

Praktisk intervjuteknik

En *intervju* är ett sätt att ta reda på information av någon eller några personer genom att ställa frågor. Intervjuer är samtal och förutsätter direktkontakt mellan intervjuare och intervjuad (kallad *respondent*). De kan ske öga mot öga men lika väl över telefon eller nätet.

1. Bakgrund

Såväl journalister, poliser som forskare använder intervjuer i sitt arbete men med olika syften. Nyhetsreportern vill kanske göra ett inslag till ett nyhetsprogram på TV som snabbt ger tittarna rätt information medan poliskonstapeln intervjuar vittnen för att göra en förundersökning i ett brottsmål. Forskaren undersöker ett fenomen och vill hitta viktiga samband som till slut ska bli en vetenskaplig rapport. Anställningsintervjuer, läkares intervjuer av patienter och utfrågningar i domstolar är andra exempel på situationer där intervjuer används för att ta reda på något.

Intervjuer är så vanligt förekommande att man kan förledas tro att de är lätta att genomföra men så är det inte. För ett gott resultat behöver man dels planera i förväg och dels ha koll på de psykologiska faktorer som alltid påverkar under själva intervjun. Sen får man förstås också endast svar som man frågar, så det gäller att tänka efter noga då man formulerar sina frågor så inget lämnas åt slumpen.

2. Att genomföra en intervju

Genomförande av en intervju är en kombination av improvisation och förberedelser. Bra intervjuare är lyhörda för hur intervjun utvecklar sig, och anpassar den allt eftersom. De har också förberett sig väl så att de har en röd tråd att hålla sig till. Dessutom dokumenterar de flitigt så att de kompenserar för den naturliga glömska som alltid inträder en stund efteråt.

Ytligt sett går en intervju till så här:

- Intervjuare och respondent träffas, eller ser på annat sätt till att få direktkontakt, så de kan föra en dialog.
- Den som intervjuar ställer frågor utgående från sin *intervjuplan*.
- Respondenten svarar fritt och intervjuaren ställer kompletterande frågor i den utsträckning som detta behövs för att klarlägga.
- Intervjun avslutas.

2.1 Intervjuplan

Det är omöjligt att intervjua förutsättningslöst eftersom vi alla bär med oss unika livserfarenheter och har olika personligheter. Intervjuaren kommer därför att påverka respondenten och dennes svar. Detta är ett problem som dock kan lindras genom att man tänker igenom ramförutsättningarna ordentligt och gör dem klara för respondenten i förväg.

Till varje intervju ska finnas en intervjuplan som listar frågor och frågeområden samt beskriver dessa ramförutsättningar. Intervjuplanen innehåller områden (*vad*) som ska betas av och i regel en lista med konkreta frågor. Till frågorna kan man också ha förberett uppföljningsfrågor. Dessutom beskriver planen *hur* intervjun ska göras och *var*.

Ramförutsättningarna delas enligt Lantz [5] in i a) själva intervjusituationen (t ex lokalen och tid) och b) sammanhanget (t ex syftet med intervjun). Genom att vara tydlig med ramen för respondenten minskar man nervositeten under intervjun som därför tenderar att gå bättre. Med en genomtänkt plan minskar man också behovet av efterarbete.

Intervjuplanen ska, baserat på Lantz [5] och Jacobsen [4], ge svar på följande:

1. Vem intervjuar och vem är respondent?
 - *Detta är alltså grundfakta. Inkludera kontaktinformation, titlar mm.*
2. Vilken relation finns mellan er?
 - *Klasskamrater? Student och lärare? Chef och medarbetare?*
 - *Denna punkt är för att kunna vara tydlig mot alla med under vilka förutsättningar du intervjuar.*
3. Var ska intervjun ske - i vilken lokal - och hur är lokalen dukad - utrustad, möblerad, inredd?
 - *Målet är att se till att skapa lugn och ro.*
 - *Rummet bör vara neutralt vad gäller utsmyckning t ex prydnadssaker, tavlor, tapetmönster, mattor etc. Håll möbleringen enkel och trevlig. Belysningen och ljudnivån ska inte störa. Lyser t ex solen i ögonen på folk?! Hörs hissljud då och då? Rumstemperaturen ska vara behaglig.*
 - *Undvik att skapa situationer där det kan bli ett "vi och dom".*
4. När på dagen ska intervjun ske och under hur lång tid?
 - *Se till att alla kan komma i tid och att man inte behöver stressa under intervjun.*
5. Vad är syftet med intervjun?
 - *Varför gör du den?!*
6. Hur är intervjuens upplägg, hur tänker du genomföra den och vad tänker du fråga om?
 - *Identifiera först frågeområden.*
 - *Lista sedan frågor inom varje frågeområde samt (eventuellt) följdfrågor du redan innan vet att du vill ställa.*

- *Bestäm ordningen mellan frågorna.*
 - *Lägg upp intervjun enligt trattmodellen (se nedan).*
7. Vilka bakgrundsfakta utgår du från?
- *För att överhuvudtaget kunna intervjua och ställa vettiga frågor måste man ibland läsa på om ämnet i förväg.*
8. Hur ska intervjun dokumenteras?
- *Alla rekommenderar att man antecknar medan intervjun pågår. Ganska snart efteråt går man igenom anteckningarna och fyller i sånt man missat eller vill förklara för sig själv. Använd pennor med olika färg så att det går att skilja ut originalanteckningarna från annat.*
- Antecknar man under tiden finns risk för att respondenten påverkas av hur man antecknar. Att spela in intervjun innebär merarbete (efteråt måste man lyssna igenom allt ännu en gång) och risk för ökad nervositet. Ska däremot delar av intervjun återges ordagrant senare, t ex i en rapport, är inspelning nästan ett måste.*
9. Hur ska etiska frågor att behandlas?
- *Kommer t ex respondenten att få vara anonym om den vill det? Hur kommer känsliga uppgifter som kan råka komma fram komma att behandlas? Har respondenten rätt att påverka slutresultatet (rekommenderas inte)? Får respondenten granska frågorna i förväg? Utgår någon ersättning till respondenten? (Vanligtvis inte och direkt olämpligt om det kan påverka svaren.)*
10. Vad förväntar du dig för slutsatser och resultat av intervjun?
- *Hur ska resultatet användas?*
11. Sker återkoppling till respondenten efteråt? I så fall, hur?
- *Blir det en rapport eller en presentation som respondenten kan ta del av?*

2.2 Genomförande

Det vanligaste sättet att genomföra en intervju på kallas *trattmodellen* [2, sid. 30-39]. Poängen med modellen är att skapa en lugn och naturlig intervjusituation och säkerställa att man får användbara svar. Modellen delar upp en intervju i sex delar. Modellens namn syftar på att den leder till en intervju som börjar öppet (med fria frågor), blir mera fokuserad i mitten, och sen åter blir öppen igen i slutet¹. Vi presenterar steg helt kort.

¹ Trattmodellen beskrivs utförligt i en separat bilaga du får ut på papper. Läs den.

Steg 1

Börja med att göra klart ramarna som anges i din intervjuplan för respondenten. Förklara vem du är, hur intervjun kommer att gå till, hur den dokumenteras och hur den ska användas. Du kan också göra detta innan själva intervjun startar för att respondenten inte ska behöva gå och oroa sig. Skapa förtroende. Du behöver förstås inte ta upp allt i din plan utan använd ditt omdöme.

Steg 2

De första frågorna är öppna vilket leder till fria, kanske utsvävande, svar. Lyssna och låt respondenten tala. Ställ uppmuntrande frågor som "Hur då?", "Intressant, fortsätt!", "Berätta gärna mer!" osv. Undvik ifrågasättande frågor som "Varför?"

Steg 3

Här konkretiserar du och börjar fråga om detaljer. Det kan vara detaljfrågor du förberett men var också beredd på att fråga mer om sånt som råkar komma upp under intervjun och som du tycker är relevant. Att fråga efter faktastöd eller beskrivningar passar här.

Steg 4

Här närmar du dig slutet och passar på att kontrollera några av de uppgifter du fått reda på. Du berättar om mera exakta svar på frågor som är centrala i intervjun. Ett sätt är att sammanfatta med egna ord och höra efter om du uppfattat rätt. Se bara upp så att intervjun inte utvecklas till ett obehagligt förhör.

Steg 5

Nu är intervjun nästan över och du gör en snabb sammanfattning av dina anteckningar och berättar fylligare mer om vad syftet med intervjun är. Låt respondenten fråga om sånt som är oklart.

Steg 6

Intervjuns slutpunkt där du tackar för dig och berättar vad som händer härnäst. Fråga om det går bra att du återkommer om något är oklart eller behöver kompletteras.

Observera! Har man flera frågeområden upprepar man de mellanliggande stegen (2 och 3). De inledande och avslutande tas bara en gång vardera (i början och i slutet av intervjun).

Observera också! Det är normalt att gå ifrån trattmodellen då och då under intervjun(!) Det svåra är att veta när det passar att göra detta. Gör man fel riskerar man att förstöra intervjun. Ett besvärande faktum är att trattmodellen tyvärr inte heller är någon garanti för att den ska bli bra – men den är en god början.

2.3 Psykologiska faktorer

Konsten att intervjua är konsten att förstå och hantera samspelet med respondenten. Det kan lätt uppstå en spänd situation vid intervjun. Dels känner ni kanske inte varandra dels är syftet oklart för den intervjuade, som kan vara

orolig för att framstå som t ex dum och okunnig. Referenserna innehåller mängder med insiktsfulla råd för att undvika detta. Varför?

Det finns för det första alltid en risk att respondenten inte svarar som det är utan som den tror att intervjuaren vill och som den tror att det förväntas.

Anledningen behöver inte vara en medveten vilja att ljuga eller förvränga sanningen utan kan bero på ren artighet, rädsla att svara fel, omtanke att underlätta för den som intervjuar, ansträngning att svara som en person i den ställningen borde svara, oförmåga att berätta om känsliga saker osv.

För det andra får man alltid svar som man frågar. Ställer man ofullständiga eller tvetydiga frågor som kan förstås på flera sätt får man oanvändbara svar. Ställer man utmanande och kanske aggressiva frågor kan den intervjuade känna sig hotad, vägra svara, medvetet mörka väsentliga fakta eller rent utav avbryta intervjun. Det gäller att tänka efter innan så man inte hamnar i sådana situationer.

Som intervjuare gäller det att undanröja dessa anledningar till problem.

3. Efterbearbetning

Hur man sen använder dokumentationen (anteckningarna, ljudinspelningen, filmen man tagit, foton mm) beror förstås på vad det ska bli för slutprodukt. Framförallt i vetenskapliga sammanhang, och snarare inom humaniora och samhällsvetenskap än inom natur- och ingenjörsvetenskap, finns metoder utvecklade för att argumentera baserat på intervjusvar. När forskare genomför intervjuer ställs höga krav på den vetenskapliga metoden för att resultatet ska gå att lita på. Forskningen ska ju resultera i vetande².

Referenserna innehåller en god startpunkt för sådan efterbearbetning. Vi har presenterat grunderna för hur man intervjuar och gett några praktiska råd som undanröjer i vart fall de viktigaste groparna och svårigheterna man kan hamna i som intervjuare. Frågan om efterbearbetningen lämnar vi medvetet öppen.

4. Referenser

- [1] Jan-Axel Kylén, *Att få svar*. Bonnier Utbildning AB, 2004.
- [2] Jan-Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, intervjuer, observationer och läsning*. Kylén Förlag AB, 1994.
- [3] Wärneryd m fl, *Att fråga – Om frågekonstruktion vid intervjuundersökningar och postenkäter*. SCB, 1990.
- [4] Jan Krag Jacobsen, *Intervju – Konsten att lyssna*. Studentlitteratur, 1993.
- [5] Annika Lantz, *Intervjumethodik*. Studentlitteratur, 1993.

² Fast hur kan man överhuvudtaget veta något säkert...? Detta kan man läsa hela kurser om...!

