verschillende waargenomen effecten worden echter los van elkaar beschreven.

Een tweede kenmerk van dit onderzoek is dat het nogal eens tot *tegenstrijdige resultaten* leidt. Als het ene onderzoek bijv. tot de conclusie komt dat een formele, taakgerichte interview-stijl de geldigste resultaten geeft, dan levert een ander juist bewijsmateriaal voor de superioriteit van een sociaal-emotionele stijl van interviewen. Meestal kan men dit wijten aan beperkingen van het onderzoek tot specifieke projecten. Gebrekkige generaliseerbaarheid is dan ook een hoofdprobleem van dit soort methodisch onderzoek.

Tenslotte is het opvallend, *hoe gering de praktische uitwerking* van dit onderzoek blijft. Zijn uiteindelijke doel is immers om sociaal-wetenschappelijke onderzoekers te bewegen tot de keuze van betere methoden en technieken. Dat blijken deze onderzoekers minder te doen naar aanleiding van dit meta-onderzoek dan van hun eigen ervaringen en de geaccumuleerde praktische ervaring in leerboeken. Toch liegen de resultaten van dit soort onderzoek er niet om. De vertekeningen die bij de dataverzameling met vraagmethoden geconstateerd worden, kunnen de verklaarde variantie of de significante verschillen bij de data-analyse overtreffen.

Het onderzoek richt zich hoofdzakelijk op een model of een theorie van het individuele interview, vooral, maar niet uitsluitend, in survey-verband. Haar betekenis reikt echter verder, omdat elk wetenschappelijk interview,

om niet te zeggen elk professioneel tweegesprek, te maken heeft met het probleem om een formeel gespreksdoel te combineren met het middel van een gesprek.

Bij het aanzetten tot een theorie van het interview zijn rol- en gedragstheoretische benaderingen toonaangevend (Dexter, 1956; Cannell en Kahn, 1968; Sudman en Bradburn, 1974; Gilbert, 1980; Dijkstra en Van der Zouwen, 1982; Dijkstra, 1983; e.a.). Deze aanzetten worden gedefinieerd vanuit verschillende achtergrondtheorieën: behaviorisme (het vraag- en antwoordproces als stimulus-respons-model), functionalisme (rollen en taken in het vraaggesprek), ruiltheorie (het vraaggesprek als een geven en nemen van beloningen), communicatietheorie (het zender-boodschap-ontvanger-model) en tenslotte systeemleer (het vraag- en antwoordproces als een input-output-model). Een aantal alternatieve theoretische aanzetten kan men geen rol- of gedragstheorie noemen. Zij kunnen worden geplaatst onder het etiket 'contextuele benaderingen van het interview'. In dit artikel zullen zij worden samengevat, gesystematiseerd en uitgebreid tot een expliciete aanzet. In de uiteenzetting hiervan wordt gebruik gemaakt van begrippen die ontleend zijn aan de wetenschapstheorie van Lakatos: onderzoeksprogramma, harde kern, hulphypothesen en heuristieken.

2. Een contextuele theorie van het interview

Het voornaamste probleem van de rol- en gedragstheoretische benaderingen is dat zij te normatief zijn: de beoogde kenmerken (rolverdeling met name) van het interview met hun afwijkingen ('verstorende effecten', 'inadequaat taakgedrag') worden tot uitgangspunt van theorie-/modelvorming genomen, en niet de processen zoals zij zich *reëel* in deze gespreksvorm voltrekken. Het eerste lijkt het vruchtbaarste voor de praktijk, maar in werkelijkheid geeft het noch voor de praktijk, noch voor de theorie van het interview dwingende resultaten.

Een tweede punt van kritiek op deze aanzetten is dat zij het interview *op een onsamenvattende wijze micro-analytisch* benaderen. Het *geheel* hiervan, zijn onderdelen in hun context, verdwijnt uit het oog. De modellen fragmenteren het onderzoeksobject bij voorbaat. De analytische structuur van het vraag- en antwoordproces, getekend door zijn beoogd taakgericht verloop, vormt de formele ruggegraat van een soort 'kapstokmodel', waaraan een reeks losse variabelen, veelal verstorende effecten, opgehangen worden. Dergelijke modellen zijn overigens geenszins theoretisch neutraal, zoals nogal eens gesuggereerd wordt, bijv. door Hetebrij (1980). Zij zijn afgeleid

van een van de hiervoor genoemde achtergrondtheorieën.

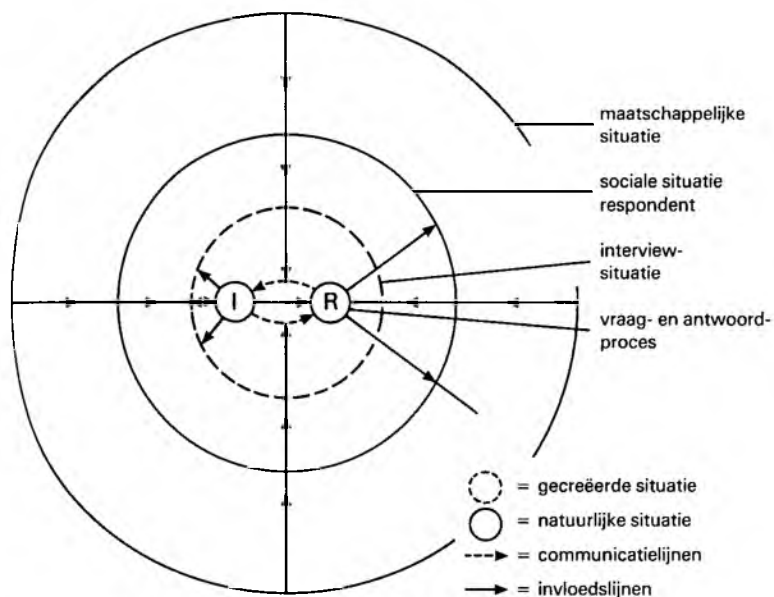
Een derde kritiek is dat zij zich bij deze aanpak beperken tot het hoofdfragment: *het vraag- en antwoordproces als zodanig*. Dit geldt vooral voor tamelijk technische benaderingen als die van Sudman en Bradburn. Het proces wordt gezien als een soort loszwevende interactie, waarbij situationele factoren weliswaar opgesomd, en soms ook onderzocht, maar over het geheel genomen toch verwaarloosd worden.

Samenvattend: een realistische, samenhangende en omvattende benadering van het interview is gewenst.

In de kritiek op de gangbare benadering van het interview als een genormeed taakgericht proces volgens rol- en gedragstheoretische concepten heeft zich een reeks alternatieve aanzetten ontwikkeld. Zij komen uit kringen variërend van de empirisch-analytische methodologen Galtung en Kreutz tot de interpretatieve methodologen Phillips en Cicourel en de historisch-materialisten Berger en Schunter-Kleemann.

De harde kern die in deze theoretische aanzetten blootgelegd kan worden, heeft als uitgangspunt dat het interview primair gedefinieerd moet worden als een *bijzondere sociale situatie* die in de meeste gevallen onbekend is voor de respondent. Deze situatie komt tot stand op initiatief van de onderzoeker die een zeer genormeed gespreksmodel probeert op te leggen. Aspecten van (on)geldigheid en (on)betrouwbaarheid moeten verklaard worden door de *reële kenmerken van het gesprek* dat het resultaat vormt en de *perceptie hiervan* door interviewer en vooral respondent. Er kan niet a priori aangenomen worden dat het gewenste taakgerichte model van het gesprek ook het werkelijke model is of dat dit door de respondent als zodanig opgevat wordt. Ook de rol- en gedragstheoretische benadering constateert in haar onderzoek dat het gewenste gedrag vaak nog tijdens het gesprek aangeleerd moet worden (= rolinductie) (vgl. Dijkstra, 1983; en Cannell en Kahn, 1968). Het ligt dus voor de hand om als hulphypothese voor het onderzoek van het interview geen veronderstellingen m.b.t. gewenste patronen in het verloop van het interview te hanteren, maar hypothesen over zijn werkelijke verloop en over de definitie van de situatie door de betrokkenen. De positieve heuristiek voor het onderzoek wordt dan een meer open model van het interview, zijn onderdelen en zijn context in hun onderlinge samenhang. Het vraag- en antwoordproces wordt in dat geval niet op zichzelf genomen, maar in zijn context gehouden. De negatieve heuristiek voor het onderzoek bestaat in het niet onmiddellijk zoeken naar technieken ter verwijdering van foutenbronnen, aangezien deze op hun beurt weer andere bronnen kunnen openen. Dit maakt het ogenschijnlijk minder praktisch relevant.

Het model dat als leidraad voor de hierna volgende uiteenzetting gehanteerd wordt, kan men tekenen met een reeks concentrische cirkels. Zij worden om analytische redenen onderscheiden.



Een contextueel model van het interview

2.1. Het vraag- en antwoordproces

Het kleinste niveau waarop het interview gedefinieerd kan worden, is het vraag- en antwoordproces en zijn elementen (vraaginstrument, vragensteller en beantwoorder) als zodanig. Dit is het niveau waarop de rol- en gedragstheoretische benaderingen zich bij voorkeur bewegen. Contextuele benaderingen hebben hier tot nu toe minder over te zeggen gehad. Bekend is wel de inbreng van interpretatieve en kritische methodologen over de mate van structurering van het proces, waarbij een voorkeur voor een ongestructureerd type van interviews in een meer naturalistische context te constateren valt (Cicourel, 1964; Phillips, 1972; Kreutz, 1972; en Berger, 1974). Zij hebben ook de aandacht gevestigd op het belang van de motivatie van respondenten en het belang van het onderwerp voor de geldigheid van antwoorden: is het voldoende bekend, relevant en aantrekkelijk voor de respondent? In

veel opinie-onderzoek, met name, wordt hier te gemakkelijk van uitgegaan.

Het vraaginstrument moet beschouwd worden als het structurerende medium van het te introduceren vraag- en antwoordproces. Er is inmiddels een behoorlijke hoeveelheid onderzoek gedaan naar meer formele kanten van de structuur van de vragenlijst en hun gevolgen (men denke aan verschillende antwoordalternatieven en antwoordtendenties) en naar meer inhoudelijke kanten hiervan (bijvoorbeeld vraagvolgorde-effecten en suggestieve vragen). Een verklaring voor de aangetoonde effecten kan echter maar ten dele op dit niveau zelf gevonden worden. Antwoordtendenties lijken niet alleen verband te houden met de opbouw van het instrument, maar ook met respondentkenmerken als het afwezig zijn van een sterke of uitgekristalliseerde opinie (Schumann en Presser, 1981: 173). Vraagvolgorde-effecten ontstaan vermoedelijk als gevolg van verschillende normen en cognities die hiervoor bij de respondent opgeroepen worden. De inhoud van deze motivatie, normen en cognities is echter afhankelijk van factoren die buiten het vraag- en antwoordproces als zodanig liggen.

2.2. Het interview als bijzondere sociale situatie

De belangrijkste stelling van elke aanzet tot een contextuele theorie van het interview is dat men in een wetenschappelijk interview de structuur van een uitzonderlijk genormeerd gesprek probeert te introduceren in de communicatieve situatie die de respondent gewoon is en dat er geen garantie is dat deze introductie succesvol verloopt. In die zin is het interview inderdaad een constructie in de termen van Bateson (1984). Het is echter geen probleemloze constructie die, zoals Bateson lijkt te geloven, bij het consequent doorzetten van de constructieprincipes tot geldige resultaten leidt: 'First, informant error is entirely the responsibility of the researcher' (idem, p. 103-104). Het resultaat is in ieder geval een gesprek in een gecreëerde sociale situatie. Dit blijkt, als we de door onderzoekers gewenste kenmerken van de structuur van het wetenschappelijk interview blootleggen:

A. De respondent (R) wordt afgezonderd uit zijn/haar situatie voor een individueel gesprek. Hierbij ontstaat een duale relatie tussen de interviewer (I) en R. Aanwezigheid van 'derden' is in het algemeen niet gewenst. Om deze reden heeft Galtung (1967: 150 e.v.) het (survey-)interview 'te individualistisch' genoemd; omdat het individu uit zijn context gehaald wordt, kunnen belangrijke sociale processen alleen al door de gekozen methode niet gevat worden. Deze afzondering lijkt noodzakelijk te zijn voor een statistische generalisatie van kenmerken van individuen als onderzoekseenheden. De

vooronderstellingen en de consequenties van deze behandeling zijn echter doorgaans onvoldoende doordacht. Dit komt naar voren als men de pogingen om surveys door te voeren in Derde Wereldlanden en/of rurale dorpsgemeenschappen evalueert. Ondervraagden die deel hebben aan collectivistische leefeenheden als dorp en familie of niet-westerse culturen blijken een afwerende houding aan te nemen als hen gevraagd wordt naar hun individuele meningen (Rudolph en Rudolph, 1958; Deutscher, 1968). Dit betekent dat deze vraagmethode specifiek aangepast is aan maatschappijen 'waarin de losmaking van personen uit directe maatschappelijke bindingen, zoals de primaire groep en de dorpsgemeenschap, voldoende ontwikkeld is om via een sterkere ontwikkeling van het individuele bewustzijn het uiten van persoonlijke opvattingen tot iets gewoons te maken' (Schunter-Kleemann, 1976: 120). Tot op heden is niet onderzocht, waar en in welke mate deze 'losmaking' in westerse culturen wel heeft plaatsgevonden. Evenmin is het bekend, in welke gevallen de aanwezigheid van 'derden' dit 'losmaken' teniet doet.

B. De communicatieve relatie tussen I en R is asymmetrisch. I bepaalt met behulp van het vraaginstrument het gespreksverloop. I heeft het initiatief, vraagt en geeft geen antwoorden; R behoort het omgekeerde te doen. Het is deze macht van I, uitgeoefend in een zoveel mogelijk door hem/haar beheerste situatie, die verantwoordelijk is voor de door Dijkstra onderscheiden 'respondentrollen', analoog aan de proefpersoonrollen in de dwingende situatie van het experiment: de goede, de trouwe, de negativistische en de beoordelingsbeduchte respondent (Dijkstra 1977; Dijkstra en Van der Zouwen, 1979: 63; zie ook Nederhof, 1981: 82 e.v.). Indien deze rollen werkelijk bestaan, dan zou een contextuele theorie hen niet in de eerste plaats toeschrijven aan persoonskenmerken van respondenten, hetgeen gebruikelijk is, maar aan de invloed van de asymmetrische verhoudingen in de interview-situatie en de wijze waarop deze opgevat worden door de respondent.

C. Aan de communicatieve relatie tussen I en R worden tegenstrijdige eisen gesteld. I dient de taakgerichte communicatie te introduceren en te behoeven, maar kan hier niet in slagen zonder gebruik te maken van dezelfde sociale en persoonsgerichte communicatie die de taakgerichte kan bedreigen. In de meeste boeken over het interview worden deze eisen als complementair aan elkaar beschouwd; afhankelijk van het soort interview wordt een bepaalde dosering aanbevolen, die vooral tot uiting komt in de interview-stijl. Men kan zich echter afvragen, of het hier niet om een onoplosbaar rolconflict gaat (Berger, 1974: 45). Dit komt duidelijk tot uiting in het onderzoek

naar afwijkingen van het taakgerichte gedrag in het interview. Zo vonden Cannell e.a. (1981: 403) dat de weigering om een vraag te beantwoorden, het slechtste denkbare taakgedrag, relatief de grootste verbale beloning van interviewers ontving in hun hoop een (positieve) relatie met respondenten te handhaven. In een meta-onderzoek van Dijkstra, Van der Veen en Van der Zouwen (1985) bevatte 40% van alle vraag-antwoord-sequenties minimaal een inadequate taak-/taalhandeling van de interviewer! Daarbij kwam dat interviewers slechts in 19,6% van de gevallen een inadequate taak-/taalhandeling van een respondent corrigeerden. Dergelijke resultaten versterken het argument om niet langer uit te gaan van de norm, maar van de werkelijkheid van dit bijzondere communicatieproces. Men hoeft dan ook niet langer te spreken van vertekeningen of foutenbronnen, maar van *beïnvloedingen* van dit proces, waarvan sommige vermijdbaar en andere onvermijdbaar zijn.

D. Niet alleen de structuur, maar ook de *inhoud* van de communicatieve relatie tussen I en R heeft te maken met het fundamentele probleem om een bepaald genormeed gesprek te introduceren. Daarbij gaat het vooral om het taalgebruik in het interview. De grote verschillen in taalgebruik bij verschillende klassen, groepen en (sub)culturen vormen een directe bedreiging voor de generalisatie van resultaten uit interviews, en met name survey-interviews. Kahn en Cannell hebben hieruit de conclusie getrokken dat in het interview alleen taal gehanteerd kan worden die door I en R hetzelfde geïnterpreteerd wordt (Kahn en Cannell, 1957: 543). Dit heeft vérgaande consequenties. 'Het onderzoeksgesprek beperkt zich tot de gemeenschappelijke clusters in taalgedrag van alle mogelijke interactiepartners. In het algemeen moet het empirische sociaal-wetenschappelijke onderzoek zich beperken tot maatschappelijk bewustzijn dat binnen de algemene omgangstaal van een maatschappij articuleerbaar is' (Schunter-Kleemann, 1976: 126). Het is goed mogelijk dat deze taal zo algemeen is dat zij de specificiteit van het begrip en de taal van concrete groepen van respondenten bij tal van onderzoeksonderwerpen niet kan vatten. Bovendien is algemeenheid nog geen neutraliteit. De algemene omgangstaal wordt beheerst door de dominante denkbeelden in een maatschappij (Berger: 86; Schunter-Kleemann: 126).

Wanneer men nu gaat onderzoeken, hoe deze gewenste structurele kenmerken (isolatie van het gesprek, asymmetrie in de communicatie, tegenstrijdige, of op zijn minst tweezijdige eisen aan het gedrag van de interviewer en algemeen taalgebruik) in de sociale context van de respondent geïmplementeerd worden, en wat voor problemen zich hierbij voordoen, dan heeft men de sleutel in handen voor de verklaring van allerlei mogelijke positief of ne-

gatief gewaardeerde invloeden op het reële interview dat het resultaat is. Daarvoor moet men de structuur en de elementen van dit reële interview analyseren. Het betreft dan allereerst het soort interview. Het is duidelijk dat bovengenoemde kenmerken verschillen in een face-to-face, een telefonisch, een computergestuurd en een groepsinterview. Vervolgens variëren zij met allerlei interviewer- en respondentvariabelen. Bij geringe motivatie van respondenten, bijvoorbeeld, zullen de genoemde kenmerken geprononceerd worden en juist daardoor tot oppervlakkige antwoorden, antwoordtendities, response sets en andere negatief gewaardeerde effecten leiden.

De interview-stijl hangt vanzelfsprekend direct samen met de gewenste structurele kenmerken van het interview. Een taakgerichte stijl versterkt ze; een sociaal-emotionele stijl zwakt ze af *zonder ze op te heffen*: de relatie wordt 'natuurlijker', symmetrischer, sociaal- en persoonsgerichter en meer ruimte biedend voor de specifieke taal, cognitie en omgeving van R. Maar daarmee hoeft de (positief of negatief te waarderen) *invloed* van deze stijl op de geldigheid van de resultaten niet geringer te worden. Door het relatief ongestructureerd karakter hiervan is het zelfs zeer moeilijk na te gaan, hoe groot deze invloed is of waar deze uit bestaat (Kreutz, 1972: 25).

Tenslotte variëren de structurele kenmerken met de plaats/omgeving, de tijd(sdruk) en de aanwezigheid van 'derden'. Men kan verwachten dat een survey-interview bij R thuis hen bijvoorbeeld zal verzwakken, terwijl hetzelfde gesprek op het instituut van de onderzoeker hen ondersteunt. Onvolgende tijd versterkt hen in ieder geval, en wel met negatieve gevolgen. De aanwezigheid van 'derden' is een inbreuk op de isolatie van het gesprek. Het valt te verwachten dat de asymmetrische machtsrelatie tussen I en R verschuift ten gunste van I of R, afhankelijk van de persoon van deze 'derde'. Als dit een relatie van R is, zal deze meer geneigd zijn autonoom en milieuspecifiek te denken, praten en antwoorden en zal het taakgedrag van I onder een grotere druk komen te staan. Al deze hypothesen zouden aan empirisch meta-onderzoek onderworpen kunnen worden.

2.3. De sociale situatie van de respondent

Voor een contextuele theorie is het interview dus een gecreëerde sociale situatie die ingebed wordt en blijft in de alledaagse situatie van de respondent. Daarbij is de wijze waarop de respondent het gesprek opvat, van doorslaggevend belang. Dit gesprek is voor de meeste respondenten een nieuwe ervaring. Zij zoeken daarom voortdurend naar punten van vergelijking met andere soorten gesprekken. Deze vergelijking blijft een rol spelen, al slaagt de interviewer er nog zo goed in om het taakgerichte model van het interview te

induceren (Cicourel, 1964). R kan deze situatie interpreteren als die van een bepaald openbaar gesprek, omdat er minimaal een vreemde, een interviewer, aanwezig is die op een bepaalde manier verslag doet aan de openbaarheid. Tegelijkertijd is de situatie een niet-openbare, afgezonderde, en vaak zelfs privé-situatie (bij R thuis), waarbij de specifieke gegeven antwoorden meestal vertrouwelijk behandeld worden. De tegenstrijdige interpretatie van de interview-situatie die hier mogelijk uit voortvloeit, kan R aanleiding geven het gesprek te vergelijken met andere deels formeel-institutionele en deels persoonlijke gesprekken die op het eerste gezicht lijken op het onderzoeksgesprek: het meer openbare journalistieke interview of het meer persoonlijke therapeutische of arts-patiënt-interview, het consultatie- of adviesgesprek en het sollicitatiegesprek of beoordelingsgesprek (examen). Indien I erin slaagt bij R het model van het onderzoeksgesprek te induceren, dan heeft R volgens Cannell en Kahn (1968: 538) nog steeds de keuze tussen een gedrag als zich goed gedragende vreemde, gastvrije (gast)heer, plichtsgetrouw burger, mede-onderzoeker of zelfs gehoorzame dienaar en buigzame ondergeschikte. Welk type van gesprek en welke bijbehorende opvatting van zichzelf R kiest, is beslist niet enkel een kwestie van het soort vraaginstrument en de stijl en kenmerken van de interviewer. Men kan verwachten dat situationele factoren als plaats, tijd en aanwezigheid van 'derden' een belangrijke rol spelen, zeker aan het begin van het interview, als het gespreksmodel nog erg onduidelijk is. Een interview onder werknemers, dat op het kantoor van het bedrijf wordt afgenomen, zal eerder met een beoordelingsgesprek vergeleken worden dan een zelfde interview bij de respondenten thuis.

De mate waarin het interview als een geforceerd tot stand gekomen openbaar gesprek gezien wordt, zal verminderen naarmate de kenmerken van een natuurlijke en privé-situatie toenemen: afname bij R thuis in de aanwezigheid van een of meer bij R behorende 'derden'. De opvatting van een openbaar gesprek kan sterker worden bij een interview dat op straat gehouden wordt tussen twee vreemden, zeker als er mensen mee (kunnen) luisteren.

Het is afhankelijk van de interview-ervaring van R, of deze het interview daadwerkelijk vergelijkt met het model van een onderzoeksgesprek. Terwijl deze ervaring voor een fenomeen als 'enquête-moeheid' nadelig zou kunnen zijn, is zij voor het aanleren van respondentgedrag juist voordelig. Het opvallende van veel (survey-)interviews is dat de respondenten niet weten, wat dit gedrag precies inhoudt. Cannell, Miller en Oksenberg (1981) vonden het volgende in hun onderzoek: 'Ofschoon de vragenlijst opgezet was om specifieke en volledige verslagen te verkrijgen, zei slechts de helft van de respondenten dat de interviewer exacte informatie wilde; de anderen dachten dat al-

gemene ideeën genoeg waren; driekwart van de respondenten dacht dat de interviewer een verslag van alles wilde; de rest dacht dat alleen de belangrijkste dingen genoemd moesten worden. Dergelijke bevindingen vestigen de aandacht op redenen voor een slechte taakvervulling van respondenten. Zij weten niet wat van hen verwacht wordt. Zij begrijpen noch de algemene doeleinden van de survey noch wat er specifiek van hen verwacht wordt bij bepaalde vragen' (1981: 402). Billiet c.s. leiden hieruit af, *dat er geen respondentenrol in de sociologische zin bestaat* (Billiet e.a., 1984: 67). Inderdaad, een dergelijke rol moet telkens in individuele gevallen aangeleerd worden: 'Rolinductie heeft als functie de onzekerheid van de respondent over wat van hem verwacht wordt in een interview ten gevolge van het niet bestaan van een sociologische respondentenrol te reduceren en te verhinderen dat de respondent zou refereren aan vergelijkbare situaties (bijv. een examen)' (idem). Dit kan echter onmogelijk volledig verhinderd worden, zelfs niet als men de respondent voorafgaande aan het interview een uitgebreide instructie dan wel een voorbeeld (op band of video) van het verwachte respondentgedrag geeft of zo ver gaat de respondent een soort contract als belofte van goed respondentgedrag te laten tekenen. (Zie voor experimenten hiermee Cannell e.a., 1981.) Indien men erin slaagt hiermee de nauwkeurigheid van de antwoorden op vragen naar feiten te verhogen — vgl. Cannell's resultaten, 1981: 405 e.v. — dan resteert de vraag of men hiervoor in de plaats niet een beoordelingsbeduchte respondent krijgt die sociaal wenselijke antwoorden geeft en het interview vergelijkt met een examen of beoordeling. Deze maatregelen vormen het ene uiterste van de pogingen om het conflict tussen de taakgerichte en sociale en persoonsgerichte aspecten van de communicatie in het interview op te lossen. Het andere uiterste bestaat uit de pogingen om de sociale en persoonsgerichte aspecten voorrang te geven om de taakgerichte tot geldiger resultaten te voeren. Dit gebeurt in meer ongestructureerde interviews met een sociaal-emotionele interview-stijl. In dit geval zullen respondenten het interview echter gaan vergelijken met een informeel openbaar of privé-gesprek met alle gevaren voor de taakaspecten van dien.

De consequenties van het hier gestelde gaan verder dan menigeen zal denken. Het gaat niet enkel om een theoretische aanzet die breder is dan de gangbare. De theorie van de situationele context van het interview roept ook fundamentele twijfels op of men wel kan spreken van het veronderstelde 'ware antwoord' en afwijkingen hiervan. Dezelfde respondenten kunnen op dezelfde vragen verschillende antwoorden geven in verschillende situaties waarbij niet een van hen 'waar' is, maar (misschien wel) allemaal! In verschillende situaties kunnen verschillende aspecten of dimensies van de kennis, mening, verwachting, enzovoort, van respondenten *opgeroepen* of zelfs

gevormd worden. Een voorbeeld van het laatste is de stimulans die uitgaat van de vragen tot meningsvorming.

Interpretatieve methodologen als Cicourel en Phillips hebben uit het voorafgaande relativistische conclusies getrokken. Zij stellen dat elk interview specifiek is en dus tot specifieke, moeilijk generaliseerbare resultaten leidt. Deze conclusies leiden uiteindelijk tot een absoluut relativisme dat het interview als wetenschappelijke methode zinloos maakt. Zij zijn echter niet noodzakelijk, zolang het mogelijk is te onderzoeken welke antwoorden respondenten in bepaalde situaties geven. In principe zijn zowel de invloeden van situationele factoren als de verschillende zijden van de bestaande opvattingen van respondenten onderzoekbaar. Voor het eerste is meta-onderzoek van het interview noodzakelijk; voor het tweede een multi-methodische combinatie van vraaggesprekken van een verschillend type. Meta-onderzoek naar de reactiviteit van deze verschillende methoden kan gegevens opleveren van de interactie tussen situationele factoren en variaties in opvattingen.

Een van de belangrijkste verdiensten van een contextuele theorie van het interview zou een betere verklaring van het verschijnsel sociale wenselijkheid in de beantwoording kunnen zijn. De context van de mening van anderen blijkt betekenis te hebben voor opvattingen die geuit worden in de interview-situatie. Deze 'anderen' kunnen in minstens drie categorieën verdeeld worden: de interviewer, 'derden' en medeburgers. Analooq hieraan kan sociale wenselijkheid op drie niveaus van ons model verklaard worden. In het interview als sociale situatie heeft de (veronderstelde) opvatting van I betekenis voor de uiting van R's opvattingen (Phillips en Clancy, 1972; Sudman en Bradburn, 1974; Bruinsma, 1987). In de sociale situatie van R zijn dit de opvattingen van 'derden' die hetzij lijfelijk hetzij in het hoofd van R aanwezig zijn bij de beantwoording (Taletz, 1962; 't Hart, 1978; Bruinsma, 1987). Plaats, tijd en andere situationele factoren kunnen deze aanwezigheid (ook de geestelijke) beïnvloeden. De maatschappelijke situatie van het interview, tenslotte, levert de door R geïnterpreteerde heersende opvattingen die het gegeven antwoord eveneens beïnvloeden (Nöelle-Neumann, 1977; 't Hart en den Boon, 1980).

2.4. De maatschappelijke situatie van het interview

De maatschappelijke situatie is niet alleen van belang voor een verklaring van gebeurtenissen in het interview, omdat gegeven antwoorden mede bepaald worden door maatschappelijke normen. Zij is ook maatgevend voor de opvatting van het interview als een bijzonder soort gesprek. Black en Cross (1982) hebben uiteengezet dat de acceptatie hiervan het grootste is in

maatschappijen waar het interview cultureel is ingeburgerd. Daar hoeft minder energie besteed te worden aan de introductie of socialisatie van de taakgerichte kenmerken. Galtung stelde twintig jaar geleden al, dat het (survey)-interview gericht is op culturen waar openbaar gedrag rationeel en verbaal verwoord wordt en er een zekere overeenkomst geacht kan worden te bestaan tussen woord, daad en gedachte. Zelfs in deze culturen loopt het (survey-)interview het beste als de respondent de interviewer in sociale status gelijk is of liefst iets ondergeschikt, hetgeen wil zeggen dat beiden tot de 'middenlagen' behoren; een R uit lagere klassen, marginale groepen of juist uit de elite levert problemen op (Galtung, 1967: 150-160).

Niet alleen klassen- en statusverhoudingen spelen een rol in het interview. Zeer bekend zijn ook de effecten van de sekse en het ras van I en R. Ook hier moeten verklaringen eerder gezocht worden op maatschappelijk, sociaal-cultureel niveau dan op dat van de persoonskenmerken. Men kan bijv. aannemen dat de sekse van een interviewer in islamitische culturen belangrijker is dan in christelijke. Een verschil in ras tussen I en R is vanzelfsprekend bijzonder relevant voor door rassenstrijd verscheurde gebieden.

Voorzover het interview als een openbaar gesprek gezien wordt, is het karakter van de openbaarheid in een land van doorslaggevend belang. Totalitaire staten bieden een veel ongunstiger context voor geldige antwoorden dan democratieën. In het eerste geval zullen respondenten het gesprek zeker interpreteren als een overhoring. In ontwikkelde landen wordt de acceptatie van het interview sterk ondersteund door het scholingsniveau en de ontwikkeling van media; daar wordt het eigenlijk pas mogelijk het interview te interpreteren als een openbaar gesprek met een specifiek doel; in onderontwikkelde landen is op al deze punten het tegendeel het geval.

Het is niet juist om het bij deze grove tweedelingen te laten. Zo kwamen Poolse onderzoekers met gegevens over de grote verschillen van acceptatie van het interview vóór, tijdens en na het openbare optreden van Solidarnosc (Przybyłowska en Kistelski, 1984). Vóór 1980 weigerde de Poolse respondent nauwelijks interviews en stond deze onder sterke sociale controle om sociaal genormeerde antwoorden te geven. Deze wist ook niet, wat een respondentenrol precies inhield. Hij/zij handelde volgens tegenstrijdige normen en motieven: traditionele gastvrijheid enerzijds en het te woord staan van een officiële persoon anderzijds, nieuwsgierigheid en vereerdheid uitgekozen te zijn tegenover vrees en achterdocht. Na 1980 viel er een opmerkelijke toename van ongedwongen en afwijkende opvattingen in de antwoorden van interviews te bespeuren. Zij werden beschouwd als een medium van vrije expressie. Na het uitroepen van de noodtoestand en het verbod van vrije vakbonden is dit aanvankelijk niet verminderd. De onderzoekers oppe-

ren de hypothese dat de interview-situatie nog als de veiligste manier om zijn gedachten te uiten gezien werd. Zij achten het echter mogelijk dat de oude situatie hersteld wordt (Przybylowska en Kristelski, 1984: 74).

Het is uiterst onwaarschijnlijk dat de acceptatie van de interview-situatie in de westerse democratieën niet aan veranderende invloeden onderhevig is. Verschijnselen als 'enquête-moeheid', de sterk toegenomen rol van enquêtes in de media en het waarschijnlijke bestaan van een voorbeeldwerking van vraaggesprekken in de media wijzen hierop. Het valt te betwijfelen, of de wijze waarop deze enquêtes en gesprekken gepresenteerd worden, respondenten beter socialiseert en motiveert voor een respondentenrol in onderzoeksgesprekken. Wellicht gaat het vrijblijvender journalistieke interview eerder als model dienen. Dit zijn echter nog onbewezen veronderstellingen. Dit is te danken aan het feit dat er zeer weinig onderzoek gedaan is naar de sociaal-culturele acceptatie van het interview en de motivatie van respondenten.

3. Prioriteiten voor een onderzoeksprogramma

De vier niveaus van het contextuele model van het interview zijn om analytische redenen uit elkaar gelegd. Dit mag niet verhelen dat een van de sterkste kanten van dit model juist de mogelijke aanzet tot een *geïntegreerde* theorie van het interview op verschillende niveaus is. De genoemde effecten en hun mogelijke verklaringen kunnen met elkaar in verband gebracht worden. De uiteenzetting van en de voorbeelden in het voorafgaande wijzen hierop.

In de huidige onderzoeksprogramma's ligt de nadruk sterk op het adequate vraag- en antwoordproces als zodanig en de controle hierop door de onderzoeker via interviewer, instructies en instrument. Slechts 15,4 tot 18,2% van de publikaties over dataverzameling via ondervraging in de jaren 1979-1986 richtte zich op respondenten(gedrag) (Van der Zouwen en De Jong-Gierveld, 1987: 17). In een onderzoeksprogramma met een contextuele benadering verschuift de aandacht naar het reële gespreksverloop en de invloed hierop van de respondent en de relevante situationele condities. Dit impliceert een prioriteit voor de volgende onderwerpen:

1. *Situationele condities*. De plaats, of beter gezegd een elementaire omschrijving van de *ambiance* waarin het gesprek plaatsvindt (waartoe ook het gebruik van media en andere hulpmiddelen behoort), het *tijdstip* en de aanwezigheid van *derden*. Deze gegevens zouden een verplicht onderdeel moeten worden van de rapportage van een wetenschappelijke ondervraging. Het

zou niet alleen de controle op de validiteit en de betrouwbaarheid van de ondervraging vergroten, maar ook de mogelijkheden van meta-onderzoek van het interview als 'bijproduct'. In een aantal gevallen is het mogelijk deze condities quasi-experimenteel te variëren. Bovendien kunnen interacties van deze condities met meer bekende effecten in het vraag- en antwoordproces, zoals sociale wenselijkheid, onderzocht worden.

2. *Respondent-motivatatie*. Meer kennis van dit verwaarloosde onderwerp is van cruciaal belang voor het verhogen van de validiteit in het algemeen en de groeiende problemen met enquête-druk en non-respons in het bijzonder. Een van de manieren om dit te doen is het stellen van een beperkt aantal extra vragen, zo weinig mogelijk vóór en zoveel mogelijk na het interview. Noodzakelijke onderwerpen zijn de interview-ervaring en motieven voor deelname van de respondent en zijn/haar evaluatie van het gesprek. Voorafgaande hieraan kunnen de reacties van respondenten op elk punt van de uitgebreide introductie van elk goed interview genoteerd worden. Men kan deze punten in de vraagvorm aan de orde stellen (bij wijze van 'informed consent': Thorne, 1980). Ook deze notities zouden in elk rapport verwerkt moeten worden. De punten zijn eveneens quasi-experimenteel varieerbaar. Verschuivende motieven tijdens het gesprek kunnen afgeleid worden uit gecombineerd onderzoek van de hier genoemde prioriteiten, met als uitgangspunt interactie-analyse (zie onder).

3. *Respondent-interpretatie van het gesprek*. Bij de introductie van het gesprek kan de respondent een lijst herkenbare gesprekstypen voorgelegd worden met de vraag waar hij/zij denkt dat het onderzoeksgesprek het meest op zal lijken. Na afloop kan dit herhaald worden. Dan kunnen ook vragen gesteld worden naar het referentiekader — meer individueel of meer sociaal — van waaruit men geantwoord heeft.

De betekenis van de sociaal-culturele context voor het interview kan door vergelijkingsdesigns van antwoorden op dezelfde vragen in verschillende milieus, taalgebieden, (sub)culturen en naties onderzocht worden. De toename van internationaal vragenlijstonderzoek geeft kansen op cross-cultureel en cross-nationaal meta-onderzoek. Daarbij dient historisch-nationaal onderzoek niet vergeten te worden. Het zou bijvoorbeeld zeer interessant zijn de interpretatie door de burgers van de Sovjet-Unie van het explosief toeneemende opinie-onderzoek in hun land te leren kennen.

4. *Het reële gespreksverloop*. De recente aandacht voor procesvalidering door middel van een micro-analyse van taalhandelingen in het interview —

(inter)actie-analyse – is een veelbelovende ontwikkeling (Brenner, 1981; Dijkstra, 1985). Ofschoon dit onderzoek zeer langdurig en arbeidsintensief is, heeft het, zoals we gezien hebben, reeds aan de nodige mythen met betrekking tot het gewenste gespreksverloop een einde gemaakt. Het is jammer dat de huidige procesvalidering onmiddellijk in het harnas van het gewenste *formeel (in)adequate* antwoordgedrag geperst wordt. Het zou juist ruimte moeten bieden voor een analyse van het tot stand komen van *inhoudelijk (on)geldige/(on)juiste* antwoorden. Dit is vooral kansrijk als een externe validering mogelijk is. Het resultaat zou in verband gebracht moeten worden met alle elementen van het hier ontwikkelde contextuele model van het interview.

Literatuur

- Ackroyd, S., & Hughes, J., *Data Collection in Context*. New York, 1981.
- Atteslander, P., & Kneubuhler, H.-U., *Verzerrungen im Interview. Zu einer Fehlertheorie der Befragung*. Opladen, 1975.
- Back, K., & Cross, T., Response Effects of Role Restricted Respondent Characteristics. In: W. Dijkstra & J. van de Zouwen (eds.), *Response Behaviour in Survey Interviews*. London, 1982.
- Bateson, N., *Data Construction in Social Surveys*. London, 1984.
- Berger, H., *Untersuchungsmethode und soziale Wirklichkeit*. Frankfurt, 1974.
- Billiet, J., Loosveldt, G., & Waterplas, L., *Het survey-interview onderzocht*. Sociologische Studies en Documenten. Sociologisch Instituut K.U. Leuven, Leuven, 1984.
- Brenner, M., & Bungard, W., What to do with Social Reactivity in Psychological Experimentation? In: M. Brenner (ed.), *Social Method and Social Life*. London/New York, 1981.
- Brenner, M., Patterns of Social Structure in the Research Interview. In: M. Brenner (ed.), *Social Method and Social Life*. London/New York, 1981.
- Bruinsma, C., *Systematic Errors in Survey Interviews*. Amsterdam, 1987.
- Cannell, C., & Kahn, R., Interviewing. In: A. Lindzey (ed.), *The Handbook of Social Psychology. Volume 2*. Second edition, 1968.
- Cannell, C., Miller, P., & Oksenberg, L., Research on Interviewing Techniques. In: S. Leinhardt (ed.), *Sociological Methodology*. San Francisco, 1981.
- Cicourel, A., *Method and Measurement in Sociology*. New York, 1964.
- Dean, J., & Whyte, W., How Do You Know if the Informant is Telling the Truth? *Human Organisation*, Vol. 17, 1958, p. 34-48.
- Deutscher, I., Asking Questions Cross-culturally: Some Problems of Linguistic Comparability. In: H. Becker et al. (eds.), *Institutions and the Person*. Chicago, 1968.
- Dexter, L., Role Relationship and Conceptions of Neutrality in Interviewing. *American Journal of Sociology*, 62, 1956/1957.
- Dijkstra, W., *Some Determinants of Interview Bias*. Amsterdam: Vrije Universiteit, Mimeo, 1977.
- Dijkstra, W., & Zouwen, J. van der, Role Playing in the Interview: Towards A Theory of Artifacts in the Survey Research. In: R. Geyer & J. van der Zouwen (eds.), *Sociocybernetics*. Leiden, 1979.
- Dijkstra, W., *Beïnvloeding van Antwoorden in Survey-interviews*. Amsterdam/Utrecht, 1983.

- Dijkstra, W., & Zouwen, J. van der, (eds.), *Response Behaviour in the Survey Interview*. London/New York, 1982.
- Dijkstra, W., Veen, L. van der, & Zouwen, J. van der, A Field Experiment of Interviewer-respondent Interaction. In: M. Brenner, J. Brown & D. Canter (eds.), *The Research Interview: Uses and Approaches*. London, 1985.
- Galtung, J., *Theory and Methods of Social Research*. Oslo, 1967.
- Hart, H. 't, Andere Aanwezigen in het Vraaggesprek. In: *Röntgenfoto van Enquête-onderzoek. Een ongeneeslijke Zieke?* Universiteit van Amsterdam. Mimeo, 1978.
- Hart, H. 't, & Boon, A. den, Heersende opvattingen in de enquêtesituatie. In: *Dutch Sociometric Society, Proceedings of the Congress held in Rotterdam, 6-7 November 1980*.
- Hetebrij, M., Een model voor een interviewtheorie. *Mens en Maatschappij*, no. 3, jrg. 55, 1980.
- Kahn, R., & Cannell, C., *The Dynamics of Interviewing*. New York, 1957.
- Kreutz, H., *Soziologie der empirischen Sozialforschung*. Stuttgart, 1972.
- Nederhof, A., *Beter Onderzoek. Bestrijding van Foutenbronnen in Sociaal-wetenschappelijk Onderzoek*. 's-Gravenhage, 1981.
- Nöelle-Neumann, E., Die Sweigespirale; über die Entwicklung der öffentlichen Meinung. In: idem, *Öffentlichkeit als Bedrohung*. München, 1977.
- Phillips, D., *Knowledge From What?* Chicago, 1971.
- Phillips, D., & Clancy, K., Some Effects of 'Social Desirability' in Survey Studies. *American Journal of Sociology*, 77, 5, 1972.
- Przybyłowska, I., & Kistelski, K., The Social Context of Questionnaire Interview. Paper gepresenteerd op de *International Conference of Methodological Research te Amsterdam, 3-5 oktober 1984*. Amsterdam (congresbundel).
- Rudolph, L., & Rudolph, S., Surveys in India. *Public Opinion Quarterly*, 22, 1958.
- Schumann, H., & Presser, S., *Questions and Answers in Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording and Content*. New York, 1981.
- Schunter-Kleemann, S., Mogelijkheden en grenzen van empirisch sociaal-wetenschappelijk onderzoek: het interview. In: V.M. Bader, R. Blackburn e.a., *Acht lezingen over de Verhouding Sociologie-Marxisme*, gehouden in februari 1976 aan het Sociologisch Instituut van de Universiteit van Amsterdam. Amsterdam, 1976.
- Sudman, S., & Bradburn, N., *Response Effects in Surveys*. Chicago, 1974.
- Taetz, P., Conflicting Group Norms and the 'Third Person' in the Interview. *American Journal of Sociology*, 68, 1962.
- Thorne, B., 'You still takin' notes?' Fieldwork and Problems of Informed Consent. *Social Problems*, 27, (1980), 284-297.
- Zouwen, J. van der, & Jong-Gierveld, J. de, De vragenlijst in het sociaal onderzoek: recente toepassingen, problemen en veranderingen. In: J. de Jong-Gierveld en J. van der Zouwen (red.), *De vragenlijst in het sociaal onderzoek*. Deventer, 1987.