

Henni Suhonen

**NEGATIIVINEN ITSEARVIOINTI
TYÖHAASTATTELUSSA
NÄKÖKULMANA KASVOTYÖ JA
VAIKUTELMANHALLINTA**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro Gradu –tutkielma
Kesäkuu 2022

TIIVISTELMÄ

Henni Suhonen: Negatiivinen itsearviointi työhaastattelussa – Näkökulmana kasvotyö ja vaikutelmanhallinta

Pro Gradu –tutkielma
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma
Kesäkuu 2022

Työhaastattelussa pyritään tuottamaan itsestä positiivinen, haettuun työtehtävään sopiva vaikutelma. Negatiivisen itsearvion tuottaminen on työhaastattelukontekstissa haastavaa, sillä se on ristiriidassa positiivisen vaikutelman tuottamisen ja ylläpitämisen kanssa. Vaikutelmanhallinta tarkoittaa sitä, että työnhakijat luovat ja ylläpitävät itsestään mahdollisimman positiivista vaikutelmaa, ja positiivisen vaikutelman vaarantuessa he korjaavat vaikutelmaa. Lisäksi negatiiviseen itsearvioon kutsuminen ja negatiivisen itsearvion tuottaminen on vuorovaikutuksessa arkaluontoinen toiminto, koska se tuottaa osapuolten kasvoille potentiaalista kasvovuhkaa. Kasvovuhka tuottaa tarpeen kasvutyölle, mikä tarkoittaa sellaisia toimia, joilla yksilöt pyrkivät suojelemaan kasvoja. Tässä tutkielmassa tarkastelen niitä keskustelujaksoja, joissa haastattelija kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Tarkastelen sitä, miten kysymykseen vastataan ja millaisin käytäntein osallistujat toteuttavat vaikutelmanhallintaa ja kasvutyötä.

Työhaastattelu on institutionaalinen vuorovaikutustilanne, jota lähestytään tässä tutkielmassa etnometodologian ja keskustelunanalyysin avulla. Keskustelunanalyysi mahdollistaa vuorovaikutusilmiöiden tarkastelun mikrotasolla. Tutkimusaineisto koostuu rekrytointifirman toteuttamista loppuhaastatteluista eri asiantuntijapositioneihin ja käsittää 21 noin 1,5 tunnin mittaista, kahdesta suunnasta kuvattua videota.

Analyysin perusteella voidaan havaita, että haastattelijat tekevät kasvutyötä kahdella tavoin: esisekvenssin tai esi-arkaluontoisen merkitsemisen avulla. Esisekvenssillä haastattelija johdattaa keskustelua kohti varsinaista kasvovuhkaa tuottavaa kysymystä. Esi-arkaluontoisella merkitsemisellä haastattelijat merkitsevät tulossa olevan kysymyksen jo ennalta arkaluontoiseksi ja osoittavat näin hienovaraisuutta sen tuottamisessa. Haastattelijat kuitenkin kohtelevat työnhakijoiden tuottamaa vastausta riittävänä vasta silloin, kun vastaus on konkreettinen ja tuottaa uhkaa työnhakijoiden positiiviselle vaikutelmalle. Työnhakijoiden vastauksissa esiintyy kahta vaikutelman hallinnan argumentatiivista rakennetta: 1. ylläpito–uhka–korjaus ja 2. uhka–korjaus.

Tutkielma tarjoaa uutta tietoa siitä, millaisia kasvutyöhön ja vaikutelmanhallintaan liittyviä vuorovaikutustoimintoja työhaastattelukontekstissa voi esiintyä. Haastattelijat voivat hyödyntää tämän tutkielman tuloksia esimerkiksi työhaastattelun kysymysrunгон laatimisessa negatiiviseen itsearvioon kutsuvan kysymyksen osalta. Työnhakijat voivat hyödyntää tutkielman tuloksia valmistautuessaan työhaastatteluun. Kun työnhakijat tietävät, että haastattelijat kohtelevat työnhakijoiden vastauksia riittävinä vasta, kun ne ovat riittävän konkreettisia ja tuottavat uhkaa työnhakijoiden positiiviselle vaikutelmalle, voivat työnhakijat miettiä jo ennakoon odotetun tyyppisen vastauksen.

Avainsanat: kasvotyö, kasvovuhka, vaikutelmanhallinta, työhaastattelu, vuorovaikutus, keskustelunanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällys

1. Johdanto	4
2. Tutkielman lähtökohdat	6
2.1 Työhaastattelu rekrytointiprosessin osana.....	6
2.2 Vuorovaikutus	8
2.2.1 Työhaastattelun vuorovaikutus	9
2.2.2 Vaikutelmanhallinta vuorovaikutuksessa	11
2.2.3 Kasvot ja kasvotyö vuorovaikutuksessa.....	13
2.2.4 Arkaluontoisuus vuorovaikutuksessa.....	15
3. Menetelmä ja sen lähtökohdat	17
3.1 Etnometodologia	17
3.2 Keskustelunanalyysi	19
4. Aineiston esittely.....	22
4.1 Eettiset kysymykset	23
4.2 Analyysiprosessi.....	24
5. Analyysi.....	25
5.1 Esisekvenssi kasvotyön keinona	25
5.1.1 Arkaluontoisen kysymyksen pohjustaminen esisekvenssillä	26
5.1.2 Kysymyksen pohjustaminen esi-arkaluontoisella merkitsemisellä.....	28
5.2 Milloin haastattelijä kohtelee vastausta riittävänä	32
5.2.1 Haastattelijä ei pyydä työnhakijoilta lisätietoa, eikä haasta tuotettua vastausta.....	32
5.2.2 Haastattelijä pyytää työhakijoilta lisätietoa tai haastaa tuotettuja vastauksia	38
5.3 Vaikutelman hallinnan argumentatiivinen rakenne esitettyyn kysymykseen vastaamisessa .	44
5.3.1 Vaikutelman ylläpidosta vaikutelman korjaamiseen	44
5.3.2 Negatiivisen vaikutelman uhasta vaikutelman korjaamiseen.....	48
6. Johtopäätökset ja pohdinta	53
Lähteet.....	57
Verkkolähteet.....	63
Liite.....	64

1. Johdanto

Mediassa törmää usein erilaisiin vinkkeihin työhaastattelutilanteita koskien: on ohjeita siitä, miten valmistautua haastattelutilanteeseen ja siitä, miten vastata tiettyihin yleisiin haastattelukysymyksiin. Esimerkiksi is.fi (15.9.2011) on listannut vinkkejä siihen, miten vastata kysymyksiin haastattelutilanteessa. Yksi näistä vinkeistä on, että kysymykseen omista heikkouksista olisi hyvä vastata rehellisesti, mutta silti kääntää kysymys johonkin myönteiseen, kuten kehittymismahdollisuuteen. Samanlaisiin vinkkeihin on päätyneet myös esimerkiksi työnhakupalveluja tarjoava Monster.fi omassa vinkkiartikkelissaan *Käytännön vinkkejä työhaastatteluun*.

Tutkimuksissa onkin osoitettu, että se, mitä työnhakijat sanovat ja tekevät haastattelutilanteissa, vaikuttaa haastattelijoiden tekemiin arvioihin haastateltavista (Macan 2009, 212; Koivunen 2019). Sillä, miten haastateltavat vastaavat esitettyyn kysymykseen, voi näin ollen olla merkittävä vaikutus siihen, miten haastattelija arvioi haastateltavan soveltuvan haettavaan tehtävään ja organisaatioon. Tältä pohjalta voidaan nähdä oleellisena ymmärtää, miten vuorovaikutus rakentuu tilanteisesti kyseisessä kontekstissa.

Voidaan ajatella, että heikkouksista kertominen työhaastattelukontekstissa on haastava vuorovaikutuksellinen tilanne. Haastavuus voi muodostua ensinnäkin siitä, että itsestä tulisi pystyä antamaan mahdollisimman hyvä kuva haastattelijalle, jotta työnhakija tulisi valituksi hakemaansa työtehtävään. Toisaalta työnhakijan onnistuessa vastaamaan kysymykseen edellä kuvatun vinkin mukaisesti kääntämällä heikkoutensa kehittymismahdollisuudeksi, voi se olla osoitus työnhakijan kyvystä itsereflektioon ja kääntyä tällöin jopa hakijan eduksi. Kyse on vaikutelmanhallinnasta. Kun työnhakija joutuu kuvailemaan työhaastattelussa omia heikkouksiaan, tämä voi uhata hänen antamaansa positiivista vaikutelmaa. Onnistuessaan kääntämään heikkoutensa kehittymismahdollisuudeksi, voi työnhakija korjata mahdollisesti negatiiviseksi muodostunutta vaikutelmaa tai jopa luoda entistä positiivisempaa vaikutelmaa itsestään haastattelijalle.

Toiseksi heikkouksista kertominen on vuorovaikutuksellisesti haastavaa, koska se luo potentiaalista kasvovuhkaa. Peräkylä (2001, 353) on kuvaillut Goffmanin kasvoteoriaa. Teorian mukaan kasvot ovat ikään kuin yksilön minäkuva, johon sisältyy yleisluontoista suoraselkäisyyttä ja arvoa ihmisenä sekä henkilökohtaista luonnetta esimerkiksi esiintymistä älykkäänä ja arvostettavana. Kasvovuhka syntyy, kun jokin tilanne, kuten suoraan esitetty kysymys, aiheuttaa riskin yksilön kasvojen menettämiseen.

Tältä pohjalta heikkouksista kertomisen voidaan nähdä vaativan työnhakijalta vuorovaikutuksellista työtä, esimerkiksi selittelyä tai kiertelyä. Lisäksi on havaittu, että omien kasvojemme lisäksi tunnemme epämiellyttäviä tunteita myös silloin, jos vuorovaikutuskumppanimme uhkaa menettää kasvonsa. Tästä syystä pyrimme toimimaan vuorovaikutustilanteissa siten, ettemme aiheuta uhkaa omille, emmekä toisten kasvoille. (Em., 353.) Kasvovuhkaa voidaan välttää vuorovaikutuksessa esimerkiksi nostamalla tietyt aiheet keskusteluun hienovaraisesti (Goffman 2012, 33–34). Onkin mielekästä tarkastella työnhakijan toiminnan lisäksi myös haastattelijan toimintaa hänen kysyessään työnhakijan heikkouksista, sillä potentiaalista kasvovuhkaa tuottavan kysymyksen esittäminen vaatii myös haastattelijalta kasvotyötä, kuten kysymyksen pohjustamista etukäteen jollain tavalla.

Erityisen mielenkiintoista on tarkastella, miten vaikutelmanhallintaa toteutetaan työhaastattelussa sellaisissa tilanteissa, joissa haastattelijan esittämä kysymys kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Negatiivisen itsearvion tuottaminen työhaastattelukontekstissa on ristiriidassa positiivisen vaikutelman muodostamisen ja ylläpitämisen suhteen ja tuottaa samalla potentiaalista uhkaa työnhakijan kasvoille. Tällaista negatiiviseen itsearvioon kutsuvaa kysymystä ei vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksia noudattaessa voida tuottaa ilman vuorovaikutuksellista työtä. Tästä syystä on oleellista huomioida myös kyseisen kysymyksen tuottamisen tavat työhaastattelussa.

Tutkielman tavoitteena on tarjota parempaa ymmärrystä sen suhteen, minkä tyyppinen vastaus on haastattelijalle riittävä, kun haastattelijä kutsuu työnhakijalta negatiivista itsearviota. Kun kysymys on vuorovaikutuksessa arkaluontoinen, on kiinnostavaa tarkastella lisäksi sitä, miten haastattelijat alustavat arkaluontoisen kysymyksensä ja tekevät siten kasvotyötä. Koska negatiivisen itsearvion tuottaminen luo uhkaa työnhakijan positiiviselle vaikutelmalle ja kasvoille, syntyy työnhakijalle tarve vaikutelmanhallintaan. Tutkimuskysymykset ovat: 1.) *Miten haastattelijat alustavat kysymyksensä kutsuessaan työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion?* 2.) *Millainen vastaus on haastattelijalle riittävä?* 3.) *Millaisin keinoin haastateltavat pitävät yllä positiivista vaikutelmaa itsestään kasvoja uhkaavassa tilanteessa?*

Esittelen aluksi aiempaa tutkimusta työhaastatteluista, sekä vuorovaikutuksesta. Määrittelen lisäksi tutkielmassa oleelliset termit *vaikutelmanhallinta* sekä *kasvot ja kasvotyö*. Koska arkaluontoisuus on isossa roolissa analyysini kohteena olevissa sekvensseissä, esittelen myös arkaluontoiseen vuorovaikutukseen liittyvää aiempaa tutkimusta. Sen jälkeen siirryn esittelemään tutkielmani teoreettis metodologisen lähestymistavan etnometodologian, sekä analyysimenetelmänä toimivan keskustelunanalyysin, jota seuraa aineiston esittely ja analyysiprosessin kuvaus. Tämän jälkeen

siirryn tutkielmani analyysiosioon ja tulosten esittelyyn. Tutkielman lopussa ovat vielä johtopäätökset ja pohdinta.

2. Tutkielman lähtökohdat

Esittelen tässä kappaleessa tutkielmani lähtökohdia. Käsittelen ensin työhaastattelua koskevaa kirjallisuutta yleisesti. Sen jälkeen lähestyn vuorovaikutusta yleisemmällä tasolla sosiaalitieteellisestä näkökulmasta, ennen kuin siirryn työhaastatteluun vuorovaikutuksen näkökulmasta.

2.1 Työhaastattelu rekrytointiprosessin osana

Työhaastattelu voidaan määritellä valintamenetelmäksi, jossa ennustetaan hakijan tulevaa työssä suoriutumista sen perusteella, miten hakija antaa suullisesti esitettyyn kysymykseen suullisen vastauksen (McDaniel, Whetzel, Schmidt, & Maurer 1994, 599). Wiesner ja Cronshaw (1988, 276) ovat määritelleet työhaastattelun kattavammin yhden tai useamman haastattelijan ja työnhakijan väliseksi, rajatun ajan kestäväksi vuorovaikutussuhteeksi, jossa tavoitteena on tunnistaa haastateltavan tietoutta, taitoja, kykyjä ja käyttäytymistä, jotka voivat ennustaa menestystä mahdollisessa tulevassa työssä. Österberg (2014, 101) ilmaisee käsikirjassaan, että kahden haastattelijan, tai yhden haastattelijan ja yhden haastattelun tarkkailijan ollessa haastattelutilanteessa voidaan työnhakijaa havainnoida tarkemmin ja objektiivisemmin kuin yhden haastattelijan suorittaessa haastattelun.

Työhaastattelu on suosittu valintamenetelmä ja työnhakijat näkevät työhaastattelun oikeudenmukaisena tapana tehdä valinta (Ryan, McFarland, Baron 1999; Macan 2009, 203). Muista valintamenetelmistä, kuten persoonallisuutta ja kykyjä mittaavista testeistä poiketen, haastattelu ja sen lopputulema on pitkälti riippuvainen vuorovaikutustaidoista. Näin haastattelun voisi sanoa toimivan tärkeänä sosiaalisuuden ja vuorovaikutustaitojen mittarina. (Millar & Tracey 2006, 454.) Valintaprosessissa voidaan kuitenkin hyödyntää useaa eri valintamenetelmää saman prosessin aikana. Esimerkiksi käyttämässäni aineistossa keskustellaan kykyjä ja persoonallisuutta mittaavien testien

tuloksista työhaastattelun lomassa. Työnhakijat ovat tehneet nämä testit työnhakuprosessin aiemmassa vaiheessa. Koivusen (2019) haastattelututkimuksessa suorarekrytoijat kertoivat uskovansa persoonallisuustestien vahvistavan ja varmistavan heille haastattelussa syntyvää kuvaa työnhakijasta. Rekrytoijat kertoivat, että persoonallisuustestien avulla pyritään karsimaan työnhakijoiden joukosta ”hankalat tapaukset”. Toisin sanoen Koivusen tutkimuksen perusteella persoonallisuustestaus toimii ikään kuin työhaastattelun vuorovaikutuksessa syntyvien johtopäätösten tukena.

Eri valintamenetelmien lisäksi myös itse työhaastatteluissa voidaan hyödyntää erilaisia haastattelutapoja. Strukturoiduissa haastatteluissa haastattelijat käyttävät valmista kysymysrunkoa. Sen sijaan strukturoimattomissa haastatteluissa hyödynnetään vapaampaa keskustelua ja keskustelun aikana muodostuvia ennalta suunnittelemattomia kysymyksiä. Näiden haastattelutapojen välissä on puolistrukturoitu haastattelu, joka sisältää sekä valmiiksi suunniteltuja että haastattelun aikana ilmaantuvia kysymyksiä. Haastatteluissa käytetään yleisimmin hyvin suunniteltua, strukturoitua tai puolistrukturoitua haastattelutapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47; Tiittula & Ruusuvuori 2005.) Tutkielmani aineistona toimivissa haastatteluissa käytetään puolistrukturoitua haastattelutapaa.

Työhaastatteluja on tutkittu viimeisen sadan vuoden aikana paljon ja ne herättävät edelleen suurta kiinnostusta. Esimerkiksi Therese Macan (2009) on koonnut tutkimusartikkelikatsauksen, missä hän pyrkii muun muassa tarjoamaan kattavan käsityksen työhaastattelututkimuksen tilasta. Hänen mukaansa yksi keskeinen tutkimusten tulos on, että strukturoitujen haastattelujen myötä tehdyt päätelmät ennustavat työssä suoriutumista paremmin, kuin strukturoimattomien haastattelujen. (Em. 203–205.) Monesti työhaastattelututkimusten tavoitteena onkin ollut minimoida niin sanottuja vääriä valintoja ja pyrkiä parantamaan työhaastattelujen validiteettia. Muun muassa yksilöiden psykologiset kyvyt ja persoonallisuuden piirteet, asenteet, uskomukset ja työhaastattelun osallistujien väliset suhteet ovat olleet tutkimusten tarkastelun kohteina. (Melchers, Ingold, Wilhelmy & Kleinmann 2015; Cook 2016.) Sen sijaan vuorovaikutustutkimus on jäänyt vähäiseksi (Bangerter & Gosteli-Corvalan 2017, 117–119).

Koska työhaastattelut ovat nimenomaan tärkeä vuorovaikutustaitojen mittari, on oleellista tutkia työhaastatteluja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Siirrynkkin seuraavaksi tarkastelemaan vuorovaikutusta arkisen sekä institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmista yleisellä tasolla. Etenen siitä työhaastattelun vuorovaikutuksen kuvailuun institutionaalisessa kontekstissaan, jonka jälkeen esittelen tämän tutkielman kannalta oleelliset teoreettiset käsitteet, joita ovat *vaikutelmanhallinta* sekä *kasvot ja kasvotyö*. Päätän kappaleen arkaluontoisen vuorovaikutuksen

ominaispiirteiden esittelyyn ilmiön ollessa oleellisessa roolissa kasvotyön ja vaikutelmanhallinnan vuorovaikutuksellisen tuottamisen ymmärtämisessä.

2.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on sosiaalisen elämän todellinen perusta, koska sen prosessit ovat keskeisessä osassa sosiaalisten suhteiden ylläpidossa, identiteetin vahvistamisessa tai kieltämisessä ja sellaisten asioiden saavuttamisessa, kuten yhteisymmärrys tai jaetut merkitykset (Goodwin & Heritage 1990, 283). Vuorovaikutuksen toimintoja on aiemmin pidetty käsittämättömänä ilmiönä, johon tutkijoilla ei ole pääsyä. Tarkemmin ajateltiin, että yksittäiset vuorovaikutusjaksot ovat perustavanlaatuisesti epäjärjestelmällisiä, minkä vuoksi niiden systemaattinen analysoiminen olisi ajanhukkaa. (Heritage & Clayman, 2010, 7–8.) Goffman (1967) kuitenkin ajatteli vuorovaikutuksen olevan läpeensä järjestäytyntä, kasvokkaista ja reaaliaikaista kanssakäymistä ihmisten kesken. Tähän ajatukseen vuorovaikutuksen järjestäytyneisyydestä pohjautuivat kaikki Goffmanin työt. Goffman (1983) käsitteellisti ilmiön *vuorovaikutusjärjestykseksi*. Vuorovaikutusjärjestys on hänen mukaansa sosiaalisen organisaation omalakinen muoto, jota sen myötä tulisi tutkia tieteellisesti itsenäisenä kohteena. Vuorovaikutustilanteiden järjestys perustuu tilanteeseen osallistuvien yksilöiden keskenään jakamiin ja hyväksymiin normeihin, jotka toimivat liikennesääntöjen tapaan tehden yksilöille mahdolliseksi saavuttaa tavoitteensa vuorovaikutustilanteessa. Nämä vuorovaikutuksen sääntöinä toimivat normit koskevat sellaisia vuorovaikutuksellisia toimintoja kuin puheenvuoron vaihtuminen ja keskeyttäminen. (ks. Peräkylä 2001, 349–350, 362.) Tämä Goffmanin ajatus loi perustan vuorovaikutuksen mikroanalyttiselle tutkimukselle, jota esittelen myöhemmin tutkielman metodikappaleessa. Hän loi myös tutkielmani kannalta oleelliset tieteelliset käsitteet *vaikutelmanhallinta*, sekä *kasvot* ja *kasvotyö*. Myös kyseiset käsitteet esittelen myöhemmin.

Kun vuorovaikutusta tarkastellaan vuorovaikutustutkimuksen näkökulmasta, tulee erottaa toisistaan arkikeskustelu ja institutionaalinen keskustelu. Arkikeskustelulla tarkoitetaan sellaisia vuorovaikutustilanteita, joita eivät määritä mitkään tietyt (institutionaaliset) roolit tai olosuhteet. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi keskustelut perheen tai ystävien kesken. Institutionaalisella keskustelulla taas tarkoitetaan sellaisia tilanteita, joissa vuorovaikutusta määrittävät tietyt institutionaaliset roolit, näihin rooleihin sidotut tavoitteet, sekä rajoitukset sille, mikä nähdään

kyseisessä tilanteessa hyväksyttävänä. Lisäksi vuorovaikutus perustuu niihin päättelykehyksiin, jotka ovat kyseisessä institutionaalisessa kontekstissa ominaisia. (Heritage & Clayman 2010, 15–17, 34.) Lääkärin vastaanotolla tapahtuva lääkärin ja potilaan välinen vuorovaikutus, tai oikeussalissa tapahtuva vuorovaikutus ovat esimerkkejä institutionaalisesta vuorovaikutustilanteesta. Tämän tutkielman aineistona toimivat työhaastattelut kuuluvat myös institutionaalisen vuorovaikutuksen piiriin. Seuraavaksi tarkastelen lähemmin nimenomaan työhaastattelukontekstin vuorovaikutusta.

2.2.1 Työhaastattelun vuorovaikutus

Työhaastattelut ovat haastattelijan ja haastateltavan välisiä institutionaalisia vuorovaikutustilanteita, joissa pääasiallisena tavoitteena on selvittää, sopiiko työnhakija haettavaan työhön. Työhaastattelun vuorovaikutus pohjautuu haastattelijan esittämiin kysymyksiin, joihin työnhakija vastaa, mutta myös työnhakija voi esittää joissain haastattelun vaiheissa kysymyksiä haastattelijalle. Työnhakijan vuorot haastattelussa tähtäävät tyypillisesti vahvistamaan työnhakijan sopivuutta haettuun työhön. (Bangerter ja Gosteli-Corvalan 2017, 117.) Työhaastattelu, kuten mikä tahansa muu haastattelu, muodostuukin yleensä kysymysten ja kysymyksiä seuraavien vastausten ketjuksi haastattelijan ja työnhakijan yhteisen toiminnan tuloksena (Button 1992, 214; Tiittula & Ruusuvuori 2005, 13). Button (1992, 215) toteaa, että haastattelijalla voi kysymyksellään ohjata työnhakijan tuottamaa vastausta tiettyyn suuntaan kiinnittämällä huomiota kysymyksensä muotoiluun, sillä vastaukseen vaikuttaa se, miten työnhakija tulkitsee esitetyn kysymyksen. Myös Tiittula ja Ruusuvuori (2005) korostavat, että haastattelijan kysymysten muotoilun vaikutus annettuun vastaukseen tulee ottaa haastattelutilanteissa huomioon.

Österberg (2015, 102) kuvailee käsikirjassaan työhaastattelun yleistä etenemiskaavaa. Hänen mukaansa työhaastattelutilanne alkaa usein kevyemmästä keskustelusta, jolla pyritään luomaan avoimelle keskustelulle suotuisa ilmapiiri. Tätä vaihetta seuraavassa tiedonkeruuvaiheessa haastattelijalla pyrkii selvittämään haastattelun kannalta tärkeimpiin ja vaikeimpiin kysymyksiin vastauksia. Haastattelun lopussa pyritään vielä esittämään helpompia kysymyksiä, sekä mahdollistamaan myös työnhakijalle kysymysten esittäminen. Lisäksi lopussa yleensä kerrotaan prosessin etenemisestä. Myös tämän tutkielman aineistona toimivissa, rekrytointifirman järjestämissä ja henkilöarvioinnin tuloksia purkavissa työhaastatteluissa on havaittavissa tällaisen rakenteen mukaan toimiminen.

Koivusen (2019) haastattelututkimuksen mukaan rekrytoijat korostavat rekryointikriteereissään työnhakijan oikeanlaista persoonaa, jota he tarkastelevat esimerkiksi työnhakijan eleistä, puheista ja toiminnasta haastattelutilanteessa. Toisena korostuu työnhakijoiden sosiaalisuus työtehtävään ja työyhteisöön sopivassa määrin, johon kuuluvat olennaisesti vuorovaikutus ja kyky kommunikoida. Näiden alueiden tarkasteluun rekrytoijat pitävät työhaastattelua hyvänä testitilanteena, jossa selviää työnhakijan kyky esittää sosiaalisia taitojaan toivottavalla tavalla. Lisäksi rekrytoijat arvioivat työnhakijoiden asennetta ja motivaatiota esimerkiksi työnhakijan tuottamien vastausten pituudesta ja katseen suunnasta: lyhyet vastaukset viestivät rekrytoijalle alhaisesta innokkuuden tasosta ja katsekontaktin välttäminen taas motivaation tai sosiaalisuuden puutteesta. Koska työhaastattelut ovat niin merkittävässä roolissa valintaprosessissa ja niin tärkeä osa työnhakijoiden sopivuuden selvittämistä, onkin yllättävää, miten vähän tiedämme siitä, millaista vuorovaikutuskäyttäytymistä kohdellaan perusteltuna ja miten työnhakijat ja haastattelijat vuorovaikutuksellisesti toimivat (Bangerter & Gosteli-Corvalan 2017, 118). Bangerter ja Gosteli-Corvalan (2017) ovat pyrkineet vastaamaan työhaastattelun vuorovaikutuksellisten ominaisuuksien tiedonpuutteeseen. Heidän tutkimuksensa nuorten työnhakijoiden työhaastatteluista perustuu Goffmaniltakin tutulle ajatukselle työhaastattelun normatiivisista odotuksista, jotka työnhakijoiden tulisi tunnistaa ja joihin heidän tulisi kyetä vastaamaan asiaankuuluvalla tavalla. Yksi tällainen normatiivinen odotus on aloitteellisuus. Heidän mukaansa aloitteellisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä työnhakijan aktiivista roolia keskustelussa, jolloin he vastaavat haastattelijan esittämiin kysymyksiin proaktiivisesti, tarttuen tilaisuuksiin ja luoden myös itse mahdollisuuksia esittää itsensä positiivisessa valossa. Itsen esittämiseen pureudun tarkemmin vaikutelmanhallinnan kappaleessa.

Edellä esitellyn perusteella työhaastattelun vuorovaikutustilanteessa haastattelijalla on siis institutionaaliseen rooliinsa sidottu tavoite selvittää työnhakijan soveltuvuutta haettuun työtehtävään ja työyhteisöön. Työnhakijalla taas on tavoitteena esittää itsensä sellaisessa valossa, että hän tulisi valituksi kyseiseen työhön. Konteksti myös määrittää sitä, miten vuorovaikutus etenee vuoro vuorolta: tyypillisesti haastattelija esittää kysymyksiä, joihin työnhakijan odotetaan vastaavan. Toisaalta työhaastattelussa olisi suotavaa myös esittää oikeissa kohdissa oikeanlaisia kysymyksiä työnhakijana. Haastattelijat muodostavat kuvan työnhakijasta niin vastausten sisällön kuin vuorovaikutuksellisten toimintojenkin perusteella. Etenkin työnhakijan pyrkimykseen muodostaa itsestään sellainen kuva, että hän tulisi valituksi hakemaansa työtehtävään, liittyy seuraava kappale vaikutelmanhallinnasta.

2.2.2 Vaikutelmanhallinta vuorovaikutuksessa

Kiinnostus työhaastattelujen sosiaalisen vuorovaikutuksen prosesseihin on aiempaan verraten lisääntynyt (Levashina, Hartwell, Morgeson & Campion 2014). Erityisesti itsen esittäminen (*self-presentation*) ja vaikutelmanhallinta (*impression management*) ovat kiinnostaneet tutkijoita (Bangerter & Gosteli-Corvalan 2017, 119). Erving Goffman on yksi merkittävimmistä tutkijoista vaikutelmanhallinnan teorian taustalla. Goffman (1959) käytti vaikutelmanhallinnan kuvaamisessa teatterimetaforaa, jossa *näyttämö* (sosiaalinen vuorovaikutustilanne, kuten työhaastattelu) toimii itsen esittämisen (*self-presentation*) paikkana, kun taas *tausta-alueella* säädellään sitä, mitä asioita itsestä esitetään näyttämöllä ja mitä jätetään tausta-alueelle kussakin tilanteessa. Itsen esittäminen liittyy näin olennaisesti vaikutelmanhallinnan teoriaan. Vaikutelmanhallinnan tutkimuksissa onkin monin paikoin keskitytty juuri itsen esittämisen tutkimiseen. Molemmat voidaan mieltää prosesseiksi, joissa yksilöt pyrkivät muovaamaan sitä, mitä muut heistä ajattelevat. (Rosenfeld, Booth-Kewley, Edwards & Alderton 1994; Johnson 2012.)

Edellä on painottunut vaikutelmanhallinnan ja itsensä esittämisen tietoinen puoli, mutta yksilö ei välttämättä aina tiedosta toimivansa jollain tietyllä tavalla muodostaakseen tietyn vaikutelman. Itsen esittämistä ja vaikutelman muodostumista voi ohjata myös esimerkiksi sosiaalinen status tai kuuluminen johonkin ryhmään, yksilön pyrkimättä tietoisesti muodostamaan tietynlaista kuvaa. Toisaalta tilanteessa voi myös tapahtua väärinkäsitys, joka johtaa sellaisen kuvan muodostumiseen, joka ei ole totuudenmukainen tai jota yksilön ei ollut tarkoitus saada aikaan. (Goffman 1959, 3.) Tällöin tarvitaan korjaavaa vaikutelmanhallinnan strategiaa.

Stevens ja Kristof (1995, 588–589) esittelevät vaikutelmanhallinnan strategioiksi positiivista vaikutelmaa edistävän positiivisen itsearvion (*self-promotion*), sekä negatiivista vaikutelmaa korjaavan, puolusteleavan (*defensive*) strategian. Edistävät strategiat ovat proaktiivista, myönteisen kuvan rakentamista, kun taas puolustelevat strategiat ovat reagoivaa negatiivisen kuvan korjaamista. Edistävässä vaikutelmanhallinnassa yksilö esimerkiksi tuottaa positiivisia kuvailuja itsestään, menneistä saavutuksistaan tai tulevaisuuden suunnitelmistaan. Puolusteleavassa vaikutelmanhallinnassa yksilö taas toimii siten, että jos vaikutelma hänestä vahingoittuu esimerkiksi jonkin esiin tulleen tiedon myötä (kuten tieto aiemmin saaduista potkuista), yksilö pyrkii korjaamaan muodostunutta kuvaa. Korjaaminen voi tapahtua esimerkiksi niin, että yksilö selittelee, ettei ole itse vastuussa negatiivisesta tapahtumasta, tai selittelee asiaa muuten. Korjaaminen voi tapahtua myös siten, että kyseinen tapahtuma tai toiminta oikeutetaan tai selitetään, ettei asia ole niin paha kuin miltä

vaikuttaa. Käsitteellistän tässä tutkielmassa edistävän vaikutelmanhallinnan *positiivisen vaikutelman ylläpitämiseksi* ja puolusteleavan vaikutelmanhallinnan *korjaavaksi vaikutelmanhallinnaksi*.

Vaikutelmanhallintaan sisältyy niin verbaaleja kuin nonverbaalejakin toimintoja, joilla yksilöt ilmaisevat identiteettiään luodakseen itsestään mahdollisimman positiivisen kuvan muille. Positiivinen kuva tarkoittaa kussakin sosiaalisessa tilanteessa yksilön edun mukaista kuvaa ja voi siten myös vaihdella tilanteesta ja esityksen yleisöstä riippuen. Toisin sanoen yksilö hakee itsensä esittämisellä tiettyä, sen hetkisiin tavoitteisiinsa sopivaa lopputulosta. (Goffman 1959, 2–3, 8, 10.) Sen lisäksi, että yksilöt pyrkivät vaikuttamaan toisten muodostamaan kuvaan esitetystä itsestä, yksilöt myös tarkkailevat jatkuvasti sitä, miten muut reagoivat tähän esitettyyn minään (Schlenker 2012, 492–494). Työhaastattelutilanteessa vaikutelmanhallinta tarkoittaa, että työnhakija tuo työhaastattelussa itsestään esiin asioita, joilla hän pyrkii tietoisesti tai tiedostamattaan luomaan itsestään haettuun työtehtävään sopivaa vaikutelmaa haastattelijalle. Samalla työnhakija pyrkii jättämään esittämättä itsestään sellaisia asioita, jotka voisivat luoda työtehtävään sopimatonta vaikutelmaa siihen kuvaan, jonka haastattelijä hänestä haastattelussa muodostaa. Tarkkaillessaan haastattelijaa, työnhakija voi reagoida vuorovaikutuksessa siihen, miten haastattelijä reagoi esimerkiksi hänen tuottamiinsa vastauksiin. Jos työnhakija huomaa haastattelijan kohtelevan työnhakijan tuottamaa vastausta riittämättömänä, työnhakija voi reagoida tähän vuorovaikutuksellisesti esimerkiksi jatkamalla vastaustaan ja näin vaikuttaa haastattelijan muodostamaan kuvaan itsestään.

Vaikutelmanhallintaa työhaastatteluissa on tutkittu määrällisin menetelmin sen selvittämiseksi, miten yleistä vaikutelmanhallintaa on, mutta epäselväksi on kuitenkin jäänyt, millaisilla taktiikoilla verbaalisti ja nonverbaalisti vaikutelmanhallintaa tuotetaan. Itsen esittelemisen (*self-promotion*) tutkimuksissa on havaittu, että tehokas vaikutelmanhallinta on muutakin kuin haastattelijan kysymyksiin vastaamista. (ks. Bangerter & Gosteli-Corvalan 2017, 120–121.)

Työhaastattelukonteksti on lyhytkestoinen, vuorovaikutteinen tilanne, johon liittyvät korkeat panokset, eli mahdollinen työllistyminen. Työpaikan saamiseen taas voi vaikuttaa se, millaisen kuvan yksilö pystyy itsestään luomaan haastattelutilanteessa vuorovaikutuksen toimintojen, kuten kysymyksiin vastaamisen kautta (Peräkylä 2001, 351). Voidaan näin ollen ajatella, että työhaastattelu tarjoaa hyvän mahdollisuuden vaikutelmanhallinnan tutkimiseen.

Työhaastattelijan esittämät kysymykset, jotka kutsuvat työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion, ovat ristiriidassa työnhakijan pyrkimyksessä positiivisen vaikutelman luomisen ja ylläpidon suhteen. Lisäksi negatiivisen itsearvion tuottamiseen tähtäävän kysymyksen esittäminen

luo potentiaalisesti kasvouhkaa niin kysymyksen esittäjän omille, kuin kysymyksen kohteenkin kasvoille. Myös vastauksen tuottaminen tällaiseen kysymykseen luo potentiaalista kasvouhkaa vastaajan kasvoille. Esittelen seuraavaksi tarkemmin kasvotyön teoriaa.

2.2.3 Kasvot ja kasvotyö vuorovaikutuksessa

”Kasvot” on yksi Erving Goffmanin keskeisistä käsitteistä, jolla hän tarkoittaa ikään kuin yksilön minäkuva, sitä ”arvostettavaa itseä”, jota yksilö esittää (Peräkylä 2001, 353). Näiden esitettyjen kasvojen pohjalta muodostuu myös muiden vaikutelma yksilöstä, minkä lisäksi muut myös osallistuvat näiden kasvojen muodostamiseen, antaessaan esitetyille kasvoille jonkin arvon. Kyse on siis vuorovaikutusosapuolten pyrkimyksistä toimia yhteistyössä niin, että jokainen onnistuu esittämään vuorovaikutuksessa haluamaansa arvostettavaa itseä. (Goffman 2012, 23–24, ks. myös Stevanovic 2020, 137.)

Omiin kasvoihin kiinnittyy aina tunteita. Kun yksilö onnistuu sosiaalisessa kohtaamisessa toimimaan tietyn, aiemmin valitun *linjan* mukaisesti, eli esittämään kasvonsa ylläpitäen muodostunutta kuvaa minästään, suurempia tuntemuksia ei synny. Jos taas sosiaalisessa kohtaamisessa muodostuu odotettua paremmat kasvot, yksilö tuntee olonsa hyväksi. Näihin positiivisiin tunteisiin voi kuulua esimerkiksi itseluottamusta ja omanarvontuntoa, mistä voi näkyä myös fyysisiä merkkejä, kuten kulkemista pää ylhäällä. Sen sijaan, jos kohtaaminen antaa yksilölle odotettua huonommat kasvot, yksilö voi kokea olonsa esimerkiksi loukkaantuneeksi, tai tuntea häpeää ja alemmuudentunnetta. Tällainen tilanne voi tapahtua, jos yksilö tuo itsestään ilmi jotain, mikä on ristiriidassa hänen aiemmin toimimansa *linjan*, eli hänen aiemmin esittämiensä kasvojen kanssa. Toisaalta kyse voi olla myös siitä, etteivät toiset jostain syystä ilmaise arvontoa esitetyille kasvoille. Koetun pahan olon taustalla on kokemus sellaisen hyvän objektin (eli kasvojen) menettämisestä, johon yksilö on kiinnittänyt hyviä tunteita. (Goffman 2012, 23–24; Peräkylä 2001, 353.)

Goffmanin (2012, 25) mukaan yksilön tulee kiinnittää huomiota kyseisessä tilanteessa meneillään olevaan toimintaan, minkä lisäksi yksilön on otettava huomioon myös kyseisen tilanteen ulkopuolella oleva sosiaalinen maailma, jotta hän voi säilyttää kasvonsa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että säilyttääkseen kasvonsa, yksilön on täytynyt toimia nykytilanteen lisäksi myös aiemmin siten, ettei tuo toiminta voi tuottaa uhkaa yksilön kasvoille meneillään olevassa toiminnassa. Tällaisessa oman

toiminnan tarkkailussa ja muodostettujen kasvojen mukaisessa toiminnassa on Goffmanin (em. 28) mukaan kyse ”*perustavasta rajoitteesta, vaikka jokainen viihtyisikin omassa sellissään*”.

Yksi Goffmanin tärkeitä oivalluksia oli, että omien kasvojensa lisäksi yksilöt liittävät tunteita myös muiden kasvoihin. Tunneimme epämiellyttäviä tunteita, kuten nolostumista toisen puolesta, jos joku muu menettää kasvonsa. (Peräkylä 2001.) Vuorovaikutuksen pelisääntöihin kuuluu Goffmanin mukaan se, että ihmiset ovat valmiita menemään varsin pitkälle suojellakseen ja pitääkseen huolta omien kasvojensa lisäksi myös muiden kasvoista (Goffman 2012, 28). Syitä muiden kasvojen suojeluun voi olla erilaisia. Joku voi pitää muiden kasvojen suojelua moraalisen velvollisuuden kaltaisena asiana, kun taas jollain toisella motiivina voi olla omien kasvojensa säilyttäminen. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, jos yksilön kasvoihin liittyy arvio hänestä myötätuntoisena ihmisenä muita ihmisiä kohtaan, jolloin hänen ikään kuin täytyy toimia tämän linjan mukaisesti. (Em. 30.) Tähän pohjautuu kasvotyö.

Kasvotyössä ihmiset toimivat systemaattisesti siten, että he suojelevat omia ja toistensa kasvoja, eli toistensa positiivista sosiaalista arvoa. Toisten kasvoja suojellaan monenlaisen tahdikkuuden avulla, kuten olemalla systemaattisesti huomaamatta toisen kasvoja uhkaavia tapahtumia, tai toimimalla siten, että pyritään välttämään kasvouhan tuottamista toisen kasvoille. Omia kasvoja taas suojellaan omaa käytöstä seuraamalla ja suuntaamalla. (Peräkylä 2001, 353–354.) Näillä toimilla pyritään ennaltaehkäisemään kasvojen menettäminen.

Jos ennaltaehkäisy ei ole onnistunut ja kasvouhka on muodostunut, ihmiset tekevät kasvotyötä erityisillä korjaavilla toimilla. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi huumori, anteeksipyyntö, rangaistus tai hyvitys. (Peräkylä 2001, 354.) Kasvotyön mekanismit ovat muodostuneet tavanomaisiksi ja vakiintuneiksi käytännöiksi, vaikka kasvotyön mekanismeja käyttävät ihmiset eivät aina tiedostaisikaan tekevänsä kasvotyötä (Goffman 2012, 31).

Kuten vaikutelmanhallinnassa, myös kasvotyössä on siis kyse siitä, että pyrimme tuottamaan itsestämme tai kasvoistamme tiettyä vaikutelmaa sosiaalisissa tilanteissa, sekä ylläpitämään sitä. Mikäli halutun vaikutelman tuottaminen epäonnistuu esimerkiksi väärinymmärryksen myötä tai syntyy kokemus potentiaalisesta kasvojen menettämisestä, suoritamme vaikutelmaa tai kasvoja korjaavia vuorovaikutuksellisia toimintoja tai kasvoja ennalta suojelevia toimintoja. Lähtökohtaisesti yksilöt pyrkivät suojelemaan omien kasvojensa lisäksi myös muiden kasvoja, mikä voi tapahtua esimerkiksi nostamalla arkaluontoiset keskustelunaiheet keskusteluun hienovaraisesti (Goffman 2012, 33–34). Toimimalla tällaisessa vuorovaikutustilanteessa hienovaraisesti, aiheen keskusteluun nostava osapuoli voi ylläpitää vaikutelmaa itsestään tai kuvaa omista kasvoistaan toiset huomioon

ottavana henkilönä ja suojella samalla toisen osapuolen kasvoja osoittamalla vuorovaikutuksellisesti tilanteen arkaluontoisuuden. Työhaastattelussa tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun haastattelija esittää työnhakijalle kysymyksen, joka kutsuu työnhakijaa tuottamaan itsestään negatiivista arviota. Negatiivisen itsearvion kysyminen ja tuottaminen on ristiriidassa haastattelijan ja työnhakijan yhteistyössä suorittaman kasvojen suojelun kanssa. Tarkastellakseni vaikutelmanhallinnan ja kasvotyön vuorovaikutuksellisia toimintoja on oleellista ymmärtää arkaluontoisen vuorovaikutuksen ominaispiirteitä, joita esittelen seuraavaksi.

2.2.4 Arkaluontoisuus vuorovaikutuksessa

Keskusteluissa joku voi sanoa jotain, mikä rikkoo keskustelun normeja, kuten kohteliaisuutta tai tahdikkuutta. Tämä muodostaa ainakin potentiaalisesti uhan loukata vuorovaikutuksen toista osapuolta. (Jefferson, Sacks & Schegloff 1987, 160.) Vuorovaikutuksessa osapuolet voivat osoittaa erityistä huolta tällaisten mahdollisesti loukkaavien termien tai ilmeisen hankalien aiheiden ilmaisemisessa, esimerkiksi muotoilemalla vuoronsa hienovaraisiksi osoittaen tällä tavoin tilanteen arkaluontoisuuden (Goffman 2012, 33–34). Huoli voidaan ilmaista myös esimerkiksi selkeästi ennen mahdollisesti hankalan aiheen tuottamista, kuten pahoittelemalla tulevaa kielenkäyttöä. On hyvä huomata, että tätä erityistä huolta ei kuitenkaan välttämättä osoiteta aina. (Schegloff 1980; Lerner 2013, 95.)

Silverman ja Peräkylä (1990) ovat tutkineet arkaluontoisten keskusteluiden säännönmukaisuuksia AIDS-neuvonnasta keräämällään aineistolla. He havaitsivat tutkimuksessaan muun muassa taukojen paikalla ja pituudella olevan merkittävä rooli arkaluontoisuuden rakentumisessa. Tämän lisäksi he havaitsivat myös muunlaisen viivyttelyn aiheen tuottamisessa rakentavan aiheen arkaluontoisuutta, kuten termien kiertely (myös Lerner 2013, 97–98) tai aiheen asteittainen lähestyminen. Samankaltaisiin tuloksiin taukojen merkityksestä ovat päätyneet myös Bergen ja Stivers (2013, 224) tutkiessaan lääkärin vastaanotoilla sitä, miten potilaat kertovat ”ongelmallisesta käyttäytymisestään” (*behavior as problematic*), kuten lääkärin antamien ohjeiden noudattamatta jättämisestä.

Myös Lerner (2013) on havainnut, että erilaisilla vuorovaikutuksellisilla toiminnoilla, kuten epäröinnillä, on merkittävä rooli arkaluontoisessa keskustelussa. Epäröinti ennen oletettavasti arkaluontoisen aiheen tuottamista osoittaa haluttomuutta tuottaa kyseistä asiaa, mikä voi ilmentyä esimerkiksi sopivan sanan tai termin etsimisestä (em. 104–106). Tilapäisellä puheenvuoron ja

vuorottelun keskeyttämisellä voidaan mahdollistaa arkaluontoisen termin, asian tai toiminnan tunnistaminen tilanteessa (em. 124–125). Lerner havaitsi myös, että hiljaisempi ääni puheessa voi implikoida termin tai aiheen arkaluontoisuutta. Hiljaista ääntä voidaan käyttää mahdollisen arkaluontoisen termin eristämiseksi ympäröivästä puheesta, minkä lisäksi sillä voidaan merkitä myös toiminta. Esimerkkinä Lerner käyttää keskustelua jonkun lähettämän kirjeen sisällöstä. Tällöin kirjeen sisällön kysyminen voi olla toimintana arkaluontoista, eikä niinkään termi, jolla kirjeen sisältöä kysytään. On hyvä huomata, että tällainen ”hiljainen toimitus” (*quiet delivery*) voidaan tuottaa ilman vuorovaikutuksellista viivyttelyä. (Em. 96–97.)

Jefferson (1988) taas on havainnut, että keskustelun osallistujat noudattavat huolien kerrontaan liittyvissä arkikeskusteluissa tiettyä järjestystä, eli huolista keskusteluilla on sekventiaalinen rakenne. Aluksi tällaista keskustelunaihetta lähestytään vuorovaikutuksessa, lähestymisen jälkeen huolenaihetta käsitellään ja lopuksi aiheen käsittelystä poistutaan. Näiden vaiheiden suorittamiseksi voidaan käyttää monenlaisia vuorovaikutuksellisia toimintoja. Kuten Silverman ja Peräkylä (1990) institutionaalisen arkaluontoisen keskustelun yhteydessä, myös Jefferson (1988, 419) havaitsi huolien kerronnasta arkikeskustelussa, että arkaluontoista keskustelunaihetta voidaan esimerkiksi lähestyä asteittain. Arkaluontoisen aiheen lähestyminen siis vaatii erityistä vuorovaikutuksellista työtä siltä vuorovaikutusosapuolelta, joka arkaluontoista aihetta alkaa lähestyä. Lähestyminen voi alkaa kenen tahansa vuorovaikutusosapuolen toimesta ja lähestymistä voidaan suorittaa osapuolten yhteistyönä.

On hyvä huomata, että arkaluontoisuus rakentuu tilanteisesti vuorovaikutuksessa, vaikka on olemassa aiheita, joita voidaan pitää yleisesti arkaluontoisina tai ongelmallisina. Esimerkiksi Miller (2014) on tutkinut esidiagnostisia kysymyksiä itsetuhoisuudesta ja itsemurha-ajatuksista perusterveydenhuollon vastaanotolla ja havaitsi, että aiheiden arkaluontoisen kohtelun taso yleislääkäreillä riippui enemmän keskustelussa siihen mennessä esiin nousseista seikoista, kuin yleisestä sosiaalisesta käsityksestä arkaluontoista aihetta koskien. Miller esittääkin artikkelissaan esimerkkinä kysymyksen ”*Nautitko elämästä vähemmän?*” ja toteaa, ettei kysymys ole luonnostaan hankala tai vaikea kysyä eikä vastausta ole luonnostaan vaikea antaa. (Em. 46.) Kyse on siis siitä kontekstista, missä kysymys kysytään ja missä siihen vastataan, sekä siitä, miten se tehdään. Myös Silverman ja Peräkylä (1990, 297) esittävät, että vaikka arkaluontoisuus voi liittyä kulttuuriin normeihin, on väärin olettaa, että osallistujat rakentaisivat aiheista arkaluontoisia vain tällaisten ulkoisten voimien vuoksi. Sen sijaan myös heidän mukaansa arkaluontoiset aiheet, sekä niiden käsittely rakentuvat tilanteisesti vuorovaikutuksessa.

Esittelen seuraavaksi etnometodologian, joka on teoreettimetodologinen lähestymistapa inhimilliseen toimintaan. Lisäksi esittelen tutkielman analyysimenetelmänä toimivan keskustelunanalyysin. Niiden avulla on mahdollista tarkastella edellä kuvailtuja vuorovaikutuksellisia toimintoja. Sen jälkeen kuvailen analyysiprosessin ja tutkielmani aineiston.

3. Menetelmä ja sen lähtökohdat

Aiemmin ajateltiin, että vuorovaikutus ja sen toiminnot ovat täysin epäjärjestäytyneitä ja sattumanvaraisia, eikä tutkijoilla tästä syystä voi olla pääsyä niihin (Heritage & Clayman 2010, 8–9). Etnometodologiset rikkomiskokeet ja keskustelunanalyttinen tutkimus ovat kuitenkin osoittaneet, että vuorovaikutus on itseasiassa läpeensä järjestäytyntä eikä mitään vuorovaikutustoimintoja voida pitää järjestäytymättöminä ja sattumanvaraisina (Heritage 1996, 236). Kuvailen seuraavaksi tutkielmassa käyttämäni teoreettimetodologista lähestymistapaa etnometodologiaa, sekä sen pohjalta kehitettyä analyysimenetelmää keskustelunanalyysia. Niiden avulla vuorovaikutuksen säännönmukaisuutta on mahdollista tutkia.

3.1 Etnometodologia

Goffmanin näkemys vuorovaikutuksesta läpeensä rakenteellisesti järjestäytyneenä sosiaalisena instituutiona loi uuden systemaattisen analyysin alueen, mistä muodostui perusta etnometodologian synnylle. Näkemyksensä pohjalta hän määritteli käsitteen *vuorovaikutusjärjestys (interaction order)*, mihin sisältyy monimutkaisia vuorovaikutukseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia. Goffmanin mukaan vuorovaikutuksen tutkimisen ei pitäisikään nojautua yksilöön ja hänen psykologiaansa, vaan niiden toimintojen suhteeseen, joita yksilöt vastavuoroisesti esittävät toisilleen. Vastavuoroinen, peräkkäisten toimintojen järjestelmä muodostaa sekventiaalisen eli keskustelujaksoista koostuvan rakenteen, jonka pohjalta osapuolet voivat tulkita toistensa käyttäytymistä. Tämä järjestelmä on

paikka, jossa yksilön kasvot, itseys ja identiteetti ilmaistaan ja jossa muiden toiminta voi vahvistaa tai horjuttaa niitä. (Ks. Heritage & Clayman 2010, 8–9.)

Goffmanin ajattelusta jäi kuitenkin puuttumaan sen tarkastelu, miten vuorovaikutuksen osapuolet voivat ymmärtää toisiaan ja miten tällainen ymmärryksen prosessi vuorovaikutuksessa toimii. Sen lisäksi Goffmanin tarkastelun ulkopuolelle jäi myös, miten vuorovaikutuksen osapuolet voivat tietää jakavansa saman ymmärryksen vuorovaikutuksessa. (Heritage & Clayman 2010, 9.) Tähän vuorovaikutustutkimuksen puutteeseen vastasi Harold Garfinkel.

Garfinkelin keskeinen ajatus oli, että kaikki ihmistoiminta, mukaan lukien Goffmanin vuorovaikutusjärjestys, nojaa siihen, että ihmiset voivat muodostaa jaetun käsityksen olosuhteista ja toimivat tämän jaetun käsityksen mukaan. Esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa molemmat osapuolet tietävät jaetun ymmärryksen pohjalta, ettei ongelman käsittely ole valmis, ennen kuin lääkäri ilmaisee sen omassa vuorossaan. (Heritage & Clayman 2010, 9–10.) Tästä ajattelusta syntyi etnometodologia.

Etnometodologialla Garfinkel viittaa ilmiöihin, jotka liittyvät arkitietoon, sekä menettelytapoihin ja ajatuskulkuihin, joilla ihmiset ”ymmärtävät elinolojaan, toimivat niissä ja vaikuttavat niihin” (Heritage 1996, 18). Kyse on toisin sanoen sen tutkimisesta, miten yksilöt ymmärtävät sosiaalista toimintaa ja lisäksi toimivat myös itse ymmärrettävästi käyttämällä yhteisesti jaettuja vuorovaikutuksellisia menetelmiä.

Garfinkel testasi teoriaansa niin kutsutuilla *rikkomiskokeilla*, joissa tarkoitus oli luoda poikkeamia itsestänselvyyksinä pidetyistä sosiaalisista odotuksista. Näillä sosiaalisilla rikkomuksilla tehtiin näkyviksi vuorovaikutuksellisten sääntöjen olemassaolo. Garfinkel pyysi opiskelijoitaan esimerkiksi vastaamaan arkiseen ”mitä kuuluu” -kysymykseen viisastelevalla ”mitä tarkkaan ottaen tarkoitat” -vastakysymyksellä tai toimimaan kotonaan kuin alivuokralainen. Osaksi kokeita joutuneet henkilöt eivät tyytyneet vain tulkintaan siitä, että oudosti käyttäytyvä henkilö ei noudata tuttua sääntöä. Sen sijaan he alkoivat etsiä tulkintoja siitä, mikä voisi selittää vuorovaikutuksellisia sääntöjä rikkovan henkilön outoa käyttäytymistä. Esimerkiksi tilanteessa, jossa tuttuaan tervehtinyt henkilö ei saa takaisin vastatervehdystä, alkaa hän etsiä mahdollista selitystä toisen toiminnalle pohtimalla, onko toinen vihainen jostain tai eikö toinen vain huomannut tervehdystä. (Suoninen 2001, 370–371.) Garfinkel myös havaitsi, että sääntörikkomus saattoi aiheuttaa syvää hämmennystä ja moraalista närkästystä. Garfinkelin johtopäätös oli, että jaetut käytännön päättelytavat auttavat sekä toiminnan tuottamisessa tilanteeseen sopivalla tavalla että toiminnan ja sen merkityksen tunnistamisessa kyseisessä tilanteessa. Hänen mukaansa tuotamme toimintamme menetelmällisesti, jotta se

tunnistetaan tarkoitetun laiseksi, minkä lisäksi voimme tunnistaa toiminnan sellaiseksi juuri sen vuoksi, että se on tuotettu menetelmällisesti. (Heritage & Clayman 2010, 10–11.) Noudatamme siis vuorovaikutuksessa eräänlaisia pelisääntöjä, joiden olemassaoloa emme välttämättä edes tiedosta, ennen kuin joku toimii niiden vastaisesti.

3.2 Keskustelunanalyysi

Harvey Sacks kehitti yhdessä Emanuel Shegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa (1974) etnometodologian pohjalta keskustelunanalyysin, jonka avulla voidaan päästä käsiksi puheesta ja elekielestä löytyviin säännönmukaisuuksiin. Analyysimenetelmänä se tarjoaa mahdollisuuden tutkia vuorovaikutuksellisia pelisääntöjä, jotka muuten jäävät helposti vaille huomiota. Keskustelunanalyysin yhtenä perusolettamuksena voidaan pitää vuorovaikutuksen rakenteellista järjestyneisyyttä. Toisena perusolettamuksena on, että vuorovaikutukseen osallistuttaessa huomioidaan vuorovaikutuksen konteksti. Kolmas perusolettamus korostaa, ettei mitään vuorovaikutuksen yksityiskohtaa voida pitää sattumanvaraisena tai järjestäytymättömänä. (Heritage 1996, 236.) Keskustelunanalyysin perusolettamuksista voidaan havaita Goffmanin ja Garfinkelin ajatusten vaikutus analyysimenetelmän perustana. On hyvä huomioida, että keskustelunanalyysissä tutkitaan nimenomaan toimintaa vuorovaikutuksessa eikä niinkään keskusteluiden sisältöjä. Kiinnostuksen kohteina ovat yhteistoiminnallisuus ja se, miten yhteistä ymmärrystä luodaan vuorovaikutuksessa vuoro vuorolta. Keskustelunanalyysin avulla voidaan tutkia esimerkiksi sitä, miten ymmärrystä haetaan, tai millaisin keinoin puheenaiheen arkaluontoisuus osoitetaan. Yksi keskustelunanalyysin perushavainto on, että puheen merkitys ei synny ensimmäisessä vuorossa vaan vasta ensimmäisen vuoron tulkinnassa. (Hakulinen 1997, 14–15, 17.)

Sitä, miten vuorot vaihtuvat vuorovaikutusosapuolten välillä, ohjaa tietynlainen säännöstö. Tätä säännöstöä kutsutaan *vuorottelujäsennykseksi*. Sen avulla vuorovaikutuksen osallistujat puhuvat vuorotellen, puhuja vaihtuu ja tämä vaihdos tapahtuu sujuvasti, sisältäen vain lyhytkestoisesti päällekkäispuhuntaa, jos lainkaan. Vuoron vaihtumiseen liittyviä *siirtymän mahdollistavia kohtia* osallistujat tunnistavat vuoron kieliopillisista, sekä ääntämiseen ja kontekstiin liittyvistä vihjeistä. Yksi vuorottelujäsennyksen säännöstöön kuuluvista säännöistä on, että äänessä oleva osallistuja voi siirtymän mahdollistavassa kohdassa valita puhujan. Jos hän ei tee niin, voi joku muista osallistujista

valita itsensä seuraavaksi äänessäolijaksi. Jos kukaan osallistujista ei ota vuoroa, äänessäolija voi itse jatkaa puheenvuoroaan. (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974; Ruusuvuori 2016, 46.)

Vuorovaikutuksen osallistujat voivat erilaisilla toiminnoilla, kuten kysymyksen esittämisellä, kutsua toisen mukaan toimintaan, kuten vastaamaan kysymyksessä pyydetyllä tiedolla. Tällaiset osallistujien vuorot muodostavat toimintajaksoja eli *sekvenssejä*. Sekvenssit ovat toisiinsa kytkeytyneitä vuoroja, jotka muodostavat toiminnallisia kokonaisuuksia. Sekvenssit voivat muodostua vain kahdesta vuorosta, tai useamman vuoron kokonaisuudesta. (Raevaara 2016, 112.) Sekvensseihin liittyvät *vierusparit* ovat sellaisia vuoroja, joiden välinen sidos on erityisen voimakas. Tällaisen sekvenssin aloittavaa vuoroa kutsutaan *etujäseneksi*, jota seuraavaa vuoroa kutsutaan *jälkijäseneksi*. Esimerkki tällaisesta vierusparista on kysymys ja vastaus. Tietyntyypinen etujäsen kutsuu tietyntyypistä jälkijäsentä, joka voi olla joko torjuva tai myötämielinen suhteessa etujäseneseen. (Peräkylä & Stevanovic 2016, 36.) Sekvenssiin voi liittyä myös laajennuksia niin sekvenssin alkuun, keskelle kuin loppuunkin. Tällainen laajennus voi olla esimerkiksi vierusparia ennen sijoitettu *esisekvenssi*, jolla puhuja voi tarkistaa ennalta, täyttyykö jokin tulevaa puhetoimintoa (kuten pyyntöä) edellyttävä ehto. Mikäli ehto ei täyty, puhuja voi jättää puhetoiminnon (kuten pyynnön) tuottamatta, jolloin puhuja ei tule torjutuksi. (VISK § 1218.) Esisekvenssi on olennainen osa tutkielmaani, minkä vuoksi esittelen esisekvenssin seuraavaksi tarkemmin.

Esisekvenssi on vuorovaikutustoiminto, jota voidaan luonnehtia jotain toista toimintoa pohjustavaksi tai ennakoivaksi. Esisekvenssi on siis toiminto, joka tehdään ennen siirtymistä varsinaiseen asiaan. Esisekvenssitoimintoa käytetään pääasiallisen toiminnon – kuten kutsun esittämisen – edeltäjänä. Esisekvenssissä ilmenneet tiedot ovat merkityksellisiä pääasiallisen toiminnon muodon ja/tai toteutumisen kannalta. (Schegloff 1980, 113, 125.) Pääasiallinen toiminto voi olla esimerkiksi kutsu ”*lähdetkö yksille?*”, jota seuraa hyväksyntä tai hylkäys. Kutsutoimintoa voi edeltää esisekvenssi, joka pohjustaa kutsun esittämistä ”*mitä teet?*”. Esisekvenssin yksi pääasiallinen tarkoitus vuorovaikutustoimintona onkin auttaa välttämään sekvenssejä, joiden pääasiallinen toiminto – tässä tapauksessa kutsu – päättyy preferoimattomaan toimintoon – tässä tapauksessa hylkäykseen (Schegloff 2007, 31). Toisin sanoen esisekvenssinä toimiva kysymys ”*mitä teet?*” mahdollistaa kutsun esittäjän saavan ennakkoon tiedon mahdollisista esteistä kutsun hyväksymiselle, jolloin kutsun esittäjä voi jättää kutsutoiminnon kokonaan toteuttamatta, mikäli esisekvenssissä paljastuu jokin este hyväksymiselle. Esisekvenssillä voidaan aiemman lisäksi alustaa arkaluontoista kysymystä (Schegloff 1980, 134). Työhaastattelutilanne on tässä mielessä kaksinainen: haastattelijan odotetaan esittävän kysymyksiä, mutta toisaalta kasvouhan tuottaminen arkaluontoisia kysymyksiä kysymällä

on odotuksenvastaista toimintaa vuorovaikutuksessa. Tähän vuorovaikutukselliseen haasteeseen haastattelijat voivat hyödyntää esisekvenssiä.

Tutkielmani kannalta oleellinen analyysin kohde ovat myös *tauot*. Tauoilla voi olla monia vuorovaikutuksellisia tehtäviä, esimerkiksi puhujan tai puheenaiheen vaihdon osoittaminen. Taukojen on myös todettu mahdollisesti ennakoivan tulossa olevan aiheen arkaluontoisuutta. (Silverman & Peräkylä 1990, 295–296.) Tauko voi lisäksi implikoida muunlaista vuorovaikutuksellista ongelmaa, kuten haastetta edellisen vuoron ymmärryksessä (esim. Stevanovic, Lindholm & Arminen 2016, 200; Paananen 2016, 559).

Tärkeää on ymmärtää vuorovaikutuksen *preferenssijäsennys*. Preferenssijäsennyksellä viitataan siihen, että vuorovaikutusosapuolilla on erilaisia vaihtoehtoisia tapoja toimia vuorovaikutustilanteessa ja näitä tapoja käsitellään vuorovaikutuksessa eriarvoisina. (Raevaara 2016, 117.) Esimerkiksi toisen osapuolen esittämää kutsua kohtaan on mahdollista toimia hyväksymällä kutsu tai hylkäämällä se. Vuorovaikutuksessa preferoitu, eli odotuksenmukainen toiminto on kutsun hyväksyminen ja preferoimaton, eli odotuksen vastainen toiminto on kutsun hylkääminen. Kun vuorovaikutusosapuoli tuottaa preferoimattoman vuoron, se tehdään tyypillisesti viivytellen, mikä tarjoaa kutsun esittäjälle mahdollisuuden muotoilla kutsu uudelleen sellaisessa muodossa, johon toisen osapuolen on helpompi tuottaa preferoitu vastaus (em. 118).

Keskustelunanalyysin vahvuutena voidaan nähdä sen mahdollistama vuorovaikutuksen lainalaisuuksien yksityiskohtainen tarkastelu (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016, 23). Keskustelunanalyysin tarjoamien menetelmien avulla on mahdollista analysoida niitä vuorovaikutusmekanismeja, joita haastattelija ja työnhakija käyttävät tehdessään kasvotyötä ja pyrkiessään muodostamaan ja ylläpitämään hyvää vaikutelmaa. Esimerkiksi arkaluontoisen vuorovaikutuksen rakentumista vuorovaikutuksen hienovaraisissa yksityiskohdissa voidaan menetelmän mikroanalyyttisen lähestymistavan ansiosta tarkastella.

4. Aineiston esittely

Aineistona on 21 noin 1,5 tunnin mittaista videota rekrytointifirman loppuhaastatteluista, joissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta haettavaan työtehtävään ja työyhteisöön. Rekrytointifirma rekrytoi henkilöitä useaan eri organisaatioon ja työtehtävään, mikä tarkoittaa, etteivät kaikki haastatteluihin osallistuvat hae samoihin tehtäviin tai edes samaan organisaation töihin. Kahdessakymmenessä haastattelutilanteessa paikalla on vain työnhakija ja yksi haastattelija. Yhdessä haastattelussa paikalla ovat työnhakija, haastattelija ja yksi rekrytoivan firman edustaja pääasiassa passiivisena haastattelun tarkkailijana. Haastattelijoita aineistossa on kolme. Yksi haastattelijoista haastattelee neljäätoista työnhakijaa, toinen kuutta ja kolmas vain yhtä.

Haastattelut on toteutettu neuvottelu- tai kokoushuoneessa, pöydän vastakkaisilla puolilla istuen. Työhaastatteluissa keskustellaan muun muassa työnhakijan aiemmasta työkokemuksesta, työstä saadusta palautteesta, tavasta toimia ihmisten kanssa, sekä rekrytointiprosessissa aiemmin suoritetun, persoonallisuutta ja kykyjä mittaavan testin tuloksista. Haastattelija viittaa testin tuloksiin työhaastattelussa käydyn keskustelun lomassa. Haastattelut on toteutettu puolistrukturoidusti, eli haastattelijat toistavat samankaltaista kysymysrunkoa haastattelusta toiseen, mutta tilaa on jätetty myös avoimemmalle keskustelulle ja sen myötä esiin nousevien kysymysten esittämiseksi. Tämän seurauksena kaikissa haastatteluissa ei samankaan haastattelijan toimesta esiinny kaikkia samoja kysymyksiä. Tämän lisäksi haastattelijalla on toisistaan eroavat haastattelurungot.

Aineisto on kerätty osana KONEEN säätiön rahoittamaa *Testaamisen sosiologia: Persoonallisuustestit työelämän ideaalisubjekteja rakentamassa* -tutkimushanketta. Hankkeessa kuvataan ja analysoidaan henkilörekrytoinnissa ja opinto- ja uraohjauksessa käytettyjä persoonallisuustestejä sekä testaamiskäytänteitä. Hankkeessa psykologisia persoonallisuustestejä tarkastellaan monien erilaisten aineistojen ja näkökulmien avulla sekä pureudutaan siihen, millaista ymmärrystä persoonallisuustestit tuottavat ja uusintavat esimerkiksi luovuudesta, työssä suoriutumisesta ja työelämän muutostekijöistä. (koneensatio.fi.)

Olen rajannut analyysiin aineistosta kaksi eri sekvenssiä, eli toimintajaksoa, joissa haastattelija kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Ensimmäinen tällaisen vuorovaikutustilanteen tuottava toiminto on kysymys siitä, voisiko työnhakijaa pitää hankalana tyyppinä. Toinen tällainen kysymys koskee työnhakijan saamaa kriittistä palautetta. Molemmat kysymykset aiheuttavat tilanteen, jossa työnhakija saattaa joutua antamaan itsestään ilmi jotain, mikä voi tuottaa uhkaa

haastattelijan ja työnhakijan kasvoille ja vaatii tällöin kasvotyötä ja vaikutelmanhallinnan mekanismien käyttöä. Toimintajakso tarjoaa hyvän mahdollisuuden tutkia kasvotyötä ja vaikutelmanhallintaa niin haastattelijan, kuin työnhakijankin toiminnassa. Tällaisia kohtia esiintyi yhteensä kymmenessä haastattelussa, joista seitsemän oli saman haastattelijan esittämiä kysymyksiä työnhakijasta hankalana tyyppinä ja kolme toisen haastattelijan kysymystä työnhakijan saamasta kriittisestä palautteesta. Näistä keskustelunanalyttisesti litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 56 liuskaa. Tutkielman tavoitteena on auttaa tulkitsemaan monimutkaisia, joskus haastaviltakin tuntuvia vuorovaikutustilanteita ja lisätä tietoisuutta vuorovaikutuksen rakentumiseen liittyvistä ilmiöistä.

4.1 Eettiset kysymykset

Koska aineistona toimivat videotallenteet, joissa näkyvät aineistossa esiintyvät henkilöt, on aineiston käyttämiseen ja säilyttämiseen kiinnitettävä erityistä huomiota, sillä aineistossa esiintyvillä henkilöillä on oikeus anonymiteettiin. Olenkin sitoutunut allekirjoittamassani aineiston käyttöön liittyvässä sopimuksessa käsittelemään aineistoa hyvien tietosuoja- ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. En esimerkiksi käsittele aineistoa missään sellaisessa tilanteessa, jossa joku ulkopuolinen voisi nähdä tai kuulla osia aineistosta. Aineisto on myös tallennettuna ulkoiselle, salasanaalla suojatulle kovalevyllä, jota säilytän kotona lukitussa kaapissa. Näin varmistan, ettei aineisto voi joutua väärin käsiin esimerkiksi internetin pilvipalvelujen kautta. Olen myös sitoutunut hävittämään käyttämäni tallenteet ja muun aineiston käyttötarkoituksen päätyttyä.

Lisäksi aineistossa esiintyy tietoja, kuten nimiä, kaupunkeja, aiempia työpaikkoja ja työtehtäviä, jotka voisivat litteraateissa vaarantaa aineistossa esiintyvien henkilöiden anonymiteetin. Olen anonymisoinut systemaattisesti kaikki tällaiset tunnistamisen mahdollistavat kohdat litteraateissa, ettei hyödyntämistäni aineistokatkelmista ole mahdollista tunnistaa henkilöitä.

Toimin tutkielmani teossa lisäksi *Tutkimuseettisen neuvottelukunnan* (TENK) laatimien hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaan. Hyvää tieteellistä käytäntöä osoittaa esimerkiksi systemaattinen ja selkeä viittaaminen muiden tutkijoiden töihin ja saavutuksiin. (www.tenk.fi).

4.2 Analyysiprosessi

Aloitin analyysiprosessin tutustumalla ensin tutkielmani aineistoon melko suurpiirteisesti. Kuuntelin aluksi vain haastattelujen äänitiedostoja merkiten samalla ylös tekemiäni yleisiä havaintoja kustakin haastattelusta. Kuunneltuani lähes kaikki haastattelut, huomioni oli kiinnittynyt erityisesti haastattelijan tapaan esittää kysymys ”*voisko joku sanoo sua hankalaksi tyypiksi*”. Tämän myötä palasin kaikkiin haastatteluihin, joissa haastattelija esittää kyseisen kysymyksen, katsoen haastattelukohtaan, sekä sitä ympäröivän vuorovaikutuksen videolta. Tällaisia kysymyksiä löytyi aineistosta yhteensä seitsemästä haastattelusta. Kaikissa näissä haastatteluissa haastattelijana toimi sama henkilö.

Katsoessani videoita, litteroin samalla aineistoa keskusteluanalyttisellä tarkkuudella. Keskusteluanalyttisessä litteroinnissa merkitään puheen lisäksi myös esimerkiksi vuoroissa ja vuorottelussa esiintyviä taukoja, päällekkäispuhunnaa, empimisiä, maiskautuksia ja katseen suuntaa, sekä muita mahdollisia eleitä. Merkintätapa mahdollistaa edellä mainittujen vuorovaikutuksen yksityiskohtien merkitsemisen aineistosta ja sitä kautta niiden analysoimisen. (Ks. Harjunpää, Mondada & Svinhufvud 2019, 199.) Litterointimerkinnot löytyvät tämän tutkielman liitteistä.

Tehtyäni alustavia havaintoja edellä esitellyistä sekvensseistä, laajensin aineiston rajausta käsittämään myös toisen haastattelijan esittämät kysymykset työnhakijoiden aiemmin saamasta kriittisestä palautteesta. Havaitsin näissä kahdessa toisistaan eroavassa sekvenssityypissä olevan taustalla sama ilmiö: haastattelija kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen arvion itsestään. Tällaisia kriittisen palautteen kysymyksiä löytyi aineistosta kolme. Litteroin myös nämä sekvenssit samoin, kuin edellä kuvailin. Tämän myötä aineistooni rajautui yhteensä kymmenen eri sekvenssiä, joissa haastattelija kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Keskusteluanalyttista litteraattia kertyi lopulta kaiken kaikkiaan 56 liuskaa.

Aineistoni ja sen pohjalta tekemäni analyysin perusteella ei voida tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä rekryointihaastattelun vuorovaikutuksesta, sillä haastattelut ovat vain yhden rekryointifirman toteuttamia, käsittävät vain yksittäisiä haastatteluja ja kohdistuvat erilaisiin asiantuntijatehtäviin. Keskusteluanalyttista tutkimusta on kuitenkin hyvä lähestyä yleistettävyyden sijaan toisesta näkökulmasta: mahdollisuudesta. Monet keskusteluanalyttiset tutkimukset ovat tapaustutkimuksia, jotka perustuvat pieneen aineistoon. Tällöin ne eivät ole kuvauksia käytännöistä, jotka toteutuisivat poikkeuksetta kaikissa saman kaltaisissa tilanteissa, esimerkiksi työhaastatteluissa. Ne ovat ennemmin kuvauksia siitä, millaiset käytännöt voivat toteutua. Tämän ajatuksen Peräkylä (2011,

374–376) on käsitteellistänyt *mahdollisuuden konseptiksi*. Tutkielmani tavoitteena onkin siis kuvata niitä vuorovaikutuksellisia toimintoja, joita haastattelijoilla ja työnhakijoilla on mahdollisuus hyödyntää työhaastattelun vuorovaikutustilanteessa.

5. Analyysi

Tässä kappaleessa esittelen tutkielman tulokset. Aloitan siitä, miten haastattelijat suorittavat kasvotyötä esittäessään potentiaalista kasvouhkaa tuottavan, negatiiviseen itsearvioon kutsuvan kysymyksen työnhakijoille. Sen jälkeen siirryn esittelemään sitä, millaista vastausta esitettyyn kysymykseen haastattelijat kohtelevat riittävänä. Lopuksi tarkastelen vielä, millaisin keinoin haastateltavat pitävät yllä positiivista vaikutelmaa itsestään kasvoja uhkaavassa tilanteessa.

5.1 Esisekvenssi kasvotyön keinona

Haastattelijoilla esiintyy analyysiin valikoiduissa kohdissa kahta erilaista tapaa tuottaa kysymys, joka kutsuu työnhakijoita tuottamaan negatiivisen itsearvion. Ensimmäisessä tavassa haastattelijat hyödyntävät näennäisesti täysin toiseen aiheeseen liittyvää sekvenssiä siirtyäkseen varsinaiseen potentiaalista kasvouhkaa tuottavaan kysymykseen. Tätä sekvenssiä seuraa välittömästi kysymys työnhakijan saamasta kriittisestä palautteesta, tai työnhakijasta hankalana tyyppinä. Tämä siirtymä sekvenssin kautta toiseen osoittaa näennäisesti irrallisen sekvenssin toimivan kuitenkin varsinaisen sekvenssin esisekvenssinä. Toisessa tavassa haastattelijat eivät hyödynnä samankaltaista esisekvenssiä varsinaiseen potentiaalista kasvouhkaa tuottavaan kysymykseen siirtymisessä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun esisekvenssin ja kysymyksen välillä on käyty muuta keskustelua. Tällöin haastattelijat hyödyntävät erityyppistä esisekvenssiä, jota kutsun *esi-arkaluontoiseksi merkitsemiseksi* (*pre-delicate*, ks. Schegloff 1980, 131–134). Tällaisen vuorovaikutustoiminnon avulla vuorovaikutusosapuoli voi merkitä tulossa olevan kysymyksen

ennalta arkaluontoiseksi (Schegloff 1980) ja osoittaa näin hienovaraisuutta toisen osapuolen kasvoja kohtaan (Goffman 2012, 33–34).

5.1.1 Arkaluontoisen kysymyksen pohjustaminen esisekvenssillä

Tässä tutkielmassa yleisimpään tapaan tuottaa kysymys sisältyy näennäisesti irrallisen esisekvenssin hyödyntäminen kysymyksen tuottamisen välittömässä yhteydessä. Esisekvenssissä haastattelija tekee kasvotyötä johdattelemalla keskustelua kohti varsinaista kysymystä ja vahvistamalla työnhakijan välittämää positiivista vaikutelmaa. Aineistosimerkistä 1 huomaamme, että jo esisekvenssi itsessään (rivit 1–33) sisältää kasvotyötä ja työnhakijan vaikutelmanhallinnan tukemista.

Aineistoesimerkki 1, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: Joo, ja sit tosta tuli mieleen, ku tavallaan uskon siihen, että
2. varmasti niin ku tällä kokemuksellaki löytää, ett **sä tuut toimeen**
3. **kaikenlaisten ihmisten kanssa**
4. T: Joo, joo.
5. H: Ja löydät ne tavat toimia. Minkälainen on se henkilö, jonka sä
6. kuitenkin koet, ett on niin ku, sisäinen tunne on, ett hän on hankala?
7. Kenen, kenen kans on niin ku hankalin pyrkiä rakentaan toimivaa
8. yhteisöö? Ett miten hän toimii? Usein tulee joku jopa mieleenkin. Ei
9. tarvii sanoo mulle, mutta.

((24 riviä poistettu, jonka aikana työnhakija tuottaa vastauksen))

33. T: mut et nää on mulle ↓hanka°limpii kyllä°.=
34. H: =no voisko joku sanoo että s:inä oot °se hankala tyyppi.°
35. (1.6)

Haastattelija johdattelee työnhakijaa riveillä 1–3 kohti kysymystä siitä, millaisen henkilön työnhakija itse kokee hankalaksi. Osana tätä johdattelua haastattelija toteaa uskovansa, että työnhakija tulee toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa, mitä hän vahvistaa viittaamalla hakijan aiempaan työhistoriaan ”*niin ku tällä kokemuksellaki löytää*” (rivi 2). Näin haastattelija vahvistaa kasvotyön avulla työnhakijasta välittyvää positiivista vaikutelmaa, mikä tukee työnhakijan vaikutelmanhallintaa.

Kasvotyötä voidaan pitää tilanteessa tarpeellisena, sillä myös negatiivisen arvion tuottaminen muista voi aiheuttaa potentiaalista kasvouhkaa työnhakijalle, sillä jonkun arvioiminen hankalaksi työhaastattelun kontekstissa voisi tuottaa työnhakijasta itsestään vaikutelman, ettei hän tule kaikkien kanssa toimeen (ks. Ruusuvuori, Asmuss, Henttonen & Ravaja 2019). Johdattelemalla keskustelua kohti varsinaista kysymystä positiivisen arvion tuottamisen kautta, haastattelija on kuitenkin lieventänyt työnhakijaan kohdistuvaa kasvouhkaa.

Rivillä 34 haastattelija tuottaa kysymyksen siitä, voisiko joku sanoa työnhakijaa itseään hankalaksi tyyppiä. Haastattelija painottaa sanaa ”sinä”, mikä viittaa siihen, että edeltävä, näennäisesti tästä varsinaisesta sekvenssistä irrallinen sekvenssi toimi tätä kysymystä valmistelevana esisekvenssinä. Vaikka haastattelija tuottaa kysymyksen sujuvasti ja suoraan työnhakijan edellisen vuoron perään ilman esimerkiksi taukoja tai muunlaista vuoron tuottamisen viivytelyä, on haastattelijan vuorossa havaittavissa mahdollisesti arkaluontoisuuteen viittaava piirre. Haastattelija tuottaa hiljaisemmalla äänellä vuoronsa osan ”*se hankala tyyppi*”, millä haastattelija eristää arkaluontoisen ilmauksen muusta puheesta. Tästä, sekä esisekvenssin hyödyntämisestä, voidaan päätellä, että haastattelija suhtautuu kysymyksen esittämiseen potentiaalista kasvouhkaa tuottavana ja siten arkaluontoisena. Kysymyksen voidaankin nähdä uhkaavan työnhakijan vaikutelmanhallinnan mukaista pyrkimystä esittää itsensä mahdollisimman positiivisessa valossa. Aineistoesimerkissä 2 haastattelija esittää samanlaisen kysymyksen työnhakijalle siitä, minkälainen on työnhakijan mielestä hankala henkilö.

Aineistoesimerkki 2, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: en muista kysyinkö sulta sillon, sillon tota viimeksi kun tavattiin
2. että jos nyt unohdetaan tämmönen vähän poikkeuksellinen yksilö
3. T: Niin
4. H: kun susta saa kuitenkin sellasen kuvan **et varmaan tuut oikeesti tosi**
5. **monenlaisten ihmisten kanssa toimeen**, niin minkälainen on se joka
6. kuitenkin vähän nostattaa niskakarvoja tai kenen kanssa sun on niinku
7. hankalin yrittää rakentaa hyvää yhteistyötä?

((54 riviä poistettu, jonka aikana työnhakija tuottaa vastauksen))

63. T: Niin, niin..

64. H: **Voisko kukaan sanoa sua hankalak:si tyypiks:i**

Kuten aiemmassa aineistoesimerkissä, myös tässä haastattelija tukee työnhakijan vaikutelmanhallintaa tuottamalla itse positiivisen arvion työnhakijasta ”*varmaan tuut oikeesti tosi monenlaisten ihmisten kanssa toimeen*” (rivit 4–5) ja tekee siten jo ennakoivasti kasvotyötä. Myös tässä aineistoesimerkissä voidaan havaita, että kysymys työnhakijan hankalaksi kokemasta henkilöstä toimiikin itseasiassa esisekvenssinä rivillä 64 esitettävälle kysymykselle ”*voisko kukaan sanoa sua hankalaksi tyypiksi*”. Kuten edellisessä aineistoesimerkissä, tässäkin termin ”sua” painottaminen (rivi 64) viittaa siihen. Lisäksi vuorovaikutuksellisesti haastavan, potentiaalista kasvouhkaa aiheuttavan kysymyksen esittäminen ilman viivyttelyä esimerkiksi tauoin tai kiertelyin viittaa siihen, että aiempi keskustelu toimi itseasiassa tätä kysymystä valmistelevana toimintona, eli tämän sekvenssin esisekvenssinä.

Aineistoesimerkeistä voidaan siis havaita, että haastattelija käyttää toista keskustelunaihetta siirtymäkeinona vuorovaikutuksellisesti haastavampaan toimintoon: potentiaalista kasvouhkaa aiheuttavan kysymyksen tuottamiseen. Kyseisen sekvenssin voisi tulkita myös vain omaksi irralliseksi sekvenssiksi, mutta kuten edellä havaitsimme, kyseistä sekvenssiä seuraava sekvenssi osoittaa sen toimivan kasvouhkaa tuottavan kysymyksen tuottamista valmistelevana esisekvenssinä ja siirtymätoimintona siihen.

5.1.2 Kysymyksen pohjustaminen esi-arkaluontoisella merkitsemisellä

Esittelin yllä kysymyksen tuottamisen, kun sitä on valmisteltu esisekvenssin avulla. Seuraavaksi esittelen toisen kysymyksen tuottamisen tavan, jossa samanlainen esisekvenssi ei esiinny kysymyksen välittömässä yhteydessä, vaan haastattelija hyödyntää *esi-arkaluontoista merkitsemistä* kysymyksen tuottamisessa. Tällä tavoin haastattelija ennakoii tulossa olevan sekvenssin arkaluontoisuutta (Schegloff 1980).

Aineistoesimerkki 3 sijoittuu aivan haastattelun loppuun niin, että haastattelu jatkuu esimerkistä eteenpäin enää vain noin 5 minuutin ajan. Edellä luvussa 5.1.1. kuvatun kaltainen esisekvenssi on tuotettu kyseisessä haastattelussa noin puolen tunnin kohdalla, kun taas aineistoesimerkin keskustelu käydään noin 65 minuutin kohdalla. Näiden sekvenssien välissä ehditään siis käydä keskustelua yli 30 minuuttia, eikä jo aiemmin tuotettua esisekvenssiä tästä syystä voi enää hyödyntää samoin kuin aiemmissa aineistoesimerkeissä. Näissähän esisekvenssi oli välittömässä yhteydessä siihen kysymykseen, joka kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Aineistoesimerkkiä

edeltävästi haastattelija on kysynyt työnhakijalta, herääkö tällä vielä joitain viimeisiä kysymyksiä tai kommentteja ennen haastattelun lopettamista.

Aineistoesimerkki 3, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. T: No ei oikeestaan. Mä sain nyt kysyttyä ne mitä mulla oli mielessä.
2. H: Joo.
3. T: Niin niin, se on hyvä asia. Mul on nyt (--) hyvä mieli.
4. H: (no) **sit mä kysyn viel >s(h)en yhen e- mm tämmösen e- mm n- no** (0.2)
5. (toivottavasti se ei nyt laske mieltä) (0.2) < .hh **mä (kysyin) et**
6. **minkälainen on sun mielestä hankala <tyyppi>**. (0.5) Voisko joku
7. sanoa että sinä oot se °hankala tyyppi.°
8. (1.2)

Aineistoesimerkissä näkyy, miten haastattelija tekee vuorossaan vuorovaikutuksellista työtä ennen kysymyksen esittämistä. Kun aiemmissa esimerkeissä haastattelija tuotti saman kysymyksen suoraan ja ilman viivyttelyä tai epäröintiä vuorossaan, tässä esimerkissä tilanne on toisenlainen. Haastattelija aloittaa vuoronsa johdattelemalla kohti kysymystä ”sit mä kysyn viel sen yhen” (rivi 4). Näin haastattelija tuottaa vuorosta esi-arkaluontoisen, mikä ennakoii tulossa olevan kysymyksen potentiaalista arkaluontoisuutta. Haastattelija tuottaa samalla kysymyksestä tutun ”sen yhen” ja ikään kuin itsestään selvästi haastatteluissa esitettävän kysymyksen. Tämän voi tulkita kasvotyöksi, sillä haastattelija implikoi näin, että kysymys ei kohdistu ainoastaan kyseiseen työnhakijaan, vaan kyse on vielä siitä yhdestä kysymyksestä, joka itsestään selvästi haastatteluissa kysytään. Näin toimimalla on mahdollista minimoida se, että työnhakija tulkitsisi haastattelijan kysyvän kysymyksen siksi, että työnhakijasta on muodostunut haastattelijalle kuva hankala tyyppinä. Haastattelija myös naurahtaa hieman tuottaessaan ”sen yhen”, mikä yhdessä juuri kyseisessä kohdassa kasvaneen puhenopeuden, sekä puheen tuottamisen empimisen kanssa voidaan tulkita arkaluontoisuutta osoittavaksi toiminnoksi, jolloin kasvotyö on vuorovaikutuksen pelisääntöjen mukaista toimintaa. Toisaalta sitä itsessään voidaan myös pitää jo varsinaisena kasvutyönä, sillä osapuolet voivat osoittaa erityistä huolta potentiaalisesti hankalien aiheiden ilmaisemisessa muotoilemalla vuoronsa hienovaraisiksi (Goffman 2012, 33–34).

Seuraavaksi haastattelija toteaa ympäröivää puhetta nopeammin ”toivottavasti se ei nyt laske mieltä” (rivi 5), viitaten työnhakijan viimeisessä vuorossaan tuottamaan ”mul on nyt hyvä mieli”. Tällainen haastattelijan tuottama toivomus voidaan tulkita samoin, kuin Lernerin (2013, 95) esittämä kielenkäytön pahoittelu etukäteen: vuorovaikutuksen toinen osapuoli ikään kuin valmistellaan tulossa

olevaan, mahdollisesti arkaluontoiseen ilmaisuun. Tällainen toiminta vuorovaikutuksessa on yksi kasvotyön keino.

Rivillä 5 haastattelija vetää tauon jälkeen henkeä sisään, jonka jälkeen hän viittaa aiemmin haastattelussa esittämäänsä kysymykseen työnhakijan mielestä hankalasta tyyppistä. On tulkittavissa, että haastattelija käyttää sisäänhengitystä siirtymätoimintona tilanteesta toiseen: hienovaraisuuden tuottamisesta esisekvenssillä aihetta kohti johdatteluun. Viittaamalla haastattelussa aiemmin käytyyn sekvenssiin, jota haastattelija on hyödyntänyt osassa haastatteluista keinona siirtyä sujuvasti negatiivista itsearviota kutsuvaan kysymykseen, haastattelija onnistuu rakentamaan loppuvuoronsa samoin, kuin aiemmissa aineistoesimerkeissä. Haastattelija käyttää siirtymäkeinona 0.5 sekunnin mittaista taukoa (rivi 6), jonka jälkeen haastattelija tuottaa kysymyksen painottaen taas sanaa ”*sinä*” ja tuottaen termin ”*hankala tyyppi*” hiljaisemmalla äänellä.

Seuraavassa aineistoesimerkissä 4 analyysin kohteena oleva kysymys esitetään noin 70 minuutin kohdalla, eikä vasta aivan haastattelun lopussa, kuten edellisessä aineistoesimerkissä. Haastattelutilanne jatkuu kysymyksen jälkeen vielä noin puoli tuntia. Kyseisessä haastattelussa ei ole samanlaista, näennäisesti irrallista esisekvenssiä, kuin aiemmissa aineistoesimerkeissä. Sen sijaan haastattelussa on keskusteltu haastavista alaisista haastavan esihenkilötyöskentelyn sivupolkuna.

Aineistoesimerkki 4, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: .hh tota: (.) >yks tämmönen kysymys vielä mulla oli su- sulle< (.)
2. niin tota: (0.3) vähän puhuttiinkin et minkälaisia on kenties
3. hankalimmat henkilöt mitä organisaatioissa on tullu vastaan tai
4. haastavimmat tyypit~~f~~ nii voisko joku sanoo et sinä oot se hankala
5. tyyppi.

Myös tässä esimerkissä voi havaita, miten haastattelija tekee vuorovaikutuksellista työtä ennen varsinaisen kysymyksen esittämistä. Kuten aineistoesimerkissä 3, tässäkin esimerkissä haastattelija aloittaa vuoronsa johdattelemalla työnhakijaa tulevaan kysymykseen esi-arkaluontoisen merkitsemisen avulla tuottamalla ”*yks tämmönen kysymys vielä mulla oli sulle*” (rivi 1). Haastattelija erottaa lauseen muusta puheesta tuottamalla sen nopeammin ja tauottamalla puhettaan lauseen molemmin puolin. Hän empii pidentämällä äännettä riveillä 1 ja 2 sanan ”*tota*” lopussa. Lisäksi empimistä on myös itse termihaku, kun hän tuottaa ”*tota*” (rivi 1) ja ”*niin tota*” (rivi 2), mitä seuraa 0.3 sekunnin tauko. Nämä voivat implikoida haluttomuutta tuottaa tulossa olevaa asiaa ja siten

implikoida aiheen arkaluontoisuutta. Tällä tavalla haastattelija myös rakentaa vuoronsa hienovaraiseksi, eli tekee kasvotyötä.

Riveillä 2–4 haastattelija viittaa aiemmin haastattelussa käytyyn keskusteluun siitä, minkälaisia ”hankalimpia henkilöitä” ja ”haastavimpia tyyppejä” työnhakijalla on tullut vastaan. Huomion arvoista on, että haastattelija tuottaa puheensa hymyillen, alkaen riviltä 3 haastattelijan tuottaessa termin ”*hankalimmat henkilöt*” päättyen rivillä 4 siihen, kun haastattelija on tuottanut termin ”*haastavimmat tyypit*”. Hymy voi tässä implikoida sitä, että toisten luokittelu haastaviksi tai hankaliksi tyypeiksi, voi toimintana työhaastattelutilanteen vuorovaikutuksessa olla arkaluontoista, koska se voi tuottaa kasvovuhkaa työnhakijalle. Potentiaalinen kasvovuhka muodostuu siitä, että työnhakijoilla voidaan yleisesti ajatella olevan pyrkimys tuottaa itsestään työhaastattelussa kaikkien kanssa toimeen tulevaa positiivista vaikutelmaa, mikä voi olla ristiriidassa sen kanssa, että hän luokittelee muita hankaliksi tai haastaviksi.

Edellä esiteltyjen vuorovaikutustoimintojen jälkeen haastattelija tuottaa varsinaisen negatiivista itsearviota kutsuvan kysymyksensä suoraan ja empimättä, termiä ”*sinä*” painottaen. Voidaan ajatella, että vaikka potentiaalista kasvovuhkaa tuottava kysymys esitetään lopulta sujuvasti, on sitä edeltänyt useita vuorovaikutustoimintoja, joilla haastattelija on jo ennalta suorittanut tarvittavan vuorovaikutuksellisen työn hienovaraisuuden osoittamiseksi.

Olen tässä kappaleessa esitellyt kaksi erilaista kysymyksen tuottamisen tapaa, jotka esiintyvät analyysiin valikoiduissa aineiston kohdissa: *arkaluontoisen kysymyksen pohjustaminen esisekvenssillä*, sekä *kysymyksen pohjustaminen esi-arkaluontoisella merkitsemisellä*. Esisekvenssi näyttää toimivan haastattelijalle keinona lähestyä negatiiviseen itsearvioon kutsuvaa kysymystä, joka ilman aiheeseen johdattelua voi olla vuorovaikutuksellisesti haastavaa esittää. Haastattelija tekee esisekvenssin avulla kasvotyötä lähestyessään haastavaa aihetta asteittain, jonka osana haastattelija vahvistaa työnhakijan positiivista vaikutelmaa tuottamalla arvion siitä, että työnhakija tulee varmasti monenlaisten henkilöiden kanssa toimeen. Välittömästi esisekvenssiä seuraavan kysymyksen haastattelija tuottaa sujuvasti ja suoraan.

Jos esisekvenssiä ei syystä tai toisesta ole mahdollista hyödyntää edellä kuvaillulla tavalla, kun haastattelija lähestyy negatiivista itsearviota kutsuvan kysymyksen tuottamista, haastattelija alustaa kysymystä esi-arkaluontoisella merkitsemisellä. Tällöin haastattelijan vuoroon sisältyy toimintoja, joilla kysymystä lähestytään asteittain: sanoitetaan, että yksi kysymys on vielä kysymättä, tuotetaan

vuoro empien, viitataan aiemmin haastattelussa käytyyn keskusteluun ja vasta sitten esitetään kysymys.

5.2 Milloin haastattelija kohtelee vastausta riittävänä

Edeltävässä kappaleessa esittelin haastattelijoiden kaksi tapaa tuottaa negatiiviseen itsearvioon kutsuva kysymys. Tässä kappaleessa esittelen, milloin haastattelijat kohtelevat näihin kysymyksiin tuotettuja vastauksia riittävänä. Vastausta kohdellaan riittävänä silloin, kun haastattelija siirtyy haastattelussa toiseen aiheeseen. Tämä voi tapahtua siten, ettei haastattelija kutsu sekvenssin aikana työnhakijoita uudelleen tuottamaan vastausta esitettyyn kysymykseen tai tuottamaan lisäyksiä tai tarkennuksia työnhakijan jo tuottamiin vastauksiin. Toinen vaihtoehto on, että ennen kuin haastattelija kohtelee vastausta riittävänä, haastattelija voi pyytää työnhakijoilta lisätietoa tai haastaa työnhakijan tuottamaan vastausta. Toisin sanoen osa työnhakijoiden tuottamista vastauksista on sellaisia, joihin haastattelija pyytää lisätietoja, kun taas toiset vastaukset riittävät haastattelijalle sellaisinaan. Esittelen ensin esimerkkejä siitä, kun työnhakijoiden tuottamat vastaukset riittävät haastattelijalle sellaisinaan. Sen jälkeen esittelen esimerkkejä tilanteista, joissa haastattelija pyytää lisätietoa tai haastaa vastausta ennen kuin kohtelee sitä riittävänä.

5.2.1 Haastattelija ei pyydä työnhakijoilta lisätietoa, eikä haasta tuotettua vastausta

Esittelen aluksi kolme aineistoesimerkkiä, joissa haastattelija kohtelee työnhakijan tuottamaa vastausta riittävänä ilman, että haastattelija kutsuu työnhakijaa uudelleen vastaamaan kysymykseen tai kysyy työnhakijalta lisätietoa. Tällaisissa sekvensseissä haastattelija tuottaa vain minimipalautteita siihen saakka, kunnes alkaa vuorovaikutuksessa päättämään sekvenssiä ja siirtyy uuteen aiheeseen.

Aineistoesimerkki 5, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: Voisko joku sanoa että sinä oot °se hankala tyyppi.°
2. (0.3)
3. T: .hh ↑mä en taas et mä (0.2) ↓yritän (.) olla (.) niinku (.) sanotaan
4. että riippuen aina missä roolissa mä olen (.) ↑et jos mä oon
5. projektipääällikköroolissa ni .hh mä yritän (0.2) tehdä (0.2) **mä**
6. **tiedän et mä oon aika voimakas persoona,**
7. H: mm.
8. T: mut silloin jos mä oon projektipääällikköroolissa ni .hh **mä yritän**
9. **tehdä itseni <aina tietoisesti pienemmäksi>.**
10. H: Joo.
11. T: Ihan juuri sen takia ku että .hh (--) ja mä (0.3) mul on aina se että
12. mä lai- (0.2) mä aina laitan ne (0.4) projektin jäsenet niinku (0.2)
13. tekemään sitä asiaa koska ne myöskin saa [sen
14. H: [mm.
15. T: onnistumisen ilon
16. H: Joo.
17. (1.5) ((Haastattelija kirjoittaa paperille))
18. T: Ja mä tiedän niinku, kyl mä niinku tiedostan sen että, että mä olen,
19. et mä olen aika vahva persoona ja,
20. H: Mm.

((44 Riviä poistettu, joiden aikana haastattelija vastaa minimipalauttein))

65. T: Ja sitä niinku mä oon joutunut todella paljon niinku pehmentämään,
66. kun on muitten, niinku, muunmaalaisten ihmisten kanssa tekee niinku,
67. tekee töitä.
68. H: **Kyllä. (0.4) no (0.3) tunnistit aika hyvin ne riskit sinne Etelä-**
69. **Afrikkaan menossa tai,**

Aineistoesimerkissä 5 työnhakija alkaa tuottaa vastausta (rivi 3) haastattelijan kysymykseen tauon jälkeen. Rivillä 6 työnhakija tuottaa vastauksen ”*tiedän et mä oon aika voimakas persoona*”, joka päättyy jatkoa implikoivaan intonaatioon. Kuvaus itsestä ”aika voimakkaana persoonana” voidaan tässä institutionaalisessa kontekstissa tulkita negatiiviseksi itsearvioksi, sillä se ei ole yleisesti toivottu piirre työnhakijassa, vaan voidaan tulkita nimenomaan jonkinlaiseksi työnhakijan

hankaluudeksi. Työnhakija tuottaa toisin sanoen vaikutelman itsestään potentiaalisesti hankalana tyyppinä, mikä tuottaa uhkaa hänen kasvoilleen.

Tätä seuraa haastattelijan tuottama minimipalautte ”*mm.*” (rivi 7) laskevalla sävelkululla, joka voidaan tulkita jonkinlaisena hyväksyntänä (ks. Stevanovic 2016, 88). Työnhakija jatkaa vastausta riveillä 8–9, joiden aikana työnhakija tuottaa yrittävänsä tehdä itsestään tietoisesti pienemmän, jos hän toimii projektipäällikön roolissa. Työnhakija painottaa vuorossaan kohtaa ”*aina tietoisesti pienemmäksi*” tuottamalla sen ympäröivää puhetta hitaammin ja painottaa erityisesti termin ”*tietoisesti*” tavuja. Tällä tavoin työnhakija eksplikoi, että hänen tuottamansa potentiaalinen hankaluus on hänen tiedossaan ja hän toimii tietoisesti siten, että siitä on mahdollisimman vähän haittaa. Toisin sanoen työnhakija tuottaa itsestään sellaista vaikutelmaa, että hän kykenee itsereflektioon ja osaa hallita omia mahdollisesti negatiivisia piirteitään. Tätä voidaan pitää syntyneenä negatiivista vaikutelmaa korjaavana vaikutelmanhallintana ja siten myös kasvotyön keinona.

Työnhakija jatkaa vastaustaan oma-aloitteisesti riviltä 18 alkaen, ilman tähän kutsuvaa haastattelijan vuorovaikutustoimintaa. Työnhakija kuvailee uudelleen tiedostavansa, että hän on vahva persoona (rivit 18–19). Poistetuilla riveillä työnhakija kuvailee joutuneensa oppimaan erilaista kommunikointitapaa kansainvälisissä työtehtävissään. Haastattelijaa taas tuottaa pelkästään hyväksyviä minimipalautteita, eikä kutsu työnhakijaa täydentämään vastausta kertaakaan sekvenssin aikana. Rivillä 68 haastattelijaa tuottaa vielä minimipalautteen ”*kyllä*”, jota seuraa lyhyt tauko. Taukoa seuraava termin ”*no*” tuottaminen toimii tässä yhteydessä siirtymää osoittavana toimintona (VISK § 1036). Tauon jälkeen haastattelijaa siirryttiin käsittelemään uutta aihetta, joka liittyy työnhakijan aiempaan työkokemukseen ulkomailla.

Kyseisessä aineistoesimerkissä työnhakija tuottaa negatiivisen itsearvion ”*voimakas persoona*” ja tilanteen, jossa tämä piirre voi muodostaa haasteen ”*projektipäällikön roolissa*”. Tämän lisäksi työnhakija täydentää oma-aloitteisesti vastaustaan vielä kuvailemalla tilanteita, joissa hänen on aiemmin uransa aikana täytynyt opetella erilaisia tapoja kommunikoida. Näin hänen tuottamansa vastaus on esimerkkien kautta konkreettinen. Haastattelijaa kohtelee vastausta riittävänä, mikä näkyy haastattelijan tuottamassa siirtymätoiminnossa ”*no (0.3)*” (rivi 68), minkä jälkeen haastattelussa siirrytään eri aiheesta keskusteluun.

Edellisessä aineistoesimerkissä 5 työnhakija tuotti vastaukseksi haastattelijan kysymykseen esimerkein konkreettisen negatiivisen itsearvion. Myös seuraavassa aineistoesimerkissä 6 työnhakija tuottaa konkreettisen negatiivisen itsearvion heti haastattelijan kysymystä seuraavassa vuorossa.

Aineistoesimerkki 6, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: joo (0.7) kyllä (.) .hhh no voisko joku sanoa s:inua (0.2) hankala-
2. (.) että sinä olisit se hankala tyyppi.
3. T: .mt .hh ↑joo o (.) totta kai (0.4) >**siis joillekin mä oon varmaan**
4. **vähän liikaa.**<
5. H: mm.
6. T: >mä puhun liikaa ja mä oon liikaa äänessä< ja mä otan lii- (.) liian
7. paljon tilaa.
8. H: mm.
9. (0.7) ((Työnhakija katsoo yläviistoon miettivän oloisena))
10. T: ääm mä muistan siis,
11. H: mm.
12. T: kyl mä (0.7) koko ajan (0.3) teen (0.3) työtä sen kanssa et mä en
13. puhuisi koko ↑ajan?
14. H: ↑mm m.
15. T: .hh ää (.) ku mä oli- (0.2) olikohan se ysiluokalla tai ykkösellä
16. lukiossa meil oli (0.2) äidinkielessä joku tällänen hh .mt
17. ryhmäkeskustelu,

((60 riviä poistettu, joiden aikana haastattelija vastaa minimipalauttein))

77. H: °joo (0.7) **kyllä°** (1.0) .hh ehkä se just sit tavallaan jos miettii ni
78. uudessa ympäristös on mahdollisuus olla ainakaan heti hyppäämättä
79. [siihen,
80. T: [mm
81. (0.4)
82. H: rooliin (.) koska se ei oo pakotettu.
83. T: ei
84. H: mutta se tulee tavallaan (0.4) nehän on asioita mitä **mä nään täältä**
85. **niinku profiilista ennakkoon**

Rivillä 3 työnhakija tuottaa ensin ”*totta kai*”, jota seuraa lyhyen tauon jälkeen toteamus siitä, että joillekin hän on varmaan vähän liikaa. Haastattelija tuottaa hyväksyntää implikoivan minimipalautteen ”*mm.*” (rivi 5), jonka jälkeen riveillä 6–7 työnhakija täydentää vastaustaan tuottamalla vielä konkreettisemmin sen, mitä tarkoittaa, että ”hän voi olla vähän liikaa”: hän puhuu liikaa, on liikaa äänessä ja ottaa liian paljon tilaa. Näin työnhakija tuottaa suoran ja konkreettisen

negatiivisen itsearvion itsestään potentiaalisesti hankalana tyyppinä, mikä voi luoda hänestä negatiivista vaikutelmaa ja tuottaa kasvovuhkaa työnhakijan kasvoille.

Rivillä 15 työnhakija alkaa vielä täydentää oma-aloitteisesti vastaustaan tuottamalla esimerkin menneisyydestään tilanteesta, jossa hänen opettajansa on antanut työnhakijalle rakentavaa palautetta siitä, ettei työnhakija malta kuunnella toisia loppuun. Poistetuilla riveillä työnhakija kertoo tilanteista, joissa hän on yrittänyt toimia toisin, mutta työnhakija on silloin kokenut, etteivät tilanteet ole edenneet hänen ollessaan hiljaa. Työnhakija kertoo poistetuilla riveillä myös hänen tuttujensa ihmettelevän, jos työnhakija on tavallista hiljaisempi. Rivillä 77 haastattelija tuottaa vielä minimipalautteet ”joo” ja ”kyllä”. Molemmat termit päättyvät laskevaan intonaatioon ja molempia seuraa tauko. Niissä työnhakijan olisi mahdollista vielä ottaa vuoro ja jatkaa vastaustaan. Haastattelija siis tuottaa tilanteeseen vuoron siirtymisen mahdollistavan kohdan, mutta ei kutsu työnhakijaa täydentämään vastausta. Kun työnhakija ei tartu mahdollisuuteen ottaa vuoroa, haastattelija jatkaa itse vuoroaan. Haastattelija viittaa vuorossaan työnhakijan aiemmin kuvailemaan, työnhakijaan itseensä kohdistuvaan rooli-dotukseen puheliaana tilanteiden eteenpäin viejänä. Tämä haastattelijan vuoro toimii sekvenssin päättävänä vuorovaikutustoimintona, mikä mahdollistaa siirtymisen toiseen aiheeseen. Riveillä 84–85 haastattelija siirtyy uuteen sekvenssiin: käsittelemään työnhakijan aiemmin suorittaman persoonallisuutta ja kykyjä mittaavan testin tuloksia ”*nehän on asioita mitä mä nään täältä niinku profiilista ennakkoon*”. Tuottamalla ”*täältä profiilista*” haastattelija osoittaa siirtyneensä testin tuloksiin, eikä vain tarttuvansa johonkin, mitä työnhakija on aiemmin sanonut, vaikka haastattelija toki peilaa testin tuloksia työnhakijan haastattelun kuluessa kertomiin asioihin. Haastattelutilanne jatkuu testin tuloksista keskustellen.

Edelliset aineistoesimerkit ovat haastatteluista, joissa haastattelija esittää negatiiviseen itsearvioon kutsuvan kysymyksen muodossa: *voisiko työnhakijaa pitää hankalana tyyppinä*. Analyysini kohteena ovat myös ne sekvenssit, joissa toinen haastattelija esittää kysymyksen työnhakijan saamasta kriittisestä palautteesta. Seuraava aineistoesimerkki 7 on tällaisesta haastattelusta.

Aineistoesimerkki 7, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: joo (.) tuota: (1.0) no (0.2) kerroit (.) siitä hyvästä palautteesta
2. [mitä oot saanu,
3. T: [mm
4. H: mi- miten sitten (0.2) kriittinen palaute.
5. T: kr[iittinen palaute mitä oon saanu]
6. H: [jos (mietit et) ural- uralla] niin.
7. (0.8)
8. T: [joo]
9. H: [mis]tä asioista oot saanu [kri]ittisyyttä).
10. T: [joo]
11. (2.6)
12. T: mm >^o(koska tähänkin on ihan) varmasti semmosia ihan niinku< (0.7)
13. konkreettisia (0.3) oikeita^o,
14. (0.6)
15. H: mm.
16. (0.7)
17. T: mmm (6.1) .mt no siis ähh (0.5) varmaan siihen ↑kärsimättömyyteen
18. liittyy (0.2) oon niinku ↑joskus ennen saanu?
19. H: mm.
20. T: siitä on nyt jo aikaa (0.6) äämm (0.5) ja just (0.4) et kuuntele
21. loppuun:,
22. H: mm.
23. (0.4)
24. T: m(h) itä (0.2) niinkun (0.2) toinen (0.2) sanoof, (0.3) [älä]
25. H: [joo]
26. (0.2)
27. T: älä tulkitse ennen kuin: (0.2) toinen on puhunut loppuun tai: f ,
28. H: mm.
29. T: älä tulkitse liian f nopeasti.
30. H: joo.
31. T: tälläsii asioita varmaan <on: tullu>?
32. H: no niin.
33. T: esimerkiks.
34. H: joo (0.3) eli tavallaan siihen niinkun (0.3) nopeotteisuuteen
35. liittyvät (0.2) kääntöpuol[et n]iin kun jokainen ominaisuus mitä
36. T: [just]
37. H: mitä meissä on nii se on tietyssä (0.4) tilanteessa vahvuus voi olla
38. et toisessa tilanteessa kehittyminenalue.
39. T: just näin (0.2) joo.

40. (1.1)
41. H: kyllä.
42. (3.2) ((Haastattelija alkaa näppäillä tietokonetta))

Kuten kahdessa aiemmassa aineistoesimerkissä, myös kriittisen palautteen kysyminen kutsuu työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Riveillä 12–13 työnhakija itse tuottaa vuorossaan sen, että tarkoitus on oletettavasti kertoa jokin oikea, konkreettinen esimerkki hänen saamastaan kriittisestä palautteesta. Työnhakija tuottaakin vastauksen, jossa hän kertoo saaneensa kriittistä palautetta kärsimättömyyteen liittyen (rivit 17–18), jota hän jatkaa konkreettisemmilla kuvauksilla: ”*kuuntele loppuun*” (rivit 20–21) ja ”*älä tulkitse liian nopeasti*” (rivi 29). Työhaastattelukontekstissa kärsimättömyyden voi tulkita negatiiviseksi itsearvioksi, koska se ei ole ominaisuus, jota työnhakijoilta erityisesti toivotaan. Työnhakija siis tuottaa itsestään negatiivista vaikutelmaa ja sen myötä hänen kasvoilleen muodostuu kasvovuhkaa.

Haastattelija tuottaa riveillä 34–35 ja 37–38 yhteenvedon työnhakijan tuottamasta vastauksesta. Haastattelija ei näin ollen kutsu työnhakijaa täydentämään tämän jo tuottamaa vastausta, vaan yhteenveto toimii sekvenssin päättävänä toimintona. Haastattelija siis kohtelee työnhakijan tuottamaa vastausta riittävänä.

Analysoimani aineiston perusteella voidaan havaita, että haastattelija kohtelee sellaisia vastauksia riittävinä, joissa negatiivinen itsearvio tuotetaan konkreettisen esimerkin kautta, kuten aidolla aiemmin saadulla kriittisellä palautteella, tai sellaisen yleisemmän tason tilanteen kuvailulla, jossa oma negatiiviseksi tulkittava ominaisuus voi tuottaa haasteita (kuten projektipäällikön roolissa). Yhteinen piirre kaikille vastauksille on lisäksi se, että ne tuottavat mahdollisesti negatiivista vaikutelmaa työnhakijasta itsestään ja siten kasvovuhkaa.

5.2.2 Haastattelija pyytää työhakijoilta lisätietoa tai haastaa tuotettuja vastauksia

Edellä esittelin tilanteita, joissa haastattelija ei pyydä työnhakijalta lisätietoa tai haasta työnhakijan tuottamaa vastausta, vaan kohtelee työnhakijan tuottamaa vastausta riittävänä sellaisenaan. Seuraavaksi esittelen kaksi esimerkkiä, joissa haastattelija kohtelee vastausta riittävänä vasta sen jälkeen, kun on ensin pyytänyt lisätietoa tai haastanut työnhakijan tuottamaa vastausta.

Toisin kuin aiemmissa aineistoesimerkeissä, seuraavassa aineistoesimerkissä 8 haastattelija tuottaa sekvenssissä muutakin kuin minimipalautteita. Haastattelija ohjaa työnhakijaa tuottamaan vastauksen työkontekstissa vapaa-ajan sijaan, minkä lisäksi haastattelija myös pyytää lisätietoa työnhakijan tuottamaan vastaukseen.

Aineistoesimerkki 8, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: Voisko joku sanoo sua °hankalaks ihmiseksi°
2. (2.3)
3. T: Vaimo on joskus sanonu
4. H: ((naurahtaa)) **työkontekstissa** .hh
5. T: >>fOllaan edelleen yhdessäf hh
6. H: ((naurahtaa)) N(h)iin .hh
7. T: ↑Tota: (2.1) .mt no (.) siis (1.7) [**>ihan varmasti,<**
8. [(haastattelija selvittää
9. kurkkuaan))
10. H: Mm
11. T: fsiis joo (.) kyl- >kyl mä uskon et joku voi (minust-)< (.) **jonkun**
12. **mielestä >mä oon hankalaf<**
13. H: **Mi-miksi (0.2) miksi he sanois näin (0.3) (tai) mikä siinä vois**
14. **olla.**
15. T: .mt hhh
16. (9.0)
17. T: Hyvä kysymys.
18. H: Mm.
19. (1.5)
20. T: Täytyy (0.2) täytyy tota (.) mennä tonne (.) niinku (0.2)
21. fதாகারাইবোন সুন্নাতা সিলমামুনিয়া,f
22. H: Mm.
23. T: >mutta tota< (0.8) ääm,
24. (3.6)
25. H: **(mulla on analyysi [siihen])**
26. T: [(-)]
27. H: **mutta mieti i- ensin ite.**
28. T: >niin niin niin niin varmaan joo< (.) no ehkä sellanen niinku (1.1)
29. tota (0.2) et mä (.) mä niinkun (5.0) ↓s:ataan (0.2) päätyä (0.3)
30. semmoseen niinkun (0.5) ehkä (.) voi olla että (.) >että jossain
31. jos (.) jos ollaan eri mieltä jonkun kanssa niin,<
32. H: Mm.

33. T: niin tota (.) musta tuntuu että (0.2) että tota (1.1) ää: (1.5) .mt
34. (0.5) mun (.) >ääni ehkä hieman saattaa joissain tilanteissa
35. kiristyä jos mä oon kovin intohimoinen sen oman kannan puolesta.<

((Sekvenssi jatkuu 53 riviä))

Työnhakija vastaa tauon jälkeen rivillä 3, että vaimo on joskus sanonut häntä hankalaksi. Haastattelija ei kohtele vastausta riittävänä, vaan ohjaa työnhakijaa tuottamaan vastauksen työkontekstiin liittyen (rivi 4). Työnhakija tuottaa vastauksen ”*ihan varmasti*” (rivi 7) ja täydentää vielä vastaustaan riveillä 11–12, että hän uskoo voivansa olla jonkun mielestä hankala. Haastattelija ei kohtele vielä tätäkään vastausta riittävänä, vaan pyytää työnhakijalta lisätietoa kysymällä ”*miksi he sanois näin tai mikä siinä vois olla*” (rivit 13–14). Työnhakijan vastaus viipyy ja haastattelija kutsuu vielä kerran työnhakijaa tuottamaan vastauksen toteamalla rivillä 27, että työnhakijan tulee miettiä ensin itse, vaikka haastattelija rivillä 25 on todennut, että haastattelijalla itsellään on vastaus esittämäänsä kysymykseen ”*mulla on analyysi siihen*”. Näin haastattelija eksplikoi, että työnhakijan on tuotettava itse konkreettinen vastaus siihen, miksi joku voisi pitää työnhakijaa hankalana tyyppinä. Lopulta riviltä 28 eteenpäin työnhakija alkaa tuottaa konkreettista vastausta kysymykseen.

Sekvenssi jatkuu aineistoesimerkistä eteenpäin vielä 53 riviä, minkä aikana työnhakija jatkaa konkreettisen vastauksen tuottamista ja haastattelija vastaa vain minimipalauttein. Sen jälkeen haastattelija siirtyy käsittelemään työnhakijan aiemmin tekemän persoonallisuustestin tuloksia. Haastattelija siis kohtele työnhakijan vastausta riittävänä vasta siinä vaiheessa, kun työnhakija tuottaa jonkin konkreettisen kuvauksen omasta haastavasta ominaisuudestaan. Se taas voi johtaa sellaisen vaikutelman muodostumiseen, jota työnhakija ei tavoittele ja tuottaa siten potentiaalista kasvovuhkaa.

Seuraava aineistoesimerkki 9 eroaa hieman edellisestä aineistoesimerkistä 8. Kun aineistoesimerkissä 8 työnhakija tuotti vastauksessaan, että joku voisi pitää häntä hankalana, aineistoesimerkissä 9 taas työnhakija kieltää sen mahdollisuuden, että hän voisi olla hankala. Tämä toimii esimerkkinä tilanteesta, jossa haastattelija haastaa työnhakijan tuottamaa vastausta.

Aineistoesimerkki 9, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. H: (no) sit mä kysyn viel >s(h)en yhen e- mm tämmösen e- mm n- no (0.2)
2. (toivottavasti se ei nyt laske mieltä) (0.2) < .hh mä (kysyin) et
3. minkälainen on sun mielestä ↓hankala <tyyppi>. (0.5) Voisko joku
4. sanoa että sinä oot se °hankala tyyppi.°
5. (1.2)
6. T: .mt (1.2) öö: (0.2) no ↑en mä usko.
7. H: mm,
8. (2.5)
9. T: o- on kai onhan mus niinku puutteeni varmaan ↑kaikis on [niinku
10. H: [Joo
11. (0.4)
12. T: niinku puutteensa >mut en mä hankala oo.<
13. H: joo.
14. T: joo: (0.3) en (.) en oo hankala.
15. H: joo.
16. T: et kyl mä niinku (.) mä pyrin sit (.) niinku aina (0.2) kehittäään
17. H: mm.
18. T: ja (.) keskusteleen.
19. H: .joo
20. T: °joo°
21. H: koska näi- (.) näin mä arvioin kanssa.
22. T: joo
23. H: **useimmiten kyllä me tunnistetaan et meil on [↓kehitysalueita tai**
24. T: [joo
25. H: muita mutta .hhh mut tota (0.5) [(--)
26. T: [joo en mä niinku (.) emm:ä [niinku
27. H: [joo
28. T: hankaluuksii aiheuta.
29. H: joo
30. (0.8) ((työnhakija alkaa nauraa heti vuoronsa perään, haastattelija
31. hymyilee))
32. H: >↑mut toisaalta on[han se:,<
33. T: [nii ((hymyillen))
34. (1.0)
35. H: j- jokuhan voi kokee sen ärsyttäväks jos toinen on <(ihan)
36. **rauhallinen: ja,>**
37. T: voi
38. H: <jotenkin semmonen (0.7) **fpositiivinen.f**>
39. T: niin voiki. Mä, kyl mä senki niinku, tunnistan.

40. H: Joo.
41. T: Joo. Ihan varmasti. Mutta tota, kyl mä siinäki oon vähän niinku
42. oppinu, sitten. Joo. Kyl mä osaan olla ihan sellanen niinku, kyl
43. mä sanon niinku mielipiteeni,
44. H: Joo.
45. T: jos mul on mielipide.
46. H: Mm.
47. T: Ja tota, noin niin, uskallan, uskallan sanoa sen palavereissa ja
48. sanon sen selvästi ja,
49. H: Joo.
50. T: ja ja ja, kun niinku tullaan sellasiin just, tilanteisiin niin ku
51. puhuin täst yhest kollegasta joka mun mielest käyttäyty (--) aivan
52. suoraan pystyin sanomaan että nyt tämä ei käy.
53. H: Joo.
54. T: Et kyl mus niinku siis sellast, niinku, jämäkkyyttä sit on.
55. H: Joo, kyllä.
56. T: Joo.

Aluksi työnhakija kieltää sen mahdollisuuden, että joku voisi pitää häntä hankalana (rivi 6). Haastattelija vastaa minimipalautteella, jota seuraa verrattain pitkä 2,5 sekuntia kestävä tauko. Kyseinen tauko toimii tässä tilanteessa puheen vuorottelussa siirtymän mahdollistavana kohtana työnhakijalta haastattelijalle, mutta haastattelija pidättäytyy ottamasta seuraavaa vuoroa itselleen. Tämä haastattelijan toiminta kutsuu työnhakijaa ottamaan seuraavan vuoron itselleen ja siten jatkamaan vastauksensa tuottamista, mikä implikoi, ettei haastattelija kohtele vastausta riittävänä.

Työnhakija ottaakin seuraavan vuoron itselleen ja toteaa, että hänessä on puutteensa, kuten varmaan kaikissa on (rivit 9 & 12), mutta ettei hän ole hankala (rivi 12). Työnhakija tuottaa vuoronsa osan *"mut en mä hankala oo"* ympäröivää puhetta nopeammin ja painottaa termiä *"hankala"*. Tämä implikoi, että hänessä voi olla muita puutteita, kuten hän edellä totesi, mutta hankaluus ei ole sellainen ominaisuus, jonka hän itseensä liittää. Työnhakija korostaa tätä vielä lisää rivillä 14: *"en (.) en oo hankala"*. Riveillä 16 ja 18 työnhakija tuottaa perustelun sille, miksi hän ei ole hankala: hän pyrkii aina kehittämään ja keskustelemaan.

Haastattelija osoittaa yhdenmielisyyttä työnhakijalle toteamalla, että *"näin mä arvioin kanssa"*. Tämä implikoi, että työnhakijasta ei ole muodostunut haastattelijalle sellaista vaikutelmaa, että hän olisi hankala. Haastattelija ei kuitenkaan vielääkään kohtele työnhakijan vastausta riittävänä, vaan tuottaa

itse vuorossaan, että joku voi kokea ”ärsyttäväksi” jos toinen on koko ajan rauhallinen ja positiivinen (rivit 35, 36 ja 38). Tällä tavalla haastattelija kutsuu edelleen työnhakijaa tuottamaan konkreettisemmän negatiivisen itsearvion ja haastaa työnhakijan tuottamaa vastausta. Lopulta riveillä 42–43 työnhakija tuottaa vuorossaan, että kyllä hän osaa olla sellainen, että sanoo mielipiteensä. Riveillä 50–52 työnhakija tuottaa konkreettisen esimerkin tilanteesta, jossa hänen on täytynyt sanoa kollegalle suoraan, että ”tämä ei käy”. Mielipiteen suoraan sanominen jämäkästi tai kollegan huonoon käytökseen puuttuminen voivat olla tilanteita, jotka jotkut voivat kokea siten, että näin toimiva henkilö on hankala. Se taas voi tuottaa negatiivista vaikutelmaa ja siten kasvovuhkaa työnhakijan kasvoille. Tätä vastausta haastattelija kohtelee lopulta riittävänä. Työnhakija kuvailee vielä aineistoesimerkin jälkeen alaisiaan mukaviksi, jonka jälkeen haastattelija siirtyy kysymään työnhakijalta sitä, miltä hänestä tuntuisi irtisanoutua nykyisestä työstään, jos hän saisi nyt hakemansa työpaikan.

Tästä kappaleesta voidaan siis havaita, että haastattelija kutsuu työnhakijoilta negatiivista itsearviota niin pitkään, että työnhakijat tuottavat riittävän konkreettisen, potentiaalista kasvovuhkaa tuottavan ja siten positiivisen vaikutelman luomista ja ylläpitoa haastavan kuvauksen itsestään. Jos työnhakija tuottaa konkreettisen, yleisemmän tason tai käytännön esimerkin sisältävän kuvauksen, haastattelija kohtelee vastausta riittävänä. Jos työnhakija taas ei tuota konkreettista kuvausta vastauksena haastattelijan kysymykseen, haastattelija kohtelee vastausta riittämättömänä niin pitkään, että työnhakija tuottaa konkreettisen vastauksen. Tilanne on vuorovaikutuksellisesti haastava, sillä vuorovaikutuksen pelisääntöihin kuuluu kasvojen suojelu, mutta kyseisessä haastattelusekvenssissä muodostuu kasvovuhkaa. Kasvovuhka muodostuu siitä, että työnhakijat pyrkivät lähtökohtaisesti luomaan itsestään positiivista vaikutelmaa työhaastattelun kontekstissa, joka vaarantuu esitettyyn kysymykseen vastattaessa. Seuraavassa kappaleessa esittelen sitä, miten työnhakijat toteuttavat vaikutelmanhallintaa ja siten kasvotyötä tällaisessa tilanteessa.

5.3 Vaikutelman hallinnan argumentatiivinen rakenne esitettyyn kysymykseen vastaamisessa

Tässä kappaleessa esittelen, miten työnhakijat toteuttavat vaikutelmanhallintaa, kun he vastaavat haastattelijan esittämään kysymykseen, joka kutsuu työnhakijoita tuottamaan negatiivisen itsearvion. Edellisessä kappaleessa voitiin havaita, että haastattelija kutsuu tuottamaan negatiivista itsearviota siihen saakka, että työnhakijat tuottavat konkreettisen kasvovuhkaa muodostavan kuvauksen itsestään. Kysymys ja siihen vastaaminen tuottavat vuorovaikutukseen arkaluontoisen tilanteen, koska kutsu on ristiriidassa positiivisen vaikutelman luomisen ja ylläpitämisen suhteen. Siitä taas seuraa työnhakijoille tarve vaikutelmanhallintaan.

Aineistossa esiintyy negatiivista itsearviota kutsuvaan kysymykseen vastaamisessa kahta erilaista vaikutelmanhallinnan argumentatiivista rakennetta. Ensimmäinen on A) ylläpito, B) uhka ja C) korjaus. Toinen argumentatiivinen rakenne on B) uhka ja C) korjaus. Esittelen aluksi ensimmäisen rakenteen, jonka jälkeen siirryn toisen rakenteen esittelyyn.

5.3.1 Vaikutelman ylläpidosta vaikutelman korjaamiseen

Tässä kappaleessa esittelen vaikutelmanhallinnan argumentatiivisen rakenteen, kun vastaus sisältää jonkin kieltävän termin tai ilmaisen. Tällaisissa tilanteissa rakenne on: A) ylläpito, B) uhka ja C) korjaus. Työnhakijat pyrkivät ylläpitämään positiivista vaikutelmaa kieltämällä aluksi esimerkiksi kuulleensa kenenkään sanoneen heitä hankaliksi tai saaneensa kriittistä palautetta. Kuten edellisessä kappaleessa huomasimme, haastattelija ei kohtele tällaista vastausta riittävänä, vaan työnhakijat joutuvat tuottamaan ennemmin tai myöhemmin negatiivisen itsearvion vastauksena kysymykseen. Se tuottaa tilanteen, jossa positiivista vaikutelmaa ei voida pelkästään ylläpitää, vaan työnhakijoiden positiiviselle vaikutelmalle muodostuu ensin uhka heidän tuottamansa myönnön seurauksena, jonka jälkeen työnhakijat korjaavat muodostunutta, mahdollisesti negatiivista vaikutelmaa. Myönnöllä tarkoitan tässä tutkielmassa sitä, että työnhakijat joutuvat haastattelussa tuottamaan jonkinlaisen myönnytyksen sille, että heissä voi olla haastavia ominaisuuksia tai he ovat saaneet kriittistä palautetta.

Seuraavassa aineistoesimerkissä kuvailemani kaltainen vaikutelmanhallinnan rakenne on hyvin havaittavissa. Työnhakijan vastaus alkaa positiivista vaikutelmaa ylläpitävällä kieltoilmaisulla, mutta

työnhakija jatkaa vastausta siten, että positiiviselle vaikutelmalle muodostuu uhka. Tämän jälkeen työnhakija korjaa muodostunutta, potentiaalisesti negatiivista vaikutelmaa.

Aineistoesimerkki 10, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. T: =no (0.2) >nyt täytyy sanoo et kukaan ei oo ikinä sanonu mulle et
2. mä oon< hankala tyyppi ainakaan=
3. H: =joo
4. T: niin ku suoraan (0.7) <mutta jos joku sanois (0.2) että mä oon
5. hankala tyyppi (0.7) niin se varmaan olis (0.3) öö semmonen
6. henkilö (1.0) joka haluaa: (2.1) öö (.) jo- jonka (.) jonka on
7. vaikee (0.2) saada (0.7) vaikkapa (0.6) .mt kokouksessa niin (1.4)
8. itseään (0.4) ilmaistuksi,
9. H: mm
10. T: jos ei o hyvin rauhallinen,
11. H: mm
12. T: ja hiljainen.> (1.5) >>↑esimerkiks mulle resonoi tää: miksei kukaan
13. sano extrovertille että ole hiljaa.
14. H: j:oo
15. T: t[aan]noinen kolumni?
16. H: [joo]
17. H: °joo° ((sisäänhengittäen))
18. T: nii (0.3) se olis varmaan se hankaluus (0.4) koska ↑mä oon kiltti
19. (.) ja kiva.
20. (0.3)
21. H: joo
22. T: >>tyyppi.
23. H: joo
24. T: mutta mä (0.2) oon kyllä (0.9) niin ku (.) vauhtiin päästessäni
25. niin (0.2) pääse- (0.2) ku jos pääsen vauhtiin niin voi olla että
26. (0.4) <↓hiljainen tyyppi voi kokee että (0.6) että (0.6) en pääse
27. nyt sanomaan omaa>>,
28. (0.5)
29. H: joo
30. T: juttuani ↑ja sit hän voi kyl kantaa (1.5) siitä ehkä (1.3)
31. ajatusta,
32. H: mm
33. T: et to- ton kans on hankalaa ku (0.6) en pääse ääneen.

Työnhakija kieltää riveillä 1–2, että kukaan olisi sanonut häntä hankalaksi tyypiksi ainakaan suoraan. Näin työnhakija tuottaa positiivista vaikutelmaa ylläpitävän vuoron, eli esittelemäni rakenteen A-osan. Tässä aineistoesimerkissä työnhakija jatkaa riviltä 4 alkaen vastauksen tuottamista ilman, että haastattelija kutsuu työnhakijaa tuottamaan konkreettisemmän negatiivisen itsearvion. Työnhakija tuottaa rivillä 4 sanan ”mutta”, mikä osoittaa kontrastiivisuutta edelliseen vuoroon nähden ja toimii tässä tilanteessa merkinä uuden näkökulman tuottamisesta meneillään olevaan keskustelunaiheeseen (VISK § 1034). ”Mutta” partikkeli toimii tässä siirtymätoimintona rakenteen A-osasta (ylläpito) rakenteen B-osaan (uhka).

Rivien 4–18 aikana työnhakija tuottaa hypoteettisen tilanteen, jossa hänen mukaansa joku voisi kokea hänet hankalana. Vuorovaikutustilanne vaihtuu näin rakenteen B-osaan, eli uhkaan, kun työnhakija alkaa tuottaa myöntöä ”mutta jos joku sanois et mä oon hankala tyyppi”. Kiinnostavaa on, että myöntönä työnhakija tuottaa kuvauksen henkilöstä, joka on hiljainen ja rauhallinen, eikä siksi saa välttämättä itseään kokouksissa ilmaistuksi. Riveillä 12–13 työnhakija mainitsee hänelle resonoivasta kolumnista, ”Miksei kukaan sano extrovertille että ole hiljaa”, mikä implikoi hänen jossain määrin tunnistavan itsensä kyseisestä kuvauksesta. Työnhakija siis tuottaa epäsuoran negatiivisen itsearvion kuvailemalla, millainen henkilö hänet voisi kokea hankalaksi sen sijaan, että työnhakija tuottaisi suoran negatiivisen itsearvion, eli kuvauksen itsestään hankalana jossain tilanteessa. Työnhakija ei myöskään suoraan tuota olevansa esimerkiksi liikaa äänessä, vaan sen voi tulkita siitä, että hän kertoo edellä mainitun kommentin resonoivan hänelle. Vaikka negatiiviset itsearviot ovat epäsuoraan ilmaistuja, voi ne silti tulkita *myönnöksi*, joka tuottaa uhkaa positiivisen vaikutelman ylläpidolle.

Koska myöntö on tapahtunut ja uhka positiiviselle vaikutelmalle muodostunut, syntyy tarve korjata vaikutelmaa. Rivillä 18 työnhakija tuottaa vaikutelmaa korjaavan vuoron ”koska mä oon kiltti ja kiva”, eli työnhakija siirtyy rakenteen C-osaan. Työnhakija painottaa termejä ”kiltti” ja ”kiva”, mikä korostaa vaikutelmaa, että jos hänet koetaan hankalana, kyse on nimenomaan toisen henkilön ominaisuuksista eikä siitä, että työnhakija olisi todellisuudessa hankala. Rivillä 22 työnhakija tuottaa vielä termin ”tyyppi”, joka vuoron päättymistä implikoivan laskevan intonaation jälkeen yllättäen tuotettuna ikään kuin korostaa sitä, että haastattelijan käyttämä termi ”hankala tyyppi” ei ole termi, jonka hän liittää itseensä, vaan hän on sen sijaan ”kiltti ja kiva tyyppi”.

Sekvenssin lopuksi työnhakija täydentää vielä vastaustaan ja korostaa sitä, että jos hän itse pääsee vauhtiin niin nimenomaan hiljainen tyyppi voi kokea, ettei pääse sanomaan omaa asiaansa (rivit 24–30). Riveillä 30–33 työnhakija käyttää ilmaisua, että joku voi ”kantaa ajatusta”, että työnhakijan

kanssa on hankalaa. Näin työnhakija edelleen korostaa, että kyse ei ole jostain hänessä olevasta ominaisuudesta, vaan tietynlaisen henkilön ajatuksista.

Seuraavasta aineistoesimerkistä voidaan havaita sama vaikutelmanhallinnan rakenne, kuin edellisestä. Erona tässä esimerkissä aiempaan verraten on, että negatiivinen itsearvio tuotetaan suoraan, kun edellisessä aineistoesimerkissä se tuotettiin epäsuoraan.

Aineistoesimerkki 11, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. T: .hh ↑mä en taas et mä (0.2) ↓yritän (.) olla (.) niinku (.) sanotaan
2. että riippuen aina missä roolissa mä olen (.) ↑et jos mä oon
3. projektipääällikköroolissa ni .hh mä yritän (0.2) tehdä (0.2) **mä**
4. **tiedän et mä oon aika voimakas persoona,**
5. H: mm
6. T: **mut** silloin jos mä oon projektipääällikköroolissa ni .hh mä **yritän**
7. **tehdä itseni <aina tietoisesti pienemmäksi>.**
8. H: Joo.

Rivillä 1 työnhakija aloittaa vastauksensa kiellolla ”mä en taas”. Tämä vuoron aloitus voidaan tulkita aloitettuna, mutta kesken jääneenä positiivisen vaikutelman ylläpidon, eli rakenteen A-osan mukaisena toimintona. Työnhakijan vuoron tuottamisessa voidaan havaita monia häiriöitä, kuten taukoja ja aloitettuja, mutta kesken jätettyjä lauseita. Esimerkiksi rivillä 3 työnhakija alkaa tuottaa ”mä yritän tehdä”, mutta jättää asian tuottamisen kesken ja tuottaakin suoran negatiivisen itsearvion ”mä tiedän et mä oon aika voimakas persoona” (rivit 3–4). Työnhakija siirtyy siis vaikutelmanhallinnan argumentatiivisen rakenteen B-osaan, kun myönnöstä muodostuu positiiviselle vaikutelmalle uhka. Tilanteen arkaluontoisuus näkyy vuoron tuottamisen häiriöinä.

Kun uhka positiiviselle vaikutelmalle on syntynyt, työnhakija tuottaa vaikutelmaa korjaavan vuoron ”mä yritän tehdä itseni aina tietoisesti pienemmäksi” (rivit 6–7), eli työnhakija siirtyy rakenteen C-osaan. Työnhakija tuottaa partikkelin ”mut” (rivi 6), joka toimii siirtymätoimintona rakenteen B-osasta (uhka) rakenteen C-osaan (korjaus) siirtymiseksi. Työnhakija tuottaa ”aina tietoisesti pienemmäksi” ympäröivää puhetta hitaammin, millä kyseinen vuoron osa korostuu ja erottuu ympäröivästä puheesta. Samalla työnhakija myös painottaa termiä ”tietoisesti”, mikä tuottaa vaikutelmaa hänestä tyyppinä, joka ensinnä tunnistaa omia huonoja puoliaan ja lisäksi kykenee

tietoisesti toimimaan niitä kehittääkseen. Näin vaikutelmaa korjaava toiminto voi itseasiassa vaikutelman korjauksen lisäksi tuottaa työnhakijasta aiempaa positiivisempaa vaikutelmaa.

Edelliset aineistoesimerkit esittelevät yhtä vaikutelmanhallinnan rakennetta työhaastattelutilanteessa. Silloin kun negatiivista itsearviota kutsuvaan kysymykseen tuotetaan ensin vastaukseksi kieltö, positiivista vaikutelmaa ylläpidetään. Jos positiivista vaikutelmaa ylläpitävää vastausta ei kohdella riittävänä, muodostuu vuorovaikutustilanteeseen vaikutelmanhallinnan kannalta haasteita, koska positiiviselle vaikutelmalle syntyy uhka, kun työnhakijat tuottavat jonkinlaisen myönnön, joka on tulkittavissa negatiiviseksi itsearvioksi. Koska vuorovaikutuksessa pyritään säilyttämään kasvot, tulee vaikutelmalle (ja kasvoille) muodostunutta uhkaa lieventää. Se tapahtuu vaikutelmaa korjaavien toimien kautta, joilla tuotetaan itsestä kuvaa tiedostavana ja kehittymiskykyisenä, tai ominaisuuksilta mukavana henkilönä. Vaikutelmanhallinnan argumentatiivinen rakenne noudattaa näin muotoa A) ylläpito, B) uhka ja C) korjaus. Seuraavaksi esittelen tilanteita, joissa vastaus ei ala positiivisen vaikutelman ylläpidosta, vaan suoraan uhasta.

5.3.2 Negatiivisen vaikutelman uhasta vaikutelman korjaamiseen

Tässä kappaleessa esittelen toisen aineistossa ilmenneen vaikutelmanhallinnan rakenteen. Kun edellisessä kappaleessa rakenne oli A) ylläpito, B) uhka ja C) korjaus, tässä kappaleessa tarkastellaan tilanteita, joissa työnhakijat eivät kieltojen avulla toimi vaikutelmaa ylläpitäen, vaan vastaus alkaa suoraan uhkaa muodostavasta negatiivisesta itsearviosta. Rakenne noudattaa näin ollen muotoa B) uhka ja C) korjaus.

Aineistoesimerkki 12 on haastattelusta, jossa haastatteliija on jo useamman kerran kutsunut työnhakijalta negatiivista itsearviota. Ennen aineistoesimerkin alkua työnhakija on tuottanut vain vitsailuksi tulkittavan vastauksen ja miettimistä eksplikoivia vuoroja.

Aineistoesimerkki 12, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. T: >niin niin niin niin varmaan joo< (.) no ehkä sellanen niinku (1.1)
2. tota (0.2) et mä (.) mä niinkun (5.0) ↓**s:ataan (0.2) päätyä (0.3)**
3. semmoseen niinkun (0.5) ehkä (.) voi olla että (.) >että jossain
4. jos (.) jos ollaan eri mieltä jonkun kanssa niin,<
5. H: Mm.
6. T: niin tota (.) musta tuntuu että (0.2) että tota (1.1) ää: (1.5) .mt
7. (0.5) mun (.) >**ääni ehkä hieman saattaa joissain tilanteissa**
8. **kiristyä jos mä oon kovin intohimoinen sen oman kannan puolesta.<**
9. H: Mm.
10. T: Ää (0.2) **mutta: (.) mut** ei silleen et emmä (.02) **emmä niinku huuda,**
11. H: Joo.
12. T: m(h)utta (0.2) fmut totaf (0.2) se voi olla että (.) et tota (1.3)
13. .mt sieltä saattaa ehkä semmonen (.) niinkun (0.5) saattaa tulla (.)
14. läpi jonkunlainen niinkun (0.5) ehkä: (0.4) ehkä (.) ehkä niinkun
15. (.) turhautuminen jos (0.2) ↑sanotaan et jos (1.1) **jos on**
16. >**kohtuullista syytä olettaa** että,<
17. H: Mm.
18. T: että joku ihminen (0.2) >fvaikka olettaa ei koskaan pitäisf<
19. K: Mm.
20. T: >niin kun mä oon aina sanonu< mutta joskus (.) täytyy (0.9) niin jos
21. on kohtuullista syytä olettaa että (.) >**että joku ihminen jossain**
22. **tietyssä tehtävässä tai asemassa niin< (0.3) osaa jonkun (0.2)**
23. **asian,**
24. H: Mm.
25. T: ja: (.) **sit jos hän ei osaa** (.) niin sitten mä oon (1.0) ehkä hieman
26. pettyny.
27. H: Joo.
28. T: ↓Ja se saattaa näkyä (0.2) ja se saattaa aiheuttaa (.) sitten siin
29. toisessa ihmisessä (semmosen) vastareaktion.
30. H: Mm.

Työnhakija alkaa tuottaa vastausta negatiiviseen itsearvioon kutsuvaan kysymykseen riviltä 1 eteenpäin ja saa lopulta tuotettua konkreettisen vastauksen riveillä 7–8 siitä, että hänen äänensä saattaa joissain tilanteissa kiristyä. Työnhakija ei näin toimi edellisessä kappaleessa esitellyn rakenteen A–B–C mukaan, vaan siirtyy suoraan rakenteen B-osaan: uhkaan. Toisin sanoen työnhakija ei aluksi kieltänyt (eli ylläpitänyt positiivista vaikutelmaa) sitä mahdollisuutta, että hän voisi olla

jonkun mielestä hankala, vaan tuotti suoraan vastauksen, joka muodostaa uhkaa positiiviselle vaikutelmalle. Huomionarvoista on, että työnhakijan tuottamaa vastausta edeltää vuoron tuottamisen viivytelyä, joka implikoi aiheen arkaluontoisuutta: useita taukoja ja termien toistamista (esimerkiksi rivillä 4 ”jos (.) jos”). Lisäksi tuottaessaan vastauksen riveillä 7–8, työnhakija tuottaa sen ympäröivää puhetta nopeammin, aivan kuin hänellä olisi kiire tuottaa kyseinen vuoron osa. Kun työnhakija tuottaa vastausta, hän kuitenkin lieventää muodostuvaa uhkaa vuorossaan esimerkiksi rivillä 2 todetessaan, että hän ”saattaa päätyä” tilanteeseen, jossa hänen äänensä voi kiristyä. Näin työnhakija tuottaa negatiivisen itsearvionsa sellaiseksi, ettei hän oikeastaan ole itse vastuussa, jos näin käy, vaan hän ajalehtii passiivisesti tilanteisiin vailla mahdollisuutta vaikuttaa siihen. Toisin sanoen hän ei ole sellainen hankala tyyppi, joka aktiivisena toimijana itse aiheuttaisi tällaisia tilanteita.

Kun positiiviselle vaikutelmalle on muodostunut negatiivisen itsearvion myötä uhka, työnhakija toimii vaikutelmaa korjaavasti, eli siirtyy rakenteen C-osaan. Hän tuottaa rivillä 10 ”*emmä niinku huuda*”, mitä edeltää partikkeli ”*mutta*”, jolla työnhakija osoittaa kontrastiivisuutta suhteessa edeltävään asiaan (VISK § 1034), eli kireään äänensävyyn. Tämän avulla työnhakija tuottaa eroa kireän äänensävyn ja huutamisen välille ja korjaa näin mahdollisesti muodostuneen vaikutelman itsestään huutamassa muille kuvailemassaan tilanteessa. Toisin sanoen ”*mutta*” partikkeli toimii tässä siirtymätoimintona rakenteen B-osasta (uhka) rakenteen C-osaan (korjaus). Lisäksi työnhakija painottaa riveillä 15–16, että tällainen havaittava turhautuminen voi ilmetä silloin, jos on ”*kohtuullista syytä olettaa*” että henkilö ”*tietyssä asemassa osaa jonkun asian*” (rivit 21–23) muttei osakaan. Työnhakija painottaa termejä ”*kohtuullista*” ja ”*syytä*”, millä hän rakentaa itsestään vaikutelmaa henkilönä, joka ei ilman painavaa syytä turhaudu toisille, vaan oikeuttaa oman negatiiviseksi tulkittavan toimintansa.

Seuraava aineistoesimerkki on haastattelusta, jossa työnhakijalta on kysytty hänen aiemmin saamastaan kriittisestä palautteesta. Työnhakija on aineistoesimerkkiä edeltävästi tuottanut vastauksen, jossa hän kuvailee haastavaksi tilanteet, joissa hän joutuu tekemään töitä sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat hyvin erilaisia persoonia häneen itseensä verrattuna. Myös tästä esimerkistä voidaan havaita, miten työnhakija tekee ensin positiiviselle vaikutelmalle uhkaa aiheuttavan myönnön, mitä seuraa vaikutelmaa korjaava toimi, eli vaikutelmanhallinnan argumentatiivinen rakenne B–C.

Aineistoesimerkki 13, Haastattelija (H) ja Työnhakija (T)

1. T: jos on (0.2) tilanne (0.9) et on (0.3) paljon tuttuja ihmisiä (0.7)
2. niin sitte **sen kanssa saan tehdä välillä töitä (0.3) etten >liikaa**
3. **oo äänessä.<**
4. H: joo.
5. (1.6)
6. H: kyllä.
7. T: että tota: (0.6) ↑muistan antaa kaikille myös niille hiljasille
8. sitte tota: (1.1) suunvuoron (0.3) **>vaikka en koe< että oon (.)**
9. **mitenkään (0.5) jyrä** mutta tota (0.5) sosiaalisissa tilanteissa olen
10. (0.3) aika (0.2) puhelias£.
11. (0.4)
12. H: joo (0.3) [(ole-)]
13. T: [siinä] kohtaa täytyy muistaa myös niin kun ne (0.7)
14. hiljaset.
15. H: joo.

Työnhakija tuottaa hypoteettisen tilanteen ”jos on tilanne et on paljon tuttuja ihmisiä” (rivi 1), jossa hän tekee töitä sen eteen, ettei olisi liikaa äänessä. Työnhakijan vuoro implikoi sitä, että hänellä on taipumusta olla liikaa äänessä. Rivillä 4 haastattelija vastaa minimipalautteella ”joo” ja pidättäytyy ottamasta vuoroa rivillä 5, mikä näkyy 1.6 sekunnin mittaisena taukona. Kun työnhakijakaan ei jatka vuoroaan, haastattelija tuottaa vielä uuden minimipalautteen ”kyllä” (rivi 6). Tämän jälkeen työnhakija ottaa vuoron ja jatkaa vastaustaan siten, että hänen vastauksensa on tulkittavissa negatiiviseksi itsearvioksi: ”että tota muistan antaa kaikille myös niille hiljasille sitte tota suunvuoron” (rivit 7–8). Tämä vastaus implikoi, että työnhakija ei aina välttämättä muista huomioida porukassa myös hiljaisimpia, mikä yhdessä aiemmin tuotetun ”etten liikaa oo äänessä” (rivit 2–3) kanssa muodostaa työnhakijasta vaikutelman henkilönä, jonka kanssa kaikki eivät saa tarvitsemaansa tilaa käyttää puheenvuoroja. Näin työnhakijan positiiviselle vaikutelmalle muodostuu uhka, eli työnhakija siirtyi vaikutelmanhallinnan argumentatiivisen rakenteen B-osaan ilman positiivista vaikutelmaa ylläpitävää A-osaa, samoin kuin edellisessä aineistoesimerkissä 12. Lisäksi myös tässä aineistoesimerkissä voi havaita arkaluontoisuutta implikoivia vuorovaikutustoimintoja, kuten puheen tuottamisen viivyttelyä vuoron sisäisten taukojen (rivit 1–2 ja 7–10) ja loppuäänteistä pitkitettyjen ”tota” partikkeleiden (rivit 7 ja 8) muodossa. Lisäksi riveillä 2–3 työnhakija tuottaa ”liikaa oo äänessä” ympäröivää puhetta nopeammin, mikä erottaa arkaluontoisen vuoron osan muusta vuorosta.

Riveillä 8–9 työnhakija tuottaa vaikutelmanhallinnan argumentatiivisen rakenteen C-osana toimivan korjaavan vuoron ”*vaikka en koe että oon mitenkään jyrä*”. Työnhakija käyttää ”*vaikka*” partikkelia, jota käytetään lisäävissä kommenteissa muun muassa tilanteissa, joissa esitetään jokin edellä esitettyyn asiaan liittyvä rajoitus (VISK § 1140). Tässä tapauksessa työnhakija tuottaa muodostunutta uhkaa korjaavan, tietoa lisäävän ja edeltävää tietoa ”*liikaa äänessä*” rajoittavan kommentin siitä, ettei hän koe olevansa jyrä. ”*Vaikka*” partikkeli toimii lisäksi rakenteen B-osasta (uhka) C-osaan (korjaus) siirtymisen toimintona samaan tapaan, kuin aiemmissa aineistoesimerkeissä ”*mutta*” partikkeli.

Vaikutelmanhallinnan argumentatiivinen rakenne on tämän tutkielman aineistossa siis muotoa A–B–C (ylläpito–uhka–korjaus) tai B–C (uhka–korjaus). Rakenteen A-osa esiintyy aineistossa ainoastaan kerran vastauksen tuottamisen alkupuolella, kun taas B- ja C-osat voivat esiintyä sekvenssissä useitakin kertoja riippuen siitä, tuottaako työnhakija useamman negatiivisen itsearvion, vai vain yhden. Huomionarvoista on, ettei pelkästään rakenteen B-osaa esiinny yhdessäkään analyysiin valikoidussa sekvenssissä, eikä aineistossa myöskään ole sellaista sekvenssiä, jossa B-osaa ei esiinny. Toisin sanoen kaikissa analyysiin valikoiduissa sekvensseissä esiintyy vähintään kerran sekä rakenteen B-osa, että rakenteen C-osa. Toisaalta jos C-osa on jo kerran esitetty ja vastausta täydennetään uudella B-osalla, ei C-osaa tuoteta välttämättä uudelleen. Vaikutelmanhallinnan argumentatiivisen rakenteen osasta toiseen siirtyminen tapahtuu tutkielman aineistossa kontrastiivisuutta osoittavan ”*mutta*” partikkelin, tai rajaavan lisätiedon toimittamista osoittavan ”*vaikka*” partikkelin avulla.

6. Johtopäätökset ja pohdinta

Analysoin tässä tutkielmassa sitä, miten haastattelijat alustivat kysymyksensä, kun he kutsuivat työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion. Lisäksi tarkastelin, millaista vastausta esitettyyn kysymykseen haastattelijat kohtelivat riittävänä ja millaisin keinoin haastateltavat pitivät yllä positiivista vaikutelmaa itsestään kasvoja uhkaavassa tilanteessa. Tutkimuskysymykset olivat: 1.) *Miten haastattelijat alustavat kysymyksensä kutsuessaan työnhakijaa tuottamaan negatiivisen itsearvion?* 2.) *Millainen vastaus on haastatteliijoille riittävä?* 3.) *Millaisin keinoin haastateltavat pitävät yllä positiivista vaikutelmaa itsestään kasvoja uhkaavassa tilanteessa?*

Haastattelijat eivät esitä arkaluontoista kysymystä ilman jonkinlaista alustamista. Alustaminen on kasvotyön keino ja se tuotetaan joko esisekvenssin kautta (kuten työnhakijan mielestä hankalista tyypeistä tai saadusta positiivisesta palautteesta keskustelun), tai esi-arkaluontoisen merkitsemisen kautta (kuten toteamalla kysymystä edeltäen, että yksi kysymys olisi vielä kysymättä). Toimiessaan vuorovaikutuksessa edellä kuvatulla tavalla, vuorovaikutusosapuolet voivat osoittaa jo etukäteen huolta mahdollisesti loukkaavan tai ilmeisen hankalan aiheen tuottamisessa (Schegloff 1980; Goffman 2012, 33–34; Lerner 2013, 95). Kun haastatteliija hyödyntää esisekvenssiä arkaluontoisen kysymyksen tuottamiseksi, tuotetaan arkaluontoiseksi tulkittavissa oleva kysymys sujuvasti ilman empimistä tai muita vuoron tuottamisen viivyttelyjä. Jos taas esisekvenssiä ei hyödynnetä välittömästi arkaluontoisen kysymyksen tuottamista edeltävästi, osoittavat haastattelijat tulossa olevan kysymyksen arkaluontoisuuden ennakkoon esi-arkaluontoisella merkitsemisellä. Tällöin haastattelijan tuottamaan vuoroon sisältyy vuoron tuottamisen häiriöitä, kuten taukoja ja termihakua.

Kun haastattelijat tuottavat negatiivista itsearviota kutsuvan kysymyksen, he eivät kohtelee sellaisia vastauksia riittävinä, jotka toimivat vain positiivista vaikutelmaa ylläpitävästi (kieltäminen) tai eivät ole riittävän konkreettisia. Haastattelijat siirtyvät seuraavaan aiheeseen vasta sitten, kun työnhakijat ovat tuottaneet sellaisen vastauksen, joka tuottaa uhkaa työnhakijoiden positiiviselle vaikutelmalle. Riittävän konkreettinen vastaus on sellainen, jossa negatiivinen itsearvio tuotetaan esimerkin kautta, kuten kertomalla aidosta aiemmin saadusta kriittisestä palautteesta. Toinen vaihtoehto on sellainen yleisemmän tason kuvailu, jossa oma negatiiviseksi tulkittava ominaisuus voi tuottaa haasteita (kuten tietyssä roolissa toimiessa).

Koska haastatteliijoille ei riitä pelkkä positiivista vaikutelmaa ylläpitävä vastaus, syntyy vuorovaikutustilanteeseen tarve vaikutelmanhallinnalle — tarkemmin vaikutelman korjaamiselle. Tutkielmani aineistossa vaikutelman korjaamisessa käytettävät strategiat mukailivat Stevensin ja

Kristofin (1995) esittelemiä: omasta heikkoudesta ei oteta vastuuta, sitä selitellään tai se oikeutetaan. Esimerkiksi epäsuoran negatiivisen itsearvion tuottaminen vastaukseksi voidaan tulkita vastuun ulkoistamiseksi. Kun työhakija kuvailee vastauksessaan sellaisen henkilön, joka voisi jossain tilanteessa kokea työnhakijan hankalaksi (kuten aineistoesimerkissä 10), työnhakija toimii negatiivista vaikutelmaa korjaavasti. Aineistoesimerkissä 8 taas työnhakija oikeutti oman negatiiviseksi tulkittavan toimintansa sillä, että hänen äänensä kiristyy ainoastaan tilanteissa, joissa kyseinen toiminta on työnhakijan mukaan kohtuullista.

Vaikutelmanhallinnassa esiintyi tämän tutkielman aineistossa kahdenlaista argumentatiivista rakennetta: A (ylläpito), B (uhka) ja C (korjaus) tai B (uhka) ja C (korjaus). Rakenne A–B–C toteutui sellaisissa tilanteissa, joissa työnhakijat aloittivat vastauksensa kieltomuotoisella, eli positiivista vaikutelmaa ylläpitävällä toiminnolla. Rakenne B–C toteutui tilanteissa, joissa työnhakijat tuottivat suoraan negatiivisen itsearvion ilman positiivista vaikutelmaa ylläpitävää kieltä. Rakenteen A-osa esiintyi sekvenssissä vain kerran, kun taas B ja C-osat voivat esiintyä sekvenssissä useampiakin kertoja. Huomionarvoista on, että negatiivista itsearviota ei tuotettu ilman vaikutelmaa korjaavaa C-osaa, vaan korjaustoiminto esiintyi jokaisessa aineiston sekvenssissä.

Negatiiviseen itsearvioon kutsuminen on vuorovaikutuksellisesti haastava tilanne ja toiminto, sillä vuorovaikutuksen pelisääntöihin kuuluu kasvojen suojelu ja kasvovuhkaa aiheuttavien toimien välttäminen (Peräkylä 2001; Goffman 2012, 28). Toisaalta työhaastattelu on institutionaalinen vuorovaikutustilanne, jossa haastattelija pyrkii selvittämään työnhakijan sopivuutta haettuun tehtävään ja työyhteisöön (Wiesner ja Cronshaw, 1988, 276; McDaniel ym. 1994, 599), jolloin hänen rooliinsa kuuluu myös haastavien kysymysten kysyminen. Koivusen (2019) haastattelututkimuksen mukaan yksi haastattelijoiden tavoite on nimenomaan karsia työnhakijoiden joukosta ”hankalat tapaukset”, jolloin kriittiseen itsearvioon kutsuvan kysymyksen kysyminen sen aiheuttamasta kasvovuhasta huolimatta on perusteltua. Jos haastattelijalle riittäisi vastaus, jossa työnhakija vain ylläpitäisi positiivista vaikutelmaa tuottamatta minkäänlaista konkreettista negatiivista itsearviota, haastattelijan institutionaalinen tavoite ei täytyisi.

Vastauksen tuottamiseen sisältyy dilemma. Työnhakijoiden institutionaalinen tavoite työhaastatteluissa on yleensä saada työpaikka. Saadakseen työpaikan, työntekijöiden tulisi esittää itsestään näyttämöllä kyseisen tavoitteen kannalta mahdollisimman hyvä kuva ja voida jättää taustalle sellaiset asiat, jotka eivät edistä tavoitetta (Goffman 1959). Koska haastattelija ei kohtele sellaista vastausta riittävänä, jossa tausta-alueelle jätetään omat heikkoudet, syntyy ristiriita. Samaan aikaan työnhakija pyrkii tuottamaan ja ylläpitämään itsestään mahdollisimman positiivista kuvaa,

mutta haastattelijan vuorovaikutustoiminta pakottaa työnhakijat tuottamaan tälle tavoitteelle uhkaa aiheuttavan vastauksen omista heikkouksista. Arkikeskustelussa vuorovaikutusosapuoli voisi poistua tilanteesta ja tuntea olonsa loukatuksi, jos joku esittäisi hänelle vastaavanlaisen kasvouhkaa tuottavan kysymyksen. Koska työhaastattelu on institutionaalinen vuorovaikutustilanne, koskevat sitä kuitenkin arkikeskusteluun verrattuna erilaiset, institutionaalisiin rooleihin sidotut tavoitteet ja toiminnan rajoitukset, sekä kyseiselle institutionaaliselle kontekstille ominaiset päättelykehykset (institutionaalisisista rajoituksista ks. Heritage & Clayman 2010, 15–17, 34). Tässä tutkielmassa analyysin kohteena olevassa työhaastattelun kontekstissa haastattelijalle sallitaan kasvouhkaa tuottavan kysymyksen esittäminen hienovaraisesti ja työnhakijalta odotetaan siihen vastaamista jopa siinä määrin, että toiseen aiheeseen ei siirrytä ennen kuin haastatteliija arvioi työnhakijan vastauksen riittäväksi ja kohtelee sitä siten. Voimme kuvitella tilanteen, jossa työnhakija kieltäytyisi kokonaan vastaamasta haastattelijan esittämään kysymykseen ja jopa lähtisi haastattelusta pois kesken haastattelun. Kyseinen toiminta tuskin edistäisi työnhakijan tavoitetta saada työpaikka eikä muodostaisi hänestä positiivista vaikutelmaa.

Tekemäni analyysin perusteella ei voida tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä rekrytointihaastattelujen vuorovaikutuksesta. Analysoimani aineisto perustuu pieneen aineistoon ja kattaa vain yhden rekrytointifirman toteuttamia, yksittäisiä rekrytointihaastatteluja. Lisäksi rekrytointihaastatteluissa käyneet työnhakijat hakivat pelkästään erilaisiin asiantuntijatehtäviin, jolloin aineiston ulkopuolelle jäivät muun muassa kaikki niin sanottua suorittavaa työtä tekevät, kuten kaupan kassatyöhön tai lähihoitajiksi hakevat ja heidän toimintansa vuorovaikutuksessa. Myös haastatteliijoita oli aineistossa kaikkiaan vain kolme. Anssi Peräkylän (2011, 374–376) *mahdollisuuden konseptin* ajatusta mukailleen: tutkielmani on tapaustutkimus, jonka tavoitteena ei ole tuottaa kuvauksia sellaisista käytännöistä, jotka toteutuisivat aina työhaastatteluissa, vaan tavoitteena on tuottaa kuvauksia siitä, millaiset käytännöt voivat toteutua. Nämä alustavat havainnot antavat kuitenkin osviittaa ja näiden ilmiöiden tutkiminen isommalla aineistolla voisikin olla yksi jatkotutkimusaihe.

On myös hyvä pohtia, vaikuttivatko kameroiden läsnäolo jollain tapaa haastattelijoiden tai työnhakijoiden toimintaan haastattelutilanteessa. Tieto siitä, että omaa toimintaa tallennetaan ja että sitä myöhemmin tutkitaan tieteellisesti, voi vaikuttaa oman toiminnan tietoisempaan kontrollointiin. Toisaalta työhaastattelu on jo itsessään sellainen tilanne, että työnhakijat pyrkivät ylläpitämään itsestään positiivista vaikutelmaa työn saadakseen, joten vaikutus ei välttämättä ole merkittävä. Tästä ei kuitenkaan voi olla täyttä varmuutta, eikä myöskään siitä, miten kameroiden läsnäolo mahdollisesti vaikutti, jos vaikutti.

Tutkimusaiheen rajaaminen tuotti analyysiprosessissa haasteita. Vuorovaikutukseen sisältyy niin monia kiinnostavia ilmiöitä, että analyysiprosessin aikana suunta oli paikoitellen hukassa. Moni ilmiö, joita aineistostani löytyi, olisi ansainnut syvällisempääkin tarkastelua. Esimerkiksi vuorovaikutuksen rakentaminen arkaluontoiseksi negatiiviseen itsearviointiin kutsuvia kysymyksiä seuraavissa sekvensseissä olisi ollut yhdessä syvällisemmän kasvotyön tarkastelun kanssa oma gradun mittainen aiheensa. Toisaalta myös vielä syvemmälle mikrotasolle viety vaikutelmanhallinnan vuorovaikutustoimintojen tarkastelu olisi kiinnostava jatkotutkimusaihe. Hedelmällistä olisi ottaa tutkimuksessa lisäksi huomioon se, ketkä ovat tulleet valituiksi kyseisiin työpaikkoihin ja onko työpaikan saavien työnhakijoiden välillä selviä yhtäläisyyksiä. Tämä ei ikävä kyllä ollut tässä tutkielmassa mahdollista, koska tutkimushankkeella ei ollut käytettävissä tällaisen tutkimuksen toteuttamiseen tarvittavaa aineistoa.

Kasvotyötä ja vaikutelmanhallintaa on työhaastattelukontekstissa tutkittu vuorovaikutuksen mikrotasolla tähän mennessä varsin vähän. Tämä tutkielma tarjoaa uutta osviittaa siitä, millaisia kasvutyöhön ja vaikutelmanhallintaan liittyviä vuorovaikutustoimintoja työhaastattelukontekstissa voi esiintyä. Haastattelijat voisivat soveltaa tutkielman tuloksia etenkin strukturoidun tai puolistrukturoidun haastattelurungon laatimisessa negatiivista itsearviointia kutsuvan kysymyksen kohdalla. Tutkielman tulosten perusteella kasvuhakaa tuottavan kysymyksen esittäminen on sujuvampaa, jos haastattelija hyödyntää työnhakijan heikkouksista kysyessään esisekvenssiä, jolla haastattelija lähestyy mahdollisesti kasvuhakaa tuottavan kysymyksen esittämistä työnhakijalle verrattuna tilanteeseen, jossa haastattelija pohjustaa kysymystään esi-arkaluontoisella merkitsemisellä. Työnhakijat taas voisivat soveltaa tutkielman tuloksia esimerkiksi valmistautuessaan työhaastatteluun. Jos työnhakija ymmärtää, että haastattelija kohtelee vastausta riittävänä vasta, kun työnhakija tuottaa riittävän konkreettisen ja positiivista vaikutelmaa uhkaavan vastauksen, työnhakija voi ennakkoon valmistautua tuottamaan odotetun tyyppisen vastauksen ja mahdollisesti vaikuttaa siten positiivisesti tuottamaansa vaikutelmaan.

Lähteet

- Bangerter, Adrian & Gosteli-Corvalan, Paloma (2017). *Taking the Initiative in Job Interviews: Extended Responses to Questions and Storytelling*. Teoksessa Simona, Doehler & Adrian Bangerter & Geneviève de Weck & Laurent Filliettaz & Eshter González-Martinez & Cécile Petitjean (toim.) *Interactional Competences in Institutional Settings*. Cham: Springer International Publishing, 117–142.
- Bergen, Clara & Stivers, Tanya (2013). Patient Disclosure of Medical Misdeeds. *Journal of Health and Social Behavior*, 54. 220–239.
- Button, Graham (1992). *Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews*. Teoksessa Paul Drew; John Heritage (toim.) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press
- Button, Graham & Lee, John (1987). *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Cook, Mark (2016). *Personnel selection: adding value through people - a changing picture*. (6. painos). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Pekarek, Doehler & Bangerter, Adrian & de Weck, Geneviève & Filliettaz, Laurent & González-Martinez, Eshter & Petitjean, Cécile (toim.) (2017). *Interactional competences in institutional settings: from school to the workplace*. Cham: Springer International Publishing.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992). *Talk at work: interaction in institutional settings*.
- Goffman, Erving (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction ritual: Essays in face to face behavior*. New York: Doubleday.
- Goffman, Erving (1983). The interaction order. *American Sociological Review* 48, 1–17.
- Goffman, Erving (2012). *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.
- Goodwin, Charles & Heritage, John (1990). Conversation analysis. *Annual Review of Anthropology* 19, 283–307.

- Hakulinen, Auli (1997). *Johdanto*. Teoksessa Liisa, Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.
- Hargie, Owen (2006). *The handbook of communication skills* (3. painos). Sussex: Routledge.
- Harjunpää, Katariina & Mondada, Lorenza & Svinhufvud, Kimmo (2019). Multimodaalinen litterointi keskustelunanalyysissä. *Puhe ja Kieli*, 39(3), 195–220.
- Hayashi, Makoto & Raymond, Geoffrey & Sidnell, Jack (toim.) (2013). *Conversational repair and human understanding*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John (1996). Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomentanut Ilkka Arminen ym. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, John & Clayman, Steven (2010). *Talk in action. Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) (2001). *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino.
- Jefferson, Gail (1988). On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation. *Social problems*, 35(4), 418–441.
- Jefferson, Gail & Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel (1987): *Notes on laughter in the pursuit of intimacy*. Teoksessa Graham, Button & John, Lee (toim.) *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters, 152–205.
- Johnson, David (2012). *Being open with and to other people*. Teoksessa John Stewart (toim.) *Bridges not walls: A book about interpersonal communication*. New York: McGraw-Hill Publishing, 225–244.
- Koivunen, Tuija (2019). Työnhakijoiden pehmeät taidot ulkoistetussa suorarekrytoinnissa. *Työelämän tutkimus*, 14(2), 153–166.

Leary, Mark & Tangney, June (2012). *Handbook of self and identity* (2. painos). New York: Guilford Press.

Lerner, Gene (2013). *On the place of hesitating in delicate formulations: a turn-constructive infrastructure for collaborative indiscretion*. Teoksessa Makoto, Hayashi & Geoffrey, Raymond & Jack, Sidnell (toim.) *Conversational Repair and Human Understanding*. Cambridge: Cambridge University Press, 95–134.

Levashina, Julia & Hartwell, Christopher & Morgeson, Frederick & Campion, Michael (2014). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature. *Personnel Psychology* 67, 241–293.

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2016). *Johdanto*. Teoksessa Stevanovic, Melisa & Lindholm, Camilla (toim.) *Keskusteluanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.

Macan, Teresa (2009). The employment interview: A review of current studies and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 19(3), 203–218.

McDaniel, Michael & Whetzel, Deborah & Schmidt, Frank & Maurer, Steven (1994). The Validity of Employment Interviews: A Comprehensive Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 599–616.

Melchers, Klaus & Ingold, Pia & Wilhelmy, Annika & Kleinmann, Martin (2015). *Beyond validity: Shedding light on the social situation in employment interviews*. Teoksessa Ioannis, Nikolaou & Janneke, Ostrom (toim.) *Employee recruitment, selection, and assessment: Contemporary issues for theory and practice*. Lontoo: Psychology Press.

Millar, Rob & Tracey, Anne (2006). *The employment interview*. Teoksessa Owen, Hargie (toim.) *The handbook of communication skills*. Lontoo: Routledge. 453–479.

Miller, Paul (2014). Depression, sense and sensitivity: On pre-diagnostic questioning about self-harm and suicidal inclination in the primary care consultation. *Communication and Medicine*, 10(1), 37–49.

Nikolaou Ioannis, & Oostrom, Janneke (toim.) (2015). Employee recruitment, selection, and assessment: Contemporary issues for theory and practice. Lontoo: Psychology Press.

Wiesner, Willi & Cronshaw, Steven (1988). A meta-analytic investigation of the impact of interview format and degree of structure on the validity of the employment interview. *Journal of Occupational Psychology*, 61(4), 275–290.

Paananen, Jenny (2016). Kuinka lääkärit korjaavat kysymyksiään? Kysymysten uudelleenmuotoilu monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla. *Virittäjä*, 120(4), 552–579.

Peräkylä, Anssi (2001). *Erving Goffman: sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet*. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Tampere: Vastapaino.

Peräkylä, Anssi (2011). *Validity in Research on Naturally Occurring Social Interaction*. Teoksessa Silverman, David (toim.) *Qualitative Research*. Lontoo: Sage Publications.

Raevaara, Liisa (2016). *Toimintajaksojen rakenteet*. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino. 112–125.

Rosenfeld, Paul & Booth-Kewley, Stephanie & Edwards, Jack & Alderton, David (1994). Linking diversity and impression management. *American Behavioral Scientist*, 37, 672–682.

Ruusuvuori, Johanna (2016). *Katse*. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino. 40–51.

Ruusuvuori, Johanna & Asmuß, Birte & Henttonen, Pentti & Ravaja, Niklas (2019). Complaining About Others at Work. *Research on Language and Social Interaction*, 52(1), 41–62.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005). *Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Ryan, Ann Marie & McFarland, Lynn & Baron, Helen (1999). An interactional look at selection practises: Nation and culture as sources of variability in practice. *Personnel Psychology*, 52(2), 359–391.

Sacks, Harvey & Schegloff, Emmanuel & Jefferson, Gail (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696–735.

Schegloff, Emmanuel (1980). Preliminaries to Preliminaries: “Can I Ask You a Question?” *Sociological Inquiry*, 50(3–4), 104–152.

Schegloff, Emmanuel (2007). Sequence organization in interaction. New York: Cambridge University Press.

Schlenker, Barry (2012). *Self-presentation*. Teoksessa Mark Leary & June Tangney (toim.) Handbook of Self and Identity. New York: Guilford, 542–570.

Silverman, David & Peräkylä, Anssi (1990). AIDS counselling: the interactional organisation of talk about “delicate” issues. *Sociology of Health & Illness*, 12(3), 293–318.

Silverman, David (2016). Qualitative research (4. painos). Lontoo: Sage Publications.

Stevanovic, Melisa & Lindholm, Camilla & Arminen, I (2016). Keskustelunanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino.

Stevanovic, Melisa (2016). *Prosodia*. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino. 80–96.

Stevanovic, Melisa (2020). Teoriaa vuorovaikutuksesta, kasvoista ja sosiaalisista suhteista. *Puhe ja kieli*, 4(2), 135–140.

Stevens, Cynthia & Kristof, Amy (1995). Making the Right Impression: A Field Study of Applicant Impression Management During Job Interviews. *Journal of Applied Psychology*, 80(5), 587–606.

Stewart, John (2012). Bridges not walls: A book about interpersonal communication (11. painos). New York: McGraw-Hill Publishing.

Suoninen, Eero (2001). *Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat*. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino.

Tainio, Liisa (toim.) (1997). *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005). *Johdanto*. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula. (toim.) *Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Österberg, Maritta (2015). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Verkkolähteet

<https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000001724939.html> (Viitattu 7.3.2021)

<https://www.monster.fi/uraneuvonta/artikkeli/kaytannon-vinkkeja-tyohaastatteluun> (Viitattu 7.3.2021)

<https://koneensaatio.fi/apurahat/tuetut/2019-2/yleinen-apurahahaku-tieteen-arvioijaprofiilit-5-12-2019/> (Viitattu 14.2.2021)

<https://scripta.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=1034> (Viitattu 18.6.2022)

<https://scripta.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=1036> (Viitattu 18.6.2022)

<https://kaino.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=1218> (Viitattu 18.6.2022)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf (pdf). Luettu: 19.6.2022.

Liite

LITTEROINTISYMBOLIT

O	Ohjaaja
X	Joku ryhmäläisistä
.	laskeva intonaatio
,	tasainen intonaatio
?	nouseva intonaatio
↑	muita korkeammalta lausuttu sana
↓	muita matalammalta lausuttu sana
<u>sana</u>	painotus
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
(0.4)	tauco, pituus sekunnin kymmenesosina
=	kaksi lausumaa liitetty toisiinsa tauotta
>sana<	nopeutettu jakso
<sana>	hidastettu jakso
sa:na	äänteen venytys
°sana°	muita hiljaisemmin lausuttu sana
SANA	muita voimakkaammin lausuttu sana
.hh	sisäänhengitys
hh	uloshengitys
.joo	sisäänhengittäen lausuttu sana
he, hi, ha	naurua
s(h)ana	nauraen lausuttu sana
£sana£	hymyillen lausuttu sana
#sana#	narisevalla äänellä lausuttu sana
sa-	sana jää kesken
mt.	maiskaus
(sana)	epäselvästi kuultu sana tai jakso
() (--)	sana tai jakso, josta litteroija ei ole saanut selvää
((nouse))	litteroijan huomautukset esim. toiminnasta