

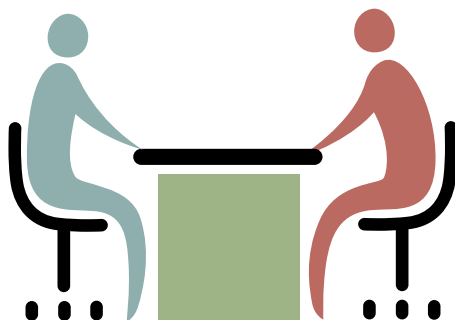
Intervjuteknikk

- for intervju i tilsyn etter barnehagelova og opplæringslova



INNHALD

1. Intervju krev teknikk og trening	3
2. Intervju i tilsynssamanheng	3
3. Intervju er ingen samtale	4
4. Når skal du intervju?	4
5. Ulike typer intervjuer	5
6. Du må leggje ein plan	5
7. Intervjuguiden	7
8. Ulike typar spørsmål	7
9. Tre dydar og sju «dødssynder»	11
10. Ulike typar svar: beskrivingar, forklaringar, vurderingar	12
11. Det viktigaste er å lytte	13
12. Taktikk i intervjuet	15
13. Intervjuprosessen	15
14. Gruppeintervjuet kan vere utfordrande å gjennomføre	18
15. Intervju med barn – utfordringar og tips	19
16. Ti gode råd	21



1. Intervju krev teknikk og trening

Det munnlege intervjuet er ved sida av skriftlege dokument ei hovudkjelde til informasjon i tilsynet. Det er på mange måtar den mest krevjande kjelda.

Dokumenta krev at du er merksam, veit kva du skal sjå etter, og er i stand til å vurdere dette opp mot det som skal kontrollerast. I intervjuet er du sjølv ein nøkkel til å skaffe den informasjonen du skal vurdere. Er intervjuet lite gjennomtenkt og dårleg, kan det føre til at du ikkje får den informasjonen du treng for å vurdere om praksis er i samsvar med lovkrava.

I intervjuet er du sjølv ein nøkkel til å skaffe den informasjonen du skal bruke i tilsynet.

Det er fleire feil ein intervjuar kan gjere:

- Stille for lukka spørsmål som avgrensar for mykje den personen som blir intervjua
- Stille ladde spørsmål som forstyrrar han/ho som blir intervjua
- Lytte for dårleg
- Ikkje følgje opp svara
- Ikkje utfordre nok den personen som blir intervjua

I tilsyn er det spesielt viktig at personen som blir intervjua, er så konkret i svara sine at du kan bruke informasjonen som bevis når du skal vurdere om det er lovleg.

2. Intervju i tilsynssamanheng

Når du gjennomfører intervju som ein del av tilsynet, representerer du tilsynsmyndigheita. Det er derfor særleg viktig at du er ryddig og sakleg.

Mange kan oppleve det ukomfortabelt å bli intervjua i tilsynssamanheng ettersom svara deira vil bli brukte til å vurdere om praksisen i verksemda er lovleg. Du bør ta omsyn til dette ved å bruke litt tid innleiingsvis på å gjere den personen som blir intervjua, trygg på situasjonen. For eksempel kan du begynne med spørsmål om personane som skal intervjuast, og om verksemda generelt.

Viss den personen som skal intervjuast, ikkje har vore med på eit opningsmøte, bør du innleiingsvis fortelje litt om tilsynet, formålet med intervjuet og korleis opplysningar som kjem fram i intervjua, vil bli brukte i vurderingane og tilsynsrapporten.

3. Intervju er ingen samtale

Eit intervju i eit tilsyn er ingen samtale. Tilsynsintervjuet skil seg frå samtalen ved at det har eit klart formål, med ein asymmetrisk relasjon og tydeleg ulike roller mellom deg og personen som blir intervjua.

Du må gjerne gje det eit skinn av samtale, men intervjuet har eit klart formål. Du skal innhente informasjon ved at du får personen som blir intervjua, til å beskrive, forklare og (nokre gonger også) vurdere dei forholda du skal undersøkje.

Målet med intervjuet er å avdekkje praksis i verksemda gjennom å innhente sannferdig, konkret og etterprøvbar informasjon. Du som intervjuar, skal definere setting, formål, roller, ramme og tema. Du skal innhente informasjon. Den personen som blir intervjua, er kjelda og skal gi deg informasjonen. Han/ho skal opplyse saka.

Som tilsynsperson har du fleire gode, sterke verkemiddel du kan bruke i intervjuet for å få ut den informasjonen du treng.

Lowerket gir deg heimelen som gjer at du kan skape den settingen du treng for å gjere intervjua. I dei fleste samanhengar følgjer det mykje autoritet med å representere ei tilsynsmyndigheit. Dei aller fleste vil utan vidare akseptere korleis du trekkjer opp rammene for intervjuet. Dei du skal snakke med, har òg som regel ei opplysningsplikt, ei plikt til å gi den informasjonen du ber om.

Der det er krav om at noko skal finnast eller vere gjort, vil verksemda ha ei dokumentasjonsplikt. Kan dei ikkje dokumentere dette, kan det føre til at det blir konstatert lovbrøt, og at det blir vedteke pålegg om retting. Opplysningane som kjem fram i intervjuet, kan dermed ha ein konsekvens. Alt dette er sterke verkemiddel som tilsynsmyndigheita har, og som du òg kan bruke i intervjusituasjonen om nødvendig.

4. Når skal du intervjuje?

Behovet for informasjon i tilsynssaka skal avgjere om det er formålstenleg med intervju, kven som skal intervjuast, og korleis intervjuet skal gå føre seg.

Styrken med intervjuet samanlikna med andre informasjonskjelder, er at det kan fange opp informasjon som ikkje er nedfelt skriftleg. Det kan få fram ikkje berre den formelle framstillinga frå kommunen, men erfaringar, forklaringar, vurderingar til ulike personar som fortel korleis skriftlege rutinar/retningslinjer blir følgde i praksis. Svara som kjem fram i intervjuet, kan følgjast opp og utforskast. Biletet kan bli breiare, meir konkret og meir utdjupa enn det du får ved berre skriftleg dokumentasjon.

Veikskapen med intervju som informasjonskjelde er at det er tidkrevjande både for deg og for den personen som blir intervjuet. Det krev ein plan og føreset at tilsynspersonen er i stand til å skape gode intervjusituasjonar og gjennomføre intervjuet på ein god måte som gjer at du får innhenta relevant og sannferdig informasjon.

5. Ulike typar intervju

Sjølv om det er forskjellar, har tilsynsintervjuet mykje til felles med forskingsintervjuet, det journalistiske intervjuet og politiavhøyr. Eit viktig fellestrekk er eit av hovudformåla: å innhente relevant og sannferdig informasjon gjennom framstillingane til personar.

Forskingsintervju skil mellom strukturerte og ustrukturerte og formelle og uformelle intervju. I eit **formelt strukturert intervju** får den personen som skal intervjuast, dei same spørsmåla i den same rekkjefølgja – ofte med eit stort innslag av lukka spørsmål og med avgrensa svarmoglegheter. Det er avgrensa kva du spør om, og det er avgrensa kva for opningar det gir den personen som blir intervjua, til å fargeleggje og vektleggje på sin måte. Fordelen med slike intervju er at du kan spørje fleire personar om det same, få samanliknbare svar og eit større innslag av kvantitative data. Ulempa er at spørsmåla skjer av og avgrensar kva han/ho som blir intervjua, sjølv kan ta opp i intervjuet.

I eit **uformelt og ustrukturert intervju** er du meir oppteken av å følgje personen som blir intervjua og hans/hennar framstilling. Intervjuet må gjerne ha eit klart formål, men det har ingen bestemt gang. Spørsmåla er ofte opne og gir han/ho som blir intervjua, eit betre høve til å fargeleggje på sin måte. Styrken med denne forma er at du ofte får langt meir informasjon – også om forhold du ikkje hadde tenkt deg før tilsynet. Ulempa er at slike intervju tek lengre tid, kan vere meir krevjande å styre og kan gi mykje informasjon du ikkje har nytte av.

I eit tilsyn vil formålet med intervjuet og kven du skal intervju, avgjere kva for tilnærming du skal velje.

Viss målet er å få avklart nokre enkle fakta på ein rask måte (frå fleire), kan ofte strukturerte intervju med lukka spørsmål fungere greitt. Treng du opplysningar frå ei større gruppe for å sikre representativitet, er kanskje spørjeskjema eit godt alternativ.

Viss formålet er vidare, og målet er å avdekkje eit større bilete basert på korleis den intervjua forstår verkelegheita, bør du velje semistrukturelle intervju med større innslag av opne spørsmål. Det inneber at du har sett opp konkrete spørsmål du ønskjer å få svar på, men rekkjefølgja er ikkje låst, og du er i større grad oppteken av å følgje den personen som blir intervjua, enn å stille spørsmåla i ei bestemt rekkjefølgje.

6. Du må leggje ein plan

Når du skal intervju, må du først leggje ein plan. Du må tenkje gjennom kva du vil oppnå med intervjuet – og korleis du skal få det til.

- *Kva er formålet med tilsynet – og korleis kan intervjuet brukast for å avdekkje den informasjonen du leiter etter?*
- *Kva skal avdekkjast heilt konkret?*
- *Kva slags type informasjon leiter du etter? (Beskrivingar, forklaringar eller vurderingar?)*
- *Kven skal intervjuast – og i kva rekkjefølgje?*
- *Skal du intervju enkeltvis eller i grupper?*

- *I sjølve intervjuet: Skal du gå rett på sak – eller skal du gå fram meir indirekte?*
- *Kva for spørsmål skal du stille og korleis skal du formulere dei?*

Det er mykje å passe på samtidig i eit intervju. Du skal handtere relasjonen, lytte aktivt, forstå kva som blir sagt og kva meining det har, notere deg kva som blir sagt, avgjere kva du må følgje opp, og kanskje også om du skal bryte inn eller følgje personen som blir intervjuet.

Det er som regel mykje lettare å gjennomføre gode, målretta og konkrete intervju når du først har sett deg inn i relevante dokument i tilsynssaka. Gjennom dokumenta får du ofte informasjon som du ønskjer å følgje opp i intervjuet.

For at det ikkje skal bli for mykje for deg, må mest mogleg vere kjent på førehand. Du må vere trygg på tema, lovverket og kva du leiter etter av fakta og dokumentasjon. Du bør kjenne verksemda, og du bør ha tenkt gjennom intervjuet på førehand, slik at du står best mulig rusta når du står i situasjonen.

Rekkjefølgja på intervjuet må med i planen

Rekkjefølgja på intervjuet når du skal ha fleire intervju, er eit strategival.

Ein del startar på toppen i organisasjonen og går nedover fordi dei har ei meining om at dette er praktisk og nyttig. Det er likevel eit paradoks i dette, ettersom både leiarane og du ofte vil mangle konkrete fakta/bevis som kan vere nyttige å trekkje inn i intervjuet. Bevisa – som viser at reglane ikkje blir følgde - får du ofte når du intervjuar arbeidstakarar som står for praksisen. Det kan vere at du oppdagar forhold som du gjerne skulle ha konfrontert leiinga med.

Ein mogleg framgangsmåte er å starte og slutte med leiinga. Ei anna moglegheit er å intervjuet ein av leiarane og så gå ned på "golvet" og intervjuet seg oppover i hierarkiet.

Enkeltvise eller gruppeintervju

Om du vil intervjuet personar enkeltvis eller i grupper, er også eit strategival. Gruppeintervju gir fleire moglegheiter, men har også fallgruver.

Det kan ha ulike formål å samle fleire til eit felles tilsynsintervju. For eit tilsynsintervju er alltid formålet å innhente informasjon og bevis – ikkje at deltakarane skal snakke saman, lytte til kvarandre, utveksle synspunkt eller skape ei felles forståing.

Fordelane med eit gruppeintervju er at intervjuaren sparer tid, det gjer ikkje den personen som blir intervjuet. Eit godt gruppeintervju kan bidra til ein prosess der deltakarane stimulerer kvarandre. Det kan – viss ting blir gjort riktig – også skape auka tryggleik. For tilsynspersonane kan også reaksjonane og den nonverbale informasjonen frå dei som blir intervjuet, vere nyttig. Du kan fange opp relasjonar og alliansar i gruppeintervjuet.

Gruppeintervjuet fører med seg fleire utfordringar. Det er meir krevjande å styre eit gruppeintervju enn eit intervju med ein person. Det er meir springande, og det er meir informasjon tilgjengeleg. Det kan derfor vere krevjande å få med seg alt. Viss prosessen blir dominert av enkeltpersonar, kan andre i gruppa halde tilbake sine tankar. Dei kan også tilpasse si framstilling til den framstillinga dei andre har.

Derfor er det viktig at alle blir sett og høyrte, og at taletida blir fordelt nokolunde jamt. Enkeltpersonar kan også bli bekymra for korleis det dei seier kan bli oppfatta av andre og

følgt opp internt. Har du ein mistanke om dette, bør du intervjuje personane enkeltvis. Du bør også som hovudregel unngå å ha personar på ulike nivå i verksemda i same gruppeintervju.

Eit gruppeintervju vel du derfor når du går ut frå at fordelane meir enn veg opp ulempene.

7. Intervjuguiden

Intervjuguiden er ditt eige dokument som samanfattar planen din for kva tema du ønskjer å spørje om i intervjuet. Intervjuguiden er derfor laga med utgangspunkt i tilsynsystemaet, tilpassa etter kven som skal intervjuast, og etter kva for opplysningar du sit med etter å ha vore gjennom dokumenta i tilsynssaka.

Intervjuguiden kan innehalde tema eller meir konkret formulerte spørsmål. Dette avheng av kor strukturert du vil at intervjuet skal vere.

La gjerne intervjuguiden innehalde både hovudspørsmåla dine og konkrete oppfølgingsspørsmål. Uansett er du ikkje låst til spørsmåla i guiden. Du kan alltid stille spørsmåla på ein annan måte enn du hadde tenkt før intervjuet starta.

Det viktigaste verktøyet i intervjuet er likevel ikkje intervjuguiden, men deg sjølv. Intervjuguiden er berre ei støtte. Det er du som er nøkkelen til å få ut mest mogleg relevant informasjon frå personen som blir intervjua.

8. Ulike typar spørsmål

Mange som intervjuar, er lite bevisste på effekten av korleis intervjuet blir lagt opp og måten spørsmåla blir stilte på. Vi tek med oss vanar og uvanar frå våre daglegdagse samtalar inn i intervjusituasjonen. Hovudfeilen mange gjer, er å stille for mange lukka spørsmål, leiande spørsmål, doble spørsmål eller framfører ytringar utan å stille spørsmål.

Opne spørsmål

Eit hovedskilje går mellom å stille opne og lukka spørsmål. Opne spørsmål startar helst med eit spørjeord. Dei klassiske spørjeorda er *kva*, *kven*, *kvar*, *når*, *kva for*, *korleis* og *kvifor*.

Eit ope spørsmål har spørjeordet først. For eksempel: "*Kva har de av rutinar for...?*" "*Korleis praktiserer de...?*" "*Korleis følgjer de dette opp i praksis?*"

Opne spørsmål opnar opp for at den personen som blir intervjua, må bestemme sjølv kva han/ho ønskjer å ha med inn i svaret sitt, og gjere eigne prioriteringar og avgrensingar. Da kan det vere at det kjem fram viktige opplysningar og beskrivingar du ikkje hadde tenkt deg på førehand.

Opne spørsmål startar med eit spørjeord: *Kva*, *Kven*, *Kor*, *Når*, *Kva for*, *Korleis* eller *Kvifor*. Eller ei oppfordring: "*Beskriv...*" "*Fortel om...*"

Opne spørsmål kan også ha form av ei oppfordring. "Beskriv..." "Fortel..." For eksempel: "Beskriv rutinane de har for..." For å gi oppfordringa ei mjukare form kan du også formulere det mjukare. "Kan du beskrive korleis...?" Han/ho som blir intervjua, vil normalt oppfatte også dette som eit opne spørsmål.

Fordelen med opne spørsmål er at dei inviterer den personen som blir intervjua, til å beskrive ut frå si forståing av det som skal inkluderast og korleis, i staden for at han/ho svarer på dei alternativa du tek opp. Opne spørsmål inviterer også til å vere meir aktiv i beskrivingane.

Sjølv om du stiller opne spørsmål, er det viktig at du fører an i retninga. Eit opne spørsmål er inga oppfordring om å fortelje om alt mogleg. Du må avgrense gjennom tema, problemstilling og innsnevring.

Eit spørsmål har to element: Det første er ei avgrensing av tema eller problemstilling. Det andre er kalla triggaren – sjølv måten spørsmålet er stilt på. Det er det siste som er opne. For eksempel: "Kva åt du til middag i går?" Her er temaet 'middag i går'. Triggaren er open og overlèt til den personen som skal intervjuast, å svare det han/ho ønskjer på temaet.

Er det svært avgrensa informasjon du leiter etter, kan du stille lukka spørsmål, for så å be om ei konkretisering. Ønskjer du å få meir informasjon og opne opp framstillinga til den personen som blir intervjua, bør du setje opp opne spørsmål i intervjuguiden din.

Lukka spørsmål

Lukka spørsmål avgrensar svarmoglegheitene. Oftest startar dei med eit verb og inviterer til eit eller fleire svaralternativ. For eksempel: "Har de rutinar for dette?" "Åt du fisk til middag i går?"

Fordelen med lukka spørsmål er at du kan få ei grei avklaring på eit enkelt forhold som du lurar på. Du kan få meir presise svar, og det går raskt.

Ei ulempe er at den personen som skal intervjuast, ofte luktar kva som er riktig svar – og gjerne gir deg dette. Ei anna ulempe er at den intervjua blir meir passiv og svarer på akkurat det du inviterer til. Ei tredje ulempe er at den intervjua ikkje tek opp annan informasjon som kunne vore vesentleg for deg å få, fordi du ikkje spør etter det. Lukka spørsmål kan også gjere det lettare for dei som blir intervjua ved at dei kan sno seg unna.

Lukka spørsmål startar oftast med eit verb og inviterer til eit eller fleire svaralternativ.

Fordelen med lukka spørsmål er at du kan få ei grei avklaring på eit enkelt forhold, men lukka spørsmål har også flere ulemper. Som du spør får du svar...

Lukka spørsmål har likevel ein nyttig funksjon. Dei kan brukast for å avklare enkle fakta. For eksempel: "Var det den 29. januar de gjorde dette?" "Har de ein skriftleg rutine for dette?" "Har de eit referat frå dette møtet?"

Du kan også kombinere lukka og opne spørsmål ved først å stille eit lukka spørsmål – og så eit opne oppfølgingsspørsmål. For eksempel: "Har de klare reglar for bortvising av elevar?"

Viss svaret er ja – kan det følgjast opp med: "Kva for reglar har de?" eller "Kva slags reglar har de?"

Viss du i større grad ønskjer at den intervjuar skal gi ei fri beskriving og forklaring, bør du starte med opne spørsmål – og så stille avklarings spørsmål undervegs i form av lukka spørsmål viss det er behov for å få presisert utsegner eller opplysningar.

Konkluderande spørsmål

Konkluderande spørsmål er ein variant av lukka spørsmål, der du vil ha eit eintydig svar på om du har forstått den intervjuar riktig. Konkluderande spørsmål spelar ei nøkkelrolle når du vil at opplysningane som kjem fram, skal vere eintydige. Dette for å sikre at du har forstått den intervjuar på riktig måte, og vedkomande stadfestar at det er riktig.

Eit konkluderande spørsmål er ein påstand i form av eit lukka spørsmål. Dei kan spele ei nøkkelrolle når du vil at opplysningane som kjem fram, skal vere eintydige.

Da formulerer du ein påstand i form av eit lukka spørsmål. For eksempel: "Er det slik å forstå at de ikkje har skriftlege rutinar for dette?" Den intervjuar må velje om han/ho vil stadfeste eller avkrefte denne påstanden – eller eventuelt omformulere han. Dette sikrar at du unngår misforståingar og får eintydige bevis som du treng for å konkludere i ditt tilsyn.

Bruk trakta – kombiner ulike typar spørsmål

Under eit tilsynsintervju bør du kombinere både opne, lukka og konkluderande spørsmål. For kvart temaområde kan du bruke "trakta". Start aller helst med opne spørsmål. Deretter kan du gradvis lukke og til slutt konkludere, slik at funna dine er eintydige, og du får ein positiv respons på at du har forstått den intervjuar riktig.

Dette kan du gjere på temaområde etter temaområde i intervjuet. Du går først vidare til neste tema – og startar opne der også – når du har konkludert på det første.

I praksis vil du ofte oppleve at du må bevege deg litt opp og ned i trakta, før du kan stille dei konkluderande spørsmåla.



Nokre allmenne spørsmål

Eitkvart tilsyn krev spesifikt formulerte spørsmål tilpassa temaet. Mange spørsmål kan du spinne rundt nokre hovudspørsmål som du kan bruke i ulike variantar, for eksempel:

- *Kva gjer de for å...? (I staden for "Gjer de...")*
- *Korleis gjer de...? (I staden for "Har de...")*
- *Beskriv kva for rutinar de...*
- *Kor mange...? (I staden for "Har de...")*
- *Kva slags praksis har de for...?*
- *Korleis praktiserer de...? (I staden for "Har de...")*
- *Kva ligg til grunn for...?*
- *Kvifor blir det gjort på denne måten?*
- *Når?*
- *Kvar?*
- *Kven?*

Ved å først å stille spørsmål om praksis får du lettare avdekt om det er sprik mellom liv og lære.

Nokre gode oppfølgingsspørsmål

Det viktigaste i eit intervju er faktisk ikkje å stille spørsmål, men å lytte. Ofte er intervjuaren så oppteken av det neste spørsmålet at han/ho ikkje lyttar til det som blir sagt. Utgangspunktet ditt bør i staden vere at eitkvart svar gir oppfølgingsmoglegheiter, og at du dermed må følgje med for å få utnytta dette.

Ofte kan du i eit intervju også kjenne at her er det meir informasjon å hente ut, men du står fast. Viss du ikkje kjem på det riktige oppfølgingsspørsmålet, er det enkelt å gå vidare til neste tema i staden, utan å ha bora djupare.

Erfarne intervjuarar har gjerne eit repertoar med oppfølgingsspørsmål dei kan spele på når dei står fast. Slike spørsmål kan for eksempel vere:

- *Kan du utdjupe det?*
- *Kan du seie noko meir om det?*
- *Kva vil det seie?*
- *Du sa tidlegare... Kan du...*

- *Korleis gjer de dette konkret?*
- *Kva skjedde (så)?*
- *Korleis handterer de dette?*
- *Kva for alternativ har du?*
- *Kva er utfordringa?*
- *Kva var vendepunktet?*
- *Kva for eksempel har du på dette?*
- *Kva tenkjer du på da?*
- *Kva meiner du med det?*
- *Korleis da?*
- *På kva måte?*
- *Kvifor det?*
- *Korleis var det?*
- *Korleis vil du beskrive/karakterisere dette?*
- *Korleis opplever du dette?*
- *Kva tenkte du da...?*

Dette er spørsmål som igjen spelar ballen over til den intervjuar for å få meir informasjon. Det kan vere at utdjupeinga gir deg nøkkelen du treng – elles så får du uansett noko meir tid til å tenkje på neste trekk.

9. Tre dydar og sju "dødssynder"

Den kanadiske professoren John Sawatsky har studert tallause intervju, og har funne ut kva slags typar spørsmål som bidreg til best mogleg svar frå den intervjuar. Han meiner at mange av spørsmåla øydelegg for intervjuaren ved at dei er lite gjennomtenkte eller dårleg stilte. I staden for å opne opp den personen som skal intervjuast og få gode svar, forstyrrar og øydelegg spørsmåla intervjuet.

Han trekkjer fram sju klassiske feil som kan øydeleggje intervjuet:

1. Seie noko – utan å formulere eit spørsmål. Da gir du frå deg styringa.
2. Stille fleire spørsmål etter kvarandre – før den intervjuar slepp til. Da vil du ofte oppleve at han/ho svarer på det siste spørsmålet – og ikkje dei andre.

3. Overlesse spørsmålet med bisetningar og forklaringar slik at hovudspørsmålet blir borte. Da kan du oppleve at den intervjuja ikkje heilt får tak i spørsmålet. Det blir for omstendeleg.
4. Å komme med ei ytring – utan at det er formulert som eit spørsmål. Da inviterer du meir til ein samtale enn til eit intervju.
5. Bruke ladde ord – som den intervjuja hengjer seg opp i. Da vil han/ho bli meir oppteken av å avvise uttrykka dine – enn å opne opp og gi sjølvstendige beskrivingar.
6. Å overdrive – slik at den intervjuja kjenner behov for å redusere. Mange vil nyansere eller redusere karakteriseringa di.
7. Lukke spørsmåla – ved å avgrense svaralternativa. Den intervjuja kan bli meir passiv og svare på akkurat det han/ho blir spurt om, og ikkje trekkje inn noko meir.

Sawatsky trekkjer fram tre dydar som intervjuarar bør prøve å få til.

- **Stille enkle spørsmål.**
- **Stille nøytrale spørsmål.**
- **Stille opne spørsmål.**

Klarer du å følgje desse tre, vil du få fram svar som inneheld meir informasjon. Informasjonen er dessutan meir på premissane til den intervjuja enn på intervjuarens.

10. Ulike typar svar: beskrivingar, forklaringar, vurderingar

I intervjuet får du oppfatninga til den intervjuja av dei forholda du ønskjer å avdekkje.

Det kan vere utgreiingar om reint faktiske forhold ved verksemda. Eller det kan vere opplevingar og erfaringar hos den intervjuja du er ute etter. Svara er subjektive og i utgangspunktet berre gyldige for den personen som blir intervjuja. Dei kan ha ein eigenverdi, men også her gjeld det at den intervjuja bør vere så konkret som mogleg med omsyn til kva som skapte og utløyste situasjonen og opplevinga. Verdien som bevis aukar jo meir konkret den intervjuja er.

Informasjonen du får, kan delast inn i tre nivå:

- **Beskrivingar:** Skal vere så konkrete og faktaorienterte som mogleg, og skal helst kunne etterprøvast. Blir utløyste av spørsmåla *kva, kven, kvar, når, kva for, korleis, på kva måte... mv.*
- **Forklaringar:** Leiter etter den andre sine forklaringar på samanhengar. Blir utløyste av spørsmåla *kvifor, korleis heng dette saman, kva er grunnen til at..., korleis forklarar du dette, kva er grunngevinga for dette... mv.*
- **Vurderingar:** Leiter etter den andre sine vurderingar av samanhengar, praksis, årsaker, konsekvensar mv. Blir utløyste av spørsmåla *kvifor, korleis vurderer du, kva tankar gjer du deg, på kva måte ser du at..., kva for konsekvensar har... mv.*

Dei tre nivåa kan stillast opp i ein pyramide der vurderingar er på topp, og beskrivingar ligg i botn. **Spørsmåla du stiller, vil gi svar/informasjon som kan plasserast i eit eller fleire av dei ulike nivåa.**

Tre nivå hos intervjuobjektet



Formålet med tilsynet avgjer på kva nivå du skal leggje spørsmåla

Som en tommelfingerregel spør du meinigmann om beskrivingar. Leiarar kan du i større grad spørje om forklaringar og vurderingar, ettersom dei sit med eit ansvar for verksemda. Men også når du ønskjer å klatre i pyramiden opp til forklaringar og vurderingar, bør du som hovudregel alltid starte med beskrivinga.

Spørsmåla *kva, kven, kvar, når, kva for* og *korleis* skal som hovudregel stillast før spørsmåla *kvifor*. Vurderingar er det siste trinnet. Det kan for enkelte opplevast som dei kjem i forsvarsposisjon. Det går ofte meir smertefritt å komme inn på dette når de først har vore gjennom beskrivingar og forklaringar.

11. Det viktigaste er å lytte

Det viktigaste i eit intervju er faktisk ikkje å stille spørsmål, men å lytte. Ofte er intervjuaren for oppteken av det neste spørsmålet han/ho skal stille, og høyrer ikkje det som blir sagt. Ditt utgangspunkt bør vere at eitkvart svar gir oppfølgingsmoglegheiter.

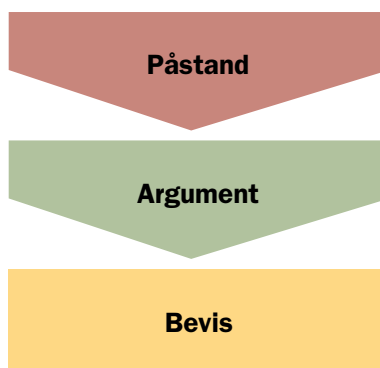
Det viktigaste i eit intervju er ikkje å stille spørsmål, men å lytte.

Av og til ser du dei ikkje med ein gong, og da kan det vere greitt å ha eit lite arsenal med naturlege oppfølgings spørsmål. Men enda viktigare er det å lytte etter om den intervjuua kjem med påstandar, argument eller bevis.

Få den intervjuua til å "bevise" påstandane sine

I klassisk retorikk er det snakk om ulike nivå i ei beskriving. Det startar på toppen med ein påstand, deretter tek ein steget vidare til argumenta, og til sist til bevisa. Bevisa er det som er etterprøvbart, og som dermed gir legitimitet til både påstanden og argumenta.

Den klassiske retoriske oppbygginga



I eit tilsynsintervju skal du alltid ned i bevisa. Mange – ikkje minst leiarar – er dyktige på påstands- og argumentnivået, men kan komme til kort når dei blir bedne om å konkretisere og bevisе påstandane sine.

For å kunne ta stilling til om kommunen etterlever lover og reglar, må du ikkje gi deg før den intervjuar har underbygd påstandane sine med bevis. Det er bevisa du skal bruke i rapporten din som grunngevingar for konklusjonane og reaksjonane. Kan ikkje den intervjuar føre bevis for påstandane sine, svekkjer dette truverdet. Prøver han eller ho å omgå spørsmåla eller la vere å svare konkret, er det også informasjon du kan ta med deg. Alt kan brukast for å vurdere truverdet i påstandane som den intervjuar kjem med.

På kva nivå er den intervjuar i beskrivingane sine?

1. **Påstand:** "Her er alt i orden".
2. **Argument:** "Fordi vi har gode system og tett oppfølging av dei tilsette".
3. **Bevis:** "Her ser du våre skriftlege rutinar som tilsette skal følgje. Sist vi følgde opp tilsette på dette feltet, var i førre veka da vi.....".

Viss den personen som blir intervjuar, kjem med tydelege påstandar og argument, må du få vedkomande til å bevisе eller underbygge påstandane sine.

Ein strategi for å gjere dette er å stille først eit konkret lukka spørsmål som den andre må ta stilling til. For eksempel: "Er dette bygget eigna for undervisningsformål?" Den intervjuar svarer: "Ja". Du: "Kva grunn gir du det med?"

Hugs at den intervjuar som regel har opplysningsplikt. Sjølv om tilsynsmyndigheita som hovudregel har bevisbøra, er det i mange samanhengar kommunen som må vise at dei følgjer reglane. Dette gjeld der det er krav om at noko skal finnast eller vere gjort.

Enkle spørsmål som du kan bruke for å få fram bevis, er for eksempel:

- Kva tenkjer du på da?
- Kva slags eksempel har du på dette?
- Kva meiner du med det?

- *Korleis veit du det?*
- *Når gjorde de dette sist?*
- *Korleis kan de dokumentere dette?*
- *Eg treng å gå i djupare inn i dette. Kan du konkretisere?*
- *Kva vil det seie i praksis?*
- *Kva slags dokumentasjon har de på dette?*
- *Dette er det viktig at de kan beleggje. Korleis kan de det?*

12. Taktikk i intervjuet

Taktikk handlar om korleis du legg opp det enkelte intervjuet for å få ut det du ønskjer. Det er litt som sjakk. Som tilsynsperson sit du med dei kvite brikkene og har opningstrekket. Du har initiativet.

Korleis ønskjer du å prege sjølve intervjuet? Korleis leggje det opp slik at du kan møte eventuelle mottrekk? Kva for spørsmål skal du stille, og i kva rekkjefølgje? Skal du gå rett på sak eller skal du gå indirekte til verks? Skal du stille lukka eller opne spørsmål? Skal du konfrontere eller skal du avvente.

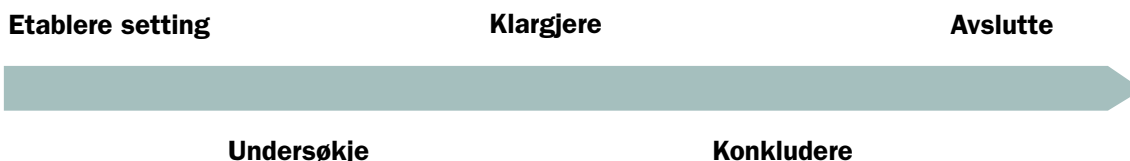
Nokre enkle råd til taktikken er:

- *Start med opne spørsmål for å invitere den andre til å gi si frie forklaring. Be deretter om utdjupingar.*
- *Vent med dei vanskelegaste spørsmåla til slutt.*
- *Vent med konfrontasjonen til du har tilstrekkeleg med bevis som viser at det ikkje er samsvar mellom påstandane og bevisa.*
- *Få den intervjuar til å komme med nokre klare påstandar, som du kan be om utdjuping og konkretisering av, og om mogleg bevis.*

13. Intervjuprosessen

Eit tilsyn er ein sosial situasjon. Intervjuet startar i den augneblinken du etablerer intervjuetsettingen. Enkelte vil seie at det startar enda tidlegare, allereie når den personen som skal intervjuast, får vite at han/ho vil bli intervjuet og begynner å førebu seg bevisst eller ubevisst til intervjusituasjonen. Det er viktig å skape riktige forventningar som trekkjer denne personen mot riktig modus. Intervjuet blir avslutta når du konkluderer og avrundar framfor han eller ho som blir intervjuet. Deretter held resten av tilsynet fram.

Intervjuprosessen



Etablere setting

Det er ingen fasit på korleis den fysiske settingen bør vere. Nokre gonger kan det vere at du får eit eige møterom, andre gonger må du gjere intervjuet på kontoret til den intervjuet. Fordelane med å disponere eit eige møterom er at du blir tydelegare vert, og du kan etablere ein fysisk setting som du synest er formålstenleg, i staden for at du heile tida må lage ad hoc-løysingar når du beveger deg rundt. Det er også enklare for deg om den personen som skal intervjuast, finn deg, i staden for at du skal finne dei på ein framand arbeidsplass.

Be derfor aller helst om å få disponere eit eige møterom der du kan sitje uforstyrta. Eit rundt møtebord er best – for å gjere settingen litt mjukare i kanten. Sit på skrå – ikkje rett overfor personen som skal intervjuast for å unngå at det blir for konfronterande. Er de to personar på tilsynet, bør hovudintervjuren sitje nærmast den intervjuet. Sit på skrå mot kvarandre slik at du kan regulere blikkontakt på ein grei måte utan at det blir påtrengjande eller konfronterande.

Eit tilsynsintervju er ein sosial situasjon. Du har føringa. Sjølv om alle som skal intervjuast, har fått informasjon på førehand, bør du etablere settingen klart og tydeleg ved kvart nytt intervju. Dette får den andre inn i rett modus og skaper ein trygg og føreseieleg situasjon.

Her er ei lita **sjekkliste for å etablere settingen**:

- Tenk over kor mange representantar frå tilsynsmyndigheita som skal vere til stades under intervjuet. Det bør ikkje vere personar i rommet som ikkje har ei tydeleg rolle.
- Presenter deg sjølv. Ha god blikkontakt og eit godt handtrykk når du helsar. Ver vennleg og merksam. Hugs det er du som er vert for intervjuet.
- Få den andre til å presentere seg, oppgåver, ansvar og rolle ved verksemda. Dette er viktig informasjon for deg, men det skaper også tryggleik. Er han eller ho som skal intervjuast tydeleg spent, kan du invitere vedkomande til å snakke litt lenger om seg sjølv og daglegdagse tema.
- Forklar bakgrunnen for tilsynet, formålet med intervjuet, tidsramma, korleis intervjuet skal gå føre seg, og korleis informasjonen frå intervjuet skal brukast.
- Forklar at han eller ho som skal intervjuast er viktig for å få relevant informasjon.
- Opne opp for spørsmål om det er noko han/ho lurer på.
- Vent med å setje i gang intervjuet til felles forståing og aksept er etablert.
- Gi ein klar instruksjon før intervjuet startar: Sei for eksempel: *"I dette intervjuet er det **dine** beskrivingar, forklaringar og vurderingar vi ønskjer å høyre. Ver så konkret og faktaorientert som mogleg."*

Nokre råd til sjølve intervjuet

Det viktigaste verktøyet i intervjuet er ikkje intervjuguiden, men du sjølv. Intervjuguiden er berre ei støtte. Det er du som er nøkkelen til å få ut mest mogleg relevant og sannferdig informasjon frå den personen som blir intervjuet.

Her er nokre fleire tips til sjølve intervjuet:

- Ver nysgjerrig og ha ei positiv innstilling. Du må ha lyst til å finne ut av ting og gjerne ha ei undrande tilnærming. Ver aktiv når du lyttar.
- Ha ein struktur med ulike tema i intervjuet. Om mogleg - gå først i djupna på eitt tema og avslutt dette før du introduserer neste. Ved overgangen til nytt tema kan det også vere nyttig å sjekke om referenten har spørsmål til temaet før du introduserer det neste.
- Start med noko enkelt og konkret – for eksempel arbeidsoppgåver og verksemda. Få den andre varm i trøya og på glid.
- Etabler ein modus der den andre ven seg til å beskrive og forklare mens du lyttar og stiller spørsmål. Spel den andre aktiv!
- Start med starten – viss det er ei kronologisk rekkjefølgje eller hending.
- Start med ufarlege beskrivingar, deretter forklaringar og vent med vurderingar.
- Våg å følgje den andre. Du kan alltid komme tilbake til spørsmåla dine. Ikkje ver redd for å hoppe mellom spørsmåla – så lenge den intervjuet gir god og vesentleg informasjon.
- Noter aktivt undervegs – sjølv om også andre skriv referat. Det skjerpar lyttinga di. Noter ned spørsmål du bør komme tilbake til.
- Våg å vere stille. Bruk tynad for å få den andre på banen.
- Bruk om mogleg trakta: Først opne spørsmål – deretter lukka og til slutt konkluderande spørsmål.
- Ikkje ver redd for å be om konkretisering viss den intervjuet er for generell i sine beskrivingar. Tydeleggjer om nødvendig at påstandane helst må dokumenterast.
- Når du har avdekt eit viktig bevis, så still eit konkluderande spørsmål som du ber den intervjuet ta stilling til. Viss han/ho ikkje aksepterer samanfatinga di, inviter til å gi ei alternativ framstilling. Det beste er om de er einige om funna. Det gjer det lettare å få aksept for konklusjonane i rapporten din.

Avslutninga av intervjuet

På slutten av intervjuet må du runde det heile av på ein god måte, slik at den intervjuet går derifrå med ei god oppleving. Hugs at du er vert for tilsynet – det er du som har invitert deg inn – og du har også ansvar for ei god avslutning:

- Takk for intervjuet og informasjonen du har fått.

- Spør om det er noko du ikkje har spurt om, som du burde ha spurt om. Spør om det er noko den intervjuva vil leggje til som han/ho synest er viktig, eller som kan vere nyttig for deg å kjenne til. Gi den intervjuva litt tid til å tenkje seg om før du går vidare.
- Ta opp att korleis informasjonen skal brukast, også korleis informasjonen frå intervjuaren skal presenterast i tilsynsrapporten.
- Førebu den intervjuva på kva ein tilsynsrapport er, om dei ikkje kjenner til det frå før.
- Forklar korleis den intervjuva vil bli gjort kjend med det som er notert ned, og korleis det vil bli mogleg å verifisere innhaldet.
- Ver interessert og vennleg når du avsluttar.

14. Gruppeintervjuet kan vere utfordrande å gjennomføre

Førebuing til eit gruppeintervju

Du bør gjere deg opp ei meining om kven som kan intervjuast saman. Hovudregelen er at personar bør i utgangspunktet vere på same nivå og ha tilsvarande roller. Du bør sikre deg dette før deltakarane er samla. Deltakarane bør også i forkant ha fått informasjon om formål, prosess og rammer for gruppeintervjuet slik at dei er mentalt førebudde på det som møter dei. Lag ein intervjuguide. Legg i utgangspunktet opp til eit semistrukturert intervju med opne spørsmål.

Setting og framgangsmåte ved gruppeintervju

Eit gruppeintervju fungerer ofte godt med fire-seks personar. Unngå å vere fleire enn åtte. Da blir enkelte ofte passive.

Det er viktig at arrangementet er slik at alle føler seg likeverdige og sett. Det beste er at du sit i ein sirkel – anten ved eit rundt bord eller på stolar i ein sirkel utan bord (sjølv om det av og til kan gi galne assosiasjonar). Ver minst to personar – og fordel roller mellom dykk. Den eine har regien – og dei andre supplerer.

Etablering av settingen og innleiinga på gruppeintervjuet

Hels på alle. Bruk blikkontakt slik at alle føler seg sett. Beskriv på nytt formål, rammer og korleis gruppeintervjuet skal gå føre seg. Be om spørsmål til prosessen. Forklar korleis intervjuva skal brukast. Legg spesielt vekt på å skape tryggleik og få fram at ingen av dei som skal intervjuast, blir siterte eller namngitte direkte i rapporten. Ha ein kort introduksjonsrunde der deltakarane kort får seie litt om seg og si rolle. Dette er både for å gi deg informasjon om kven dei er, men like mykje for å få deltakarane i gang og varme.

Gi så ein tydeleg instruksjon rett før sjølve intervjuet skal starte. *”Det er dine oppfatningar, erfaringar, forklaringar og vurderingar vi vil at du fortel om. Det kan vere at de har ulike oppfatningar og erfaringar. Det er normalt og heilt i orden. Ikkje hald tilbake det du tenkjer fordi du tenkjer at dette ikkje stemmer med det andre har sagt, eller ikkje er interessant for oss. Vi vil også gjerne at du gjer det så konkret som mogleg og kjem med eksempel og situasjonar.*

Temaet er... Det vil seie at vi ønskjer at du skal fortelje om...”

Undervegs i gruppeintervjuet

Start med ufarlege spørsmål som er etter måten allmenne og be om ei beskriving. Ta rundar i gruppa slik at alle får uttrykt noko på kvart tema. Viss enkeltpersonar dominerer, varier kvar du startar rundane. Legg i utgangspunktet opp til eit semistrukturert intervju med klare tema, men følg samtalen mellom deltakarane. Tøm kvart tema før du går vidare.

Også her kan du bruke trakta: Start med opne spørsmål, be så om konkretiseringar og avslutt med konkluderande spørsmål som du vil at deltakarane skal ta stilling til.

Unngå at enkeltpersonar tek for mykje plass og fargelegg situasjonen så mykje at det går ut over andre. Enkelte treng å tenkje seg om lenger enn andre. Viss det er tilfellet: Be om at deltakarane tenkjer seg litt om når du introduserer eit nytt tema, før du tek ein runde med alle. Varier kvar du startar runden. Etter at runden er gjennomført, kan du la ordet gå friare. Når nokon kjem med påstandar, be igjen om konkretiseringar og eksempel.

Start med beskrivingar, så erfaringar, forklaringar og vurderingar. I gruppeintervju kan av og til løysingsorienterte spørsmål vere nyttige for å setje i gang ein prosess. For eksempel:

- *På kva andre måtar kunne du ha gjort dette?*
- *Kva kunne vore betre eller annleis viss du skal foreslå noko?*

Når du avrundar gruppeintervjuet

Ta ein runde blant deltakarane og spør korleis dette har vore. Har dei noko dei ønskjer å leggje til? Kva har de ikkje vore innom som vi kunne ha brukt tid på? Korleis svarte dette til forventningane?

Fortel igjen kort korleis dette vil bli handtert vidare, før du takkar for deltakinga.

15. Intervju med barn – utfordringar og tips

Det er fleire utfordringar med å intervju barn: Barn på same alder kan ha stort spenn i modnad, evne til å reflektere, forklare og grunngi. Dei fleste barn er gode til å beskrive konkret – om dei blir stimulerte og tekne på alvor. Barn kan også vere veldig vare for spørsmåla, kva dei trur ut frå settingen kan vere eit riktig svar, og korleis dei trur svara blir tekne imot. Derfor skal du vere ekstra merksam og unngå å stille leiande og for mange lukka spørsmål. Da blir svara meir prega av det barnet trur den vaksne ønskjer å høyre, og av det som er riktig, enn at barnet kjem med sine egne tankar.

Etableringa av settingen er ekstra viktig overfor barn for å skape ein trygg og føreseieleg situasjon, for å ha klare rammer og ei tydelig rolle for barnet.

Nokre tips til intervjuet med barn

Overfor barn er det enda viktigare å starte intervjuet på ein trygg og ufarleg måte som gjer at barnet blir varm i trøya. Start med at barnet får fortelje om seg sjølv og kjende ting, før du leier intervjuet inn på dine tema. Hald intervjuet nede på beskrivingsnivået. Gjer det så konkret som mogleg. Er det mogleg å følgje ei tidslinje i intervjuet og i svara, så følg den linja. Det gir barnet fleire haldepunkt for å halde tråden og hugse. Ver meir oppteken av å følgje barnet enn å avbryte og stille dine førehandslaga spørsmål.

Det er viktig å stimulere barnet undervegs ved aktiv lytting. Vis ved både veremåte og opne spørsmål at du er interessert. Still deg i ein undrande, nysgjerrig og naiv posisjon, og forsøk å forstå barnet på dets egne premissar.

Dei fleste barn er flinkast til å vere konkrete i beskrivingane sine. Det å samanfatte og ha lengre resonnement krev større modnad. For deg som tilsynsperson bør det vere greitt, sidan du er ute etter den konkrete informasjonen – der bevisa ligg. Så får du setje denne informasjonen inn i di ramme.

Mange barn kan også vere flinke til å komme med forklaringar. Men det kan av og til bli det dei trur og går ut frå, og ikkje det dei faktisk veit. Enkelte barn er også veldig vare for kvifor-spørsmål. Dei kan vere vanskelege å svare på. Det går an å omgå dei ved å bruke andre formuleringar. For eksempel: *"Kva trur du du kan oppnå ved å gjere det på den måten?" "Kva tenkte du på da du gjorde det slik?"*

Hypotetiske spørsmål kan også fungere godt overfor barn – for å setje i gang ein prosess: *"Viss du hadde fått bestemme – korleis ville du da at det skulle ha vore?" "Kva for andre måtar trur du du kan gjere dette på?"* Slike spørsmål kan opne opp for at barnet kjem fram med sine vurderingar, som kan følgjast opp.

Unngå ein konfronterande stil når du intervjuar barn. Du bør heller opne opp for at barnet kan tenkje og reflektere rundt temaet. Du kan invitere til det ved å stille spørsmål som for eksempel: *"Hva tenkjer du om dette?" "Korleis trur du det kan vere?"* Slike spørsmål kan bidra til svar som du så kan følgje opp. Så må du skilje ut det som er reine gjettingar, og det som det er hald i.

Overfor barn kan det ofte fungere godt å ha ein indirekte strategi. Viss du går direkte på målet – kan det fort blir for leiande.

Når du har gruppeintervju med barn, må du vere merksam på at det kan setje i gang prosessar der barna blir meir opptekne av korleis dei blir oppfatta av dei andre barna, enn å komme ut med sin eigen informasjon. Temaet for intervjuet kan også tilseie, eller til og med krevje, at du intervjuar barn enkeltvis. På den måten kan barna bli tryggare og mer stimulerte til å delta aktivt. Du må vurdere ulemper og fordelar mot hverandre.

Hugseliste for intervju med barn:

- Legg ekstra vekt på å etablere ein god og trygg setting.
- La barnet snakke seg varm om kjende og daglegdagse tema.
- Still opne og indirekte spørsmål.
- Ver naiv og undrande i spørsmålsstillinga.
- Prioriter konkrete beskrivingar framfor vurderingar.
- Ver forsiktig med kvifor-spørsmåla.

16. Ti gode råd

1. Planlegg intervjuet godt med tidsbruk, rekkjefølgje og stad. Set deg godt inn saksdokumenta på førehand.
2. Lag ein intervjuguide med hovudspørsmåla og konkrete oppfølgingsspørsmål.
3. Ver tydeleg ved etableringa av intervjuet. Ikkje hopp over den delen.
4. Hugs det er eit intervju – ikkje ein samtale. Ikkje ver redd for å styre intervjuet.
5. Formålet er å innhente bevis. Du må våge å utfordre og be om konkretiseringar av påstandar.
6. Bruk trakta: Still først opne spørsmål – deretter lukka og konkluderande spørsmål.
7. Få aksept for bevisa hos den intervjuet, slik at de begge er sikre på at de oppfatar faktum på same måten.
8. Våg å vere nysgjerrig i spørsmåla dine.
9. Våg å følgje den intervjuet – du kan alltid komme tilbake til spørsmåla dine.
10. Det viktigaste du gjer, er å lytte. Ha gode oppfølgingsspørsmål klare.