

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos

Nuoren työntekijyyden neuvottelu työhaastattelussa

Erika Palm

Pro gradu -tutkielma, 106 s., 10 liites.

Sosiaalipsykologia

Lokakuu 2008

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata työhaastattelujen vuorovaikutuksellista rakentumista. Tarkemmin avataan toimivia ja ei-toimivia työntekijyyden neuvottelun tapoja. Tutkimusaineistona ovat Tampereen Särkänniemi Oy:n kesäsesonkiin 2006 ajolaitekuljettajiksi ja järjestyksenvalvojiksi hakeneiden nuorten aikuisten työhaastattelut. Videoitujen autenttisten työhaastattelujen ohella aineistoon kuuluvat työhakemukset, haastattelijoiden työnhakijoista ylöskirjaamat arviot, työntekijävalinnan tulokset sekä tutkimusprosessin kuluessa kerätty lisämateriaali.

Etnometodologisen keskusteluanalyysin viitekehystä ja sen tarjoamia välineitä hyödyntäen tutkimuksessa tarkastellaan työntekijyyden, työntekijäidentiteettien, toimivia ja ei-toimivia neuvotteluja kesätyöhaastattelujen ydinkysymyssekvensseissä. Ydinkysymyksen, muotoa: ”Miksi haet tänne/tähän työtehtävään?”, ympärille rakentuneen keskusteluepisodin toimivuutta arvioidaan heijastamalla löydettyjä neuvottelutapoja haastattelijan arvioihin ja lopulliseen haastattelussa menestymiseen. Näin ollen tutkimuskohteena ovat sekä työhaastattelujen todennettavissa oleva vuorovaikutus että sen konkreetit seuraukset.

Särkänniemen kesätyöhaastattelujen havaittiin eriytyvän karkeasti neljään sisällölliseen vaiheeseen: Aloitus – Työntekijyyden neuvottelu – Informointivaihe – Lopetus. Haastattelijoiden arviointien perusteella arvostettuja ominaisuuksia työnhakijassa olivat iloisuus ja energisyys, arveluttavia tai negatiivisia puolestaan pikkuvanhuus, liika puheliaisuus ja rauhallisuus. Kesätyöhaastattelujen vuorovaikutuksen analyysissä löydettiin kaksi toisistaan poikkeavaa työntekijyyden neuvottelutapaa. Nämä olivat toimiva *työorientoituneesti perusteltu työntekijyys* ja ei-toimiva *egoistisesti perusteltu työntekijyys*. Toimivissa perusteluissa valitut työnhakijat kuvasivat ominaisuuksiaan ja kokemuksiaan asiakaskeskeiseen työhön orientoituneesti. Ei-toimivia egoistisia perusteluja tuotettiin puolestaan omien tarpeiden, mieltymysten sekä muihin tehtäviin epäsojivuuden kautta.

Kesätyöhaastattelujen kontekstissa näyttäisi siltä, että ne, jotka ovat pystyneet selvittämään oman työntekijyytensä itselleen ja perustelevat sen asiakastyön kontekstissa, menestyvät. Jäsentymätön itsen kerronta, kyseenalainen egoistinen tai kontekstiin soveltumaton työntekijyys, tulkitaan mahdollisesti merkkinä haastateltavan epäkypsyydestä ymmärtää työhaastattelun kehystä: yhtäältä osallistujarooleja ja toisaalta toivotunlaisen työntekijyyden kannalta relevantteja identiteettejä.

Oman työntekijyyden ymmärtäminen ja perusteleminen ovat välttämättömiä taitoja työelämään ja erilaisiin työtehtäviin siirryttäessä. Työhaastattelukontekstin ja toimivien neuvottelutapojen hahmottaminen saattaa kuitenkin olla erityisen hankalaa (työ)kokemuksen puutteen vuoksi. Koska toimivuus on työhaastatteluissa neuvoteltavissa, on myös vastuu työntekijän identiteeteistä ja niiden rakentumisesta yhteistä. Työhaastatteluissa kohtaavien nuorten ja haastattelijoiden olisikin hyvä pitää mielessään, että ”hyvät tyypit” syntyvät, elävät ja kuolevat keskustelussa.

Avainsanat: työhaastattelu, rekrytointihaastattelu, vuorovaikutus, neuvottelu, työntekijyys, identiteetti, keskusteluanalyysi, arviointi, hyvä tyyppi

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	LÄHTÖKOHTIA VUOROVAIKUTUKSEN TUTKIMISEEN	4
1.2	TUTKIMUSKYSYMYSTEN ASETTELU	6
2	TYÖHAASTATTELUT	8
2.1	VUOROVAIKUTUKSEN MERKITYKSEN KOROSTUMINEN	10
2.2	TYÖHAASTATTELUIJEN HYVÄT TYYPIIT	11
2.3	HYVÄT TYYPIIT SÄRKÄNNIEMEN KESÄTYÖHAASTATELUSSEEN	15
3	VUOROVAIKUTUSTUTKIMUKSEN KEHYS	17
3.1	KESKUSTELUNANALYYSI	17
3.2	IDENTITEETIT VUOROVAIKUTUKSEN TUOTTEENA JA KONTEKSTINA	20
3.3	TYÖNTEKIJÄIDENTITEETIT KESÄTYÖHAASTATELUSSEEN	24
3.4	TYÖHAASTATTELUT INSTITUTIONAALISENA KESKUSTELUNA	25
4	ANKKUROINTI AINEISTOON	31
4.1	SÄRKÄNNIEMEN, SÄRKÄNNIEMEN	31
4.1.1	<i>Organisaatio ja sen ominaispiirteet</i>	31
4.1.2	<i>Työt Särkänniemessä</i>	32
4.1.3	<i>2006 kesätyöhaastattelujen järjestäminen</i>	35
4.2	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	36
4.2.1	<i>Alkuvaiheet</i>	36
4.2.2	<i>Aineiston kerääminen ja tutkittavien informointi</i>	38
4.2.3	<i>Tutkimusaineisto: käsittely, litterointi, rajaaminen</i>	40
4.3	VALINNAT JA TEKIJÄN KÄSIALA	44
5	KESÄTYÖHAASTATTELUT LÄHIETÄISYYDELTA	49
5.1	SÄRKÄNNIEMELÄISYYDEN KRITERIT	49
5.2	HAASTATTELIJOIDEN ARVIOT KESKUSTELUN JATKEENA	50
5.3	TYÖNTEKIJYYDEN NEUVOTTELU	54
5.3.1	<i>Haastattelun aloituksesta keskustelun kokonaisrakenteeseen</i>	54
5.3.2	<i>Toimivat ja ei-toimivat työhaastattelut</i>	58
5.3.2.1	<i>Toimiva asiakaspalvelijan työntekijyyden neuvottelu</i>	58
5.3.2.2	<i>Ei-toimiva egoistinen työntekijyyden neuvottelu</i>	70
5.3.2.3	<i>Poikkeukset työntekijyyden neuvottelun ytimessä</i>	79
5.4	KESÄTYÖHAASTATTELUT TUTKIMUKSEN VALOSSA	87
6	POHDINNAT TUTKIMUKSEN PÄÄTEPYSÄKILLÄ	92
6.1	TOIMIVA KESÄTYÖNTEKIJYYS KONTEKSTUALISOITUNA MOTIVAATIOINA	92
6.2	TYÖKOKEMUKSESTA TYÖNTEKIJÄN IDENTITEETTEIHIN	93
6.3	TUTKIMUKSEN LÄPINÄKYVÄT RAJAT	97
6.4	LOPPUSANAT	99
7	LÄHTEET	101
8	LIITTEET	107

1 JOHDANTO

Työelämän vuosittaiseen kiertokulkuun kuuluvat oleellisena osana kesätyöt. Jokavuotinen kevättalven kuukausina alkava ja kohti kesää kiihtyvä kuhina työmarkkinoilla lupaa paljon monelle nuorelle etsijälle. Tarjolla on mahdollisuuksia ja uusia elämänpolkuja.

Työhaastattelu on muodostunut eräänlaiseksi työmaailman portiksi. Se on käytetyin rekrytoinnin menetelmä läntisessä maailmassa, eikä sen suosion uskota hiipuvan muodikkaista tiettyjä ominaisuuksia mittaavista haastajistaan huolimatta. (esim. Niitamo 2000: 9–10; Millar & Tracey 2006: 453–454.) Työhaastatteluissa tuotettu ja niiden kautta tavoitettava inhimillinen vuorovaikutus, kasvokkainen keskustelu, on sosiaalisen kanssakäynnin muoto, jota ei voida sivuuttaa ja korvata normaalijakaumaan pakotetuilla testeillä tai mittareilla. Harvat yritykset tai yhteisöt edes kelpuuttaisivat uutta jäsentä joukkoonsa ennen lopullisen sosiaalisen testin, työhaastattelun, läpäisyä. (vrt. emt..)

Haastattelu on vakiinnuttanut yleisemminkin paikkansa institutionalisoituneena tiedonkeruun ja keskustelun muotona (ks. Gubrium & Holstein 2002: 3–4; Ruusuvuori & Tiittula 2005: 9). David Silverman (1993) puhuikin ”haastatteluyhteiskunnasta”. Tällä hän viittaa koko yhteiskunnan läpäisevään haastatteluformaattiin, joka on tarpeellinen, jotta yhteisesti tärkeäksi ymmärretty yksilöllinen tieto saadaan sekä kerätyksi että kerrotuksi. (ks. Silverman 1997b: 248; Ruusuvuori & Tiittula 2005: 9.) Haastatteluyhteiskunta tarjoaa meille paitsi tunteen siitä, keitä olemme, myös metodin, jonka kautta voimme esittää itseämme ja kokemuksiamme (Gubrium & Holstein 2002: 28–30). Esimerkiksi työhaastattelun kautta mahdollistuu paitsi tiedon välittäminen itsestä, myös itsen uudelleen määrittely työntekijänä ja yksilönä.

Työnhakijat voivat ammentaa aineksia omien identiteettiensä rakentamiseen kohtaamisistaan työnantajatahojen kanssa. Tällä tavoin työhaastattelut toimivat eräänä tärkeänä yksilön työntekijyyden jäsentämisen areenana. Työntekijyys joutuu myös erityisen arvioinnin kohteeksi työhaastattelun kontekstissa. Valinnan tulos antaa suoria viitteitä työtä hakevan työntekijäidentiteettien hyväksyttävyydestä ja tämän kyvystä neuvotella itsensä pätevänä työntekijänä. Onnistuneen työntekijyyden neuvottelun myötä työnhakijalle voidaan myöntää tavoittelemansa yhteisön jäsenyys. Riski on myös tulla torjutuksi. Vuorovaikutuksessa syntyvät ja muokkautuvat rakenteet sekä osallistujien neuvottelemat työntekijäominaisuudet vaikuttavat tällä

tavoin suoraan arvioitavan yksilön elämään. (Goffman 1983: 8; vrt. Akinasso & Seabrook Ajitotutu 1982: 120.)

Työhaastatteluissa neuvotellut arvotukset sekä niiden pohjalta tehdyt ratkaisut voivat olla erityisen merkityksellisiä nuorten työnhakijoiden kohdalla. Heille työhönottohaastattelut ovat usein ensimmäisiä kosketuksia työhön ja työelämään. Haastattelusta muodostuu potentiaalisesti eräs nuoren työntekijäidentiteettiä määrittävä ja ohjaava tekijä. Koska nuorten työnhakijoiden työelämäkokemus on todennäköisesti vähäistä, voi heidän taitonsa neuvotella hyvä työntekijyys olla ratkaiseva elementti työn saannin kannalta. Toisin sanoen meriittien puutetta on kenties mahdollista paikata vuorovaikutuksellisin keinoin. Työhönottohaastattelussa itsensä työyhteisöön sopivuudestaan vakuuttava ”hyvä tyyppi” saakin usein sellaisen työn, johon ei ole selkeästi asetettuja (virallisia) osaamis- ja koulutusvaateita. (ks. Akinasso & Seabrook Ajitotutu 1982: 143; vrt. Vaahtio 2005: 66–67.) Sosiaaliset taidot voivatkin korostua entisestään työhönottohaastatteluissa, joissa painopiste on spesifin ammattiosaamisen sijaan sopivanlaisen asiakaspalvelijan tai joukkuepelaajan löytämisessä. (ks. HS 10.4.2006: Saksa.) Tällaisia haastatteluja löytyy eritoten kesä- ja sesonkitöiden genrestä, jossa työkokemusta ollaan vasta hankkimassa.

Tämän sosiaalipsykologian alaan kuuluvan tutkimuksen aineistona ovat Tampereen Särkänniemi Oy:n huvipuiston kesätyöntekijöiksi hakevien työhönottohaastattelut. Kesätyöhaastatteluja tarkastellaan vuorovaikutuksellisinä tapahtumina, joissa osallistujat neuvottelevat työtä hakevan osapuolen pääsystä osaksi portinvartijana toimivan haastattelijan työyhteisöä. Työhaastatteluja lähestytään tyypillisinä institutionaalisen vuorovaikutuksen konteksteina. Niissä rakentuva haastattelijan ja työnhakijan vuorovaikutus nähdään keskustelunanalyttisesti läpeensä järjestyneenä sosiaalisena toimintana. Vuorovaikutusta tutkimalla päästään tarkastelemaan keskustelijoiden tulkintoja, merkityksenantoja ja kategorisointeja, jotka elävät ja muuntuvat yhteisessä toiminnassa. (ks. Adelswärd 1988; Komter 1991; Drew & Heritage 1992a; Ruusuvuori & Tiittula 2005; Arminen 2005.)

Tutkimuksen tarkoituksena on löytää, eritellä ja analysoida erityisesti Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa käytettyjä sosiaalisen toiminnan rakennustapoja (ks. Ruusuvuori 2000: 17). Rajatummin painopiste on hyvän työntekijyyden neuvottelussa. Sitä tarkastellaan haastattelurakenteen ja osallistujien soveltamien vuorovaikutusstrategioiden (esim. Arminen 2005: 135–167) ja neuvottelutapojen (esim. Adelswärd 1988) kautta. Työnhakijan työntekijyyden,

työntekijäidentiteettien, neuvottelun onnistumista peilataan vasten haastattelijan kunkin kesätyöhaastattelun lopuksi kirjoittamia arvioita ja lopullisia työntekijävalinnan tuloksia.

Työhaastattelun menetelmään viitataan erilaisin nimi-variaatioin. Tutkielmassa käytetään termejä työhönottohaastattelu, rekrytointihaastattelu sekä työhaastattelu rinnasteisina toistensa kanssa. Näillä termeillä viitataan yleisesti uuden työvoiman etsinnän osana käytettyyn haastattelumenetelmään, jonka pääasiallisena tarkoituksena ja institutionaalisenä tehtävänä on yleiskuvan saaminen hakijasta sekä tämän sopivuuden arviointi haetun työtehtävän kannalta (Akinasso & Seabrook Ajiroto 1982: 120–121; Arminen 2005: 157).

Vuosittaiset massahaastattelut järjestetään Särkänniemessä tarvittavien noin 500 työntekijän löytämiseksi kesäsesonkiin. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin vuoden 2006 haastatteluista käynnissäpidon toimialueelta. Toimialueen haettavat työtehtävät olivat ajolaitekuljettaja ja järjestysmies. Aineisto koostuu informoitujen ja suostumuksensa antaneiden työnhakijoiden ja heitä työtehtävään haastatelleen esihenkilön videoidusta haastatteluvuorovaikutuksesta. Yhteensä autenttisia kesätyöhaastatteluja taltioitiin 40. Näistä tutkimusaineistoksi valikoitui 36 haastattelua ja tarkempaan analyysiin 20 haastattelua.

Tyypillisesti ennen varsinaisia työhönottohaastatteluja tehdään esikarsintaa hakemusten, ansioluetteloiden ja/tai internetissä täytettävien hakulomakkeiden avulla. (Niitamo 2000: 13–16; myös Dipboye 2005.) Särkänniemen huvipuistotyöhön hakevia ei eritellä millään kriteereillä ennen työhaastatteluja. Toisin sanoen kaikki halukkaat voivat hakea valitsemaansa tehtävään. Hakuilmoitukset antavat työnhakijoille vain viitteitä siitä, millaista työntekijää etsitään (vrt. Reeve & Schultz 2004). Ensisijaisesti kuulutetaan kuitenkin asiakaspalveluhenkistä ”hyvää tyyppiä” työyhteisön jäseneksi (esim. Vaahtio 2005: 63–70). Särkänniemessä demokraattiseksi mielletty menettely lienee verrattavissa monen pienen tai keskisuuren yrityksen toimintatapoihin, joissa hakemusvaihe ei ole niin painottunut tai se puuttuu täysin.¹ Huvipuistoon kesätyöhön pyrkivät luovuttavatkin työhakemuksensa vasta haastattelun ensimetreillä. Hakemukset toimivat haastattelijoiden muistiapuina haastattelun jälkeen ja nousevat merkityksellisiksi tasaväkisiä työnhakijoita vertailtaessa.

¹ Myös työvoimatoimistojen ja henkilöstöyritysten kartoitettavissa haastatteluissa tehdään samantyyppistä tilanteisia ja alkukarsinnasta vapaita haastatteluja, mutta ne eivät ole aina tiettyyn tehtävään tähtääviä vaan palvelevat usein laajempaa työnhakua.

Käytäntö haastatella kaikki halukkaat kesätyöntekijät on työläs, eikä varmasti soveltuisi pienten ja keskisuurten yritysten rekrytointeja suuremmalle kentälle. Demokraattisuuteen tähtäävä haastattelustrategia tulee kuitenkin luoneeksi loistavat puitteet vuorovaikutustutkimukselle: keskustelu toimii ensisijaisena työhönvalinnan mittarina. Kaikille avoimista kesätyöhaastatteluista muodostuu myös nuorelle kesätyönhakijalle näytön paikka ja suuri mahdollisuus. Erityisen tärkeäksi muodostuu nuoren hakijan työntekijäidentiteettien neuvottelu ja sen suhteutuminen työhön valituksi tulemiseen.

1.1 Lähtökohtia vuorovaikutuksen tutkimiseen

Sosiaalinen kanssakäyminen perustuu pitkälti kieleen, jonka kautta omaksumme tietoa sekä välitämme sitä edelleen. Me neuvottelemme taukoamatta itsemme ja koko ymmärtämämme todellisuuden oppimassamme kielessä sekä sen kautta sisäistyneessä ajattelussa (ks. Vygotski 1982). Kieli rakentaa elämästämme todellisuudesta mielekkäitä kokonaisuuksia yli tilan-, ajan- tai sosiaalisen ulottuvuuden. Se mahdollistaa ympäristömme ilmiöiden ja historian kuvailun sekä liikkumisen objekteista toiseen huolimatta siitä, ovatko ne välittömässä läheisyydessämme. On kyseessä sitten ihmisen sisäinen tai ulkoinen todellisuus, niin se syntyy keskustelussa, vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Näin ollen myös subjektiivinen kokemus tapahtuu vuoropuheluna, ja on ensisijaisesti sosiaalisessa alkunsa saanut ilmiö. Sosiaalisen kanssakäynnin peruselementti keskustelu ylläpitää todellisuuttamme ja muuntaa sitä ajan kuluessa. (Berger & Luckmann 1966: 50–52, 172.)

Sosiaalipsykologisen tutkimuksen suurennuslasi on jo pitkään ollut kohdennettuna inhimillisen kanssakäymisemme ytimeen; vuorovaikutukseen. Sieltä käsin toimintaamme on ollut ja on mahdollista tarkastella monitieteisesti. (esim. Eskola 1982; Hänninen, Partanen & Ylijoki. 2001.) Työhönottohaastattelut muodostavat erään vuorovaikutuskentän, johon tarttumalla voimme kasvattaa ymmärrystä toiminnastamme rajatussa, mutta institutionaalisesti merkittävässä, kontekstissa (ks. Drew & Heritage 1992a; Ruusuvoori, Haakana, Raevaara 2001; Arminen 2005). Työhaastatteluissa neuvottelee kaksi toimijatahoa: haastattelijat) sekä työnhakija. Niitä voidaan tarkastella neuvotteluna todellisuuskäsityksestä – käsityksestä työstä, työntekijyydestä ja näiden kautta keskustelussa mahdollistuvista identiteeteistä. Vaikka meriitit voivatkin ratkaista työpaikkoja täytettäessä, on usein kyseessä tilanne, jolloin saman koulutus- ja kokemustaustan hakijoita

kutsutaan haastatteluun. Täten työhaastattelusta muodostuu ensisijaisesti vuorovaikutustapahtuma, jossa käydään neuvotteluja käsityksistä ja tulkinnoista. (ks. Adelswärd 1988; vrt. Komter 1991.)

Rakenteelliset attribuutit sekoittuvat tilanteisiin ja henkilökohtaisen tason attributteihin vuorovaikutuksessa. Kasvokkaisessa keskustelussa tarjoutuu mahdollisuus arvioida muun muassa toiseen yksilön liitettävien ominaisuuksien ja identiteettien totuudellisuutta. Institutionaalisissa selkeän arvottavissa ympäristöissä tämä saattaa korostua entisestään. Yksilötason merkityksenannot ja identiteetin rakennus ovat esimerkiksi työhaastattelujen ympäristössä mitä suurimmassa määrin moraalisen arvioinnin alaisia. (Goffman 1983: 8; Goffman 1971 [1959]: 243.) Vaa'alla ovat etenkin työnhakijaan keskustelussa liitetyt ominaisuudet. Tieto työpaikkaan valituksi tulemisesta tai valitsematta jäämisestä ja sen suhteutuminen haastattelussa käytyihin neuvotteluihin antaa työnhakijalle myös suoria viitteitä toivotuista ja ei-toivotuista työntekijän ominaisuuksista. Tällä tavoin työhaastattelu tarjoaa yksilölle aineksia yksilön identiteetin arviointiin, rakentamiseen ja neuvotteluun myös tulevaisuudessa. Haastattelut saattavatkin vaikuttaa voimakkaasti tämän kokemuksiin itsestään haastateltavana, työntekijänä, ihmisenä. (vrt. Goffman 1983: 8.)

Erityisesti työhaastattelujen neuvotteluissa voivat muovautua nuoren työnhakijan jäsentymättömät työntekijäidentiteetit. Työhaastattelun vuorovaikutuksessa ja sen tuloksena, hyväksytyt tai hylätyt identiteetin rakennustavat saattavat resonoida voimakkaasti työelämässä kokemattoman työntekijyyden kokemuksiin. Lienee perusteltua olettaa, että mitä nuoremasta ja kokemattommammasta työnhakijasta on kyse, sitä painavampia arvoltaan ovat tämän ensikokemukset työmaailmasta ja sinne johdattelevista työhaastatteluista. Näin ollen työhaastatteluja voidaan tarkastella porttina niin työelämään kuin myös toivotunkaltaiseen työntekijyyteen.

Tämä työ tukeutuu etnometodologisen keskustelunanalyysin tutkimusperinteeseen (ks. Heritage 1996 [1984]; myös Tainio 1995a). Sen teoreettiset lähtöoletukset perustuvat muun muassa Harold Garfinkelin näkemyksiin inhimillisen toiminnan indeksikaalisuudesta ja refleksiivisyydestä, joiden kautta keskustelijoiden toiminta on nähtävissä kaksinkertaisesti kontekstuaalisena. Se on ”sekä *kontekstin muovaamaa* että *kontekstia uudistavaa*”. (ks. Heritage 1996 [1984]: 237) Keskustelunanalyysin näkemys sosiaalisesta toiminnasta pienimpiä yksityiskohtiaan myöten jäsenyneenä ja säännönmukaisena tarjoaa yhden kehyksen ja välineen sosiaalisen todellisuutemme tutkimiseen (ks. Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 15). Situationaalisia ja aikaan sidottuja todellisuuskäsityksiä ja niihin liittyneitä merkityksenantoja voidaan lähestyä laskeutumalla sille arkitoimintojen kentälle, jossa ne syntyvät ja muovautuvat. Keskustelunanalyysin tarjoamin

välinein on mahdollista päästä inhimillisen toiminnan mikrotasolle, mistä avautuu näköala laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. (ks. Sacks 1984; Heritage 1996 [1984].) Menetelmän avuin koetetaan tehdä näkyvämmäksi myös tämän tutkimuksen aineisto: kesätyöhaastattelut ja niihin osallistuneiden yhteisesti neuvottelemat vuorovaikutuksen rakenteet.²

1.2 Tutkimuskysymysten asettelu

Tutkielmassa tarkastellaan Tampereen Särkänniemi Oy:n kesätyöhaastattelujen vuorovaikutuksellista rakentumista. Keskiössä on haastattelijan ja työnhakijan vuorovaikutus, jonka avulla neuvotellaan kunkin työnhakijan sopivuus avoimeen työhön. Kiinnostuksen kohteeksi nousevat puheen tuottamisen tavat, joiden avulla työntekijyyttä neuvotellaan. Neuvottelun alaisena on yhtäältä ”hyvän tyyppin”, potentiaalisen ja ei-potentiaalisen särkänniemeläisen, ominaisuuksilla vakuuttaminen, toisaalta hyväksyminen ja hylkääminen. Voidaankin puhua *työntekijyydestä* tai *työntekijäidentiteeteistä*, joiden yhteistoiminnallista muovautumista tässä tutkielmassa avataan. Kyseistä rakennusprosessia kuvataan peilaamalla haastattelurakennetta, neuvoteltuja identiteettejä ja ominaisuuksia sekä haastattelijan tuottamia arvioita ja kysymyksenasetteluja keskenään. Tutkimus koettaa toisin sanoen valottaa haastattelijan ja haastateltavan yhteenkietoutuvaa työntekijyyden neuvottelua työhaastattelukontekstissa, jonka ytimen muodostaa hakijan pätevyyden onnistunut tai epäonnistunut rakennusprosessi.

Liikkeelle lähdetään tutkimuskysymyksistä:

- 1) **Miten kesätyöhaastattelut rakentuvat?**
- 2) **Millaisin vuorovaikutuksellisin keinoin kesätyöhaastattelussa neuvotellaan nuoren työnhakijan sopivuutta avoimeen työhön ja rakennetaan työntekijyyttä, työntekijäidentiteettiä?**
- 3) **Miten työntekijyyden neuvottelutavat asettuvat suhteessa haastattelijan ylöskirjaamiin arvioihin sekä työntekijävalinnan tuloksiin?**

² Teoreettisiin ja menetelmällisiin täsmennyksiin palataan luvussa 3.

Pääasiallisesti tutkielmassa tarkastellaan kesätyöhaastattelujen rakentumista ja niissä tapahtuvaa työntekijöiden neuvottelua. Erityisesti tarjoutuu mahdollisuus tutkia erilaisia toimivia ja ei-toimivia neuvottelun tapoja, kun työhaastattelujen vuorovaikutusta peilataan lopullisiin valinnan tuloksiin. Omintakeisen leimansa tutkimus saa juuri vertailuasetelmasta: valittujen ja valitsematta jääneiden neuvottelutapojen tarkastelusta. Tutkimuskohteena ei siis ole ainoastaan keskustelu, vaan lisäksi sen seuraukset. Toisin sanoen tutkimuksen mielenkiinto kohdistuu myös siihen, onnistuuko työnhakija työntekijäidentiteettiensä neuvottelussa suhteessa haettuun työtehtävään – tuleeko tämä valituksi vai ei.

Seuraavissa luvuissa edetään tutkimuksen lähtökohtia ja taustaoletuksia eritellen kohti varsinaista analyysiä: kesätyöhaastatteluissa tapahtuvaa työntekijöiden neuvottelua. Johdantokappaleen jälkeen eritellään työhaastatteluja (luku 2) sekä työn teoreettisia ja metodologisia ulottuvuuksia (luku 3). Aiempaa työhaastattelujen tutkimusta esitellään kummankin edellä mainitun pääluvun alla. Luvussa neljä käydään läpi tutkimusprosessi sekä esitellään tutkimuksen videoaineiston näyttämönä toiminutta Tampereen Särkänniemi Oy:tä. Tämän jälkeen keskitytään kesätyöhaastattelujen analyysiin (luku 5). Kuudennessa ja viimeisessä luvussa tutkimusta reflektoidaan käsiteltyjä teemoja yhteenvetäen sekä tulevia suuntia pohtien.

2 TYÖHAASTATTELUT

Rekrytointia voidaan luonnehtia organisaatioiden käyttämiksi toimiksi ja toiminnoiksi, joita ne soveltavat löytääkseen ja houkutellessaan strategisten päämääriensä saavuttamisen kannalta tärkeitä osaajia. Toimintojen kautta tulisi tuottaa potentiaalisten työntekijöiden joukko, lisätä heidän kiinnostustaan ja vetoa organisaation työntekijänä toimimiseen sekä lisätä valituille tarjotun työn hyväksymisen todennäköisyyttä. (Saks 2005: 48.) Edeltävässä näkemyksessä tehdään erittely lopullisen valinnan ja rekrytoinnin välillä. Rekrytointi nähdään laajempaan, kuten imagollisena ja strategisena, toimintana, kun taas valinta kohdistuu niin kutsuttuihin ”valioyksilöihin”. Rekrytoinnissa ja siinä sovelletuissa toiminnoissa on näin ollen kaksi päämäärää: menestyvien valintojen tekeminen sopivien henkilöiden täsmennyttyä sekä sen varmistaminen, että valitut henkilöt haluavat liittyä osaksi rekrytoivaa organisaatiota ja yhteisöä. (ks. emt.: 48–49, 63, myös Millar & Tracey 2006: 454; vrt. Komter 1991: 32–33.)

Työelämässä sovelletaan nykyisin monipuolisia arviointityökaluja ihmisten kykyjen ja ominaisuuksien kartoittamiseksi. Niiden tarve on kasvanut jatkuvasti. Tarpeeseen on vaikuttanut muun muassa se, että tehokkaat henkilöstötoiminnot ymmärretään nykyisin liiketoiminnan kulmakiveksi. Tämän taustalla voi nähdä länsimaissa 1990-luvulla käynnistyneen työelämän muutosprosessin. Henkilöstöalan arvostuksen kasvu, yhä erikoistuneempien osaajien tarve sekä työvoimavajeen uhkat liittyvät oleellisesti tuohon muutokseen. Ne ovat lisänneet entisestään henkilöstöpoliittisesti tehokkaiden toimien kysyntää. (esim. Saks 2005: 47; myös Järvensivu 2006: 13)

Työelämän muutokset heijastuvat myös rekrytoinnin kentällä. Nykytilanteessa tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ovat yhä hankalammin löydettävissä. Muun muassa Elinkeinoelämän keskusliitossa on huolestuttu osaavan työvoiman puutteesta Suomessa. Liiton jäsenyritysten rekrytointiongelmien kasvoivat vuoden 2007 lokakuuhun mennessä miltei kymmenellä prosentilla vuodentakaiseen verrattuna. Mikäli kaikkia mahdollisia keinoja valtion ja työnantajien taholta ei oteta välittömästi käyttöön, rekrytointiongelmien pelätään pahenevan pian hallitsemattomaksi. (EK: internet.) Ongelmiin eivät pysty kenties vastaamaan edes lukuisat rekrytointia harjoittavat henkilöstöalan yritykset, joita on alkanut ilmestyä kiihtyvällä tahdilla Suomen työelämään viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. (ks. HPL: internet.)

Rekrytoinnin prosesseissa käytetään toinen toistaan tuloksellisempina pidettyjä menetelmiä. Työhaastattelu pitää kuitenkin pintansa perinteisimpänä ja sovelletuimpana työhön valinnan ja henkilöarvioinnin mittarina. Sitä käytetään tapauksesta ja tarpeesta riippuen rekrytoinnin eri vaiheissa. Haastattelumenetelmää voidaan käyttää arvioinnin osana erilaisten testien rinnalla. Usein se toimii kuitenkin tärkeimpänä ja jopa ainoana työhönvalinnan kriteerinä. (esim. Anderson & Cunningham-Snell 2000; Niitamo 2000, Posthuma 2004; Dipboye 2005, Millar & Tracey 2006.)

Henkilöstön valintaan erikoistuneessa tutkimuksessa työhaastattelun perustavaksi ydinprosessiksi luokitellaan ennakko-informaation muodostuminen. Tietoa karttuu hakijasta, työstä, työnantajasta, organisaatiosta, valintamenetelmistä sekä yleisemmin työmarkkinoista. Ennakkotiedot ovat usein ratkaisevassa asemassa prosessin eri vaiheissa; niin haastateltavan kuin haastattelijankin muokatessa mielipiteitään ja päätelmiään. Työhaastattelut toimivatkin mainosten ja ilmoitusten tavoin yrityksen tai organisaation rekrytointifunktion jatkeena. Niitä voidaan tarkastella työnhakijan mahdollisena yritykseen sosialisointi ulottuvuutena. (Dipboye 2005: 122; ks. Reeve & Schultz 2004; Millar & Tracey 2006.)

Työhaastatteluja on tutkittu laajasti muun muassa työ- ja organisaatiopsykologian sekä henkilöstöhallinnon alueilla. Tutkimuksille on usein yhteistä työnantaja- ja haastattelijapainottunut tarkastelutapa ja pyrkimys parantaa työhaastattelujen validiteettia. Monesti niiden tavoite on väärin valintojen minimointi ja tätä kautta henkilöstöhallinnon tuloksellisuuteen vaikuttaminen yrityksissä. Rekrytointitarkkuutta on selvitetty muun muassa mittaamalla työhaastattelun eri osa-alueiden, osallistujien ja menetelmien ominaisuuksia sekä niiden toimintaa. Tarkastelussa ovat olleet niin yksilöiden psykologiset kyvyt, työhaastattelun osallistujien väliset suhteet kuin persoonallisuuden piirteet, asenteet ja uskomukset. (Katsauksia aiempaan tutkimukseen esim. Posthuma ym. 2004; Cook 2004: 38–61; Dipboye 2005; myös Millar & Tracey 2006.)

Henkilöstöhaun ja -valinnan tutkimuksessa on nostanut päätään myös työnhakija-näkökulma. Siinä painotetaan työnhakijan näkemyksiä eri rekrytointimenetelmien käytöstä. Tällä tavoin on selvitetty esimerkiksi tasavertaisuuden ja oikeudellisuuden kokemuksia rekrytoinnin prosesseissa. (esim. Anderson & Cunningham-Snell 2006: 96–97; vrt. Millar & Tracey 2006: 464.) Tutkimuksissa on todettu, että työnhakija arvostaa jo etukäteen korkeimmalle sellaisia työnantajia, jotka esittävät hakuilmoituksissa valintakäytänteisiinsä kuuluvaksi haastattelun. Juuri työhaastattelu on hakijan kannalta toivottu henkilökohtaisen vakuuttamisen paikka rekrytoinnin kentällä. Se mielletään tasavertaisimmaksi ja tätä kautta oikeutetuimmaksi valintamenetelmäksi. Tutkitut ovat ilmoittaneet

kokevansa haastattelun myös tarkimmaksi työhönvalinnan mittariksi. Näin siitäkkin huolimatta, että valintamenetelmiä tarkastelleet vertailututkimukset ovat painottaneet henkilökohtaisten mieltymysten, asenteiden ja henkilökemioiden ”vääristymiä” haastattelijoiden ja haastateltavien välillä. (esim. Dipboye 2005: 132–133; Cook 2004: 54.)

2.1 Vuorovaikutuksen merkityksen korostuminen

Henkilöstöhallinnan ja organisaatiopsykologian teoksissa selvitetään usein, mitkä rekrytointimenetelmät on havaittu tehokkaimmiksi kulloisillakin mittareilla (ks. Anderson & Cunningham-Snell 2000). Perinteisesti haastattelumenetelmää on pidetty melko hallitsemattomana ja epäluotettavana suhteessa erilaisia kykyjä tai persoonallisuutta mittaaviin testeihin. Vastoin aiempaa uskomusta on kuitenkin osoitettu, että haastattelu voi olla aivan yhtä validi ja luotettava kuin jokin muu henkilövalinnan tapa (emt: 85–86; Niitamo 2000: 175.)

Työhaastattelujen validiteettiä, reliabiliteettiä, niissä koettua tasavertaisuutta tai lopullisen työntekijä-työnantaja yhteensopivuuden toteutumista painotetaan eri tavoin tarkastelun lähtökohdista riippuen. Kysymys siitä, onko työhaastattelujen toteutustapa strukturoituun ennalta päätettyyn rakenteeseen vai strukturoimattomaan vapaamuotoisempaan toteutustapaan perustuva, näyttää olevan monesti ”ongelman” keskiössä. Yleistäen voisi sanoa, että mitä tarkempia tiettyjä ominaisuuksia mittaavia valintoja tavoitellaan, sitä tuloksellisemmaksi ovat osoittautuneet strukturoidut haastattelut³. (Anderson & Cunningham-Snell 2000: 84–88; Cook 2004.) Työnhakijalle tai liioin työnantajataholle ei kuitenkaan säännellyissä haastatteluissa mahdollistu tarkentavien kysymysten esittäminen, eikä omien päätösten taustatueksi tarvittavan tiedon hankkiminen. Tiukkaa ennalta määrättyä kysymyspakettia noudatteleva menetelmä karsiikin jotain oleellista osallistujien välisestä kommunikaatiosta. (ks.emt; Dipboye 2005: 131–133; myös Millar & Tracey 2006: 458–460.) Vapaamuotoisemmassa haastattelussa sanotaan mahdollistuvan paremmin ”psykologisen sopimuksen” syntyminen työnhakijan ja työnantajan edustajan välille (Dipboye 2005: 133). Tällainen toisen yksilön näkemyksineen ja kokemuksineen tunnustava keskustelusuhde syntyy vuorovaikutuksessa neuvotellen. Neuvottelulle ei puolestaan jää tilaa

³ Eroja strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelumenetelmän suosiossa voi olla myös saman yrityksen henkilöstöhallinnon ja johtotason näkemyksissä. Vaikka henkilöstöhallinnon edustajat kallistuisivat strukturoituun ja validiin vaihtoehtoon, eivät rekrytointihaastatteluja mahdollisesti suorittavat päälliköt ja johtajat aina ole samaa mieltä toimivista tavoista haastatella, ja päinvastoin. Näin ollen myös yritysten sisällä voi olla vaihtelua menetelmien suosion suhteen. (Cook 2004: 53.)

pitkälle strukturoidussa työhaastattelussa. Tämä vaikuttanee siihen, että haastattelijat ja haastateltavat eivät aina miellä strukturoituja epäkeskustelunomaisia työhaastatteluja tasavertaisiksi tai edes paikkansapitäviksi. (vrt. emt: 131–133.)

Strukturoitujen haastattelumallien pakkoimplementoinnin sijaan on nähty aiheelliseksi tarkastella haastattelujen kontekstisidonnaisia elementtejä, kuten osallistujien tilanteista toimintaa ja sen seurauksia. Haastattelujen toimivuutta ja tuloksia voidaan arvioida pikemmin suhteessa kulloiseenkin kontekstiin, kuin arviointien paikkansapitävyyteen. (vrt. emt.: 133, 136.) Kontekstille herkistymisen vaade sekä edellyttää että perustelee työhaastatteluissa tuotetun vuorovaikutuksen lähemmän tutkimisen (ks. Komter 1991: 15–16). Työhaastatteluhan eroaa lopulta muista rekrytointimenetelmistä juuri sen suhteen, että se on pitkälti riippuvainen intersosiaalisten vuorovaikutustaidoista (Millar & Tracey 2006: 454). Sen voikin sanoa olevan tärkeä sosiaalisuuden ja vuorovaikutustaitojen mittari.

2.2 Työhaastattelujen hyvät tyypit

Alalla kuin alalla on alettu arvostaa myynti- ja palveluhenkisyttä yhtenä työntekijän avainominaisuuksista. Tähän ajattelutapaan istuu työnantajien tapa kuuluttaa ”hyviä tyyppejä” alaisekseen. Työnhaussa yleisesti etsittyjen hyvien tyyppien toivotaan paitsi olevan päteviä, myös jo olemassa olevaan työyhteisöön ja -kulttuuriin sopivia. (ks. Lavikka 2000: 5; Vierula 2002; Vaahtio 2005: 63–70). Myös työntekijöiden voi nähdä omaksuneen näkemykset hyvästä tyyppistä eräänlaisena työntekijäprototyypinä. Heidän puheessaan on muun muassa havaittu toistuvan tiettyjen arvostettujen ja vähemmän arvostettujen ominaisuuksien. Hyvän tyyppin kriteerit voidaankin nähdä kuvastamassa niitä asioita, joita työnantajatahot sekä arvostavat että samalla odottavat työntekijöiltään. (Järvensivu 2006: 229.) Samanlaisia hyväksi havaittuja ominaisuus- ja käyttäytymistapoja listaavat usein myös työhaastatteluissa vakuuttamiseen ohjeistavat tahot ja kirjat. (ks. Vaahtio 2005: 63–91; myös. Liite 1.)

Työhaastattelujen tehokkuutta painottavien tutkimusten ja ”tee se itse” -oppaita varten tehtyjen selvitysten intressi on kiteytetysti menestyminen – yhtäällä yrityksen, toisaalla työhakijan, taholla. Näiden oppaiden viesti on usein suunnattu vain rekrytoijalle tai työnhakijalle. Tämän voi nähdä kielivän osallistujien erilaisista lähtökohdista ja tavoitteista. (ks. Komter 1991: 2; vrt. Anderson & Cunningham-Snell 2000: 70.) Työhaastatteluja tarkastellaankin monesti osapuolten eriävien

intressien ja päämäärien kannalta. Martha Komterin (1991) mukaan yksinkertaistaen työnhakija haluaa työpaikan ja työnantajaa edustava haastattelija parhaan mahdollisen työntekijän. Näin ollen työnhakijalla ei olisi niinkään vaatimuksia tai valtaa haastattelussa työnantajan edustajaan verrattuna. Työnhakija tahtoo tietysti työn, mutta työnantajataho vertaa suurta määrää potentiaalisia ehdokkaita ja tekee lopullisen päätöksen hakijan työhön soveltuvuudesta. (emt.: 32.) Näin kontekstisidonnaiset vaatimukset kohdistuvat ensisijaisesti työnhakijaan, tämän sopivaan tai epäsopivaan (hyvään tai huonoon?) työntekijyyteen kyseisen työpaikan suhteen. (vrt. emt; Saks 2005: 48–49.)

Työhaastatteluissa menestymisen voi ymmärtää ”ruumiillistuvan” kilpailevina ja toinen toistaan menestyksellisempinä vuorovaikutustyyleinä. Tähän perustuu muun muassa Viveka Adelswärdin (1988) näkemykset haastatteluissa yhteisesti tuotetuista ”menestymistyyleistä” (*styles of success*). Hän soveltaa Erving Goffmanin (1971 [1959]) näkemyksiä vaikutelmien hallinnasta (*impression management*), johon sekä työnhakijan hienovaraisen toiminnan vaatimusten että menestyksen edellytysten voi nähdä perustuvan (ks. luvut 3.2 & 3.4). Adelswärdin löydökset tukevat käsillä olevassa työssä omaksuttua ajatusta työntekijyyden tilanteisesti mahdollistuvasta neuvottelusta työhaastattelussa. Tutkimuksen haastatellut olivat hakemuskarsinnalla parhaimmistoksi eritelty melko homogeeninen joukko työnhakijoita, ja työhaastattelusta näytti muodostuvan pitkälti omalla ”persoonalla” vakuuttamisen paikka. Menestyneet työnhakijat olivatkin heikosti suoriutuneita useammin monipuolisen neuvottelun mestareita. Adelswärdin mukaan he osasivat argumentoida itsensä juuri haetun työtehtävän kannalta paremmin kuin ei-menestyksekkäät hakijat. Toisaalta he tekivät sen myös hienovaraisemmin. He onnistuivat esittämään itsensä monessa valossa, mutta tekivät sen korrektisti itsekehua kierrellen tai huumorilla liennyttäen. Erityisesti työhaastattelujen menestyksekkästä puheesta erottautui muiden ihmisten panoksen ja merkityksen korostaminen omien kokemusten taustalla. (ks. Adelswärd 1988: 21–23, 162–164.) .

Huolimatta havaituista hakijan käyttämistä ”menestyksen tyyleistä” Adelswärd on korostanut työhaastatteluissa yhteisesti tuotettua ymmärrystä ja sen näkymistä vuorovaikutuksen tasolla. Eriävän ymmärryksen taustalla vaikuttavat muun muassa osallistujien näkemyserot työhaastattelun kehyksen, sen agendan ja päämäärien suhteen. Kyseisenlainen tulkintakehyksen eroavaisuus (*frame-difference*) heijastuuikin mitä suurimmassa määrin niin tulkintaan kuin kerrontaan. Menestyksekkäissä työhaastatteluissa haastattelija tukee ja ei-menestyvissä on tukematta työnhakijan vuorovaikutuksessa eläviä tulkintoja. (emt.)

Yhtäläillä kuin puheen sisällöissä, työhaastatteluissa ilmenevä yhteisymmärrys näkyy myös puheen tuottamisessa. Työhaastattelun osallistujien puheliaisuutta on tarkasteltu aiemmissa tutkimuksissa muun muassa työnhakijan puheenvuorojen ja sanojen määrällisen tuottamisen kautta keskiarvoja vertaamalla. Työhaastattelussa onnistuneet hakijat asettuvat jakaumien keskivaiheille. Toisin sanoen he eivät yleensä edusta kumpaakaan ääripäätä; puheliaimpia tai vähiten puhuvia. (ks. Adelswärd 1988: 118–119; Scheuer 2001: 226–228.) Menestyneet hakijat käyttävätkin usein haastatteluvuorovaikutuksen äänessäoloajasta prosentuaalisesti noin puolet, kun taas ei-menestyneillä vaihtelu on suurempaa (Scheuer 2001, 226). Näin ollen haastattelija on menestyvissä haastatteluissa äänessä miltei yhtä paljon hakijan kanssa. Puheen tuottamisen ja kuuntelun balanssi työhaastattelussa voi olla eräs menestyksen salaisuus, puheen sisältöjen ohella. Lisäksi on argumentoitu, että haastattelijan joskus pitkilläkin puheenvuoroilla voisi olla työnhakijan stressinsiedon ja tarkkaavaisuuden seuraamiseen liittyviä funktioita. (Komter 1991: 118–236). Joka tapauksessa huomioidaan puheen jakautumisesta keskustelijoiden välillä tukevat näkemystä siitä, että menestyvät työhaastattelut ovat tasavertaisen puheen jakaantumisen myötä todennäköisesti keskustelunomaisempia ja tätä kautta menestyvämpiä kuin epäonnistuneet haastattelut. Karkeistaen voisi siis sanoa, että ”hyvä tyyppi” on sekä hyvä kuuntelija että puhuja.

Samoin kuin Adelswärd ja Komter, Jann Scheuer (2001) on tarkastellut autenttisia työhaastatteluja muun muassa sosiolingvistiikan ja kriittisen diskurssianalyysin teorioihin nojautuvassa tutkimuksessaan. Scheuer tähdentää, että työhaastatteluissa kysytään usein samoja tietoja, jotka haastattelijalla on jo hallussaan hakijasta. Hän näkee työhaastattelun funktioksi esittämisen tiedottamisen sijaan. (emt.) Myös Scheuer näkee työhaastattelut erilaisten ”hedelmällisten” ja ”ei-hedelmällisten” (*felicitous/infelicitous*) kommunikatiivisten tyylien kenttänä. Hän on tullut tutkimuksissaan siihen päätelmään, että ”elämismaailmaan” (*lifeworld*) ja työhön liittyvät aspektit yhdistyvät menestyneiden työnhakijoiden haastattelupuheessa.⁴ Menestyvään tyyliin kuuluvat sekä personalisaation eli epämuodollisuuden ja henkilöitymisen kasvun, että deformalisaation eli muodollisuuden vähenemisen, ulottuvuudet. Nämä tyyli-elementit auttavat työhaastattelujen osallistujia ylittämään muodollisen kysymys-vastaus-jäsennyksen, joka pysyy vallitsevana ei-hedelmällisissä haastatteluissa. (emt.: 238.)

⁴ Caroline Lipovsky (2006) on havainnut työhaastatteluissa käytetyiksi neuvottelukeinoiksi haetulle tehtäväkentälle tai ammatille tyypillisen puheen, kuten ammattisanat tai ilmaukset. Lipovskyn tutkimuksessa menestyvät haastatellut hyödynsivät oman henkilökohtaisen historiansa ja kokemuksiansa kerronnassa ammatillista puhetta. Lipovskyn mukaan ilmiön voi rinnastaa Scheuerin (2001) esittämän ammatillisten ja persoonallisten diskurssien yhdistymiseen menestyksekkäissä työhaastatteluissa. (Lipovsky 2006.)

Työhaastattelupuheessa tuotetut tyylit, uudelleenkontekstualisoinnit (*recontextualization*), tulee Scheuerin mukaan nähdä pikemmin yksilön kielellisen sosialisointin sivutuotteiksi, sen myötä omaksutuiksi, ei niinkään hankittavissa oleviksi kyvyiksi. Koska työhaastatteluissa näkyvät ”tyylilliset repertuaarit ovat sosiaalisten ryhmien ominaisuuksia (*properties*), eikä yksilöiden”, voi haastattelussakin menestyminen olla enemmän riippuvainen yksilön ryhmäjäsenyyksiin liitetystä määreistä kuin yksilöllisistä kompetensseista. (Scheuer 2001: 223, 240.) Näin ollen työhaastatteluissa tehtäisiinkin oikeastaan valintoja eri tavoin arvotettujen diskurssien ja niihin sosiaalistumisen perusteella sen sijaan, että eroteltaisiin yksilöitä. Scheuerin näkökulmasta työntekijä ei ikään kuin ole työhaastatteluissa juurikaan neuvoteltavissa, koska sen kielellinen perusta on laskettu ennen varsinaista haastattelutapahtumaa. (vrt. emt.). Vaikka menestyksekkäs tyylit hahmottuu Scheuerin mukaan työ- ja henkilökohtaisen elämän yhteensulauttavana, puheena, ”synteettisenä personalisointina” (Fairclough 1992: 99, ref. emt.: 240), lepää tämän puhetyylin käyttö hakijan sosiaalisen taustan varassa. Työhaastattelun menestyjä, hyvä tyyppi, on toisin sanoen oikealla tapaa sosiaalistunut ja tätä kautta onnistuneesti kommunikoinut yksilö (vrt. Scheuer 2001). Vaikka Scheuer näkee pieniä mahdollisuuksia työhakijoiden kohdalla kehittää omaksumiaan elämismailman toimintoja ja tätä kautta myös soveltaa uusia tyyliä työhaastattelun vuorovaikutuksessa, tulee vähintään yhtä todennäköiseksi se, että epäonnistunut hakija eristyy entisestään (emt.: 240).

Martha Komter (1991) näkee erilaisten työhaastatteluissa opastavien kirjojen, toisin sanoen ”hyvän tyylin” -ohjeistusten, taustalla perustavan uskon siitä, että vaikka työhaastatteluissa menestymistä pidetään vaikeana, sen nähdään olevan saavutettavissa oppimisen kautta. Tästä ajattelutavasta heijastuu lopulta vuorovaikutuksen merkitykselliseksi ymmärtäminen. Työhaastatteluissa tuotettu vuorovaikutus on samalla sekä kontekstin tulos että sen muovaaja. Näin ollen siinä tuotetut rakenteet ja merkityksenannot on nähtävä seurauksellisina (ks. emt.: 2). (Heritage 1996 [1984]; Goffman 1983.) Työnhakijan sopivuuden määrittelyyn sisältyykin väistämättä vuorovaikutus-aspekti: ”hyvä tyyppi” syntyy ilmaisusta, tulkinnasta ja tulkintojen rakentumisesta suhteessa toisiinsa tietyssä kontekstissa. Työhaastatteluissa käydään neuvottelua sopivuudesta haettuun positioon. Tällaisissa neuvotteluissa kaikkia osapuolia tyydyttävän lopputulokseen päätyminen vaatii yhteisesti jaettua ymmärrystä, ainakin työhön ja työntekijyyteen liittyvistä merkityksistä.

Myös käsillä oleva tutkimus nojaa näkemykseen hyvän työntekijyyden neuvoteltavuudesta työhaastattelun vuorovaikutuksessa. Edellä lyhyesti kuvattujen tutkimusten (Adelswärd 1988;

Komter 1991; Scheuer 2001) antia sovelletaan vuorovaikutuksen neuvoteltavuutta korostaen, mutta myös sosiaalisten ja insitutioaalisten rakenteiden olemassaolo hyväksyen. Näkökanta perustuu ensisijaisesti keskusteluanalyttiseen taustaoletukseen, jonka pohjalta analyysissä käsitellään todennettavissa olevia asioita (ks. luku 3). Tämä tehdään kuitenkin aina keskustelun myötä tarjoutuvien konventioiden avulla. Tutkimus etenee sen varassa, mikä keskustelun osapuolten toiminnan kautta näyttäytyy merkityksellisenä. (ks. Sacks 1982; Shegloff 1992.) Toisin sanoen kesätyöhaastattelujen ”hyviä tyypejä” tarkastellaan sen kautta, kuinka ja millaisiksi osallistujat niitä itse neuvottelevat.

2.3 Hyvät tyypit Särkänniemen kesätyöhaastattelussa

Henkilökemialla on todennäköisesti osansa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, myös rekrytointitilanteen arvottavassa ja paremmuusjärjestykseen sijoittelevassa kontekstissa. Henkilökohtaisten tunteiden ja persoonan merkityksen on nähty painottuvan mitä vapaamuotoisemmasta työhaastattelusta on kysymys. Yhtä hyvin voidaan puhua keskustelutaitojen korostumisesta. Suomalainen yhteiskuntatutkija Jussi Vähämäki on jopa viitannut nykyisen ”helppoheikkejä” suosivan puhetaitoihin ja esiintymiseen pohjaavan kulttuuri-ihanteen vääristävän työhönottohaastattelujen valintoja. Hänen mukaansa osaava ja ansioitunut työntekijä jää uudentyypisen puhetaitoisen esiintyjän jalkoihin. (ks. HS 10.4.2006: Saksa.)

Vuorovaikutuksen merkityksen voi nähdä painottuvan kutsuttaessa työhaastatteluun tasavertaisia ja lähes identtisen kokemustaustan omaavia työnhakijoita (Akinasso & Seabrook Ajiroto 1982: 143; ks. Adelswärd 1988). Särkänniemi Oy:n kesätyöntekijöiden rekrytointi poikkeaa usein käytetyistä työhaastattelumenetelmistä juuri kokemustaustan painotuksista irrottautuvan hakemuskäytännön sekä vapaamuotoisten haastattelujen osalta. (ks. Niitamo 2000: 28–36.) Kesätyöhaastattelut edustavat pikemmin puolistrukturoitua kuin tiukasti säädeltyä, haastattelumenetelmää. Yrityksessä on myös haluttu pitää kiinni demokraattisesta järjestelystä ilman hakemuksin suoritettavaa karsintaa. Osallistuminen on avointa, sillä työhaastattelussa avautuva ”näyttämö” (vrt. Goffman 1971 [1959]) on vapaa kaikille halukkaille yrittäjille. Särkänniemen kesätyöntekijävalinnat tehdäänkin korostuneesti käydyn vuorovaikutuksen perusteella. Huvipuiston puolijulkiseksi hakustrategiaksi voisi jopa luonnehtia hyvien tyyppien etsinnän.

Hyvän tyyppin määrittely voi olla lopulta vaikeaa jopa rekrytoinnin ammattilaiselle. Työhaastattelijoiden mielestä näin on myös tämän tutkimuksen ”lähdeorganisaatiossa” Tampereen Särkänniemi Oy:ssä. Särkänniemeläisten mukaan nuorista hakijoista on vaikea sanoa hakemuksen perusteella, kuka olisi se oikea hyvä tyyppi asiakaspalvelijaksi. Työkokemus ei luultavasti kerro paljoakaan nuoren työnhakijan soveltuvuudesta haettuun tehtävään. Hakemuksen sisältöä ja ulkoasua painotettaessa voidaan helposti tehdä kauaskantoisia sekä yrityksen että hakijan kannalta vääristyneitä valintoja, mikäli etsitään vain yleisesti työyhteisöön sopivia henkilöitä. Toisaalta vaarana on vuorovaikutustaitojen ylikorostuminen: arka, ujo tai vähäpuheisempi työnhakija voi näyttäytyä huonona työntekijänä, kun taas taitava puhuja voi neuvotella paremman vaikutelman työhön sopivuudestaan.

Työhaastattelutilanteessa on selvää, että hakijan toiminnan seuraukset ovat hänelle itselleen erityisen merkityksellisiä. Siksi haastateltava pyrkiikin säätelemään toimintaansa parhaaksi katsomallaan ja parhaiten osaamallaan tavalla. (Goffman 1971 [1959]: 239–241). Vuorovaikutuksen säätelyyn puolestaan vaikuttaa väistämättä yksilön kyky ymmärtää keskustelutilanne ja siihen soveltuva esitys. Näin ollen oikeanlaisten vaikutelmien hallinnan ja vuorovaikutustaitojen merkitys voi korostua entisestään kokemattomien haastateltavien kohdalla. (vrt. emt.) Särkänniemen hakemuskarsinnasta vapaat kesätyöhaastattelut erottautuvatkin korostuneesti nuoren työnhakijan esitys- ja neuvottelukykyjen arviointitilanteena. Tästä syystä ne näyttäytyvät myös erinomaisena kohteena vuorovaikutuksen tutkimiselle. Koska työnhakijan sopivuus haettuun tehtävään rakennetaan tilanteisesti, ilman aiempia paremmuuteen perustuvia ennakkojaotteluita, mahdollistuu haastattelun tarkastelu ensisijaisena työntekijyyden vakuuttamisen ja päätöksenteon areenana. Kesätyöhaastattelujen keskusteluissa neuvotellaan korostuneesti hyvän tyyppin, kulloinkin hyväksi mielletyn työntekijyyden, raamit ja hakijan istuvuus niihin.

3 VUOROVAIKUTUSTUTKIMUKSEN KEHYS

Käsillä olevan työn tutkimuksellinen ote ja tapa jäsentää sosiaalista todellisuutta ovat voimakkaasti etnometodologisen keskustelunanalyysin sanelemia. Särkänniemen työhönottohaastatteluja lähestytään edeltävissä kappaleissa esitetyistä lähtökohdista, aineiston ohjaamana. Keskusteluanalyttisen tutkimustradition menetelmiä soveltaen avataan yhtä tärkeää sosiaalista ilmiötä, työntekijäidentiteettien neuvottelua työhaastattelujen kontekstissa.

3.1 Keskustelunanalyysi

1960-luvulla keskustelunanalyysin perustajina pidetyt Harvey Sacks sekä kollegansa Emmanuel Shegloff ja Gail Jefferson (esim. Sacks ym. 1974) kiinnittivät monista aikalaissosiologeistaan poiketen huomionsa aitoon arkielämän vuorovaikutukseen ja sen yksityiskohtiin. Sacksin ym. mukaan on syytä olettaa, että koska vaihtelevia identiteettejä ja ryhmiä edustavat ihmiset pystyvät kommunikoimaan toistensa kanssa mitä erilaisimmissa tilanteissa, on taustalla oltava tietty vuorovaikutuksellinen järjestys, joka tekee yhteisen ymmärryksen mahdolliseksi (myös Goffman 1983). Heidän päämääräkseen tuli luoda systemaattinen perustieteenomainen tutkimustapa, jonka tuloksia olisi kenen tahansa mahdollista uudelleen arvioida, täsmentää ja vertailla. (emt.; Heritage 1996 [1984]: 229–230; Hakulinen 1995a: 13.)

Keskustelunanalyysin mielenkiinnon kohteena on vuorovaikutuksen, erityisesti kasvokkaisen keskustelun, tutkimus. Siinä kuvataan tapoja ja metodeja, joita ihmiset käyttävät sosiaalista elämää yhteisesti tuottaessaan ja tulkitessaan (Sacks 1984: 20). Keskustelunanalyysissä ei olla niinkään kiinnostuneita kielestä sinänsä, vaan sosiaalisen järjestyksen ja toiminnan vuorovaikutuksellisesta rakentumisesta. Kieli nähdään sosiaalisen toiminnan välineenä, ja vuorovaikutus kokonaisuudessaan rakenteellisesti niin jäsentyneenä, että mitään keskustelussa tuotettua yksityiskohtaa ei voi nähdä sattumanvaraisena. Etnometodologisen perinteen mukaisesti keskustelunanalyysin taustalla vaikuttaa Harold Garfinkelin ajatus symmetriasta sosiaalisen toiminnan taustalla. Tämä sisältää oletuksen puheen merkitysten kontekstisidonnaisuudesta, käyttäytymisen tuottamisen ja tulkinnan selostettavuudesta sekä selontekovelvollisuudesta. (ks. Heritage 1996 [1984], Atkinson & Heritage 1984, Hakulinen 1995a, Hutchby & Wooffitt 1998.) Myös Erving Goffmanin (1983) teoriat ovat osaltaan vahvistaneet näkemystä keskustelunanalyysin tutkimuskohteen erityislaatuisuudesta: koska sosiaalisten rakenteiden ja vuorovaikutuksen välillä on

kyse ainoastaan löyhästä sidoksesta (*loose coupling*), oikeuttaa vuorovaikutusjärjestys itsensä erillisenä tutkimuskohteenaan (emt.; myös Peräkylä 2001a).

Lyhyesti ilmaistuna keskustelunanalyysi on jokapäiväisissä tilanteissa tuotetun vuorovaikutteisen puheen systemaattista analyysiä (Hutchby & Wooffitt 1998: 13). Keskustelunanalyysin periaatteet voidaan John Heritageen (1996 [1984]: 236) mukaan lopulta kiteyttää kolmeen perusolettamukseen: 1.) vuorovaikutus on rakenteellisesti järjestäytyntä, 2.) osallistuessaan vuorovaikutukseen osallistujat ottavat huomioon kontekstin, 3.) edelliset kaksi piirrettä läpäisevät vuorovaikutuksen yksityiskohtia myöten, eikä mitään täten voida *a priori* sivuuttaa järjestymättömänä, sattumanvaraisena tai irrelevanttina. Hutchby ja Wooffitt (1998) tarkentavat edellä mainittujen perusolettamusten lisäksi keskustelunanalyysin metodologisen pohjan rakentuvan näkemykselle vuorovaikutuksellisen puheen (*talk-in-interaction*) menetelmällisestä tuottamisesta. Keskustelunanalyysin tuleekin perustua luonnolliseen vuorovaikutusaineistoon, jonka ehdoin tutkimus etenee. (ks. emt.: 23.)

Keskustelunanalyttisessä tutkimusperinteessä sosiaaliset toiminnot ja teot nähdään tietyn kontekstin ja siihen liittyvien erityisominaisuuksien muovaamina, mutta myös samalla kontekstia uudistavina. Tutkittavia ilmiöitä tarkastellaan ”*paikallisesti* tuotettuina” autenttisisa keskustelutilanteessa, ja ”keskustelun oma sisäinen järjestys nähdään ensisijaisena kontekstina, johon keskustelijat suhteuttavat toimintaansa” (Ruusuvuori 2001: 397). Keskustelutilanteen taustatekijät, kuten moraaliset jäsenyykset, sosiaaliset kategoriat, roolit tai välitön ympäristö, huomioidaan, mikäli keskustelijat tuottavat ne merkityksellisinä puheessaan (emt.; Hakulinen 1995a: 16–17). Keskustelunanalyttikko keskittääkin huomionsa kontekstin todennettaviin relevantteihin ja seurausluonteisiin ulottuvuuksiin. Konteksti näyttäytyy vuorovaikutuksen tutkijalle sekä resurssina että haasteena, jonka kautta keskustelun kulkua ja rakennetta on mahdollista eritellä. Pidättyminen toiminnan paikallisen ja tilanteisen logiikan tarkasteluun mahdollistaa tiedon vähittäisen kasaantumisen pidemmällä aikavälillä. (Heritage 1996 [1984]: 229, 237, 281; Arminen 2005: 34–35.)

Keskustelunanalyysin ja sitä tukevien tieteensuuntausten tutkimuksissa kasaantunut ymmärrys vuorovaikutuksen järjestyneestä luonteesta tarjoaa moninaisia välineitä inhimillisen keskustelun tutkimukseen (ks. Goffman 1983; Heritage 1996 [1984]; Tainio 1995a). Vuorottelujäsennys nähdään keskustelunanalyysissä eräänä tärkeimpänä ihmisten yhteistä ymmärrystä ylläpitävänä ja muuntavana vuorovaikutuksen organisoitumisen muotona. (Sacks ym. 1974.)

Vuorottelujäsennyksen avulla puhujat koordinoivat toimintojaan pitävät yllä järjestynyttä keskustelua. Se on ikään kuin säännöstö, jota osallistujat itse ylläpitävät ja noudattavat sen tiettyjen piirteiden, kuten puheenvuorojen vaihdosten, äänessäolon ja päällekkäispuhunnan välttämisen, suhteen. (emt.; Ruusu vuori 2001: 396; Raevaara ym. 2001: 14.) Juuri vuorottelujäsennys nähdään samanaikaisesti sekä kontekstiin reagoivana että kontekstista riippumattomana. Vuorottelun säännöt siis pysyvät voimassa, vaikka ne voivat muovautua kulloisenkin kontekstin mukaan. (Hakulinen 1995b: 33.) Esimerkiksi lääkärikäynnillä, oikeussalissa, työ- tai tutkimushaastattelussa vuorottelu voi olla arkikeskustelusta poikkeavaa ja kaavamaisempaa osallistujien kontekstille ominaisten roolien ja tehtävien myötä (ks. Komter 1991; Drew & Heritage 1992a; Peräkylä 1995; Sorjonen ym. 2001; Ruusu vuori ym. 2001; Arminen 2005). (ks. luku 3.4)

Keskustelu järjestyy vuorottelujäsennyksen myötä toimintajaksoiksi eli sekvensseiksi. Sekvenssijäsennyksellä viitataan toimintajaksojen rakentumiseen ja rakentamiseen suhteessa toisiinsa. Sekvenssit ovat välineitä tiettyjen toimintojen mahdollistamiseksi ja aikaansaamiseksi. (Shegloff 2007: 2; Hakulinen 1995a: 16–17; Ruusu vuori ym. 2001: 15.) Niiden kautta mahdollistuu jokaisen keskustelijan toimijuus suhteessa edelliseen vuoroon ja puhujaan (Heritage 1996 [1984]: 257–260). Vuoron vaihtuessa puhujat tuottavat väistämättä oman tulkintansa edellisestä vuorosta, joka puolestaan voi tuottaa odotuksen tai tehdä relevantiksi tietyn toiminnan. Tätä kutsutaan sekventiaaliseksi implikoivuudeksi. (emt.: 240–241, 255.) Vieruspareiksi kutsutuissa vuoroissa implikoivuus on usein voimakasta: kysymyksiin vastataan, tervehdys saa vastatervehdyksen, pyyntöön vastataan. Mikäli näin ei menetellä, syntyy *selontekovelvoite* relevantin jälkijäsenen puuttuessa. (Peräkylä 1992: 267.)

Keskustelijoiden on havaittu myös noudattavan konventioita sen suhteen, kuinka toimia suhteessa toisen esittämiin puhejaksoihin (preferenssijäsennys) (ks. Tainio 1995b). Esimerkiksi kutsuihin annetaan preferoidusti hyväksyvä ja ei-preferoidusti kieltävä vastaus. Ei-preferoitu vastaus esitetään usein viivytellysti, epäröiden tai selitellen, preferoitu vastaus puolestaan välittömämmin. (emt.; Ruusu vuori ym. 2001: 16). Preferoidusta vastauksesta poikkeamisen voi nähdä muuttavan keskustelun jollain tavoin ongelmalliseksi ja konflikteille alttiiksi. Ei-preferoidun poikkeaman selittely onkin havaittu tarpeelliseksi puhujien keskinäisen solidaarisuuden ja jaetun ymmärryksen säilyttämisen kannalta. Preferenssijäsennyksen avulla voidaan nähdä suojeltavan sekä keskustelukumppanin että omia kasvoja. Tällä tavoin myös ylläpidetään sosiaalisen vuorovaikutuksen institutionalisoituneita käyttäytymistapoja ja -sääntöjä (ks. Heritage 1996 [1984]: 249–249, 261–265.)

Keskustelussa tuotettujen toimintasekvenssien (kuten tokaisujen, kysymysten, vastausten, huumorin, naurun, eleiden) tulkinta voi olla karkeistaen joko samanlinjaista tai erilijaista suhteessa kulloinkin esitettyihin lausumiin. Eri- ja samanlinjainen tulkinta puheen sisällöstä näkyy ennen kaikkea seuraavassa vuorossa, ja niin edelleen. Tähän perustuu myös keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa hyödynnetty seuraavan vuoron todennettavuuden periaate (*next-turn proof procedure*). (ks. Hutchby & Wooffitt 1998: 15.) Sen kautta aineisto ikään kuin itse kykenee osoittamaan osallistujien merkityksellisiksi keskustelussa rakentamat toiminnot, roolit ja identiteetit.

3.2 Identiteetit vuorovaikutuksen tuotteena ja kontekstina

Identiteetin käsite viittaa perinteisesti inhimilliseen kokemukseen pysyvistä ja eheästä minuudesta: itseyden ytimeä, joka mahdollistaa liikkumisen erilaisten roolien viidakossa eksymättä samuuden tunteen viitoittamalta polulta. Yhtä lailla identiteettien lokeroinnin voi myös nähdä heijastavan yhteiskunnan tapoja kategorisoida jäseniään poliittisesti kuten kansallisuuden, sukupuolen, rodun tai vaikkapa iän mukaan. (Tracy 2002: 17.) Postmodernin käsityksen mukaan identiteetti on puolestaan kuin sirpaleista koostuva mosaiikki, ja eheän minuuden ajatus näyttäytyy jopa ongelmallisena. Identiteetti ymmärretäänkin yhteiseksi saavutukseksi pysyvän kappaleen sijaan. (ks. emt.; Goffman 1971 [1959]; Butler 1990.) Puhutaankin muutospaineen alla ja muutoksessa olevista identiteeteistä, joita neuvotellaan sosiaalisten puitteiden mahdollistamissa rajoissa. Subjekti nähdään historiallisesti ja tilanteisesti rakentuvana ja muuttuvana, eikä sille ole osoitettavissa kiinteää pysyvää olemusta. Pysyvyys saavutetaan ainoastaan jatkuvia minäkertomuksia luomalla. (Hutchby & Wooffitt 1998: 202–205; Sennett 1998: 132–135; Hall 1999: 22–23.)

Tämän työn lähestymistapa identiteetteihin on ensisijaisesti vuorovaikutuksellinen. Osittain postmodernisti ja Erving Goffmania (1971 [1959]) mukaillen identiteetti mielletään keskustelussa eläväksi asiaksi, ei täysin pysyväksi entiteetiksi. Se nähdään neuvoteltavana esityksenä sen sijaan, että tavoiteltaisiin jotain olemuksellista yksilön sisäistä ominaisuutta tai ”totuutta”. (ks. Peräkylä 2001a: 360; vrt. Butler 1990.) Keskustelunanalyttisesti orientoituneiden identiteetin tutkijoiden linjaa seuraten tukeudutaan myös Harold Garfinkelin (1967) näkemykseen, että ”sosiaalinen elämä on jatkuvaa ihmisten paikallisten ymmärrysten esitystä siitä, mitä ympärillä tapahtuu”, sekä tuon ajatuksen keskustelunanalyttiseen kiteytykseen ”että ihmiset saavuttavat kyseisen paikallisen

ymmärryksen arkipuheen tapoja hienostuneesti käyttäen” (Antaki & Widdicombe 1998: 1). Ymmärryksen saavuttaminen on puolestaan mahdollista tietyn vuorovaikutusjärjestyksen kautta. Identiteettiä ei tutkita selittävänä resurssina, jonka analysoija kuljettaa mukanaan ihmisten vuorovaikutusareenalle, vaan sellaisena kohteena tai aiheena, jonka luo pääsemiseksi tarvitaan järjestelmällistä tutkimustyötä. (emt.:2, vrt. Goffman 1983: 8.)

Keskusteluanalyysi ei katso institutionaalisten roolien ja identiteettien olevan deterministisiä (vrt. Bergström & Davies 2006; Komter 1991). Niitä tuotetaan ja ylläpidetään vuorovaikutuksessa, osallistujien kategoriasidonnaisissa jäsenyyksissä ja jäsenyyksissä. (Heritage 1996 [1984]: 233; Hakulinen 1995a: 14–15.) Identiteettejä voidaankin tarkastella itsessään kontekstina: tiettyinä järjestelmällisinä toimintoina ja aktiviteetteinä, joita toistetaan ja uudelleen määritellään keskustelussa (Zimmerman 1998; vrt. Levinson 1992). Minä-käsitteen kyseenalaistamisen ja yksilöllisen identiteettien toiminnan selvittämisen sijaan keskusteluanalyysissä kyetään keskittymään siihen, kuinka ja millaiseksi identiteetit tehdään keskustelijoiden itsensä toimesta (Antaki & Widdicombe 1998: 203).

Keskusteluanalyysissä sovelletaan Goffmanin käsitettä osallistumiskehikko havainnollistamaan vuorovaikutustilannetta (ks. Seppänen 1995b, Peräkylä 2001a). Sen nähdään koostuvan vähintään kahdesta osallistujasta, joille keskustelun kuluessa mahdollistuu erilaisia diskurssi-identiteettejä. Sekä puhuja että vastaanottaja(t) vaikuttavat puheen muotoiluun. Toisin sanoen jokaisella on omat puhujaroolinsa. Tässä yhteydessä käytetään keskusteluanalyttistä termiä *recipient design*, joka viittaa vastaanottajan huomioivaan muotoiluun erottamattomana osana vuorovaikutusta. Keskustelijoiden vuorovaikutuksellinen asema määrittyy sekä puheenvuorojen vaihtuessa eri osallistujaroolien muutoksissa että erilaisten keskustelussa neuvoteltujen diskurssi-identiteettien neuvottelun myötä. Osallistujaroolit voivat muuttua esimerkiksi sen mukaan, kuka on äänessä tai kenelle puhe on suunnattu. Eri puhetoimintoja relevanteiksi tekevien diskurssi-identiteettien taustalla vaikuttaa puolestaan usein se, millainen tiedollinen asema osallistujilla on suhteessa kulloinkin käsiteltävään asiaan. (Seppänen 1995b: 156–161.) Työhaastatteluissa esimerkiksi haastattelijalla on tyypillisesti korostuneempi tiedollinen pääsy työtehtävään, yritykseen ja organisaatiodiskursseihin. Työnhakija puolestaan on asiantuntija tiedossa itsestään, kokemuksistaan ja ajatuksistaan. (vrt. emt.; Scheuer 2001; Bergström & Davies 2006.)

Osallistujille keskustelussa mahdollistuvia identiteettejä voidaan diskurssi-identiteettien ohella kuvata tilanteisten identiteettien termillä (Zimmerman 1998). Kun diskurssi-identiteetit voivat

vaihtua sekvenssittäin, niin tilanteisten identiteettien avulla puhuja pystyy kiinnittymään puheen kontekstiin. Tilanteisiin identiteetteihin orientoiduttaessa mahdollistuu myös välittömän kontekstin ulkopuolisten resurssien tavoittaminen ja ymmärtäminen. Tämä on välttämätöntä sekventiaaliseen järjestykseen kietoutuneiden diskurssi-identiteettien tulkinnassa. Tällä tavoin identiteetit voidaan nähdä ”portaalina, jonka kautta puhetilanne ja sen institutionaalinen ympäristö tulevat avuksi ja osaksi vuorovaikutuksen muovaamista (em.: 95). Identiteetit voidaankin mieltää merkittävänä kontekstuaalisena elementtinä, joita hyväksikäyttäen tuotetaan, Goffmania (esim. 1983) lainaten, ”löyhää sidosta” instituutioihin, sosiaalisiin rakenteisiin, sosiaaliseen järjestykseen.

Myös Eving Goffmanin (1971 [1959]) ajatukset vaikutelmien luonnista ja hallinnasta osana vuorovaikutusjärjestystä voidaan nähdä eräänlaisena identiteettien neuvottelun keinona. Goffmanin monipolviset esimerkit yksilöiden soveltamista vaikutelmien hallinnan tavoista eri ympäristöissä osoittavat paitsi ihmisten kanssakäymisten hienovaraisen tasapainoilun vaikeuden myös sen syvästi inhimillisen luonteen. Vaikutelmien hallinnan ohella käsitteet näyttämö, esitys, rooli, näyttämökuri ja kehys nousevat merkityksellisiksi työhaastattelujen kontekstissa. Työhaastattelu esittäytyy näyttämönä, jossa työnhakijan on kaikkia taiteen sääntöjä noudatellen vakuutettava haastattelijaa omasta erinomaisuudestaan. (emt.) Työnhakijan on lisäksi osattava neuvotella itsensä kulloisenkin työhaastattelun kehyksessä, johon vaikuttaa olennaisesti haastattelijan tulkinta siitä. (Adelswärd 1988: 163–164; vrt. Peräkylä 2001a: 357–358) Työhaastattelujen näyttämöllä käytyjen keskustelujen kehysten refleksiivisyys ja jatkuva tulkinnallisuus saavutetaan eri puhujaroolien jatkuvan asemoinnin ja asennonvaihdosten (*footing*) kautta (ks. Seppänen 1995b: 159; Drew & Heritage 1992b: 8–9). Työhaastattelujen kehysten ymmärtäminen vaatii työnhakijalta näyttämökuria oman esityksensä suhteen. Esityksen kehysten mukaisesti hän on institutionaalisella näyttämöllä ”altavastajana”, mutta toisaalta vaikutelmien luonnissaan vastuussa näytelmän sisällöstä. Tuon sisällön tulee olla sovitettu oikein näyttämön ja osallistujaroolien mukaisesti. (vrt. Goffman 1971 [1959]: 225–253.)

Puhujan epäonnistuessa rajaamaan keskustelukontekstin tai ”katsojakuntansa” muuttuvat hänen tavoitevaikutelmiensa luonti ja ylläpito väistämättä ongelmallisiksi (emt.: 152). Goffmanin mukaan nimenomaan työhaastattelut ovat oivia esimerkkejä tilanteista, missä esittäjän tulee olla erityisen huolellinen vaikutelmien luonnissa. Työhaastattelun suoran arvottavassa kontekstissa työnhakijalle attribuoidaan ominaisuuksia, joiden tulkinnalla on kauaskantoisia merkityksiä tämän elämään. (emt.: 243; myös Goffman 1982: 8.) Työhaastattelut muodostuvat mitä voimakkaimmin yksilöä ja yksilön identiteettejä määrittäviksi kohtaamisiksi. Goffman on myös argumentoinut

vuorovaikutuksen syvästi moraalisen luonteen puolesta ja tehnyt huomion inhimillisestä tavasta liittää tunteita omiin ja toisten kasvoihin. Vuorovaikutuksessa kasvoja, omaa ja toisen sosiaalista arvoa, koetetaan suojella monin keinoin. Toimintaa kutsutaan kasvotyöksi (*face work*). (ks. Peräkylä 2001a: 353–356.) Työhaastattelun kontekstissa kasvotyön voikin olettaa nousevan ikään kuin vuorovaikutusta piiloisesti läpäiseväksi toiminnaksi, sillä siinä työnhakijan ”itseisarvo” ja ominaisuudet ovat jatkuvan arvioinnin – jopa kyseenalaistuksen – kohteena. Vaikka kasvotyötä tehdään molemminpuolisesti, on työnhakijan kasvojen menettämisen uhka työhaastattelussa ikään kuin jatkuvasti läsnä väärin vastauksien, väärin identiteettien ja väärin tulkintojen mahdollisuutena. (vrt. emt..)

Goffmania sivuten Viveka Adelswärd (1988) on tullut omissa tutkimuksissaan tulokseen, että väärinkäsitykset ja -tulkinnat sekä roolietäisyys työhaastattelun keskustelijoiden kesken johtuvat usein juuri kehyksen ymmärryksen eroista. Kehysten eriävyyksiä voidaan tarkastella myös aktiviteettityyppeinä, joita pidetään ja tulkitaan vuorovaikutuksessa enemmän tai vähemmän hyväksyttävänä toimintatapoina. (emt.: 163–164.) Nämä aktiviteettityypit saavat erilaisia ilmenemismuotoja ja odotuksia vaihtelevasti eri konteksteissa. Näin ollen voidaan puhua kehyseroavaisuuden ohella aktiviteettityyppien erisuuntaisista odotuksista ja tulkinnoista, mikäli vuorovaikutuksessa ilmenee hankaluuksia ja samansuuntaisista, jos vuorovaikutus on samanlinjaista ja ongelmattonta. (ks. Levinson 1992.) Institutionaalisten ympäristöjen, kuten työhaastattelujen, voidaankin sanoa sisältävän itseensä oletuksen tietyistä yleisesti hyväksytyistä toimintaperiaatteista, kehyksestä tai aktiviteettityypeistä. (vrt. emt.; Scheuer 2001.)

Työhaastattelukontekstissa voidaan identiteettien sijaan puhua myös subjektiviteetista ja sen suhteutumisesta organisationaaliin diskursseihin. Muun muassa Bergströmin ja Daviesin (2006) kriittisen diskurssianalyysin perinteeseen kiinnittyneen tutkimuksen perusteella työhaastatteluissa käydään neuvottelua hakijan subjektiviteetista, ja nimenomaan päämäärätietoisesti, sen soveltuvuudesta haetun organisaation sisäisiin diskursseihin. Tämän neuvottelun kapellimestareina toimivat haastattelijat, jotka portinvartijan tavoin säätelevät työhön hakevan organisaatiodiskursseihin pääsyä sekä arvioivat tämän siinä onnistumista. (emt..) Edellä esitetty lähestymistapa rinnastuu sikäli keskusteluanalyyttiseen näkemykseen institutionaalisesta vuorovaikutuksesta, että keskustelua tarkastellaan kontekstiherkkänä ja tiettyä päämäärää kohti etenevänä. Vuorovaikutus näyttäytyy myös asymmetrisenä osallistujien institutionaalisten roolien ja erilaisten tavoitteiden myötä. Keskusteluanalyysin mukaan tuo keskustelijoiden ”epäsuhta” voidaan jäljittää ja havainnollistaa keskustelurakenteen tasolla. (Drew & Heritage 1992a; Heritage

2004, vrt. emt..) Näkökulma on neuvottelussa, ei ennakkoasenteiden, persoonallisuuden piirteiden, motivaation, oletettujen piilevien valta-asetelmien tai diskurssien paljastamisessa. Nämä elementit otetaan huomioon vain sekventiaalisen merkityksensä kautta osallistujien neuvottelun todennettavassa ilmiasussa, ei itseoikeutetusti olemassa olevina tosiasioina.

3.3 Työntekijäidentiteetit kesätyöhaastattelussa

Tutkielmassa tarkastellaan Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa tapahtuvaa työntekijyyden rakennusprosessia erilaisten haastattelutilanteessa mahdollistuvien identiteettien neuvotteluna. Mielenkiinnon kohteena ovat työntekijyyttä määrittävät työntekijäidentiteetit, joita voi pitää yksilön eräänä omanarvon kokemusten viitepisteenä läntisessä yhteiskunnassa. Identiteettejä lähestytäänkin yksilöä yhteiskunnallisesti määrittävinä ja tästä syystä yksilön elämään väistämättä vaikuttavina keskustelussa elävinä attribuutteina. Myös identiteetit ymmärretään keskusteluanalyttisesti vuorovaikutuksessa tuotettuina, ja sen tutkimisen kautta tavoitettavina. (vrt. Goffman 1983: 8; Heritage 1996 [1984]: 233.)

Kesätyöhaastattelujen kauaskantoiseen vuorovaikutukseen osallistujat ovat toimijoita, joiden yhteisen toiminnan kautta tuotetaan kulloisetkin työntekijyyden merkitykset. Näin ollen myös nuoren työntekijän identiteetit neuvotellaan keskustelun sisällä. Bergströmin ja Daviesin (2006) näkemyksiä soveltaen työhaastattelussa neuvotellaan työnhakijan työntekijäidentiteetistä suhteutettuna kulloiseenkin organisaatiodiskurssiin. Kesätyöhaastattelussa työnhakijalla on kahdensuuntainen haaste sekä tulkita että neuvotella oikein oma työntekijyytensä ja Särkänniemen organisaatiodiskurssi. Tuo diskurssin voi nähdä pitävän sisällään haetun työntekijyyden avaimet. Kolmantena ja tärkeimpänä tehtävänä hakijan tuleekin perustella työntekijyytensä organisaatiodiskurssiin sopivaksi. (vrt. emt..) Tässä perustelussa on kuitenkin vahvasti näkyvillä haastattelijan osallisuus. Työtä hakevan työntekijyyden ja organisaatiodiskurssin mukaisen työntekijyyden näkemys voivat olla törmäyskurssilla ja haastattelija voi vaikuttaa neuvotteluissa keskustelukumppaninsa identiteettipuheeseen. Identiteetit mahdollistuvat eri tavoin vuorovaikutusjärjestyksen kulloistenkin olosuhteiden mukaan. Portinvartijana toimiva haastattelija voi näin ohjata huomaamattaankin identiteettien rakentumista (kesä)työhaastattelussa vaihtamalla itse esimerkiksi kontrollinsa astetta.

Kesätyöt ja niihin tärkeänä (monesti ainoana) valintakriteerinä sisältyvät haastattelutilanteet koskettavat satojatuhansia nuoria vuosittain (Keinänen & Paananen 2006: internet). Pelkästään pk-yritysten sektorille arvioitiin tarvittavan yli satatuhatta kesätyöntekijää vuonna 2007 (Suomen Yrittäjät: internet). Haastattelumäärissä ja -käynneissä lukua voi vain arvailla. Asiantuntija Satu Ågren Elinkeinoelämän keskusliiton koulutus- ja työvoimayksiköstä on todennut nuorten omakohtaisten kokemusten vaikuttavan merkittävästi heidän koulutus- ja uravalintoihinsa. Kesätöiden tekeminen ja teettäminen onkin sijoitus tulevaisuuteen paitsi yritysten, niin korostuneesti nuorten työntekijöiden, kohdalla. (EK: internet.) On myös esitetty, että työhön sosiaalistuminen alkaa jo ensimmäisistä informaation vaihdoista ja kontakteista työelämän, yritysten ja organisaatioiden kanssa (Dipboye 2005: 134; myös Reeve & Schultz 2004). Tästä lähtökohdasta katsoen sosiaalistuminen on käynnissä ja tavoitettavissa tapahtumapaikallaan työhaastattelujen vuorovaikutuksessa. Selkeän arvottavassa institutionaalisessa kohtauksessa neuvotellaankin suorasukaisesti siitä, onko työnhakija tiettyyn yhteisöön sopiva vai epäsopiva työntekijä, hyvä vai huono tyyppi (ks. luku 2.2).

Tutkimuksissa on havaittu, että työpaikkailmoituksen sisältö voi ohjata hakijaa hakuprosessissa, jolloin tämän tiedot työpaikasta ja työn tarjoajasta ovat vielä melko puutteelliset (ks. Reeve & Schultz 2004). Samalla tavalla työhaastattelu ja siinä käyty neuvottelu voi ohjata työtä hakevan sitoutumista tiettyyn työyhteisöön ja tietynlaiseen työntekijyyteen. (vrt. Saks 2005: 45–51.) Työhaastattelu muodostuu vuorovaikutukselliseksi kohtauksena, jossa työnhakija koettaa parhaansa mukaan vakuuttaa työnantajapuolta, olemassa olevaan informaatioon itsestään ja työelämästä tukeutuen. Yhtäläillä siitä tulee tilaisuus, jonka sisällä saatetaan käydä kauaskantoisia neuvotteluja hakijan identiteeteistä ja arvosta työntekijänä (Goffman 1983: 8). Seuraukset voivatkin olla sitä suuremmat, mitä vähäisempää työnhakijan työ- ja elämäkokemus on. Tästä katsantokannasta työhaastattelut toimivat paitsi nuorten tilanteisina identiteetin rakennuksen viitepisteinä, ne myös suuntaavat ammattien ja elämän valintoja ja vaikuttavat tuleviin identiteettien neuvotteluihin. Onkin aiheellista tarkastella nuorten työhaastatteluja lähemmin – erityisenä institutionaalisena vuorovaikutuskenttänä, jossa käydään neuvotteluja paitsi työnhakijoiden työntekijyydestä myös heidän identiteettiensä arvosta yleisemmin.

3.4 Työhaastattelut institutionaalisena keskusteluna

Keskusteluanalyttisessä ja sosiolingvistisessä vuorovaikutuksen tutkimuksessa on perinteisesti tehty eronteko arkipuheen ja institutionaalisen puheen välille. Instituutiolla tarkoitetaan yleisesti jotakin tiettyä yhteiskunnan vakiintunutta toimintatapaa, käytännettä tai suhteiden kokonaisuutta, jota säätelee moniulotteinen tekojen ja sääntöjen, roolien ja normien hierarkia (ks. Heiskala 2003: 16; Raevaara ym. 2001: 12). Keskusteluanalyttisesti suuntautuneen institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen yhteydessä viitataan perinteisesti yhteiskunnan virallisiin instituutioihin ja niihin liittyviin keskusteluihin. (Peräkylä 1995: 178–179.) Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus toimii arkipuheen tutkimuksen jatkeena ja omana osa-alueenaan. Tämä ei merkitse toisistaan erillisiä tutkimustraditioita keskustelutyypin välillä (mikä olisikin mahdotonta), vaan arkipuheen mieltämistä ensisijaiseksi resurssiksi inhimillisen vuorovaikutuksen, sosiaalisen todellisuuden ylläpidon ja rakentamisen, keskiössä. (ks. Drew & Heritage 1992a; Peräkylä 1995; Ruusuvuori ym. 2001; Heritage 2004; Arminen 2005.)

Keskusteluanalyysissä institutionaalista keskustelua tarkastellaan sen kautta, kuinka osallistujat puheessaan nojaavat institutionaaliseen kehikkoon ja suorittavat sen mukaisia tehtäviään. Vaikka tällainen puhe poikkeakin osin arkikeskustelusta, ei se tarkoita, ettei puhe olisi monilta osin järjestäytynyt sen tapaan. Kaikki institutionaalisisissa tilanteissa tapahtuva keskustelu ei myöskään ole aina tiettyjen institutionaalisten tehtävien suorittamiseen pyrkivää, vaikka se voikin joskus välillisesti palvella tällaisten päämäärien saavuttamista. (Peräkylä 1995: 202–203; Raevaara ym. 2001: 19.) Institutionaaliseksi miellettyä vuorovaikutusta voikin esiintyä erilaisissa ympäristöissä. Epämuodollinen kohtaaminen jonkun kotona ei estä institutionaalista keskustelua ja sen sisältämien roolien omaksumista puheessa. ”Täten vuorovaikutuksen institutionaalisuutta ei määrää sen ympäristö. Pikemminkin vuorovaikutus on institutionaalista silloin, kun osallistujien institutionaaliset tai ammatilliset identiteetit tehdään jollain tavoin relevanteiksi [työ]aktiviteeteille, joihin ne ovat sidoksissa.” (Drew & Heritage 1992b: 3–4)

Institutionaalisen vuorovaikutukselle on ominaista, että sillä on päämäärä, osallistumista säätelevät yhteisesti tunnustetut rajoitteet, sekä se, että keskustelu on kontekstisidonnaista. (Drew & Heritage 1992b: 18, 22; Raevaara ym. 2001: 17.) Tietyntyypisissä paikallisissa konteksteissa voidaan havaita erityisiä vuorovaikutuksen lainalaisuuksia. Institutionaalille keskustelulle tyypillisiä ilmiä ovat muun muassa tietyt sanojen, kieliopillisten muotoilujen ja toimintojen valinnat (esimerkiksi tietyn roolin mukaisesti), tyypillinen keskustelun kokonais- ja sekvenssirakenne ja epäsymmetrisuus keskustelijoiden vuorovaikutuksessa. (esim. Drew & Heritage 1992b: 47–50; Peräkylä 1995: 181; Ruusuvuori ym. 2001: 17–22; Arminen 2005: 53–56).

Heritagen ja Greatbatchin (1991) mukaan institutionaaliset ympäristöt voivat olla muodollisia tai epämuodollisia sen mukaan, kuinka ne vaikuttavat puheen jäsentymiseen (Peräkylä 1995: 203). Työhaastattelut on usein nähty melko muodollisina keskustelujäsenystä jokseenkin rajoittavina keskusteluympäristöinä. (ks. Akinasso & Seabrook Ajiroto 1982; Adelswärd 1988; Komter 1991; Button 1992; Scheuer 2001.) Työhaastatteluiden instituutio ”edellyttää” osallistujilta vuorovaikutusjärjestystä, joka perustuu tyypillisesti tiettyyn kokonaisrakenteeseen. Rakenne puolestaan nojaa tietynlaiseen kysymys-vastaus-vuorotteluun, jota arkipuheesta poiketen kontrolloi usein keskustelun toinen osapuoli. (ks. emt.; vrt. Drew & Heritage 1992a; Heritage 2004.) Työhaastattelun perustuessa kysymyksiin, voidaan väittää, että mitä tiukempaan strukturointiin menetelmä nojaa sitä formaalimpi on haastattelu kokonaisuudessaan. Näin ollen voimakas strukturointi näkyikin haastattelijan ja haastateltavan toimintojen rajoittumisena ja keskustelun epäsymmetrisyytenä. (vrt. Drew & Heritage 1992b: 43–45.)

Työhaastattelujen rakennetta on usein tarkasteltu jaksottuneena puhesisältöjen tai -teemojen mukaisesti. Työhaastattelujen on havaittu jäsentyvän pääpiirteiltään viiteen karkeaan lohkoon: 1.) aloitusrituaalit ja ”small talk”, 2.) hakijan informointi työstä ja yrityksestä, 3.) hakijaa koskeva informaatio (varsinaiset kysymykset), 4.) yleisistä hallinnollisista asioista informointi ja 5.) lopetusrituaalit ja ”small talk”. (ks. Komter 1991: 54–58; Adelswärd 1988: 30–31; Scheuer 2001: 225; vrt. Akinasso & Seabrook Ajiroto 1982). Martha Komter (1991) on kuvannut työhaastattelun vaiheita ja niiden rakentumista tiedollisen yhteisymmärryksen saavuttamisen kautta etenemisenä: haastattelussa siirrytään vaiheesta toiseen tarkistamalla yhteistä ymmärrystä siirtymäkohdissa. Tyypillistä on esimerkiksi haastateltavan informointi ennen aiheesta toiseen siirtymistä tai sen tarkistaminen, jäikö tälle jotain epäselvää edellisestä aiheesta. Yhteisesti saavutettu tiedon täydentyminen (*achievement of the completeness of the information*) toimii työhaastatteluissa ikään kuin ”rakenteistavana välineenä”. Sen avulla osallistujat tekevät siirtymiä keskustelussa. He toisin sanoen merkitsevät yhteisymmärryksensä tiedon riittävydestä ja samalla tietyn sekvenssin loppuunsaattamisesta. Komterin mukaan näitä tiedollisen tason tarkastuksia sovelletaan haastattelijavetoisesti erityisesti työhaastattelujen toisen ja kolmannen vaiheen välissä, kun haastateltavaa on informoitu työtehtävistä ja yrityksestä. Niitä tehdään myös siirryttäessä haastattelun lopettavaan viidenteen vaiheeseen, kun tarkistetaan työnhakijan tyytyväisyys käytyyn keskusteluun ja tälle mahdollisesti heränneet lisäkysymykset. Yhteisesti saavutetut tiedolliset tasot ovatkin Komterin mukaan sekä ilmentymiä työhaastattelujen rakenteistumisen periaatteista että välineitä niiden luomiseen. (Komter 1991: 53–60, 98.)

Työhaastattelujen kontekstissa voidaan myös puhua keskustelijoiden kilpailevista päämääristä, jotka ovat vuorovaikutusjärjestyksen taustalla. Vuorovaikutuksen ytimessä puhuvat kaksi institutionaalisen roolinsa kautta päämäärä-orientoitunutta keskustelijaa, kaksi yhteisyyttä rakentavaa toimijaa. Sekä haastattelija että hakija jakavat saman käytännön tavoitteen, mutta eri näkökulmista. Kohteena on työpaikka, jonka toinen haluaa saada itselleen ja toinen taas saada täytetyksi siihen hänen mielestään parhaiten sopivalla hakijalla. (esim. Akinasso & Seabrook Ajjrotutu 1982: 120–121; Komter 1991: 32–33.) Haastattelija on instituution mukaisesti ylempi auktoriteetti, jolle viime kädessä kuuluu keskustelun ohjaaminen sekä päätöksen teko, tai ainakin siihen voimakkaasti vaikuttaminen (vrt. Peräkylä 1995: 182, 191). Hänellä on mahdollisuus ja jopa velvollisuus kontrolloida haastattelun sekventiaalista jäsentymistä. Toisin kuin arkikeskustelussa, haastattelija saattaa jättää korjaamatta työnhakijan vääriä tai epäröiviä selontekoja, joskus jopa suoria tarkennuspyyntöjä. Työhaastattelussa haastattelijat käyttävät myös tyypillisesti pelkkiä minipalautteita haastateltavan selontekojen jälkeen. He voivat olla myös täysin vaii. On havaittu, että ensimmäisen vuoronvaihdon mahdollistavan kohdan ylittyessä ja haastattelijan pidättyessä vuoron ottamisesta, alkaa työnhakija usein tuottaa lisäinformaatiota. Tämän haastattelijan soveltaman tavan onkin nähty lisäävän työhaastattelujen tunnustuksellista ulottuvuutta. Työnhakijan lausumia kohdellaankin ikään kuin ”todellisina” hakijan syvempää olemusta, aikeita ja motiiveja, paremmin esiin nostattavana metodina. (Komter 1991: 176–195; Button 1992.) Tällainen orientaatio voidaan nähdä eräänlaisena työnhakijan itsensä pussiin puhumisen edesauttajana. Kyseistä strategisen vuorovaikutuksen tapaa voi myös verrata kuulustelupuheessa käytettyyn ”let them hang themselves” -tyyppiseen menetelmään (Arminen, 2005: 153–154, vrt. emt.).

Insitutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa on usein eriäviä näkemyksiä siitä, kuinka epäsymmetristä ammattilaisen ja asiakkaan (työhaastattelussa hakijan) vuorovaikutus on, tai tulisi olla (ks. Peräkylä 2001b: 71). Esimerkiksi haastattelijan kontrollin ja haastateltavalle mahdollistuvan toimijuuden neuvoteltavuutta työhaastatteluissa on kyseenalaistettu. Martha Komter (1991) on havainnut työhönottohaastatteluja tutkittuaan niiden olevan lähtökohtaisesti epäsymmetrisiä osallistujien rooleihin ja tehtäviin kiinnittyvien eroavaisuuksien vuoksi. (myös Akinasso & Seabrook Ajjrotutu 1982). Komterin (1991) mukaan haastateltavalle ei tarjoudu tosiasiaissa muuta kuin kielteinen valinnan mahdollisuus. Työnhakija voi ainoastaan vastata ”ei” tarjotulle työlle. Haastattelija on se, joka tekee valinnan haastateltavansa sopivuudesta tämän tavoittelemaan työtehtävään ja näin ollen hänellä on käsissään myös työnhakijan ratkaisun avaimet. (emt.: 32–33.) Komter näkeekin työhaastatteluja leimaavan tiettyjen ristiriitaisten kaksoissidosten

niin ideologisella, tehtävien kuin vuorovaikutuksen tasolla. Jännitteitä ja kaksoisidoksia synnyttävät väistämättä eksplisiittiset viralliset käytännöt, jotka korostavat yhtäältä tasavertaisuutta ja toisaalta meriittejä valinnassa, yhtäältä demokraattisuutta toisaalta ammattimaista etäisyyttä osallistujien välillä. Kaksoisidoksia tuottavat myös epäviralliset implisiittiset käytännöt, jotka kyseenalaistavat toisen osapuolen lausumien todenperäisyyden, motivaation ja tarkoitusperät ja antavat tilaa haastattelijan henkilökohtaisille mielipiteille näennäisen neutraalissa valinnassa. Yhtäältä työhaastattelujen voi katsoa saavan voimansa puheen vaikutuksista, toisaalta estyvän toimimasta niiden vuoksi. (Komter 1991: 28–52, 229–231.)

Keskusteluanalyttinen näkemys intituutioiden eläviksi puhumisesta keskustelusekvensseissä haastaa determinististä näkemystä institutionaalisten roolien ja tehtävien vaikutuksesta. Vuorovaikutustutkimuksessa haastattelijaa kutsutaan usein portinvartijaksi (*gatekeeper*), joka säätelee keskustelun kulkua institutionaalista valta-asemastaan käsin (esim. Komter 1991: 230). Valta ei kuitenkaan tässä suhteessa ole ehdotonta. Voidaan jopa sanoa, että vuorovaikutuksessa jokainen on portinvartija suhteessa johonkin tietoon (Goffman 1983: 8; vrt. em.). Kyse on ensisijaisesti neuvottelusta ja vuorovaikutuksesta, ja tällöin yhden keskustelun osallistujan (haastattelijan) kontrollikin näyttäytyy yhteisesti keskustelun edetessä neuvoteltavana ja ylläpidettävänä rakenteena – yhteisesti tunnustettuna ymmärryksenä erityisestä kontekstista. Vaikka institutionaalissa keskustelussa suoritetaankin tiettyjä tyypillisiä roolien mukaisia tehtäviä, eivät nämä ole deterministisiä suhteessa keskustelun rakentumiseen ja sisältöihin. Institutionaalisuus tehdään vuorovaikutuksessa paikallisesti näkyväksi hetki hetkeltä. (Peräkylä 1995: 177–180; Ruusuvoori 2001: 397.) Voidaan sanoa, että työhaastatteluissakin osallistujien ”orientoituminen tiettyihin rajoitteisiin on vain lähtöpiste institutionaalille tehtäville” ja rooleille (Arminen 2005: 54). (Heritage 1996 [1984]: 290).⁵

Adelswärdin (1988) mukaan institutionaaliset roolit ja identiteetit ovat olemassa todellisuudessamme jo ennen haastattelua, mutta ne kuitenkin tuotetaan ja ylläpidetään työhaastattelun keskustelutilanteessa. Hän osoittaa tutkimuksissaan, että työhaastatteluissa käydään ennen kaikkea neuvotteluja hakijan pätevyydestä haetun työtehtävän kannalta. Toisin sanoen

⁵ Henkilövalintojen kaksisuuntaisen merkityksen, rekrytoinnin ja valinnan, tunnustava organisaatiopsykologinen tutkimus vahvistaa näkemystä työnhaun kummankin osapuolen toimijuudesta. Rekrytoinnissa korostuu yrityksen houkuttelevaksi tekeminen laajemmin kuin pelkästään kulloinkin avoinna olevan työnpaikan suhteen. Toisin sanoen työnhakijan kokemukset rekrytointiprosesseissa ja suhtautuminen sovellettuihin käytäntöihin nähdään merkityksellisiksi yrityksen imagon, houkuttelevuuden ja tällä tavoin koko tulevaisuuden toiminnan kannalta. (ks. Saks 2005; Anderson & Cunningham-Snell 2000: 72–73, 97.)

neuvoteltavina ovat tilanteessa muovautuvat ja muovattavissa olevat työntekijyyden määreet, työntekijäidentiteetit, eivätkä jotkut muuttumattomat yksilön ominaisuudet (vrt. emt.). Adelswärdin mielestä ei olekaan yksiselitteistä vastausta siihen, miksi menestyneiden hakijoiden haastatteluissa on havaittu haastattelijoiden suunnalta enemmän tukevaa palautetta ja samanlinjaisuutta. Kysymys siitä, kohdellaanko menestyneitä hakijoita eri tavoin sen vuoksi, että he menestyvät haastattelujen neuvotteluissa, vai menestyvätkö hakijat siksi, että heitä kohdellaan eri tavoin lähtökohtaisesti, jää Adelswärdin mukaan ratkaisemattomaksi ”muna-kana” -tyyppiseksi ongelmaksi. (emt.: 168.)

Huolimatta siitä, että institutionaalisen keskustelun monet piirteet voi nähdä arkikeskusteluun suhteutettuna rajoittavina, ovat ne yhtäläillä mahdollistavia. Keskustelun kokonaisrakenne voidaan esimerkiksi nähdä edesauttamassa asiakkaan ja instituution edustajan tuloksellista institutionaalista kohtaamista. Vaikka tietyistä ”käsikirjoituksista” voi olla joskus haittaa keskustelun sujuvuudelle, useimmiten ne lienee synnytetty kohtaamisia helpottaviksi. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen eräs tehtävä onkin avata näkökulmia vanhentuneisiin tai ei-toimiviin käytänteisiin, jotka voivat olla ongelmallisia keskustelun sujuvuuden ja osallistujien keskinäisen ymmärryksen kannalta. (vrt. Peräkylä 1995: 202–203.) Edellä mainitusta seikasta kumpuaa käsillä olevan kesätyöhaastattelujen tutkimuksenkin innoitus.

Työhaastattelut nähdään tässä tutkimuksessa institutionaalisen keskusteluareenana, jolla noudatetaan kontekstisidonnaisesti tiettyjä periaatteita. Tutkimuskohteena olevat Särkänniemen kesätyöhaastattelut voidaan ymmärtää lisäksi omana erityisenä kontekstinaan. Näkemys saa pontta siitä, että yritys itse haluaa korostaa nimenomaan kesätyöhaastattelujensa erityislaatuisuutta: demokraattisuutta ja kaikkien työnhakijoiden mahdollisuuksia kokemuksista huolimatta. Nämä elementit asettavat tutkittavat kesätyöhaastattelut sellaiseen työhaastattelujen genreen, jossa painopiste on selkeästi vuorovaikutuksessa, sen sisällä tuotetuissa työntekijäidentiteeteissä ja niiden neuvottelussa. Keskustelunanalyttiselle tutkimukselle suunta on selvä, sillä kesätyöhaastattelut relevantteine instituutioineen, identiteetteineen, rooleineen ”luodaan puheessa ja puheen kautta” (Heritage 1996 [1984]: 281).

4 ANKKUROINTI AINEISTOON

Tampereen Särkänniemi Oy:n järjestämissä massahaastatteluissa kävi vuoden 2006 helmikuussa 951 innokasta kesätyön hakijaa. Autenttisista työhönottohaastatteluista koostuva tutkimusaineistoni videoitiin tuolloin yhdessä yrityksen monista haastattelupisteistä. Neljän päivän aikana sain taltioitua työhönottohaastatteluja videolle kaikkiaan neljäkymmentä. Analyysiin valikoitui lopulta kolmekymmentäkuusi työhaastattelua, joista kahtakymmentä olen tarkastellut lähemmin vuorovaikutuksen tasolla. Videoitujen haastattelujen ohella tutkimusaineistoa ovat olleet työnhakijoiden hakemuslomakkeet, erityisesti niihin ylöskirjatut haastattelijoiden arviot työnhakijasta. Lisäksi keräsin tutkimusprosessin edetessä erilaista materiaalia tutkimusaineistoni tueksi. Erilaista kirjallista ja havaintotietoa kasaantui, kun osallistuin työnhakijoiden infotilaisuuteen, rekrytoin tutkimukseeni osallistujia, havainnoin työhaastattelujen jonotustilannetta, keskustelin esihenkilöstön kanssa, tein haastattelun erälle Särkänniemen esihenkilöistä, tai kun työskentelin itse yrityksessä. Tässä luvussa esittelenkin koko tutkimusprosessin aineiston hankinnasta analyysivaiheeseen saakka. Aluksi teen kuitenkin tutuksi tutkimuksen aineiston ”lähdeorganisaationa”⁶ toiminutta Särkänniemi Oy:tä sekä erittelen tarkemmin yrityksen kesätyönhaun prosessia.

4.1 Särkänniemeen, Särkänniemeen

4.1.1 Organisaatio ja sen ominaispiirteet

On eittämättä vain harvoja suomalaisia, jotka eivät tunne Särkänniemen huvipuistoa vähintäänkin nimeltä. Suurimmalle osalle ihmisistä se lienee paikka, jossa pidetään hauskaa ja voidaan irrottautua arjen murheista. Särkänniemi on elämysten tarjoajan roolinsa ohella myös ”vakavaa” liiketoimintaa harjoittava yritys, jonka vetovoima Pirkanmaan matkailualueella on ollut kiistaton jo vuosikymmeniä. Asiakasmäärissä puhutaan yli 700 000 kävijästä vuodessa ja liikevaihdossa miltei 20 miljoonasta eurosta. (Toimintakertomus: painamaton).

⁶ Koska tämä tutkielma keskittyy haastatteluvuorovaikutuksen erittelyyn, eikä ole yritykselle toimeksiantona tehty, vaan yleishyödyllinen tutkimus, ei voida varsinaisesti puhua tutkimuksen kohdeorganisaatiosta. Lähdeorganisaatio-nimi viittaaakin Särkänniemen yritykseen aineiston lähteenä ja mielenkiintoisen tutkimuskontekstin tarjoajana.

Tampereen Särkänniemi Oy on sertifioitu yritys. Tämä tarkoittaa sitä, että yritykselle on myönnetty ympäristösertifikaatit (ISO 9000 ja ISO 14 001, vuonna 2001) ja turvallisuussertifikaatti (OHSAS 18001, vuonna 2003) DNV Certification Oy:n toimesta. Nämä sertifikaatit toimivat laatu-, ympäristö- ja turvallisuusasioiden hyvän hoidon osoittimina. Särkänniemi profiloi itsensä juuri tässä suhteessa edelläkävijäksi muihin toimialansa yrityksiin ja haluaakin edelleen parantaa laatuvaatimuksiaan ja valvoa niiden toteuttamista. Särkänniemi kehittää palvelutoimintaansa ja liikeideaansa jatkuvasti. Yritys esittää oman toimintansa ytimen menestystekijöinä, jotka toimivat ikään julistuksena siitä, mitä sen toiminnalta ja palveluilta voi odottaa. Paitsi asiakkaiden tyytyväisyys, niin myös työntekijöiden työtyytyväisyys mainitaan yhtenä Särkänniemen menestystekijöistä. (emt.) Tampereen Särkänniemi Oy on päässyt monella tavalla asettamiinsa tavoitteisiin, onhan ”Särkkä” haluttu sekä lomapäivän vieton kohteena että kesätyöpaikkana. Lisäksi Taloustutkimus Oy:n vuonna 2006 teettämän kyselyn mukaan Särkänniemi oli yrityskvaltaan imagoykkönen maan kahdenkymmenen suurimman vapaa-ajan keskuksen joukosta (Taloustutkimus: internet; Toimintakertomus: painamaton).

4.1.2 Työt Särkänniemessä

Särkänniemen huvipuiston hulinassa ei välttämättä huomaa taustalla tasaisesti takovaa koneistoa. Kiireisenä sesonkina henkilökuntamäärät ovat melkoiset yhtä päivää kohden. Keskimäärin Tampereen Särkänniemi Oy työllistää tilivuotensa aikana noin 250 työntekijää. Ympärivuotista henkilökuntaa on 82 henkilöä, joiden lisäksi vuosittaista kesäsesonkia hoitamaan palkataan lähes 500 kausityöntekijää. (Toimintakertomus: painamaton.)

Yhteiskunnan taloudellinen tilanne vaikuttaa suoraan kesätyötä hakevien nuorien määrään Särkänniemessä. Talouden ollessa kuumimmillaan on usein töitäkin markkinoilla enemmän. Särkänniemeläisten oman karkean laskelman mukaan yrityksen pitäisi pystyä houkuttelemaan miltei kymmenen prosenttia kaikista 18-vuotiaista tamperelaisista saadakseen jokakesäisen noin viidensadan sesonkityöntekijän joukkonsa kootuksi. Ikäluokkien pienentyttyä ja hakijamäärien laskettua hyvän taloussuhdanteen myötä, on Särkänniemeeseen hakijoiden määrä hieman pudonnut viime vuosina. Käytännössä työnhakijat edustavat kuitenkin laajaa ikäskaalaa ja halukkaita työntekijöitä löytyy koko Pirkanmaan talousalueelta. (Haastattelu: painamaton.)

Työntekijän näkökulmasta ”kuumuus” työmarkkinoilla lisää kilpailua parhaista työntekijöistä. Tämä voi näkyä töitä etsivien määrän vähenemisenä. Vuonna 2007 Särkänniemen kesätyön hakijamäärissä oltiin edellisen korkeasuhdannekauden tapaan laskusuunnassa. Vuoden 2006 miltei tuhannesta (951) hakijasta pudottiin 745:een. Tässä mielessä vielä joitakin vuosia sitten kahtatuhatta hipovat hakijamääräluvut tuntuvat kaukaisilta. Kiireisimpinä vuosina haastatteluun jonottaminenkin kävi työstä, ja haastattelijat joutuivat tekemään ympäripyöreitä päiviä saadakseen haastatteluiden ohella kaikki muut yrityksen juoksevat asiat hoidettua. Toisaalta tuolloin ruuhkaan reagoitiin lyhentämällä haastattelupäiviä. Nykyisillä hakijamäärillä on vuorostaan pystytty vapauttamaan yksi haastattelupäivä entisestä viidestä takaisin työkäyttöön. Myös haastatteluja on voitu pidentää ruuhkan helpottaessa, ja tässä suhteessa myös hakijaan tutustumisaika on tehostunut. (Haastattelu: painamaton.) Haastatteluiden parantunut validiteetti kompensoineekin vähentynyttä hakijamäärää. On kuitenkin todettava, että vaikka hakijoita onkin parina viime vuonna ollut aiempaa vähemmän Särkänniemessä, on yli 700 ihmisen hakijamäärä edelleen melkoinen. Työsarkaa lisää se, että kaikki halukkaat työtä hakevat haastatellaan.

Kesätyöntekijän näkökulmasta Särkänniemen palkkataso ei ole kilpailukykyisimmästä päästä, mutta tätä tasapainottaa hyvä imago työpaikkana.⁷ Pelkän palkkauksen kannalta katsoen monet yritykset päihittävät Särkänniemen työnantajavalintana. Huvipuistoon hakijat ovatkin useasti liikkeellä kallisarvoisen työkokemuksen, hyvän yhteishengen ja kehuttujen työkokemusten vuoksi. Särkänniemeläisten mukaan monet pirkanmaalaiset työnantajat ovat ymmärtäneet, että nuori, joka on ollut Särkänniemessä töissä ja selvinnyt siitä kunnialla, on kovaa valuuttaa työmarkkinoilla. Särkänniemi kouluttaakin paljon aiemmin kokemusta vailla olleita nuoria aikuisia asiakaspalvelijoiksi. Tätä taustaa seuraavissa työpaikoissa osataan arvostaa, mikä puolestaan lisää huvipuiston houkuttelevuutta kesätyöpaikkana. (Haastattelu: painamaton.) Lisäksi usein Särkänniemen kesästä jäänee sesonkityöntekijän taskuun uusien töiden saantia edesauttavaa osaamista. Esimerkiksi Särkänniemen kesätyöntekijöiden koulutuksista käteen jäävät järjestyksenalvoja-kortti ja hygieniapassi ovat nykyisin välttämättömiä tiettyihin toimiin haettaessa.

⁷ Vuonna 2006 Särkänniemen kesätyöntekijän peruspalkka oli piirun verran yli kuusi euroa tunnissa. Työehtosopimuksen mukaisesti ilt- ja pyhäpäivätyöstä maksetaan lisäksi kuten muissakin palvelualan työpaikoissa. Yhtiö on neuvotellut Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR Oy:n ja Palveluolajien ammattiliiton PAM:in kanssa omaa henkilöstöään koskevan työehtosopimuksen. Uutta sopimusta on sovellettu vuodesta 2005 alkaen. Lisäksi vuoden 2007 alusta alkaen Särkänniemi on lanseerannut koko henkilöstöä koskevan tulospalkkiomenettelyn.

Särkänniemessä jotkin alat ja työtehtävät ovat hakijoiden keskuudessa muita ”seksikkäämpiä”. Myös vuosittaista vaihtelua on suosittuus-trendeissä nähtävissä: yhtenä vuonna on suositumpaa olla hattaramyyjä kuin pikaruokala-työntekijä ja toisena päinvastoin. Hakijamäärien vaihtelu voi olla seurausta esimerkiksi erilaisesta tiedottamisesta kunkin työtehtävän kohdalla. Mikäli työnkuva jää epämääräiseksi hakijan mielessä, voi tämä valita jonkin toisen selkeämmin hahmotettavan hakukohteen. Tässä mielessä myös yrityksen sisällä voi kesätyöpaikkojen täyttämässä olla ”kilpailua”. Toisaalta Särkänniemessä ongelma pystytään kiertämään avoimella tiedonkululla ja esimiesten yhteistyöllä: edellä mainitusti hyviä hakijoita voidaan suositella toisiinkin työtehtäviin yli toimialueiden. Tämä mahdollistaa avoimien työpaikkojen tarjoamisen parhaille ”särkänniemeläisyyden” kriteerit täyttävälle hakijoille. Jopa itse haastattelutilanteessa saatetaan tehdä ehdotuksia eri työtehtävistä, mikäli hakija soveltuisi niihin haastattelijan mielestä paremmin. (emt..)

Erikoista Särkänniemen jokavuotisessa kesätyönhakijoiden valintaprosessissa on se, että kaikki kesätyöntekijöiksi halajavat haastatellaan⁸. Tämä tarkoittaa elämyspuiston mittakaavassa yli 700 haastattelun toteuttamista muutaman päivän sisällä. Käytännöstä haastatella kaikki halukkaat pidetään tiukasti kiinni, vaikka kilpailevien vapaa-ajankeskusten tiedetään käyttäneen onnistuneesti esimerkiksi internet-pohjaisia hakuohjelmia. Kaikkien kesätyöntekijöiksi haluavien haastattelemisen koetaankin Särkänniemessä demokraattiseksi tavaksi toimia. Näin annetaan kokemattomille nuorille tasavertainen mahdollisuus tulla valituksi. Sekä haastattelijat että haastateltavat osaavat arvostavaa tätä mahdollisuutta. (emt..)

Tulevaisuudessa Särkänniemi harkitsee myös erilaisten rekrytointimenetelmien ja -kanavien kokeilua. Muun muassa rekrytointitapahtumiin osallistuminen saattaa nousta osaksi strategiaa sopivia ja halukkaita työntekijöitä etsittäessä. Myös internet-pohjaisten ohjelmien käyttö on eräs mahdollinen tulevaisuuden linjaus Särkänniemen sesonkikohtaisissa henkilöstöhauissa. Yrityksen mukaan uusi työhönoton strategia on joka tapauksessa haussa. Entisen asiallisen ja jopa ”paasaavan” työpaikkailmoittelun tilalle haetaan uutta suuntaa. Yrityksessä halutaan kuitenkin edelleen korostaa työn raskautta ja vastuullisuutta hauskanpidon mielikuvien rinnalla. Huvipuistotyö saattaa nuoren työnhakijan mielessä näyttäytyä liiaksi omien huvittelukokemusten valossa, eikä tämä tule silloin välttämättä ajatelleeksi todellista työtä mielikuvien taustalla. (emt..)

⁸ Esimerkiksi Linnanmäen, Muumimaaailman ja Serenan sesonkihauissa työhaastatteluun edetään tyypillisesti hakemusten kautta. Särkänniemen käytäntö on siis melko poikkeuksellinen hakijamäärien ollessa suuria.

Työn mielekkyyden ja vaativuuden yhdistämisen voikin nähdä Särkänniemen hyvän kesätyönantaja-imagon ja sesonkitöiden houkuttelevuuden haasteena.

4.1.3 2006 kesätyöhaastattelujen järjestäminen

Tyypilliseen tapansa Särkänniemi julisti kesän 2006 työpaikat avoimeksi heti vuoden alusta. Ilmoituksia julkaistiin muun muassa eri lehdissä, työvoimahallinnon ja huvipuiston omilla internet-sivuilla. Hakuilmoituksissa nimettiin haettavat työtehtävät ja kuvailtiin suuntaa-antavasti hakijoiden yleisiä toivottuja ominaisuuksia. Hakulomakkeen tulostamiseksi ja täyttämiseksi hakijat neuvottiin Särkänniemen internet-sivuille. Hakulomake tuli tuoda täytettynä ja kuvalla varustettuna kaikille avoimiin haastatteluihin 21.–25.2.2006. Lisäksi ilmoituksissa suositeltiin osallistumista infotilaisuuteen, joka pidettiin viikkoa (18.2.2006) ennen varsinaisia haastattelupäiviä.

Sekä hakuilmoituksissa että infotilaisuudessa Särkänniemeen hakijan arvostetuiksi ominaisuuksiksi nimettiin reippaus, asiakaspalveluhalu ja -kyky, yhteistyökyky, joustavuus ja oma-aloitteisuus, vastuuntunto, siisteys, kielitaito ja ympäristömyönteisyys. Hakualueittain mainittiin myös kunkin vastualueen esihenkilön toimesta joitakin erityisiä toiveominaisuuksia. Tämän tutkimuksen videoaineistossa käynnissäpidon toimialueelle hakevat tavoittelivat ajolaitekuljettajan tai järjestysmiehen paikkaa. Järjestysmiehen tehtäviin hakeutuvilta peräänkuulutettiin yleisvaatimusten lisäksi kykyä joukkuejohtamiseen ja liikkuvuuteen. Ajolaitekuljettajien lisäominaisuuksiksi toivottiin pitkää pinnaa ja joustavuutta. Ensisijaisesti korostettiin kuitenkin asiakaspalvelun tärkeyttä. Myös tiettyjen huvipuistolaitteiden ikävaatimus kaksikymmentä vuotta mainittiin. Yleinen minimi-ikäraja huvipuiston työntekijälle on kahdeksantoista vuotta. Näin ollen myös kaikki järjestysmiehiksi tai ajolaitekuljettajiksi hakevat olivat täysi-ikäisiä, nuoria naisia ja miehiä.

Varsinainen käytännön toteutus Särkänniemen vuoden 2006 helmikuisissa työhönottohaastatteluissa yritettiin organisoida mahdollisimman yksinkertaiseksi. Edellisenä viikonloppuna ennen varsinaisia haastattelupäiviä järjestetyssä kesätyönhakijoiden infotilaisuudessa haastattelujen toteutukseen liittyviä seikkoja koetettiin käsitellä kattavasti. Infotilaisuudessa annettiin tarkempaa tietoa työtehtävistä, vaatimuksista, palkkauksesta, hakuohjeista ja muista työhön liittyvistä asioista. Jaossa oli myös hakemuslomakkeita. Delfinaariossa järjestettävän infotapahtuman tarkoituksena voikin kiteyttää sekä hyödyllisten ohjeiden antamisen nuorille ja kokemattomille työnhakijoille että heidän jännityksensä vähentämisen. Eräänä tilaisuuden funktiona lienee myös yritysimagon luonti

ja ylläpitäminen nuorison keskuudessa. Tapahtuma oli informatiivisuudessaankin show-henkinen delfiinien yrittäessä varastaa huomion tilaisuuden juontajan taustalla.

Vuonna 2006 nuoret työnhakijat haastateltiin kussakin haastattelupisteessä toimialueittain (Liite 2) tai toimialaryhmittäin⁹. Hakijat haastateltiin aina tulojärjestyksessään. He etenivät haastattelupisteelle vuorollaan sitä mukaa, kun joku haastattelihoista vapautui. Haastatteliho oli tietyn toimialueen esihenkilö tai työntekijä aiemmilta vuosilta – kuitenkin yleensä aina vakituiseen henkilöstöön kuuluva särkänniemiäinen. Juuri haastattelihojan ”särkänniemiäisyys” näytti muodostavan tärkeimmän kriteerin oikeanlaisen kesätyöntekijän valinnassa onnistumiselle. Huvipuiston arjen ja tiiviin työyhteisön tuntemuksen voikin sanoa olevan avainasemassa etsittäessä joukkoon sopivia ”hyviä tyyppejä”.

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Aiemmissa luvuissa on esitelty tutkimuksen kohteena olevien työhönottohaastattelujen ja niiden järjestäjänä toimivan Särkänniemen Oy:n paikallista ja fyysistä toimintaympäristöä. Nyt tarkennan fokusta tämän työn ja oman roolini selventämiseksi. Tästä edes kuvaan työhaastatteluja aineistonani. Lähestyn niitä tutkimuskohteena, omasta mielenkiinnostani ja tukijan näkökulmistani käsin.

4.2.1 Alkuvaiheet

Tutkimukseni työhaastattelujen vuorovaikutuksesta sai nopeasti tuulta alleen helmikuussa 2006. Olin jo pitkään ollut kiinnostunut rekrytoinnista henkilöstöhallinnon tärkeänä perustana. Haastatteluissa käydyt neuvottelut vaikuttivat kätkevän sisäänsä paljon salaperäistä ainesta. Henkilöstön hankintaan liittyvissä teksteissäkin näki yleisesti puhuttavan ammattilaisten ”mutuna” tunnistamista ”hyvistä tyypeistä” (esim. Vaahtio 2005: 63–70; Vierula 2002). Omat kokemukset tuntuivat hieman samansuuntaisilta. Mieleeni muistui yksi kokemani erikoinen työhaastattelu, josta päällimmäiseksi tunteeksi jäi, että en luultavasti haluaisi olla enempää tekemisessä haastattelihojan (eli mahdollisen esimiehen) kanssa. Mielenkiintomme taisi sammua puolin ja toisin heti keskustelun alkumetreillä. Silti suoritimme haastattelun loppuun sen näkymättömän käsikirjoituksen mukaisesti.

⁹ Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi huvipuistoalueen grilli-, kioski, ja ravintolatoiminnot on keskitetty samaan haastattelupisteeseen käytännön haastattelutyön helpottamiseksi.

Sosiaalipsykologisesti työhaastattelut esittäytyivät erityisen mielenkiintoisena tutkimusalueena. Niissä näytti tapahtuvan suuria asioita pienessä mittakaavassa: keskustelun päämääränä oli (työntekijä)identiteettien hyväksyntä tai hylkäys, tapahtumina mahdollista yhteisymmärrystä tai erimielisyyttä, sosiaalistamista ja sosiaalistumista, vakuuttelua ja hyväksymistä osallistujien kesken. Keskusteluanalyttisestä viitekehyksestäni tarkastellen juuri tuo haastatteluissa tapahtuva toiminta, puhe, loi paitsi itse tilanteen; keskustelijoiden identiteetitkin. Uskoin että työhönottohaastattelujen keskustelua, sen sisäänrakennettuja aikaansaannoksia, tutkimalla voitaisiin osoittaa osallistujien merkitykselliseksi tekemiä ja tulkitsemia sisältöjä. (ks. Hakulinen 1995a: 14–17.) Sekä omien työhaastattelukokemusteni että vuorovaikutustutkimuksen opiskelujeni myötä tuntui tarpeelliselta päästä katsomaan työhaastatteluja lähempää.

Vuosittaiset valtakunnalliset kesätyönhaut olivat vastikään käynnistyneet, ja tulin ajatelleeksi mahdollisuutta kerätä videoita haastatteluaineistoa jostakin suuremmasta yrityksestä. Olin opiskeluvuosiinani työskennellyt Tampereen Särkänniemi Oy:n Ravintola Näsinneulassa, joten aloin vakavasti pohtia Särkänniemen lähestymistä tutkimusideani kanssa. ”Särkkä” näyttäytyi lupaavana aineiston lähteenä, sillä sisäpiiriläisenä tiesin heidän järjestävän massahaastattelunsa aina helmikuun lopussa. Lisäksi arvelin mahdollisuuteni kerätä erityisen delikaattia, menetelmäni vaatimaa videoita, aineistoa paremmiksi tutussa yrityksessä kuin täysin vieraassa. Toisaalta jouduin punnitsemaan myös tutkijan rooliani vasten mahdollisia jo valmiiksi muodostuneita käsityksiäni särkänniemeläisyydestä ja siellä työskentelystä. Koinkin tälle asialle herkistymisen yhtenä tutkimukseni tulevista haasteista.

Vuorovaikutustutkijan roolissa lähestyin entistä työnantajaani Särkänniemi Oy:tä ja esitin tutkimussuunnitelmani. Muotoilemani tutkimuskysymykset olivat vielä melko jäsentymättömiä, mutta pääajatukseni jo tuolloin oli tutkia kesätyöhaastattelujen vuorovaikutusta keskusteluanalyysin välinein. Keskusteluanalyysin ja yleisemmin laadullisen tutkimuksen ideologiaan tukeutuen kerroin rajaavani tutkimuskysymyksiäni vasta työni edetessä. Pian intressini täsmentyikin pätevyyden, hyvän työntekijyyden, neuvotteluksi kesätyöhaastatteluissa.

Koska tutkijan roolini ammensi ensisijaisesti keskusteluanalyttisestä tutkimusperinteestä, oli tarkoituksenmukaista pyytää tutkimuslupaa työhaastattelujen videointiin. Videointi mahdollisti haastattelutilanteen tarkkailun monipuolisesti ja tarjoaisi samalla yksityiskohtaisemman pääsyn ”aitoon” vuorovaikutustilanteeseen. (ks. Alasuutari 1999: 83–86; Heritage 1996 [1984]: 230–233;

Seppänen 1995a: 18–19.) Tämä oli mielestäni hyvin tärkeää, koska en itse osallistunut haastatteluihin. Tässäkin mielessä, vain kameran toimiessa ulkopuolisena keskustelun kolmantena jäsenenä, tuli mahdolliseksi tavoittaa keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa preferoitu ”tutkijasta vapaa” vuorovaikutus.

4.2.2 Aineiston kerääminen ja tutkittavien informointi

Vaikka tunsin jo entuudestaan Tampereen Särkänniemi Oy:n työnantajanani, en oikeastaan ymmärtänyt huvipuistotyötä tai -kulttuuria sisäpiiriläisenä. Tässä mielessä olin noviisi ja jouduin tutustumaan tutkimiini työtehtäviin ja työhaastatteluiden paikalliskulttuuriin (ks. Jokinen & Juhila 1999: 68–69) ensi kertaa syvemmin. Kenttään tutustumiseni voi sanoa alkaneen jo ennen tutkimukseni tekoa särkänniemeläisenä ja jatkuneen siitä asti. Tutkielman eri vaiheissa vaihdoimme Särkänniemen yhteyshenkilöni ja muun henkilökunnan kanssa paljon tietoa epävirallisissa keskusteluista sekä sähköpostitse. Tutkimuksen kuluessa käytin myös hyväksi Särkänniemen omia viitteellisiä tilastoja eri vuosien hakijamääristä, sen vuosikertomusta 2006, juhla kirjaa (Wacklin 1999) ja www-sivujen materiaalia.

Tutkimukseen ja aineiston videointiin suostuivat kaksi Särkänniemen vakituista työntekijää. He olivat yrityksen pitkäaikaisia, esihenkilö- ja päällikkötehtävissä työskenteleviä työntekijöitä. Aineiston kerääminen järjestettiin heidän toiveitaan mukaillen. Koko toimialueen esihenkilöiden yhteinen toivomus oli, että tutkimukseen rekrytointi ja videointi järjestettäisiin kitkattomasti massahaastatteluiden ripeän etenemisen ollessa ykkössijalla. Toisin sanoen yrityksessä toivottiin mahdollisimman ”normaalia” haastattelupäivien rutiinia, jossa tutkimus olisi taustalla ikään kuin hakijalle vapaaehtoisena lisänä. Luonnollisesti myös tutkijan toiveeni oli, että nuorten työnhakijoiden haastattelut sujuisivat ongelmitta tyypilliseen tapaan.

Tutkittavien työhaastattelujen toimialue oli käynnissäpito, jonka tehtäviin kuuluivat ajolaitekuljettajan sekä järjestysmiehen työt. Aineiston kerääminen toteutettiin tallentamalla kunkin, informoidun ja suostumuksensa antaneen, työnhakijan haastattelu videokameralle. Olin jo tutkimussuunnitelmassani korostanut aineiston keräämisen ja käsittelyn eettisiä ulottuvuuksia, ja halusin painottaa erityisesti tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tämän koin tärkeäksi, koska työhaastatteluissa hakijan katsotaan olevan ikään kuin institutionaalisen käsikirjoituksen mukaisesti vastuussa ratkaisuihistaan ja tuottavan näin osittain omilla päätöksillään neuvottelun

tuloksen (vrt. Komter 1991). Täten tutkimukseen osallistumista olisi saatettu erehtyä pitämään ratkaisevana valituksi tulemisen kannalta. Näin asia ei tietenkään ollut. Tutkimustiedotteessa (Liite 4.) korostettiin anonymiteetin ja aineiston säilyttämiseen, raportointiin sekä jatkokäyttöön liittyvien toimenpiteiden lisäksi juuri osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sen merkityksettömyyttä haastatteluissa menestymisen kannalta. Tutkimussuostumuksessa (Liite 5) esitettiin samat asiat eri muotoilun. Siinä luovutettiin oikeudet sekä hakijan videoidun haastattelumateriaalin että hakemuslomakkeen käyttöön. Suostumuksen allekirjoittivat kahtena kappaleena sekä tutkija että tutkimukseen osallistuva. Toisen kappaleen osallistuja sai pitää itsellään. Näin toimittiin myös haastattelijoiden kohdalla.

Varsinaisen haastattelupisteen, ravintolatilán, ulkopuolella oli ajolaitekuljettajiksi ja järjestyksenvalvojiksi hakevien odotustila. Planetaarion aula sai hoitaa tätä tehtävää. Jonotuksen ohella aulassa mahdollistui hyvin myös tutkimukseni esittely, halukkaiden osallistujien tarkempi informointi sekä tutkimussuostumusten allekirjoittaminen. Käytännössä mainitut toiminnot olivat päällekkäisiä, sillä myös osallistumisesta kieltäytyneet ja uudet jonoon tulijat saattoivat kuulla tarkennukseni tutkimuksenteon ja aineiston käsittelyn suhteen. Toimin myös odotustilan ”seremoniamestarina”: kerroin tutkimukseni ohella jonotuskäytännöstä, haastattelupaikasta ja kysyttäessä toimin myös eräänlaisena Särkänniemen tietopankkina sekä vertaistukena entisen kesätyöntekijän roolissa. Yritin kuitenkin tuoda itseäni esiin ennen kaikkea graduntekijänä ja tutkijana. Korostin työnhakijoille voimakkaasti tutkimukseni puolueettomuutta¹⁰ ja anonymiteetin merkitystä. Harkitusta etäisyydenotostani huolimatta luulen auttaneeni montaa nuorta heidän jännityksessään ennen varsinaista haastattelua. Vaikka en kommentoinut työn sisältöjä (enkä olisi niistä tiennytkään), tulin varmasti tehneeksi positiivista markkinointityötä kertoessani viihtyneeni hyvin yrityksen työntekijänä ja harkitsevani Särkänniemessä työskentelyä tulevaisuudessakin.

Halukkaiden värväyksen pyrin järjestämään mahdollisimman saumattomasti haastattelujen etenemisen kanssa. Videonauhuri oli sijoitettuna yhteen ravintolan loosi-pöydistä. Koska vain yhdessä pisteessä oli kamera ja videointiin suostuneita yllättävän paljon, jopa jonoksi asti, lupasin jo suostuneille, että he voisivat halutessaan mennä ensimmäiseksi vapautuvan haastattelijan luo haastatteluun. Välistä tämä tarkoitti sitä, että jo tutkimukseen suostunut hakija meni ”tavalliseen” haastattelupisteeseen kamerapisteen sijaan ja jäi näin ollen tutkimuksesta. Mikäli tällaisessa

¹⁰ Tutkimukseen osallistumisen merkityksettömyydestä valituksi tulemisen kannalta puhui varmasti myös se, että haastattelutilassa oli ainoastaan yksi kamerapiste noin neljän kamerattoman sijaan.

tapauksessa olimme jo ehtineet kirjoittaa suostumussopimuksen, se mitätöitiin ja hävitettiin heti paikan päällä. Kamerapisteelle saattoi ajoittain tulla myös haastateltava, joka ei halunnut osallistua tutkimukseen. Tällöin kamera käännettiin haastateltavan nähden toisaalle ja suljettiin kokonaan.

4.2.3 Tutkimusaineisto: käsittely, litterointi, rajaaminen

Särkänniemen käynnissäpidon toimialueen työhaastattelut valikoituivat tämän vuorovaikutustutkimuksen aineistoksi ennen kaikkea käytännön syistä. Tutkimukseen suostuneet haastattelijat kokivat toimialueen rajatummaksi ja tätä kautta helpommaksi tutkimuksen käytännön toteutuksen kannalta. Hakijajoukon ollessa teknisesti homogeeninen, muun muassa tutkimukseen suostuneiden videointipisteelle ohjaamisen ajateltiin sujuvan mutkattomimmin. Lisäksi työtehtäviin vaaditut ominaisuudet eivät särkänniemeläisten mukaan poikenneet suuresti toisistaan ja haastattelupisteessä kaikki haastateltiin samansisältöisesti, samalla periaatteella. Hakukriteerit täyttävä hakija oli haastattelijoiden mukaan ennen kaikkea ”hyvä tyyppi”, reipas asiakaspalvelija. Näin ollen toimialue tuntui soveltuvan hyvin vuorovaikutusaineiston keräämiseen. Tarkoitus oli tarkastella juuri erilaisia työntekijyyden, potentiaalisen särkänniemeläisen, neuvottelun tapoja ei eri ominaisuuksien esittämistä suhteessa haettuun työtehtävään.

Kesätyöhaastattelujen vuorovaikutuksen tutkimusta varten tallennettiin lopulta 40 videoitua haastattelua neljän päivän aikana Tampereen Särkänniemessä.¹¹ Aineistoksi rajautui 36 haastattelua. Automaattisesti pois karsiutuivat jo Särkänniemessä aiemmin työskennelleiden haastattelut. Nämä eivät olleet vertailukelpoisia noviisien haastattelujen kanssa.¹² Lisäksi pois jäi eräs väärään paikkaan hakeneen haastattelu, joka erottui joukosta aineiston läpikäyntivaiheessa pariminuuttisen kestoensa puolesta. Myöhemmin, jo miltei analyysivaiheessa, erottui poikkeuksellisenä yksi väärään tehtävään hakenut henkilö. Tämä poikkeuksellinen tapaus on kuitenkin osana analyysiä. Siihen palataan tutkimuksen tuloksia esitettäessä (ks. luku 5.3.2.3).

¹¹ Karkeasti arvioiden tutkimukseen osallistujia olisi ollut puolet enemmän, mikäli kaikki kiinnostuneet olisivat odottaneet videopisteen vapautumista. Koska valtavan hakijamäärän eteneminen haastattelupisteille olisi todennäköisesti vaikeutunut jonojen kasvaessa ja odotusajat karanneet käsistä, korostettiin hakijalle mahdollisuutta jättäytyä pois tutkimuksesta nopeammin haastatteluun päästäkseen.

¹² Särkänniemi velvoittaa vanhat työntekijät, joilla on ollut huvipuistossa työskentelystä ”välivuosi” uudelleenosallistumisen haastatteluihin. Suurin osa pääsee kuitenkin uudestaan palkkalistoille. Näin ollen haastattelu on pikemmin muodollisuus kuin ”tosi” tilanne.

Analyysin osana toimivat myös työnhakijoiden hakemuslomakkeet. Särkänniemen tehtyä valintansa työnhakijoiden suhteen ja hakemusten ”vanhennettua” sain kopiot alkuperäisistä hakemuksista. Lisäksi syksyllä 2006 sain tutkittavieni osalta tiedot töihin valituista ja valitsematta jääneistä. Vaikka hakulomakkeita oli tarkoitus hyödyntää vain potentiaalisena lisämateriaalina, nousivat ne tutkimuksen edetessä arvoon arvaamattomaan. Sisältyessään haastattelijoiden, haastattelujen päättymisen jälkeen, tekemiä kommentteja hakijoista ne antoivat suunnan analyysihuomioiden tarkentumiselle. Lisäksi tutkimussuostumuksissa varmistettu lisätutkimuksen hyväksyminen avasi mahdollisuuksia hakemuslomakkeiden tarkempaan tutkimiseen jatkossa (ks. Kuula 2006: 227). Etnografisena kenttätöinä tutkimusprosessiin sisältyi myös osallistuvaa havainnointia niin varsinaisessa aineistonkeruutilanteessa kuin infotilaisuudessa. Tutkimuksesta muun muassa neuvoteltiin Särkänniemen esihenkilöiden kanssa ja tehtiin yksi noin tunnin mittainen esihenkilön haastattelu tutkimuksen taustatietojen täydentämiseksi. Näistä keskusteluista ja tapaamisista kertyi tutkimuksen taustalle lisämateriaalia, jota hyödynnettiin erityisesti kirjoitusvaiheessa.

Varsinaisessa työhaastatteluaineistossa äänessä olevista hakijoista 27 tavoitteli ajolaitteenhoitajan ja 9 järjestysmiehen paikkaa. Ajolaitteille hakevista oli naisia 14 ja miehiä 13, järjestyksenvalvojiksi hakevista naisia 4 ja miehiä 5. Hakijoista valittiin ajolaitteille 8 naista ja 5 miestä, kun järjestyksenvalvontaan tuli valituksi ainoastaan 4 miestä. Kaikkiaan aineiston työnhakijoiden ikä vaihteli 18 ja 26 välillä, keskimäärin se oli noin 20,5 vuotta. (ks. Liite 5.)

Haastattelujen kestot vaihtelivat noin seitsemästä minuutista kahteenkymmeneen minuuttiin. Keskimäärin kesätyöhaastattelut kestivät hieman yli 14 minuuttia (ks. Liite 5). Haastattelujen minuutteina ilmoitetut kokonaisajat ovat likimääreitä, joihin kuuluu haastattelupaikalle saapuminen sekä haastattelun hyvästely- ja kiittelyrituaalit. Osassa tapauksista haastattelijat itse muistavat lopettaa kameran nauhoituksen ja haastattelu ”merkitään” tällä tavoin selkeästi päättyneeksi. Näissä haastattelijan itse pois kytkemissä nauhoitteissa on hyvästelysekvenssi saattanut jatkua vielä nauhoituksen katkeamisen jälkeenkin. Monessa tapauksessa kamera on jäänyt kuitenkin nauhoittamaan ja tällä tavoin haastattelujen väliin on jäänyt useita minuutteja ”tyhjää” videonauhalle. Aineiston käsittelyn helpottamiseksi ja haastatteluajojen likiarvojen selvittämiseksi haastattelut onkin jälkikäteen muokattu videoeditointi-ohjelmalla itsenäisiksi kokonaisuuksiksi.

Työhaastatteluaineiston koostaneiden videonauhojen laatu oli vaihtelevaa. Koska kamera oli sijoitettu haastattelupisteellä loosi-pöydän päähän, tulivat esimerkiksi kasvojen ilmeet ajoittain melko huonosti nauhalle. Toisaalta voimakkaat hymyt ja eleet oli yleensä mahdollista nähdä.

Analyysissä keskitytään kasvokkaisen keskustelun (*talk-in-interaction*) tutkimiseen, jossa pääroolissa ovat osallistujien yhteisesti tuottamat vuorovaikutuksen rakenteet ja sisällöt (esim. Heritage 1996 [1984]: 236; Hutchby & Wooffitt 1998: 14). Tässä tutkimuksissa eleet ja hymyily eivät nouse merkittäviksi analyysikohteiksi, eikä niitä hyödynnetä säännönmukaisesti. On kuitenkin todettava, että nämä aspektit olisivat jo sinällensä yhden tutkimuksen paikka ja mielenkiintoinen lisä työhaastatteluvuorovaikutuksen tutkimukselle.

Aineiston käsittelyn alkuvaiheessa oli mielekästä edetä haastattelujen aloituksia litteroiden. Alkujen litterointi näyttäytyi tutkijalle tapana päästä aineistoon sisään. Vaikka nauhojen litteroimatta katseleminen olikin välttämätöntä alkuun, oli yhtä välttämätöntä tarttua jotenkin tutkimuskysymysten kannalta hahmottumattomaan aineistoon. Haastattelujen alut purettiin kahdeksasta kesätyöhaastattelusta. Pian kävi kuitenkin selväksi, että aloitusten litterointi ei ollut mielekästä. Aineiston alkujen analysointi olisi ollut hankalaa etenkin ensivaikutelmien suhteen varsinaisen ”alkukohtauksen” puutuessa nauhalta. Koska haastattelijat pyysivät seuraavan hakijan haastattelupaikalleen ravintolan ovelta, planetaarion aulasta, eivät haastattelun tapaamis- ja tervehdyssekvenssit tallentuneet aina nauhalle. Näin ollen haastattelujen alut ja loput saatiin videoitua vain osittain ja varsinainen ensikohtaaminen jäi (miltei poikkeuksetta) nauhalta puuttumaan. Täten sinänsä mielenkiintoisia tervehdys- ja hyvästelysekvenssejä ei voitu lainkaan kokonaisuudessaan ottaa osaksi analyysiä.

Aineiston ollessa hyvin runsas käsillä olevan opinnäytetyön tarpeiksi oli välttämätöntä tehdä tarpeeksi rohkea rajaus tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi. Haastattelujen kysymyrakenteiden aukikirjoittaminen oli ensimmäinen aineiston purkamisen menetelmä. Se vaikutti relevantilta kummankin haastattelijan noudattaessa ja neuvotellessa omanlaistaan haastattelutekniikkaa ja -rakennetta. Kaikista 36 haastattelusta purettiin näin ollen haastattelijan kysymykset. Toiveena oli tällä tavoin hahmottaa haastattelun rakennetta pelkkää videoaineiston katselua paremmin ja löytää merkityksellinen vuorovaikutuksen kohta, episodi (ks. Hutchby & Wooffitt 1998: 120–122). Kysymysten litterointi sanatarkasti auttoi myös kokonaisaineistoon syventymisessä ja se osoittautui tärkeäksi myöhemmin analyysissä, muun muassa poikkeustapausten ymmärtämisessä.

Jo kysymyrakenteiden kirjoittamisen aikana alkoi hahmottua mahdollinen haastattelun ydin: kysymys tai -kysymykset, jotka tuntuivat kiteyttävän koko haastattelussa käytävän keskustelun päämäärän: ”*Miksi haet Särkänniemeen?*”, ”*Miksi haet järjestyksenvalvojaksi/ajolaitekuljettajaksi?*”. Kysymysten avulla tuotettiin yhteisesti siirtymä

aloituksesta, jutustelusta ja ”Kerro itsestäsi” -tyyppisistä kysymyksistä, työtä ja hakijaa yhteen sovittavaan haastattelun ytimeen (ks. Adelswärd 1988: 38–39; Komter 1991: 60–61; myös Akinasso & Seabrook Ajiroto 1984: 132–133) (ks. luku 5.3.1). Siirtymää kutsutaankin juuri tästä syystä ydinkysymyssekvenssiksi.¹³ Ydinkysymyksen, ja sen varaan rakentuvan keskustelusekvenssin, analyysiepisodiksi määrittämisen tärkein syy oli sen löytyminen miltei kaikista haastatteluista, kahta poikkeusta lukuun ottamatta. Ydinkysymyksen esittämisen yleisyys näytti olevan jo sinällään riittävä peruste tekemään tulevista havainnoista ”edustavia”. Ydinkysymyssekvenssi valikoitui analyysikohteeksi myös sen selkeyden vuoksi, sillä se näytti toistuvan melko samankaltaisena haastattelusta toiseen samassa kohtaa.

Kaikkiaan litteroin ydinkysymykseksi määritellyn ”Miksi juuri Särkänniemeen ja tähän työtehtävään” -tyyppisen kysymyssekvenssin 16 haastattelusta. Lisäksi litteroin kaksi ydinkysymyssekvenssin jäljittämisen mahdollistanutta sekä oikeuttanutta poikkeavaa tapausta (ks. Peräkylä 2004: 292–293) niiltä kohdin kun ydinkysymyksen olisi ”pitänyt” tyyppillisen haastattelurakenteen mukaan kysyä. Ydinkysymyssekvenssit olivat tyyppillisesti kestoltaan pariminuuttisia. Litteroitu aineisto sisältää kokonaisuudessaan aineisto-otteita 20 kesätyöhaastattelusta. Litteroitua dataa kertyi noin 58 minuuttia. Se teki yhteensä noin 80 tekstiliuskaa¹⁴. Noudatin litteroinnissa keskusteluanalyttistä tarkkuutta (ks. litterointimerkistö Liite 6.). Kuten jo edellä mainitsin, myös työnhakijoiden hakemuslomakkeet olivat osa aineistoa. Kokosin niistä litteraattien oheen haastattelijoiden työnhakijasta ylöskirjaamat kommentit (ks. luku 5.3.1). Lisäksi purin sanatarkasti kaikista 36 haastattelusta haastattelijan esittämät kysymykset, kesätyöhaastattelujen kysymysrakenteet (ks. Liite 7). Kysymysrakenteita hyödynsin lähinnä aineiston kartoitusvaiheessa.

Luvussa 4.2.2 kuvattujen tutkimusaineiston käsittelyä ja säilyttämistä selventävien sopimusten mukaisesti kesätyöhaastatteluaineistosta on poistettu tai muutettu kaikki työnhakijan tunnistamisen mahdollistavat henkilöiden, yritysten, organisaatioiden ja paikkojen nimet. Anonymisoinnissa on edetty tapauskohtaisesti, tutkijan saman kulttuurin jäsenyydestä ja tieteellisistä periaatteista ammentavista lähtökohdista käsin. Tämä tarkoittaa sitä, että välittömään tunnistamiseen viittaavat yksityiskohdat on eliminoitu, mutta samalla on pyritty säilyttämään mahdollisesti työntekijyyden rakentamisen kannalta tärkeitä seikkoja, kuten tietyn alan työkokemus. Näissäkin tapauksissa

¹³ Sekvenssiä voisi yhtä hyvin kuvata siirtymä-sekvenssin nimellä. Ydinkysymyssekvenssi kuvaa kuitenkin paremmin episodin ainutlaatuisuutta sen alkaessa ensimmäisellä ”virallisella” työhön kytketyllä kysymyksellä. Tätä kautta myös se tulee nähdä erityisen seurauksellisenä sen suhteen, kuinka työntekijyyttä aletaan rakentaa kesätyöhaastattelussa.

¹⁴ Fonttikoon ollessa 10 ja rivivälin 1,5.

työnantajien ja paikkojen nimet sekä ajankohdat on muutettu tai poistettu niin, että henkilön välitöntä tunnistamista ei tapahdu. (ks. Kuula 2001: 214–219) Ensisijaisesti litteraateissa on noudatettu keskusteluanalyttiselle tutkimusmenetelmälle tarpeellista merkitsemisen tapaa. Mikäli työnhakijan selonteoissa tiettyjen kategorisointien, työtehtävien tai kokemusten katsotaan olevan seurauksellisia seuraavissa keskustelijoiden puheenvuoroissa, ja täten oleellisia työntekijyyden neuvottelussa, on ne myös pyritty esittämään litteraateissa (vrt. emt.: 217; Seppänen 1995a).

Tässä tutkimuksessa analyysiesimerkit on pyritty valitsemaan kohdista ja haastatteluista, joissa puhujien anonymiteetin säilyminen toteutuu parhaiten. Tietysti haastattelututkimuksessa on aina vaarana jonkinasteinen tunnistaminen, mikäli lukija on vaikkapa äänessäolijan tuttu. (ks. Kuula 2001: 214–219) Tämä lienee mahdollista erityisesti kesätyöhön haastattelevien kahden Särkänniemen työntekijän kohdalla. Kuten jo aiemmin mainittiin, lähes kaikki haastattelijat olivat yrityksen pitkäaikaisia esihenkilötason työntekijöitä. Näin ollen välitöntä tunnistamista ei ole kahden tutkimukseen osallistuneen haastattelijan kohdalla tehtävissä. Toisaalta Särkänniemen työntekijöiden keskuudessa voidaan varmasti tunnistaa tekstitasoltakin joitakin haastattelijalle ominaisen puhetyylin piirteitä. Tällaista organisaation sisäistä tunnistamista ei kenties ole mahdollista täysin välttää, vaikka mahdollisimman täydelliseen anonymiteettiin on pyrittykin.

4.3 Valinnat ja tekijän käsiala

Kuten tutkimuksissa aina, myös tässä kesätyöhaastattelujen tutkimuksessa tutkijan vastuulle lankesivat päätökset aina teoreettisesta viitekehystä aineistonhankinnan tilanteisiin ratkaisuihin. Aineiston keräämistä edeltävistä tutkimuksellisista rajauksista huolimatta on selvää, että esimerkiksi aineistonkeruun yksityiskohdat ja tutkijan roolin muotoutuminen tapahtuivat myös tilanteisesti haastattelupäivien ja -tuntien kuluessa. Vaikka tutkija väistämättä valitseekin pisteen, josta lähtee liikkeelle (oma teoreettinen jalansija, tutkimuskysymykset ja metodologia), voi aineisto muovata niin tutkimuskysymyksiä kuin lopullista sijoittumista menetelmällisellä kentällä. Seuraavaksi koetan tehdä lukijalle näkyvämmäksi aineistoon ja valintoihin liittyviä ulottuvuuksia, jotka minua analyysiä prosessoidessani askarruttivat. (ks. Kuula 2006: 26, 34–39.)

Kesätyöhaastatteluaineistoon osallistuneet poikkesivat hieman tutkimuksen perusjoukosta: kaikista Särkänniemen huvipuiston 2006 käynnissäpito-toimialueelle hakeneista ja valituista. Kaikista uusista toimialueelle hakeneista valituksi tuli Särkänniemen tilastojen mukaan 26,5 %.

Haastatteluaineistossa vastaava prosenttiosuus oli 47 %. Huomattava ero voi olla johtua aineiston vääristymisestä tietyin osin. Yhtäältä tutkimusjoukkoon saattoi aineistoa kerätessä valikoitua hakijoita, jotka jo lähtökohtaisesti olivat itsevarmempia, esiintymiskykyisempiä ja rohkeampia (vrt. Kuula 2006: 155–160). Nämä ominaisuudet ovat useimmiten arvossaan myös työhaastattelutilanteissa – etenkin kun etsitään asiakaspalveluhenkisiä työntekijöitä. Täten kuvattaviksi suostuneet henkilöt saattoivat näiden piirteiden osalta olla lähempänä ajolaitekuljettajien ja järjestysmiehien työtehtäviin haettuja ”hyviä tyyppejä”. On myös syytä muistaa, että tutkittu otos ei välttämättä ole kokoonpanoltaankaan edustava suhteutettuna tutkimusjoukkoon, toimialueen kokonaishakijaryhmään. Koko käynnissäpidon toimialueella hakijoita oli 240, joista edellisvuosien työntekijöitä oli 40 (n. 17 %). Heistä valituksi tuli $\frac{3}{4}$, eli valtaosa. Tutkimusaineistossa vanhoja työntekijöitä oli ainoastaan kaksi (n. 5 %). Heidät valittiin haastatteluun, jotka olivat tuttavallisia ja ”mitä kuuluu?” -tyyppisiä, minkä vuoksi heidän haastattelunsa jätettiin analyysin ulkopuolelle. Vaikka aineiston rajaaminen oli mielekästä, voidaan sitä tarkastella tutkijan valintana. Toisenlainen rajaaminen tuottaisi kenties erilaisia tuloksia.

Tutkimukseni toteutuksen kannalta oli tärkeää, että haastattelutilana toimiva ravintola tarjosi sopivat puitteet videokuvaamiselle. Yleisesti ottaen videointiin suhtauduttiin hyvin positiivisesti, mutta se saattoi myös aiheuttaa lisästressiä näkyvällä paikalla seistessään. Lisäksi se oli väistämättä keskustelussa vaikuttava kolmas osapuoli, jonka läsnäolo oli osallistujille tietoista. Yksi tutkijan eettisistä haasteistani olikin videokuvaus ja tästä johtuva aineiston erityinen sensitiivisyys. Korostin aineiston käsittelyyn, raportointiin sekä säilyttämiseen liittyviä yksityiskohtia osallistujille. Lisäksi kaikki saivat tutkimustiedotteen (Liite 4), jossa selvitettiin tarkkaan aineiston säilytys ja jatkokäyttö. (ks. Kuula 2006: 99–133.) Videokameran vaikutukset itse haastattelujen vuorovaikutukseen jäävät kuitenkin osittain arvailujen varaan. Kesätyöhaastatteluissa kameraan orientoitumista ei kuitenkaan ollut huomattavissa muutoin kuin fyysisen läsnäolonsa puolesta haastattelujen aloituksissa ja harvemmin lopuissa. Moni työnhakija totesi jopa unohtaneensa täysin kamerasäilytyksen.

Vaikka korostin Särkänniemen kesätyöhakijoille tutkimuksen vapaaehtoisuutta aineistoa kerätessä, osallistujamotiivien muovautuminen ”vääristyneiksi” oli silti mahdollista. Koska kyseessä oli erityisen arvottava työhaastattelun tilanne, saattoivat tulokset osallistumisen positiivisista vaikutuksista elää vakuutteluistani huolimatta. Lisäksi ”tuttavuuteni” ja profiloitumiseni tutkijan roolin ohella särkänniemeläiseksi saattoivat aiheuttaa hämmenystä rekrytoimissani henkilöissä. Saattoi myös olla, että värväämäni henkilöt eivät aina tohtineet kieltäytyä vain miellyttääkseen minua. (ks. Kuula 2006: 159–160.) Toisaalta monet nuorista myös

kieltäytyivät osallistumisesta ja tuin aina voimakkaasti tätä päätöstä. Koska puhuin tutkimuksestani ja vastailin kysymyksiin useimmiten kollektiivisesti suuremmalle joukolle, vaikutti siltä, että nuorten oli helppo tehdä myös kielteinen päätös. Joukossa oli aina osa, joka oli kiinnostunut, toinen osa taas ei. Tosiasiassa tutkimukseen tulijoitahan oli enemmän kuin pystyin yhden kamerapisteen turvin vastaanottamaan, joten ”pakkorekrytointiin” ei ollut mitään painetta.

Tutkijan rooliin vaihtaminen ravintolatyöntekijän roolista oli mielestäni mutkatonta. Jatkoin työskentelyä aineiston keräämistä edeltävänä kesänä Särkänniemessä sijaitsevassa Näsinneulassa, mutta en kokenut tässä olevan mitään väliitöntä ristiriitaa tutkijan roolini kanssa. Koska työskentelin ikään kuin huvipuistosta erillisessä yksikössä, en ollut tietoinen esimerkiksi aineistooni päätyneiden hakijoiden valituksi tulemisesta ennen analyysini pääpiirteiden hahmottumista. Omien roolieni vaihtelu särkänniemeläisestä tutkijaksi tuntui kaikkiaan helpolta, mutta juuri tästä syytä olen joutunut punnitsemaan etenkin sitä seikkaa, kuinka paljon oletan tai pidän itsestään selvänä lukijalle vieraita asioita. Tätä pohdiskellessani olen saattanut jopa liian yksityiskohtaisesti selvittää asioiden taustoja. Toisaalta olen yhtälailla voinut jättää avaamatta joitakin oleellisia asioita, jotka olen sivuuttanut ”yleisenä tietona”. Vaikka tarkoituksellista aineiston muokkaamista en ole harjoittanutkaan, on esimerkiksi joidenkin merkityksenantojen tulkinnassa saattanut tapahtua väistämätöntä ”vääristymistä” sen suhteen, että olen tutkimuksessani sekä kirjoittaja että jäsen samassa työyhteisössä. Näin ollen tutkijan roolini ja ratkaisujeni alleviivaaminen ja kriittinen pohdinta on ollut välttämätöntä koko tutkimusprosessin ajan.

Vuorovaikutuksen tutkijan eräänä tärkeimpänä analysoinnin välineenä on lopulta kulttuurinen tietämys. Juuri saman kulttuuriperinteen jäsenenä tutkijan on mahdollista tehdä tulkintoja keskustelun osallistujien vuorovaikutuksen yksityiskohdista ja selontekojen jäsentymisestä suhteessa toisiinsa. (Hutchby & Wooffitt 1998: 112–113.) Tällä tavoin ajatellen käsillä olevaan tutkimukseen saattoi aueta syvemmän ymmärryksen ja täsmällisempien analyysihuomioiden mahdollisuus. Toisaalta tuttuuden ansana voi yhtä lailla vaania tulosten esittämisen puutteet liian suurpiirteisen raportoinnin myötä. Tutkijan tehtäväksi jäi tässäkin tapauksessa kaksiteräisen miekan tiedostava tasapainottelu.

Eräs menetelmällisenä valintana nähtävä seikka on vielä mainittava tutkielmastani. Olen käyttänyt keskusteluanalyysin jatkeena kesätöihin haastattelevien ylöskirjoittamia muistiapuja (ks. luku 5.2). Niiden avulla haastattelijat merkitsivät jokaisen haastattelunsa loppuksi lyhyen kuvauksen tai arvosanan työnhakijasta. Nämä tilanteiset hakemuslomakkeisiin kirjoitetut arviot kuvaavat

mielestäni rikkaammin hakijan haastattelussaan onnistumista kuin lopullinen valinnan tulos. Vaikka arviot ja tulokset ovat suuntaviivoiltaan yhteneviä ja tukevat toisiaan, käy arvioista yleensä ilmi haastattelijan keskustelusta esiin nostama, lopulliseen valintaan mahdollisesti vaikuttanut, yleisvaikutelma tai ”syy”. Arvioiden vaikutusta voisikin luonnehtia melko lopulliseksi haastattelussa menestymistä ajatellen. Hakemuslomakkeiden tehtäväksi jää ainoastaan lisäinformaation tarjoaminen tasaväkisiä hyviä työnhakijoita verrattaessa.

Tässä tutkimuksessa en käytä arviointeja haastattelijan intressejä, motiiveja tai ajatusprosessia, saati sitten hakijan ”todellista” olemusta, tavoittaakseni. Pikemminkin tuon arviointien avulla esiin valintapäätöksen tilanteista ulottuvuutta. Tieto siitä, onko haastattelijä arvioinut hakijan positiivisesti, neutraalisti tai negatiivisesti, antaa kuitenkin selvän viitteen hakijan työntekijyyden neuvottelun onnistumisesta. Tällä tavoin arviot voidaan nähdä osana keskustelua ja arvioiden analyysi keskusteluanalyttisen menetelmän jatkeena. Vaikka haastattelijoiden kirjallinen huomio on lisätty keskustelun päätteeksi, on se kuitenkin nähtävissä ikään kuin haastattelijan ”viimeisenä sanana” vuorovaikutuksessa. Haastattelijä tiivistää mielestään osuvimman ja oleellisimman tiedon hakijasta työpaikan täyttämistä ajatellen. Toisin sanoen hän tuottaa vielä kerran hakijalle neuvotellun työntekijyyden kommentoimalla työnhakijaa joko tämän onnistuneen tai epäonnistuneen suorituksen kautta.

Anssi Peräkylä (2004) on täsmentänyt keskusteluanalyttisen menetelmän käsitteistöä erittelemällä reliabiliteetin ja validiteetin olemusta keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa. (ks. myös Arminen 2005: 67–71) Peräkylän mukaan laadullisessa tutkimuksessa on perinteisesti korostettu validiteetin toteutuvan paremmin kuin määrällisessä tutkimuksessa ja reliabiliteetin taas päinvastoin. Keskusteluanalyttistä metodologiaa käytettäessä pystytään kuitenkin varmistamaan sekä reliabiliteetin että validiteetin toteutumista. Kun kvantitatiivisessa tutkimuksessa oletetaan raakahavaintojen edustavan joitakin ennaltamäärittelyjä ilmiöitä, tulee havaintojen tulkinnallisuuteen ongelmia ja validiteetti nousee kyseenalaiseksi. Keskusteluanalyysi välttää juuri kategorioiden luomista tai ilmiöiden olettamista muutoin kuin aineiston osoittamasti. Näin ollen vältetään analyysiä ennalta määräävää mahdollisesti vääristynyttä ilmiöiden ja kategorioiden ”validoimista”. Kvalitatiiviseen analyysiin sisältyy usein myös aineiston ainutkertaisuuden ja toistamattomuuden kautta reliabiliteetin ongelma. Samoja tutkimustuloksia ei välttämättä saataisi toisella kertaa samasta ”otoksesta”. Keskusteluanalyysi pyrkii nauhoitetun aineiston laatuun, keräämiseen ja purkamisen tarkkuuteen panostamalla tekemään tutkimusprosessin ja analyysihuomiot mahdollisimman näkyviksi. Juuri tätä kautta mahdollistuu myös toistettavuus aineiston sallimissa rajoissa. Aineisto

mahdollistaa ilmiön jatkuvan uudelleen tarkastelun ja myös muiden kuin tutkijan omat näkemykset tuloksista. (Peräkylä 2004.) Myös tässä kesätyöhaastattelujen tutkimuksessa on koetettu varmistaa validiteetin ja reliabiliteetin toteutumista. Se on tehty avaamalla tutkimuksen kulkua, tutkijan toimintaa ja valintoja sekä tehtyjä analyysihuomiota, jotka ovat syntyneet mahdollisimman tarkkojen litteraattien avuin.

Kesätyöhaastattelujen analyysissä menetelmällisiä välineitä sovelletaan tutkimusprosessin kuluessa, liukuen välillä etnografiseen kokemustiedon hyödyntämiseen ja kirjoitettujen merkityksenantojen analyysiin. Tutkimuksen erityisyys kumpuaa osittain siitä, että työhaastatteluissa käydyn keskustelun ulottuvuudeksi lasketaan aineistoon oleellisena osana kuuluvat haastattelijoiden ylöskirjaamat arviot. Tämä ulottuvuus on noussut aineistossa käytyjen neuvottelujen seurauksellisuuden ”vaateesta”, joka analyysin edetessä pyritään havainnollistamaan. Keskusteluanalyysi näyttäytyykin oikeana ja oikeutettuna, väljänä, mutta yhtä aikaa spesifinä, raamina tutkimuksessa etenemiseen. (esim. Peräkylä 1992.) Erään näkemyksen mukaan tutkimuksen edustamaa lähestymistapaa voitaisiin varmasti luonnehtia yhtä lailla diskurssianalyyttiseksi kuin keskusteluanalyyttiseksi. Juuri diskurssianalyysin on sanottu lainaavan vapaalla kädellä keskusteluanalyysin tarjoamia menetelmällisiä välineitä. Tämän tutkimuksen kohdalla saattaakin olla perusteltua puhua modernista keskusteluanalyysista, joka soveltaa muita laadullisia menetelmiä oman aineistonsa ohjaamana, sitä paremmin ymmärtääkseen. (vrt. Jokinen ym. 1999: 44). (Metodien eroista ja yhteyksistä keskusteluanalyytisellä painotuksella, ks. Wooffitt 2005.) Käsillä oleva ”soveltava keskusteluntutkimus” (ks. Alasuutari 1999: 176) ponnistaakin ensisijaisesti keskusteluanalyysin aineistolähtöisyyden ajatuksesta. Se hyödyntää paitsi keskusteluanalyysin kumuloitunutta tietovarantoa vuorovaikutuksen lainalaisuuksista, myös kokonaisuudessaan sen monitieteellistä perintöä vuorovaikutuksen tutkimuksesta. (ks. Heritage 1996 [1984]; Drew & Heritage 1992a; Tainio 1995a, Hutchby & Wooffitt 1998). Tutkimuksen lähtöpisteenä ovat kesätyöhaastattelut, joiden rakentumista keskustelun edetessä seurataan.

5 KESÄTYÖHAASTATTELUT LÄHIETÄISYYDELTÄ

Tässä luvussa esitellään kokonaisaineiston muodostaneiden 36 kesätyöhaastattelun sisällöllistä ja kysymysrakennetta sekä laskeudutaan pätevyyden neuvotteluareenalle; haastatteluvuorovaikutukseen. Tarkemmin syvennytään 18 kesätyöhaastattelun osalta ydinkysymyssekvensseihin ja niissä tapahtuvaan työntekijän identiteettien neuvotteluun. Ensin luodaan kuitenkin katsaus työntekijyyden määreisiin, joita on ollut löydettävissä paitsi Särkänniemen työntekijähausta yleisemmin myös haastattelijoiden kirjoittamista arvioista.

5.1 Särkänniemeläisyyden kriteerit

Työpaikkailmoituksilla on todettu olevan merkittävä vaikutus työstä muodostettuihin käsityksiin, valinnan jälkeiseen työhön sitoutumiseen ja työmotivaatioon (ks. Reeve & Schultz 2004). Koska useimmiten mahdollinen työntekijä-suhde alkaa muovautua jo varhaisimman informaation vaihdon hetkellä, voi myös työpaikkaan sisältyvien valintakriteerien väittää nousevan tärkeäksi niin työtä hakevan kuin tarjoavankin kannalta. Työnantajan luovuttaman informaation tulisi houkuttaa toivotunlaisia henkilöitä hakemaan työtehtävää. Työnhakijalle se puolestaan antaa tietyn kuvan haussa olevasta positiosta, vaadittavista kyvyistä ja ominaisuuksista sekä ilmoittajan imagosta. Lisäksi etsijä muodostaa käsityksen omasta kvalifikaatiostaan suhteessa annettuihin avain-käsitteisiin. (vrt. emt..) Motivoitunut hakija koettaa todennäköisesti argumentoida, sekä hakemuksessa että haastattelussa itseään tavalla, jonka kokee parhaiten vastaavan esitettyjä ennakkoehtoja (esim. Adelswärd 1988: 69).

Myös kesätyöhaastattelujen tutkimuksen työnantajataholla Tampereen Särkänniemi Oy:llä oli vaatimuksia ja toiveita tulevien työntekijöidensä suhteen. Vaikka hakemuskarsintaa ei tehdä ennen työnhakijan ja työnantajan kohtaamista, voi huvipuistonkin kesätyöhaun sisäänkirjoitettuna oletuksena pitää työnhakijan pyrkimystä vastata työnantajan ennalta esittämiin toiveisiin (ks. emt.). Näitä toiveita kuulutettiin julkisesti Särkänniemen vuoden 2006 haussa ennen varsinaista rekrytointihaastattelua. Hyvälle työntekijyydelle annettiin tällä tavoin ohjeelliset kehykset, joihin parhaiten tukeutuva saisi, ainakin teoriassa, neuvoteltua työn itselleen.

Yrityksen infotilaisuudessa luotiin ennen kaikkea mielikuva uusia ”hyviä tyyppejä” tarvitsevasta tiiviistä työyhteisöstä. Kyky ja halu tehdä asiakaspalvelutyötä nousivat päälimmäisiksi määrittäjiksi sopivan kesätyöntekijän valinnassa, ja tätä painotettiin nuorelle kuulijakunnalle ennen kaikkea. Lisäksi ajolaitekuljettajiksi aikovilta toivottiin erityisesti pitkää pinnaa, reippautta ja joustavuutta. Järjestyksenvalvojan työtehtävään hakevilta edellytettiin lisäominaisuuksina kykyä joukkuetyöhön ja liikkuvuuteen. Infotilaisuudessa esitetyt lisäykset olivat paremminkin työn sisällön ymmärtämistä edesauttavia kuin vaadittuja ominaisuuksia. Näin ollen niiden voi nähdä toimineen vinkkeinä tarkkaavaisille hakijoille. Pääasiallisesti Särkänniemeen etsittiin reippaita asiakaspalvelijoita uusiksi särkänniemeläisiksi. Juuri asiakaskeskeisyys ja palvelun laadukkuus vaikuttivat muodostavan työntekijyyden ytimen yrityksen rekrytointipuheessa. Kysyttäessä toinen tutkimuksessa esiintyvistä haastatteliijoista luonnehti särkänniemeläisyyttä seuraavin sanoin:

OTE 1: Haastattelu 20.8.2007

Jotain varmaan sellasta hulluuden ja luovuuden ja (...) ensinnäki se kaikki varmaan lähtee semmosesta niinku asiakaspalvelusta ja auttamisesta, että et niinku mä väitän että harvassakaan paikassa, ei puhuta pelkästään meidän alan yrityksistä, vaan mistä tahansa yrityksistä, saa sellasta palvelua niinku täällä. Et tota se on varmaankin semmonen tota, et se lähtee niinku siitä, et ihan oikeesti täällä ois kivaa (...)

Kuten lainauksesta käy ilmi, on huvipuistotyöntekijän toivottavaa olla lähtökohtaisesti palvelu- ja auttamishaluinen. Särkänniemeläiset ovat ylpeitä tarjoamansa palvelun laadusta. Asiakkaan viihtymisen myötä saa myös työntekijä suurimman palkkionsa. Huvipuisto korostaakin työhaussa juuri sosiaalisuutta sekä asiakaspalveluhalua ja -kykyä. Näin ollen ne lienevät myös tärkeimpiä kesätyöhaastatteluissa etsittyjä ominaisuuksia.

5.2 Haastattelijoiden arviot keskustelun jatkeena

Haastattelijoiden tekemät arviot ovat yksi tärkeä valintakriteereitä ja työntekijyyden neuvottelujen toimivuutta valottava seikka tässä vuorovaikutustutkimuksessa. Tulevassa analyysissä arvioita tarkastellaan ikään kuin kesätyöhaastatteluissa käydyn keskustelun jatkeena: tilanteessa tehtynä arvottavana ja seurauksellisena tulkintana siitä, millaiseksi työntekijyyttä rakennettiin ja millaiseksi se kenties olisi tullut rakentaa. Tutkimuksen kannalta arvioinnissa onkin tärkeää sen sisältö, tieto

siitä, että valittu tai valitsematta jäänyt hakija tuli arvioituksi tietyllä tapaa, tietyin attribuutein (vrt. Goffman 1983: 8).

Vaikka arviot olivat lähes yhteneviä valintatulosten kanssa, kertoivat ne enemmän haastattelijan tulkinnasta kuin pelkkä tieto valituksi tulosta. Haastattelijat merkitsivät muistiinpanoihin ensitunnelmansa haastattelusta ja hakijan ominaisuuksista. Näin ollen ne antoivat suoria viitteitä siitä, mikä oli saattanut mennä vikaan kulloisenkin työnhakijan kohdalla. Haastattelijat itse kertoivat omien muistiinpanojensa olevan hyvin tärkeässä roolissa hakemuspapereita läpikäydessä. Kunkin kesätyöhaastattelun lopuksi kirjattujen kommenttien perusteella haastattelijat kertoivat asettavansa työnhakijan hakemuksen kyllä- tai ei-pinoon. Tämä tehtiin heti arvioinnin kirjoittamisen jälkeen. Sisältönsä perusteella nämä haastattelijoiden arviot oli helppo määrittellä joko positiiviseksi, neutraaleiksi tai negatiiviseksi. Koska kaikilla valituilla hakijoilla oli poikkeuksetta positiiviseksi luokiteltavissa oleva arvio, näitä työhaastatteluita tarkastellaan toimivina. Neutraalin tai negatiivisen arvion saaneiden hakijoiden työhaastattelut on puolestaan nimetty ei-toimiviksi.

Valittuja työnhakijoita kuvattiin tavallisesti vain erinomaisella kouluarvosanalla tai myönteisillä sanoilla, kuten kiva, miellyttävä, loistava ja hyvä. Heidän kohdallaan ei nostettu juurikaan esille tiettyjä huomion kiinnittäneitä ominaisuuksia. Arvioissakin nämä valitut näyttäytyivät ikään kuin vain ”tosi hyvinä tyyppinä”: *”Hyvä hyvä tyttö 10!”*, *”10. Tämä ei voi siis muuta kun loistava!”*, *”Iloinen energiapakkaus”*. Pelkästään positiivisin määrein kuvaillut työnhakijat tulivat poikkeuksetta valituiksi hakemaansa työtehtävään. Kahden valitun kohdalla viitattiin erityisesti alalle suuntautumiseen, minkä voinee nähdä heidän kohdallaan jo hyväksyntänä työntekijyydestä. Ainoat ominaisuudet, jotka nostettiin erityisesti esiin kahden positiivisesti arvioitun hakemuksissa, olivat energisyys ja iloisuus. Muutaman kohdalla viitattiin hakemuksen kuvan kautta hakijan hymyyn tai hauskuuteen, kuten: *”9+ (...), kiva hymy!”* tai *”Hauska kuva! 9”*. Hymyilyn ja hauskuuden voineekin tulkita iloisuuden ilmentymäksi. Juuri iloisuus on, ja oli, Särkänniemen imagossa sekä hakuilmoitusten toiveissa korostunut ominaisuus. Näin positiivisen mielikuvan antaneet onnistuivatkin neuvottelemaan vuorovaikutuksessa työntekijyyttä, joka osui erityisesti mainittujen ominaisuuksien kohdalla yksin haettujen ominaisuuksien kanssa.

Ei-valittujen työnhakijoiden hakemuspaperimerkinnöissä oli ainoastaan jokunen (6/36) selkeän negatiivinen arvio, kuten: *”Ei”*, *”Räyhäri”*, *”(...) raivostuttava!”*. Useimmissa oli kuitenkin löydettävissä jokin epäilyttävä seikka tai ominaisuus, jonka haastattelija oli halunnut nostaa esille

kulloisestakin hakijasta. Negatiivisen tai työnteon kannalta arveluttavan ominaisuuden maininta, näytti kumoavan verrattain positiivisen kouluarvosanan: *"Tasanen perusjätkä"*, *"Herttainen 9+, hermostunee paineessa"*, *"9+ "Mie" tosi rauhallinen, vain siivouskokemusta, en tiedä onko realistinen käsitys töistä?"*. Tässä analyysissä kyseisenlainen ristiriitainen arvio tulkittiin neutraaliksi. Neutraalin arvion saaneet hakijat eivät tulleet valituiksi yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Tämän hakijan kohdalla ristiriitainen arvio ei kuitenkaan suoranaisesti liittynyt työnteeseen, ja lisänä olivat "bonusominaisuudet": *"9, no olis ekaks ihan ok, mutta sit sanoi ettei haluaisi asua yksin kun ei ole kokemusta siitä ja muuttais sit vasta kun X (...), kortti on kokemusta on, mielenkiintoinen yhdistelmä, koulutukset käy"*. Hakijalla oli kuitenkin työnteon kannalta selkeästi monta positiivista mainintaa, ja arveluttavaksi tulkittava huomio tämän asumisjärjestelyistä on pikemmin haastattelijan pohdintaa hakijan "kypsydestä". Arvio tulkittiin näin ollen positiiviseksi.

Ei-valittujen hakijoiden arvioissa rauhallisuus näytettiin laskettavan arveluttavaksi ominaisuudeksi: *"Ihana rauhallinen puurtaja"*, *"Rauhallinen, aikoo tehdä kesän kahta työtä."*, *"(...) riittääkö vauhti?"*. Tällä tavoin rauhalliseksi tai ei-vauhdikkaasti oli kuvailtu kuutta ihmistä kaikista yhdeksästätoista ei-valitusta yrittäjästä. Rauhallisuuden ohella myös asiallisuus korostui dynaamisen huvipuistotyön kannalta katsoen negatiivisena piirteenä muutoin melko positiivisesti arvioitujen työnhakijoiden kohdalla. Yhteen heistä liitettiin kummatkin ominaisuudet: *"Asiallinen ja rauhallinen tosikko?? 8"*. Edellisen perään lisätty "tosikko" -määre vetää arvion selkeästi negatiivisen puolelle. Tosikkomaisuus ja asiallisuus näyttäytynevätkin Särkänniemen iloisuutta, hauskuutta ja huolettomuutta korostavan imagon vastakohtina. Asiallisuus oli myös mainittu kahden muun ei-valitun arvioissa. Lisäksi pikkuvanhuus ja epäkypsä käytös nousivat esille epäonnistuneiden hakijoiden kuvailuissa: *"Tärpästikkeli"*, *"Hyvä nuori poika (...)"*, *"(...) Hauska poika. Ehkä pitää vielä kasvaa (...)"*, *"Hölmöittävä pikkusälli (...)"*. Kuten edellisessä lainauksessa, mainittiin liika puheliaisuus myös kahden muun hakijan arvioissa: *"Kova puhuun, hössö, hermostunut"*, *"(...) kovin puhelias, asiallinen."*

Kylläntyminen on kenties vaarana suuria hakijamääriä haastateltaessa. Kesätyöhaastatteluissa erittäin hyvien "kympeiksi" arvioitujen työnhakijoiden väliin joutuminen saattoi vaikuttaa työnhakijan menestykseen. Eräs tapaus vaikutti juuri tällaiselta. Arviossa ei mainittu selvästi negatiivista ominaisuutta tai yksityiskohtaa. Tässä tapauksessa haastattelijan hakemuspaperiin kirjoittama huomio oli mielenkiintoinen: *"9 1/2 Nää on kaikki kivoja perustyttöjä tai sitte mulla on (kova kuume)..."*. Kenties 9 ½ kouluarvosana ei täysien kymppitapausten jälkeen erottunut

edukseen. Toisaalta kouluarvosanalla 9 arvioidut saman haastattelijan ”käsittelyssä” olleet hakijat saattoivat tulla valituiksi. Heidän hakemuspaperissaan ei kuitenkaan ollut mitään neutralisoivaa kommentin jatketta, kuten edellä mainitussa arvioissa ”(...) näitä (...) perustyttöjä”. Yleensä menestyneiden hakijoiden arvioissa oli joku mieleen jäänyt positiivinen seikka, kuten hakijan iloisuuden ja humoristisuuden välittyminen.

Tasaväkisten hakijoiden kohdalla on tietysti mahdotonta ymmärtää lopulliseen valintaan vaikuttaneita seikkoja pelkkien kirjoitettujen arvioiden pohjalta. Se ei myöskään ole tämän tutkimuksen tarkoitus. On kuitenkin mielenkiintoista havaita, kuinka tässä massahaastattelujen seuraavassa arviointivaiheessa mahdollisiksi vaikuttajiksi nousevat paitsi hakemuspaperit myös haastattelijoiden kommentit. Voikin väittää, että mitä paremmin haastateltava on onnistunut tekemään vaikutuksen itse vuorovaikutuksessa, sitä selkeämmin hän on jo läpäissyt valinnan. Selkeän positiivisesti arvioidut kesätyönhakijat erottuivat kummankin haastattelijan arvioissa: ”10 (ympyröity) *Mä haluisin tän töihin*”, ”*Minä haluan tämän töihin!!! 12+ (ympyröity)*”, ”*Iloinen energiapakkaus*” ja ”*Peruskauraa, ihan kymppi taas!*”.

Epäselvien tapausten kohdalla saattoivat pienetkin asiat ratkaista valituksi tulemisen. Tässä mielessä esimerkiksi särkänniemeläisten infotilaisuudessaankin korostaman iloisuudella vakuuttaminen voi vaikuttaa haastattelussa menestymiseen. Epäselvissä tapauksissa tietysti myös hakemuslomakkeet nousivat arvioijien huomion kohteeksi. Haastattelijoiden kertoman mukaan niitä käytetäänkin juuri tällaisten tapausten vertaamisessa. Hakemuslomakkeissa kysytyjä avoimia kysymyksiä ei painoteta, mutta työkokemukset, suosittelijat jne. saatetaan tarkastaa ja ottaa huomioon. Tutkimusaineiston työnhakijoiden kohdalla tähän ei liene ollut tarvetta, sillä valitut erosivat valitsematta jääneistä positiivisten arvioidensa perusteella. Kaiken kaikkiaan lienee oiketettua päätellä, että kun hakija onnistui neuvottelemaan työntekijyytensä toivotusti ja itsensä hyvänä tyyppinä, hän oli valittujen joukossa jo kesätyöhaastattelun loppuun päästessä.

Inhimillisiä ominaisuuksia ja erilaisia identiteettikategorioita punnitaan lopulta kasvokkaisessa keskustelussa (ks. Goffman 1983: 8). Tulevassa keskustelun analyysissä kuvaan vuorovaikutuksellisten rakenteiden ja tapojen erittelyn kautta kesätyöhaastatteluissa tapahtuvaa työntekijyyden neuvottelua. Samalla koetan tarkentaa näkemystä siitä, millä tavoin osallistujien keskustelussa rakentuvat hyvän kesätyöntekijän identiteetit. Seuraavissa luvuissa juoksutan estradille tutkimuksen aineiston: Särkänniemen kesätyöhaastattelujen keskustelun ja keskustelijat, työnhakijat ja yrityksen omat haastattelijat.

5.3 Työntekijyyden neuvottelu

Tämän keskustelunanalyttisen tutkimuksen pääkohteeksi rajattiin kesätyöhaastattelujen vuorovaikutus erityisesti ydinkysymyssekvensseissä. Työhaastattelujen kokonaisrakenteen hahmottamiseksi purettiin lisäksi kaikki haastattelukysymykset kaikista 36 kesätyöhaastattelusta. Ennen siirtymistä ydinkysymyssekvenssien *toimiviin* ja *ei-toimiviin* työntekijyyden neuvottelutapoihin, havainnollistetaan lyhyesti kahta kesätyöhaastatteluissa käytettyä aloitustapaa sekä avataan haastattelujen rakennetta.

5.3.1 Haastattelun aloituksesta keskustelun kokonaisrakenteeseen

Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa sovellettiin kahta erityyppistä aloitustapaa: johdattelevaa ”small talk” -jutustelua ja suurempaa kerrontapyyntöä. Yli puolet (22/36) tutkituista haastatteluista aloitettiin ikään kuin aiheeseen johdatellen. Tämä tarkoitti muun muassa hakijan jututtamista infotilaisuuteen osallistumisesta, jonotustilanteesta, kyseisen päivän hakijamääristä, säästä tai videonauhoituksesta. Haastattelija saattoi käyttää apunaan kysymyksiä kuten: ”Odotitko kauan?” tai ”Vielä voit perua (videoinnin) – jos haluat?”. Videointiin ja kameraan orientoituminen keskustelun käynnistäjänä oli melko yleinen. Kuvaustilanteen voikin nähdä mahdollisena yhteisyyden tuottamisen resurssina. Seuraava aineistokatkkelma havainnollistaa aiheeseen johdattelevaa aloitustapaa:

OTE 2. 22. 5 osa 3 (ajolaite, ET), 24.2.2007, 0:07:37.9

- 1 (9,2) ((*kävelevät kohti pöytää*))
- 2 H: Varo johtoja. Käy siihen istuun,
- 3 (4.2) ((*katsovat sivulle*))
- 4 H: /Vielä voi peruuttaa.
- 5 /((*osoittaa mikrofonia*))
- 6 T: ehh. he .HHH (.) ↓E:iköhän täs↑tä /selvitä hengissä?
- 7 /((*H hymyillen kameraan*))
- 8 (.)
- 9 H: /Ei se niinku kauheesti tunnu [vaivaavan °ketää.°
- 10 /((*T ojentaa lomakkeen*))
- 11 T: [/Nii, (.) ↑aiva.=
- 12
- 13 H: =°M-° Kiitos.

14 (0.8)
15 T: Pitääks mun (.) puhua johonkin /tietty[yn- m m:
16 //((katsoo pöydälle))
17 H: [/E:i tarvi ku
18 //((pudistaa päättä))
19 ihan- Meiän ei tarvi välittää siitä yhtään mitää.
20 (.)
21 H: /Sen koommi °(enää).°
22 //((huitaisee kädellä, katse paperiin))
23 (1.8)
24 H: mt (.) .mhhhh (0.4) mtgt ((nielaisee)) Okei, (1.0)
25 .hhh /#mö m-# (.) Muistaessani kysyn et olik sää tossa meiän
26 //((nostaa katseen))
27 infoss[a ettei mun tarvi-

Rivillä 15 työnhakija jatkaa oma-aloitteisesti mikrofoniiin viitaten haastattelijan rivillä 2 ja 4 aloittamaa keskustelua videolaitteesta ja -kuvauksesta. Tämän jälkeen siirryttiinkin tyypillisesti haastattelijan soveltaman siirtymän ”*olik sää tossa meiän infoss[a ettei mun tarvi-*” (rivi 25) avulla kohti työnhaun aihepiiriä. (vrt. Komter 1991: 62–63).

Toinen kesätyöhaastatelussa käytetty aloitustapa (15/36) oli suurempi: tervehdyssekvenssin ja hakemuksen vastaanottamisen jälkeen siinä siirryttiin miltei poikkeuksetta itse asiaan, työnhakijaan:

OTE 3. 36. 7 osa 4 (järjestys, ET) 25.2.2006, 0:09:42.2

1 T: khö-öm
2 H: >Ter[ve,<
3 T: [Mo:i.
4 (.)
5 T: [Mä oon Janne.
6 H: [Sanna Lahtinen.
7 (2.4) ((hja istuutuu))
8 T: °Tossa on toi.° ((ojentaa lomakkeen))
9 H: Kiitos,
10 (6.4)
11 H: .hh snif ((hja tarkastelee edelleen lomaketta))
12 (2.5)
13 H: No:↑nii:n. (0.8) .hhhh (1.6) Kuka on:: Janne Haukio. ↑Kerro
14 itsestäs=/Kuvaile itseäsi.

Edellä esitettyssä otteessa 3 haastattelija pitää hyvin konkreettisesti vuoroa itsellään paperiin orientoituessaan (rivit 10–12). Vasta rivillä 13 hän toteaa: ”No:↑nii:n.”, haastattelussa etenemisen merkiksi. Haastattelija rakentaa aloituksen kerrontapyynnön (ks. Ruusuvoori & Tiittula 2005, 55)

varaen sanoen: ”↑*Kerro itsestäsi*=/*Kuvaile itseäsi*.”. *Small talkin* sijaan haastattelija etenee suoraan asiaan ja asettaa näyttämön vapaaksi työnhakijan kerronnalle ja tulkinnalle. (vrt. Komter 1991: 55–57). Tässä aloitustavassa rupatteluvaihe jätettiin ikään kuin haastateltavan oman harkinnan varaan.

Kysymysrakenteet, ja tätä kautta sisällöt, elivät ja limittyivät kesätyöhaastattelujen keskusteluissa tapauskohtaisesti, kuten edellä esitetyissä aloitustavoissa nähtiin. Kesätyöhaastattelun neuvottelutason eroista huolimatta, niiden havaittiin etenevän institutionaaliselle keskustelulle tyypillisen kokonaisrakenteen varassa (ks. Drew & Heritage 1992b: 43–45; Peräkylä 1997: 197–202; Raevaara ym. 2001: 22–23). Kesätyöhaastattelut rakentuivat karkeasti seuraavalla tavalla:

1. ESITTELY JA ALOITUS

(avoin kysymys: ”Kerro itsestäsi”, tai infotilaisuudesta ym. jutustelu, hakemuspaperin luovutus)

2. HAKIJAN JA TYÖN YHTEENSOVITTAMINEN

(orientoituminen työn ja hakijan ominaisuuksiin, taustan, motiivien ja motivaation selvittäminen)

3. MAHDOLLISET LISÄKYSYMYKSET JA LISÄINFORMAATIO

(hakijan kysymykset ja haastattelijan informointi työstä, palkkauksesta, työajoista ym.)

4. LOPETUS JA KÄTTELY

Haastattelun aluksi työnhakija ja haastattelija kohtasivat tyypillisesti haastattelutilana toimivan ravintolan ovella, josta he yhdessä kävelivät haastattelupisteeseen. Kuten aineistoesimerkeissä aiemmin nähtiin, ennen istuutumistaan osallistujat esittelivät itsensä ja käittelivät. Tämän jälkeen hakija luovutti hakemuksensa haastattelijalle, joka aloitti haastattelun tutustuttuaan nopeasti hakemukseen. Haastattelun toinen vaihe keskittyi työhön hakeutumisen syihin, haastateltavan ominaisuuksiin, työhistoriaan ja tämän motivaatioon tehdä ajolaitteenhoitajan tai järjestyksenvalvojan työtä. Tätä voikin kuvata työtä ja hakijaa yhteen sovittavaksi neuvotteluvaiheeksi, joka muodosti työhaastattelujen ytimen. Tätä vaihetta seurasi hakijan mahdollisten kysymysten tarkistaminen sekä työsuhteen ja koulutusten yksityiskohdista informointi. Tiedottavan vaiheen jälkeen siirryttiin loppukättelyihin, kiitoksiin ja hyvästelyyn. (ks. esimerkit kysymysrungoista Liite 7.)

Kesätyöhaastattelut jaksottuvat edellä esiteltyjen sisällöllisten jaksojen perusteella miltei samoin kuin aiemmissa vuorovaikutustutkimuksissa tarkastellut työhaastattelut (ks. Adelswärd 1988; Komter 1991; Scheuer 2001). Suurimpana erona lienee yrityksestä ja työstä tarjotun tieto- tai mainospaketin puuttuminen. (emt.) (ks. luku 3.4.) Yritystä ja haettua positiota ulkokohtaisesti

kuvaavan selvityksen on tavallisesti havaittu olevan vuorossa heti alkujutustelun jälkeen. Tämän voikin nähdä haastattelijan velvollisuudeksi monissa toimihenkilötason, tai hakijoilta tiettyä koulutusta vaativien yritysten, rekrytointikäytännöissä. (ks. emt.) Korkeasti koulutettujen ja hakemusmenettelyllä melko tasavertaisina haastatteluun kutsuttujen työnhakijoiden vakuuttaminen yrityksen ainutlaatuisuudesta on järkevää jo pelkästään imagollisista syistä. Tällaisen yritysimgon kiillottamisen voi kenties nähdä osittain tarpeettomana kesätyöhaastattelukontekstissa. Pikemminkin Särkänniemen haastattelijat halusivat omien sanojensa mukaan tähdentää työn todellista luonnetta hilpeiden huvipuistomielikuvien sijaan: raskaita päiviä joskus kaatosateessa, joskus väsyttävissä hellelukemissa.

Myöskään haastatteluprosessin sekä työnhakijan tietämyksen tason (työpaikasta) ”eksplikointia” ei tehty selkeästi kesätyöhaastattelujen alkuvaiheessa kuten Martha Komterin aineistossa (Komter.: 60–64). (ks. luku 3.3.) Työn ja työnteon yksityiskohdista tiedottamiseen palataan kaikissa kesätyöhaastatteluissa vasta keskustelun lopuksi. Näin ollen Komterin havainnollistama toisen vaiheen tietämystason eksplikointi on löydettävissä kesätyöhaastatteluista (vrt. em.). Tässä haastattelurakenteen 3. vaiheessa haastattelijat tuottaa siirtymän lopetukseen tiedustelemalla haastateltavansa tyytyväisyyttä työstä ja yrityksestä tiedottamisen osalta. (myös Adelswärd 1988: 35–38). Kesätyöhaastatteluissa haastattelijat käyttivät poikkeuksetta tyypillistä lopetukseen siirtymisen tekniikkaa: *”Oliskos sulla vielä jotain kysyttävää?”* tai *”Hei onko sulla itellä jotain kysyttävää (...) Särkänniemestä, näistä töistä, työsopimuksesta?”*. (ks. Liite 7.)

Sisällöllinen ja tiettyihin kysymyksiin tukeutuva rakenne on kuin keskustelun kartta, joka oli löydettävissä kaikissa kesätyöhaastatteluista, jonka osapuolet keskustelussa hyväksyivät, ja johon he vaihtelevasti orientoituivat. Rakenne näkyy täten vuorovaikutuksen tasolla. Se myös vaikuttanee työhaastattelussa käytyyn työntekijyyden neuvotteluun ja sen arviointiin. Työhaastattelun paikallinen sosiaalinen rakenne, puheen konteksti, on joka tapauksessa ymmärrettävä seurauksellisenä. Rakenteen erittelyn tekee relevantiksi se yksinkertainen seikka, että puhujat orientoituvat työhaastatteluun sekä sen sisältöihin tuottaen ja ylläpitäen sen tyypillistä rakennetta jatkuvasti keskustelun kuluessa. (ks. Sacks ym. 1974; myös Shegloff 1992; Drew & Heritage 1992a)

Tässä työssä vuorovaikutuksen sisällöllisen rakenteen osien nimeämisen ja ”luokittelun” voi tulkita aineiston ja sen kontekstin kuvaamiseen tähtäävänä, ei suinkaan vielä lopullisena analyysinä yhteisesti tuotetusta haastatteluvuorovaikutuksesta. (ks. Shegloff 2007: 8.) Kysymysten ja

sisältörakenteen esittäminen tämän luvun tavoin saattaa havainnollistaa paremmin haastattelijavetoista institutionaalista käsikirjoitusta kuin käytyä neuvottelua työntekijyydestä. On joka tapauksessa huomionarvoista, että myös kesätyöhaastatteluissa haastattelurakenne on olemassa ja tätä kautta se vaikuttaa osaltaan vuorovaikutukseen. Yleisrakenteen voikin sanoa olevan tyypillisesti institutionaalisessa keskustelussa sekä ”rajoittava että mahdollistava” (Peräkylä 1995: 202). Vaikka esimerkiksi sisältörakenne toistuu äkkiseltään katsoen samankaltaisena kesätyöhaastattelusta toiseen, niin kysymysten esittämistavasta ja muusta keskustelun mikrorakenteesta löytyy kuitenkin eroavaisuuksia. Seuraavissa luvuissa tarkastellaankin vuorovaikutuksen tasoa ja siinä tapahtuvaa neuvottelua. Edellä esitelty kesätyöhaastatteluille tyypillinen sisältörakenne toimii sille institutionaalisenä kehyksenä, joka elää ja muuntuu keskustelijoiden toimintojen kautta.

5.3.2 Toimivat ja ei-toimivat työhaastattelut

Seuraavissa alaluvuissa kesätyöhaastatteluissa tapahtuvaa työntekijyyden neuvottelua havainnollistetaan esittämällä ensin toimiville kesätyöhaastatteluille tyypillinen työntekijyyden neuvottelun tapoja, jonka jälkeen näytetään tästä tyylistä poikkeavia ei-toimivia huvipuistotyöntekijän identiteetin neuvotteluyrityksiä. Viimeiseksi esitellään poikkeustapaukset, jotka ikään kuin kiteyttävät kesätyöhaastattelujen ytimessä vaikuttavan kysymyksen: ”Miksi juuri sinut pitäisi valita”, toivotut ja epätoivotut vastaukset.

5.3.2.1 Toimiva asiakaspalvelijan työntekijyyden neuvottelu

Kuten jo aiemmin nähtiin, valitut ajolaitekuljettajat ja järjestyksenvalvojat erottuivat valitsematta jääneistä sen suhteen, että heidät kuvattiin selkeän positiivisesti haastattelijarvioissa (ks. luku 5.2). Tässä luvussa keskitytään toiseen ja tutkimuksen kannalta tärkeämpään eroavaisuuteen: hakijoiden työntekijyyden neuvottelussa havaittuihin vuorovaikutuksellisiin elementteihin.

Kaikissa toimivissa kesätyöhaastatteluissa nousi esiin työnhakijoiden tapa tuottaa työntekijän identiteettinsä suhteessa aiemmin tehtyihin ja koettuihin asioihin. Toisin sanoen he tuottivat työntekijyytensä Särkänniemen huvipuiston kontekstiin sovitettuna perustelevan motivaatiopuheen avulla. Ensimmäinen ydinkysymyssekvenssiä havainnollistava esimerkki kuvaa tyypillistä asiakaspalvelijaksi profiloituvan hakijan neuvottelua:

OTE 4. 19. 4 osa 4 (ajolaite, T), 24.2.2006, 0:11:10.3

1 H: Mutta tota:: hhhh. Sää >kuit- kuiten-< (.) haet meille
2 laitteenhoitajaks.=Ker<rokko mulle> et minkä takia <lait>teille
3 ja miks sä olisit siinä >hyvä<?
4 (.)
5 T: mt .hh No laiteet ne o:n (.) jotenkin siinä pääsee sitte
6 kaikista ehkä lähi- (.) lähen: (.) mäks niinkun (.) niitä
7 ihmisiä ja niitä asiakkaita?[.hhh
8 H: [Mm,
9 T: ja niiten kans pääsee tosi paljo toimimaan? .hhhh Ja:: si:tten:
10 (.) mä tykkään olla pihallah? Mä tiedän että siinäj- eh(H)h. pääsee
11 ole[maan pihalla?
12 H: [Nii-i, ((nyökyttää hieman))
13 (.)
14 T: Ihan s- sateellak[in? e(h) he he he .HH (.) Ja paisteessa(h)
15 he he he he he he he .hhhh]
16 H: [Nii(h)än / (h)si-, silloin yleensä tu- tulee (.)
17 / ((nyökyttää hymyiillen))
18 JOUtumaan s(h)iä olemaa(h)]=
19 T: Nii: (.) no mä oon ihan tottunu siihe.=Mä oon ollu mettässä
20 paljo ja kaikkee?=.hhhhhhh (.) Ja::: mitäs muuta.
21 (0.8)

Haastattelija on vast'ikään tyypillisen aloituksen myötä tiedustellut infotilaisuudesta, johon hakija ei ollut päässyt paikalle. Haastattelija jatkaa työtehtävän mukaisesti orientoituneeseen ydinkysymykseen: ”haet meille laitteenhoitajaks”. Tätä hän laajentaa vielä hakijan ominaisuuksia tarkentavalla lisäkysymyksellä: ”Ker<rokko mulle> et minkä takia <lait>teille ja miks sä olisit siinä >hyvä<?”. Hakija aloittaa vastauksensa rivillä 5 heti mikrotauon jälkeen. Vastauksessa on nähtävissä haastattelijan tehtävä–ominaisuudet-kysymyksenmuotoilua vastaava kaksoisrakenne. Hakija aloittaa vastaamalla kysymykseen ”minkä takia <lait>teille” tuottaen heti kättelyssä ihmisten ja asiakkaiden lähelle pääsyn motivaationsa ja työntekijyytensä perustaksi (rivit 5–7). Haastattelijan minimipalaute rivillä 8 siirtää vuoron takaisin hakijalle, joka jatkaakin rivillä 9 perusteluaan. Työnhakija lisää kerrontaansa ihmisten kanssa toimimisen ulottuvuuden. Riveillä 10–11 hän kertoo pitävänsä ulkotyöstä. Hakija perustelee henkilökohtaisen tuntemuksensa, jostakin pitämisen, tiedollisen asemansa kautta: huvipuistotyö tapahtuu tiedetysti ulkona, satoi tai paistoi. Haastattelija vastaa tähän tiedon yhteiseksi merkitsevällä: ”[Nii-i,” -lausumalla, päätään nyökyttäen (rivi 12). Työnhakija palaa edeltävän lausumansa sisältöön vitsaillen huonosta säästä, jonka voi nähdä lisämerkitsevän hänen ymmärrystään työn vaihtelevista olosuhteista ja siitä, että työnteko ei aina ole ongelmatonta (rivit 14–15). Haastattelija yhtyy myötäillen työnhakijan lausumaan jatkaen

samanlinjaisesti tämän tulkintaa siitä, että sadesäällä huvipuistolaiset: ”yleensä tu- tulee (.) *JOUtumaan s(h)iä olemaa(h)*” (rivit 16–18). Huumorin avuin osallistujat tulevat tuottaneeksi jaettua ymmärrystä työtehtävästä ja sen vaatimuksista. Haastattelijan rivillä 16 aloittama naurahtava lausahdus: ”*Nii(h)än*”, on myös tulkittavissa työnhakijalle suunnattuna ymmärrystarjouksena. Rivellä 19–21 työnhakija vahvistaakin preferoidusti sekä tarjouksen että torjuu hakijan työntekijyyttä mahdollisesti uhkaavan huumorisisällön sanomalla: ”*Nii: (.) no mä oon ihan tottunu siihe*”. (vrt. Tainio 1995b: 106.) Toisin sanoen työnhakija palaa nopeasti omaan työntekijyyden neuvottelijan rooliinsa. Lisäksi hän perustelee sääolojen vaihtelun kuuluvan hänen konkreettisiin kokemuksiinsa metsässä vietetyn ajan seurauksena. (rivit 19–20.) Tätä kautta hakijan työntekijäidentiteetti sovittuu ikään kuin jälleen perustelujen kera ”kunnon särkänniemeläisen” ammattipuheen piiriin (vrt. Scheuer 2001). Samalla työnhakija pääsee osaksi huvipuiston organisaatiodiskurssia (vrt. Bergström & Davies 2006).

Edellisessä otteessa 4 hakija antaa ymmärtää, että hän miettii jatkoa puheelleen: ”*Ja::: mitäs muuta.*”. Haastattelija odottanee lisäkerrontaa, eikä ota vuoroa itselleen (rivi 21). Tauon jälkeen työnhakija jatkaa selvittämällä omia kiinnostuksen kohteitaan, joita hän voisi saavuttaa asiakaspalvelun kehyksessä:

OTE 5. (jatkoa edelliseen) 19. 4 osa 4 (ajolaite, T), 24.2.2006, 0:11:10.3

22 T: No (.) justiin se ihmisten kans #o#leminen ja, (.) semmonen
 23 >PALveleminen.<=Si:t pääsis puhuun #y-# vieraita kieliä varmasti,
 24 .hhhhhhh #e:t# mä tykkään hirveesti puhua,
 25 (.)
 26 H: M[m,
 27 T: [vieraillla kielillä=Mää tuun niillä tosi hyvin toimee, (0.2)
 28 ainakin fomasta mielestäni:(h)£ [he he hee
 29 H: [Nii,
 30 T: Ei o tullu semmosia tilanteita ku (.) en olis tullu toimeen ja,
 31 .mhhhhhhh mt ja::: : °hhhhh.° °Miks mä olisin siinä hyvä,° mt
 32 .hhhhh No:: mä to#ta:# (0.4) oon ihmis[£]ystävällinen ja ilonen ja
 33 (0.4) hymyilevä (.) raskaan ↓päivänkin ↑jälkeen(h)£ hee he jaksan
 34 hymyillä >varmasti ja,< ((T katsoo koko vuoron ajan H:ta ja
 35 *nyökyttää voimakkaasti*))
 36 (1.5) ((H *hymyilee ja nyökyttää hieman*))
 37 H: O:↑kei, mhh. Totam sä oot ollu- mhh. sä oot tehny ↓lastenhoitoja ja,

Riveillä 22–23 hakija kiteyttää oman työntekijyytensä ”*justiin*” ihmisten kanssa olemisesta ja asiakaspalvelusta kumpuavaksi. Hän käyttää asiakastyön ammattisanaa ”>PALveleminen.<” joka

on korostuneen voimakkaasti ilmaistu – se toimiikin kuin kiteytyksenä hänen motivaatiolleen työntekijänä. Työnhakija kiihdyttää puhettaan yli vuoronvaihdon mahdollistavan kohdan (rivi 23) jatkaakseen vielä ajolaitekuljettajalle hyödylliseksi katsomiensa ominaisuuksiensa kerrontaa. Hakija kertoo kielitaidostaan: sekä omasta halustaan (rivit 23–24), henkilökohtaisesti arvioidusta kyvystään (27–28) että aiemman toimintansa perustelemasta kokemuksestaan (30–31) käsin. Kielitaito onkin eräs Särkänniemen virallisissa hakuilmoituksissa mainituista työntekijäominaisuuksista. Näin ollen se näyttäytyy relevanttina ulottuvuutena työntekijyyden neuvottelussa. Hakija lieventää vielä omaa henkilökohtaista arviotaan kielitaidostaan ja lisää itsekehuaan lieventäen: ”ainakin *£omasta mielestäni:(h)£ [he he hee*” (rivit 27–28). Haastattelija myötäilee tätä tulkintaa nii -partikkelin avulla (rivi 29). Työhaastattelujen ”epäilevän” vireen tunnustaminen ja itseraportoinnin riittämättömyyden korostamisen voi nähdä korostavan työnhakijan kontekstille herkistymistä. Toisin sanoen työnhakija ymmärtää, että työhaastattelussa on pitkälti kyse hänen sanastaan ja siitä, pystyykö hän perustelemaan sen tarpeeksi vakuuttavasti. Sekä työntekijyyden perustelevan neuvottelun että kontekstin ”piilomerkitysten”, roolien ja päämäärien hyväksymisen myötä voidaankin lisätä yhteistä ymmärrystä ja vähentää puhujien roolietäisyyttä (ks. Adelswärd 1988: 162–164; vrt. Komter 1991: 143, 229).

Rivillä 31 työnhakija palaa vielä pohtimaan alkuperäistä kysymyksenasettelua: haastattelijahan pyysi ydinkysymyksen jatkeessa tarkennusta hakijan hyvistä ominaisuuksista ajolaitekuljettajan tehtävän kannalta katsoen (Ote 4, rivi 3). Toistamalla haastattelijan kysymyksen hän osoittaa orientoituneensa pyydetysti jo kysymyksen ensimmäiseen osaan, jota haluaa vielä täydentää. Työnhakija aloittaakin rivillä 32 vielä listauksen hyvistä puolistaan työtehtävän kannalta. Naurun ja listausta ”animoivan” äänenkorkeuksien vaihtelun avulla hakijan voi jälleen nähdä merkitsevän omaa ymmärrystään siitä tosiasiaista, että vaikka hänen tiedossaan on hyvän ihmisen ja työntekijän ominaisuudet, käsittää hän samalla, että tämän hyvyiden esittämiseen tarvitaan perusteluja persoonallisuuden ja pätevyyden puolesta (Komter 1991: 143). Haastattelija vastaa hakijan hymyyn ja nyökyttää hyväksyvästi tähän edeltävään työntekijyyden kiteytykseen (rivi 36). Hän kohtelee työntekijyyden neuvotteluja riittävänä ja siirtyy kysymyksissä eteenpäin. Siirtymän aloittava ”O: ↑kei,” merkitsee työnhakijan tarjoaman tiedon vastaanotetuksi ja on nousevan intonaationsa puolesta eteenpäin siirtymistä ennakoiva. Seuraavassa sekvenssissä haastattelija jatkaa orientoituen työnhakijan työhistoriaan (rivi 37). Haastattelijan arviossa hakija kiteytyy lopulta toivotuksi stereotyyppiksi Särkänniemeen etsitystä työntekijästä: ”*Peruskauraa, ihan kymppi taas.*”.

Asiakaspalvelijaksi profiloituminen kuvanee myös seuraavaa työntekijäidentiteetin neuvottelua parhaiten:

OTE 6. 25. 5 osa 5 (ajolaite, T), 24.2.2006, 0:13:30.3

11 H: Kerro mulle miks sä sitte ha:@et (.) Särkänniemee[:n:]:::@
12 ((lauleskelevalla äänellä?))
13 T: [.h mt]
14 ((pyörittää samalla jotain käsissään))
15 H: >/↑ajolaitekuski<.
16 (((nostaa samalla reippaasti päänsä hakemuspaperista))
17 (0.4)
18 H: Miks siih[en hommaa:n,]
19 T: [°#A#jolaitekus]kiks.°
20 (0.4)
21 T: ↑Se: olis semmonen mikä /kiinnostais kun, (1.0)
22 (((nostaa päänsä, laittaa tavarat taskuun))
23 nähny siellä niinkun nuaria (.) ihmisiä nii hhh. .snfhh (0.8)
24 °ja sitte n:kun° (0.8) mt kesä on kumminkin kauheen kivaa ↑aikaa
25 ja sit se ois kivaa olla ulkona?
26 (.)
27 H: Mm.
28 T: tossa noi.
29 (.)
30 T: Työskennellä ihmisten kans. °.hhhh°
31 (0.4)
32 T: Että (.) ((katse alas)) °ku mä oon° tossa asiakaspalveluhommissa
33 ollu niin, (1.2) kauheesti mä oon saanu hyvää palautetta siitä
34 ja h., (1.2) aattelin et (.) ↑noh (.) mä tykkään olla ihmisten
35 kans.=
36 H: =Joo:,
37 T: Ni,
38 (1.2)
39 H: Mikä sun parhaat puolet siinä ↑on.

Haastattelijan ydinkysymys on monipolvinen ja rennon ”lauleskelevalla” äänellä tuotettu (rivit 11, 15). Työnhakija aloittaa vastauksensa toistamalla päällekkäispuhunta: ”[°#A#jolaitekus]kiks.°” (rivi 19), haastattelijan vielä kohdentaessa tehtäväspesifisti: ”Miks siih[en hommaa:n,]”. Myös hakija toimii tuttavallisen rennosti suorittaen samalla jotakin oheistoimintaa (rivit 14, 22). Hän aloittaa vastauksensa rivillä 21: ”↑Se: olis semmonen mikä /kiinnostais kun,”. Jo tässä aloittavassa lausumassa on nähtävissä perusteleva vire: hakija tuottaa työtehtävän ”se” korostaen tehtävän kiinnostavuutta, jonka jälkeen hän osoittaa vielä jonkinlaisen perustelun tulevaksi ”kun” -sanalla. Tauon (rivi 22) jälkeen työnhakija alkaa kertoa melko ulkokohtaiselta vaikuttavaa tietoa nuorista ihmisistä sekä kesäajan ja ulkotyön mukavuudesta (rivit 23–25). Hakijan kerrontatyö on ensi

alkuun tulkittavissa jopa egoistiseksi, omista mieltymyksistä ponnistavaksi (ks. luku 5.3.2.2). Vuoro päättyy kuitenkin nousevaan intonaatioon sen keskeneräisyyttä tai lisäsuunnan haeskelua implikoiden. Haastattelija antaakin vain neutraalin minimipalautteen (rivi 27). Tämän tiedon rekisteröivän ”*Mm.*” -partikkelin voi tulkita lähinnä puhetta tahdittavaksi ja jatkoa ennakoivaksi (vrt. Sorjonen 1999: 7). Sen voi myös ymmärtää kehotuksena työntekijöiden lisäselvityksiin.

Työnhakija orientoituu potentiaaliseen työpaikkaansa Särkänniemen huvipuistoon (jossa haastattelu myös pidetään) ja jatkaa: ”*tossa noi. (.) Työskennellä ihmisten kans. °.hhhh°*” (rivit 28, 30). Lausumallaan hän pystyy jo profiloimaan työn sosiaalisesti ulkotyöksi. Työnhakijan kuuluva sisäänhengitys ennakoii kerronnalle jatkoa, eikä haastattelija ota vuoroa itselleen (rivi 31). Hakija jatkaa perustellen: ”*Että (.) °ku mä oon° tossa asiakaspalveluhommissa ollu niin,*” taustoittaen kiinnostustaan ihmisten kanssa työskentelyyn aiemman kokemuksensa avuin. Tauon (rivi 31) jälkeen työnhakija nostaa katseensa ja kertoo saaneensa aiemmin hyvää palautetta nimeomaan asiakastyöstään. Seuraavaksi, rivillä 34, työnhakija ikään kuin pysähtyy pohdiskelemaan sanomaansa. Lopulta hän toteaa saamansa palautteen ja oman asiakastyössä viihtymisensä summana tulleen lopputulokseen: ”*et (.) ↑noh (.) mää tykkään olla ihmisten kans.*”. Haastattelija kuittaakin uuden tiedon vastaanotetuksi sanoen: ”*Joo:*”. Hän ei ota vuoroa itselleen, vaan odottaa työnhakijan mahdollista jatkoa. Rivillä 37 työnhakija vielä vahvistaa sanansa ”*Ni,*” -toteamuksella, kuin sanoen: ”*Tämä oli perusteluni*” tai ”*Näin asia on*”. Vahvistavan partikkelin avulla hän alleviivaa perustelujensa riittävyyden omasta puolestaan, aivan kuin haastattelijan hyväksyvää vahvistusta odottaen. Haastattelija kohtelee tauon (rivi 38) jälkeen kerrontaa riittävänä ja sulkee ydinkysymyssekvenssin siirtyen käsittelemään työnhakijan parhaita ominaisuuksia ajolaitekuljettajan työn kannalta (rivi 39). Haastattelijan ylläpitäessä työorientaation seuraavassa kysymyksessään hän tulee samalla vahvistaneeksi ydinkysymyssekvenssien neuvottelujen suuntaa ja tätä kautta myös hakijan työntekijyyttä. Otteen 6 työnhakija oli lopulta yksi erittäin positiivisesti arvioituista: ”*10 ((ympyröity)) Mä haluaisin tän töihin*”.

Seuraavassa otteessa esitellään eräs kesätyöhaastattelujen ydinkysymyssekvenssin toimivista työntekijöiden neuvotteluista, joka kuvaa uravalinnaksi luonnehdittavaa perustelua. Vaikka kesätöitä ei välttämättä mielletä nuoren uran tai tulevan suuntautumisen kannalta merkittäviksi, on otteessa 6 esitetty perustelutapa ilmeisen vakuuttava:

OTE 7. 29. 6 osa 3 (ajolaite, T), 24.2.2006, 0:10:43.1

1 H: ↑Shä: haet meille laitteenhoitajaks, Kerro ↑miksi haet
 2 laitteenhoitajaks.
 3 T: >Hsen< No (.) /siis mä oon laittanu tohon sulkeisiin ton
 4 //((nyökkää ja katsoo kohti lomaketta))
 5 ipa/naarion:?
 6 //((H vilkaisee lomaketta))
 7 H: ↑Mh,
 8 T: Eli mä opiskelen: (.) niinkum lastentarhan opettajaks, (.) ja
 9 mullon paljo kokemusta lapsista, (.) et (.) [mää niinku
 10 H: [Mh,
 11 T: .hhh haluaisin (.) ittessäni kehittää sitä .hhh tai #e# >saada
 12 lisää kontaktia lasten kanssa<? hh.=Ja- (.) sit musta /tun↑tuu et
 13 //((nyökkäys ja pieni hymy))
 14 mulla >menee ihan hyvin lasten kanssa eli< .hh voisin: (.) #et
 15 >siis< teillekin ↑ois hyötyä(h) e(h)hh. si[itä(h)? ((hymyilee))
 16 H: [↑Nii:h<. ((hymy))
 17 (0.2)
 18 T: °Sillä tavalla,°
 19 (.) ((T nyökkää ja katsoo lomakkeeseen))

Aineisto-otteessa 6 haastattelija tekee tehtäväorientoituneen ydinkysymyksen: ”↑Shä: haet meille laitteenhoitajaks”, käyttäen institutionaaliselle puheelle tyypillistä meille -muotoilua. Sen avulla haastattelija identifioituu sekä instituution edustajaksi sekä haastattelijana että työntekijänä. (ks. Drew & Heritage 1992b: 30–31; Raevaara ym. 2001: 18–19; Arminen 2005: 106–110.) Kuten aineistokatkelmasta käy ilmi, hakija aloittaa (rivi 3) heti viipymättä perustelun haastattelijan kysymykseen, sanoen: ”No (.) /siis mä oon laittanu tohon sulkeisiin ton ipa/naarion:?” Tämän avulla hän kiinnittää haastattelijan huomion hakemukseen sekä tekemäänsä tarkennukseen Ipanaariosta (pienien lasten huvilaitealue) erityisenä valintana. (rivit 6–7). Tämän jälkeen hakija jatkaa vastaustaan rakentamalla ipanaariokuljettajalle sopivaksi mieltämäänsä työntekijäidentiteettiä. Hän kertoo ensin opiskelevansa soveltuvaa alaa ja tarkentaa vielä omaavansa paljon kokemusta lapsista (rivi 8–9). Riveillä 11–12 työnhakija tuottaa varsinaisen jälkijäsenen haastattelijan miksi -kysymykseen kertoen haluavansa laajentaa työkokemusten kenttäänsä ja ”kehittää sitä .hhh tai #e# >saada lisää kontaktia lasten kanssa<. Työnhakija perustelee motivaationsa vielä työnantajanäkökulmasta. Hän lisää tulevansa lasten kanssa toimeen ja tällä tavoin arvelee pystyvänsä tuottamaan työllään lisäarvoa myös yrityksen näkökulmasta (rivit 14–15). Hakija myös liennyttää itsekehuksi luokiteltavaa työntekijyyden mainospuhettaan naurahten lausumansa lopuksi, merkiten sanomaansa sosiaalisesti hyväksyttävämmäksi. Muutoinkin työnhakijan puheessa esiintyy liennytyksiä itsensä hyvänä esittämisen vastapainoksi, kuten verbien konditionaalimuoto (rivi 15) ja oman osaamisen liennyttäminen ”musta /tun↑tuu” -muotoilulla. Otteessa 6. hakijan rakentama työntekijyyden perustelu näyttäytyy kaikkiaan taidokkaana

vaikutelmien luontina (ks. Goffman 1971 [1959]: 225–255). Haastateltava ikään kuin alustaa omaa spesifisti räätälöityä vastaustaan, sitten hän linkittää motivaationsa työskennellä huvipuistossa ammatinvalintaansa, minkä jälkeen hän kertoo vielä haluvansa kehittyä valitsemassaan työssä, jossa on jo todennut viihtyvänsä. Kuin kruunuksi kaiken päälle työnhakija vielä perustelee työntekijyytensä hyväksymisen työntantajaa hyödyttävänä seikkana. Haastattelija näyttääkin hyväksyvän työnhakijan motivaation seuraavalla yhteistä ymmärrystä tarkentavalla neuvottelukierroksella:

OTE 8. (jatkoa edeltävään) 29. 6 osa 3 (ajolaite, T), 24.2.2006, 0:10:43.1

20 H: /mt .hhh >Nii'gu< sulla riittää ikä ikään kuin näille m-
 21 //((siirtää katseen alas paperiin))
 22 meidän isoillekin laitteille mutta ei se o ni[inkin mikää
 23 T: [JOO::,
 24 H: feste sii[s siirtyä tonnef-
 25 T: [Nii:, (.) Siis ei mulla o mitään niitäkä vastaan
 26 mutta ↑niin[ku, .hhhhh (0.4) mä eh- ehkä (.) paremmiin (.)
 27 H: [Nii.
 28 T: >mä< (.) silleen sovel#lun: sinne#,
 29 (0.6)
 30 H: Lasten [ka°ns toimimiseen.°
 31 T: [↑la:sten °puolelleh,° ((nyökyttää))
 32 (0.3)
 33 H: /.hh #O:kei#? (.) .HHH Näistä hommista mitä sä oot
 34 //((siirtää katseen paperiin))

Haastattelija aloittaa samanlinjaisesti työnhakijan aiempaa valintaperustetta kommentoiden: >Nii'gu< sulla riittää ikä ikä ikään kuin näille m- meidän isoillekin laitteille”. Samalla hän tulee vahvistaneeksi työnhakijan perustelun tarkentamalla tämän mahdollisuuteen työskennellä myös isoilla huvipuistolaitteilla. (rivit 20–24.) Työnhakijalta vähintään 20 vuoden ikää edellyttävät laitteet mielletään usein huvipuistotyöntekijöiden keskuudessa vaativammiksi ja tätä kautta kenties suosituimmiksikin työskentelypaikoiksi. ”Yli-ikäisenä” työnhakijan preferenssi ipanaariolaitteisiin näyttäytyy vahvistettuna motivaationa. Työnhakija myötäilee haastattelijan puhetta korostuneen ymmärtävästi pidennettyjen joo- ja nii-partikkelien avulla (rivit 23, 25) (vrt. Sorjonen 1999: 186–187). Riveillä 25–28 hakija kertoo taitavasti: ”Siis ei mulla o mitään niitäkä vastaan mutta ↑niin[ku, .hhhhh (0.4) mä eh- ehkä (.) paremmiin (.) >mä< (.) silleen sovel#lun: sinne#,”. Pienen tauon (rivi 29) jälkeen haastattelija täydentää työnhakijan lauseen lisäten: ”Lasten [ka°ns toimimiseen.°”. Hakijan lausumaa täydentävällä lisäyksellään haastattelijan voi nähdä hyväksyvän sekä yhteisesti tuotetun perustelun että hakijan työntekijyyden. Rivillä 33 haastattelija kuittaakin

asian käsitellyksi laskemalla katseensa hakemukseen ja siirtymällä haastattelussa eteenpäin. Seuraavassa sekvenssissä haastattelija ryhtyy käsittelemään työnhakijan aiempaa työkokemusta, johon tämä on jo ydinkysymyssekvenssin alussa viitannut (rivit 8–9, 14). Otteen 7 työnhakija profiloitui haastattelijan arviossa ydinkysymyssekvenssissä neuvotellun työntekijyyden mukaisesti: ”9 1/2 *Opiskelee X ja haluaisi olla erityisesti lasten kanssa tekemisissä*”. Koska haastattelija oli maininnut arviossaan työnhakijan suuntautumisen alalle, voinee sen mieltää merkiksi hyväksytystä työntekijyydestä ja onnistuneesta identiteettien neuvottelusta uravalinnan ja ammatillisen motivaation kehityksessä.

Särkänniemessä työskennelleiden tuttuja ja tätä kautta syntyneiden ”suhteiden” hyödyntäminen oli melko tyypillistä kesätyöhaastattelujen neuvotteluissa, vaikka sinällään ne eivät riittäneetkään työntekijyyden perusteluksi (vrt. kpl. 5.3.2.2). Seuraavaksi esitettävässä ydinkysymyssekvenssissä hakija aloittaa oman työntekijyytensä taustoittamisen henkilökohtaisten kontaktiensa kautta:

OTE 9. 14. 3 osa 3 (ajolaite, T), 23.2.2006, 0:20:21.0

21 H: [↓Nonni? .mhhhhhhhhhhhh (9,5) ((katse hakemuspaperissa))
 22 °Ja opiskelet ammattikorkeudessa ja nyt sää haet° >Särkännieme
 23 ((nousee nopealla liikkeellä paperista)) laitekuskiks. =Kerro (.)
 24 >/↑mi[ks sä haet Särkänniemeen laitekuskiks<.]
 25 /((nostaa kättä kohti T:tä))
 26 T: [mt (.) ↓Khy::lä. (.) .hhhhhhhhh] No ↑kuule
 27 m: /(.) toi ähh. tos oli toi (.) Salmialan Kaisa toi (.)
 28 /((tapauttaa reiteen, näyttää taakseen))
 29 kaveri tossa kans nii hh.
 30 H: ↑Just, ((nostaa kulmia))
 31 T: kehunu kans tota noin ja sitte pari muuta kaveria ollu ja,
 32 (0.8) Mukavaa ↑hommaa ainaki pitäs olla ainaki sillee ja (.)
 33 ja ↑tota noinnii#n m:# (.) asiakaspalveluhommaa, (0.4) pääsee
 34 niinku oleen (.) ihmisten kanssa tekemisissä=tai sitä mä
 35 [oon niinku pääasiassa tehnykki ja,
 36 H: [Mm,
 37 (.)
 38 T: .hhhhhhhhh mikäs sen mukavampaa ku (.) olla silleen niinku
 39 vähän (.) ↑kaiken (.) skaalan kanssa ettei pelkästään=ku mä oon
 40 ollu töissä jossain (.) kodinkonekaupassa ja[semmosta ni (.)
 41 H: [Nii jo.
 42 T: asiaskunta on vähän (.) ((levittää käsiä)) ykstoikkosta
 43 vä[lillä,
 44 H: [°A:iva.°
 45 (0.4)
 46 T: ja sitten teillon (.) ↑teillon laaja asiakaskunta ja: (.)
 47 tietysti iso (.) työyhteisökin °et° pääsee, /(0.7) pääsee tekeen

48 sitä mitä (.) tyk#kää#.
 49 H: Just.
 50 (.) ((H katse lomakkeeseen))
 51 H: .hhhhh [Tota: #m m#
 52 T: [Ja-
 53 (.)
 54 H: >ehämmä< (.) nyt mää kysyn (muistaasseani) (.) olik- pääsiks
 55 sä tulee jompaan kumpaan meiän infoon.

Otteessa 9 työnhakija aloittaa hyvin tuttavallisesti ”No ↑kuule”, jonka perään hän ikään kuin tuttavallisuuttaan perustellen tuottaa itsensä Särkänniemen kulttuuriseen tietovarantoon jo kosketuksissa olevana ”tutun tutuna” (rivit 27–29). Työnhakija osoittaa selonteollaan pääsytensä särkänniemeläiseen kulttuuriin ja korostaa sitä vielä tähdentämällä ”ja sitte pari muuta kaveria ollu” (rivi 31). Haastattelija ottaakin työnhakijan selonteon seuraavalla rivillä kysyvästi vastaan intonaatiotaan korottaen ja kulmiaan nostaen. Työnhakija jatkaa ja pääsee itse asiaan, työhön (rivi 32). Hän käyttää tiedollista asemaansa perusteluna työhön hakemiselle korostaen samalla huvipuistotyön avainsanoja: paitsi että hänen henkilökohtaisten kontaktiensa kertomusten perusteella työ on mukavaa, se on ”ihmisten kanssa” tapahtuvaa ”asiakaspalveluhommaa” (rivit 32–33). Työnhakija kiteyttääkin asiakaspalvelijalle sopivan motivaatioperustelun, mahdollisuuden olla ”ihmisten kanssa tekemisissä”. Lausumaansa tukeakseen hän lisää nopeasti kuin tarkentaen tai korjaten väitettään mukavasta asiakaspalvelusta: ”tai sitä mä [oon niinku pääasiassa tehnykki ja,” (rivit 34–35). (ks. Hakulinen 1995b: 42; Sorjonen 1995: 114–124). Haastattelija ei kohtele työnhakijan kertomusta riittävänä ja minimipalautte siirtää vuoron takaisin työnhakijalle (rivit 36–38). Hakija taustoittaa edelleen motiivejaan tarjoamalla oman kokemuksensa vakuudeksi ei-monipuolisesta asiakaskunnasta (rivit 39–40, 42). Haastattelija tuottaa lopulta työnhakijan kertomusta tukevan ja samanmielisen kiittauksen: ”^oA:iva.”, jonka voi tulkita merkitsevän hakijan kertoman riittäväksi (rivi 44). Päällekkäispuhuntaa seuraavan tauon (rivi 45) jälkeen työnhakija kuitenkin jatkaa perusteluaan. Ikään kuin kooten yhteen jo edellä sanomaansa, hakija rakentaa työntekijyyttään käyttäen hyväkseen asiakaspalvelijan ja kokeneen työntekijän ammattisanastoa: ”laaja asiakaskunta”, ”työyhteisökin” (rivit 42, 46–47). Tämä tuoneekin hakijaa lähemmäs asiakaspalvelijan ammattillista ja huvipuiston sisäistä organisaatiodiskurssia (vrt. Scheuer 2001; Bergström & Davies 2006). Haastattelijan kiittauksen: ”Just.”, voi nähdä ehdottavan sekvenssin sulkemista. Sen voi myös tulkita viittaavan riittävään työntekijäidentiteetin perusteluun ydinkysymyssekvenssin osalta. Haastattelussa etenemisen aietta vahvistaen haastattelija siirtää katseensa hakemuslomakkeeseen ja aloittaa seuraavan kysymyksen (rivit 50–51). Mikrotauon

jälkeen, hakijan aloittaman vuoron päälle haastattelija aloittaa päällekkäispuhunnana uuden sekvenssin tarkistaen työnhakijan läsnäoloa infotilaisuudessa (rivit 51–55).

Koska tyypillisesti infotilaisuudessa läsnäoloa tiedustellaan ikään kuin siirtymänä aloituksesta kohti työnhaun aihepiiriä ja ydinkysymystä, sijoittuu se otteessa 9 epätavalliseen kohtaan. Poikkeus selittynee osaksi sillä, että haastattelija ja hakija ikään kuin hyppäsivät tyypillisen vaiheen jutusteltuaan jo ovelta saapuessaan ja haastattelija unohti tyypillisen tiedustelunsa infotilaisuuteen osallistumisesta. Osittain poikkeuksellista tiedustelua voidaan kenties tulkita liian pätevän hakijan motiivitaustoja tarkentavana epäilynä. Seuraavaksi esitettävä ote 10 on jatkoa samasta haastattelusta hetkeä myöhemmin. Työnhakija on juuri kertonut jääneensä infotilaisuudesta pois, koska hän on osallistunut tapahtumaan edellisvuotena ja ajattellut käsiteltävien asioiden olevan pitkälti samoja:

OTE 10. (jatkoa edelliseen) 14. 3 osa 3 (ajolaite, T), 23.2.2006, 0:20:21.0

73 T: .hhh että sama hommahan se (.) periaatteessa oli nin tota °mä
74 aattelin ettei?°
75 H: mt /On: ei siinä sillai mi#tää muuta °että°# meillon sit omat
76 /((katse paperin kautta sivuun, käsi leuan alle))
77 >työehtosopimukset<=palkka on:
78 (.)
79 T: Joo. ((nyökkää taakse nojaten))
80 H: .hh (.) kuus eu#roo:::~::~# tuntih (.) ja siihen tulee
81 joku#::# (0.2) .hh .h. h (.) hhhm. ((rypistää kulmia))
82 [>sis ↑joku tämmönen:< (.) h. mikä?
83 T: [#Joo#.
84 (.)
85 T: Joo siis [kyllä mää (.) tiesi- [tiesin kaikki noi jot'.gah
86 H: [>joku< [korotus (.) jossain vaiheessa,
87 (.) kesäkuun alussa.]
88 T: .khhhh kave↑rit ker°to]nuh jo nä[ä,
89 H: [Just.
90 T: hommat nii ei >ollu sillee mitää<,°
91 (0.4)
92 H: .hhh >No<, (.) kerros mulle sitteviä että (.) paitsi että su-
(.) on ollu tuttuja täällä >niinku tekemässä näitä hommia mutta<
93 (.)
94 miks sä o:lisit hyvä <laite°kuski.>°

Riveillä 73–74 työnhakija ääntään hiljentäen asettaa ikään kuin oman tulkintansa kyseenalaiseksi. Hakija vastaakin tähän kysymysmuotoiluun ”sama hommahan se (.) periaatteessa” hakijan kasvoja suojellen aloittamalla preferoidusti ”mt /On:”, mutta jatkaen saman tien ”ei siinä sillai mi#tää muuta °että°# meillon sit omat >työehtosopimukset<=palkka on:”. Tämä on poikkeuksellinen

yksityiskohta tutkituissa kesätyöhaastattelussa. Missään muussa haastattelussa ei tässä vaiheessa tuoteta yksityiskohtaista tietoa työhön liittyvien sopimuksellisten seikkojen suhteen, saati palkan, joka ei tunnetusti ole kesätyövertailuissa korkeimmasta päästä. Mielenkiintoista on myös se, että rivillä 77 haastattelija tuottaa siirtymän palkkatietoihin kiihdyttäen puhettaan ikään kuin hän haluaisi tuoda juuri tämän seikan hakijan tietoon. Vaikka työnhakija kuittaa tiedon rivillä 79, jatkaa haastattelija epävarmasti palkan yksityiskohtien kertomista. Haastattelijan koettaessa selittää ilmeisesti palkan indeksikorotuksesta (rivit 80–82), hakija tuottaa jälleen päällekkäispuhuntana kuittauksen ”[#Joo#.” (rivi 83). Hän lisää tietäneensä yksityiskohdat myös palkkauksesta ystäviensä kautta (rivit 85, 88). Haastattelija kuittaa ymmärretyksi hakijan tiedollisen pääsyn työsuhteen palkkakysymyksiin sanoen: ”[Just.” (rivi 89). Rivillä 92 haastattelija palaa tyypilliseen haastattelurunkoon ja hakijan ominaisuuksia työtehtävän kannalta. Muotoilun: ”.hhh >No<, (.) kerros mulle sittev viä”, voi nähdä pyytävän hakijaa lisäperustelevaan työntekijyyttään. Jatko: ”sittäv viä että (.) paitsi että su- (.) on ollu tuttuja täällä”, viittaa kenties siihen, että vaikka työnhakija on jo osittain onnistunut neuvottelussaan, kannattaa jatkoneuvotteluja käydä ilman ”kaverikytkösten” esille nostamista. Haastattelija orientoituu työnhakijan ominaisuuksiin työtehtävän kannalta ja antaa työntekijyyden neuvottelulle uuden suunnan: ”miks sä o:lisit hyvä <laite°kuski.>”. Haastattelijan voikin nähdä tarjoavan retrospektiivisessä kysymysmuotoilussaan sisäänrakennettuja vihjeitä, jotka kannustavat työorientoituneisiin identiteetin neuvotteluihin (vrt. Adelswä d 1988: 103–105).

Edellisessä otteessa haastattelijan tekemää infotilaisuus- ja palkkatarkennusta voidaan tulkita työnhakijan käsityksiä tarkentavana tiedusteluna suhteessa hakijan aiemmin kertomaan ”kovan luokan” asiakaspalvelijan työkokemukseen. Työnhakijan pätevyys ja kokemus näyttäytyivät varmasti uskottavina jo pelkästään siitä syystä, että tämä oli särkeäniemäläisiksi haluavien vanhimmasta päästä (ks. Liite 6). Lisäksi hänen käyttäessään ammattillista puhetta taitavasti hyväkseen, saattoivat hänen motiivinsa hakea huvipuistotyötä näyttäytyä epäilyttävinä: kokeneella asiakaspalvelijallahan on esimerkiksi saattanut olla suurempi kuin kuuden euron tuntipalkka, jota Särkeäniemi tarjoaa. Haastattelija koettikin kenties varmistaa ”liian hyvältä” vaikuttavan asiakaspalvelijan motivaatiota palkkayksityiskohtia kertomalla¹⁵. Kaikkiaan edeltävissä otteissa äänessä ollut työnhakija oli lopulta yksi todella ylistävästi arvioituista: ”10. Tämä ei voi siis muuta kun loistava!”. (vrt. luku 5.3.2.) Lisäksi haastattelija oli poikkeuksellisesti maininnut arvioissaan

¹⁵ Tätä tulkintaa tukee se, että haastattelija palasi suoraan aiheeseen myöhemmin haastattelussa kysyen hakijalta, miksei tämä jatka nykyisessä asiakaspalvelutyössään. Tähän hakijalla oli kiistämätön perustelu: työtä ei ollut kesäksi.

myös työnhakijan tuttavat, jotka tämä haastattelun alussa nimesi. Haastattelijan arvion perusteella työnhakija onnistui lopulta sekä työntekijyytensä että sisäpiiriläisyytensä perustelemisessa erittäin hyvin.

Kiteyttäen toimivat työntekijyyden neuvottelut punoutuivat työorientoituneen perustelevan puheen varaan. Kuten edellä havainnollistavat aineistoesimerkit osoittivat, perusteluja tehtiin niin omien henkilökohtaisen elämänalueen kuin aiempien työkokemustenkin kautta. Neuvotteluja näytti leimaavan orientoituminen ihmisten ja asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Työntekijyys sai sytykeensä yleisellä tasolla siitä, että saa ”*Työskennellä ihmisten kans.*” (Ote 6, rivi 30) ja ”*pääsee niinku oleen (.) ihmisten kanssa tekemisissä*” (Ote 9, rivit 33–34). Se näyttäytyi myös kohdentuneesti työtehtävän valintana, että: ”*pääsee sitte kaikista ehkä lähi- (.) lähen: (.) mäks niinkun (.) niitä ihmisiä ja niitä asiakkaita?*” (Ote 4, rivit 5–7). Toimivissa neuvotteluissa työntekijyys perusteltiin jopa ammatillisen motivaation kautta: ”*haluaisin (.) itnessäni kehittää sitä .hhh tai #e# >saada lisää kontaktia lasten kanssa<?*” (Ote 7, rivit 11–12). Ydinkysymyssekvenssien toimivissa työntekijyyden neuvotteluissa käytettiin toistuvasti verbejä ”haluta”, ”saada”, ”päästä” ja ”tykätä”, kun viitattiin ihmiskeskeisen huvipuistotyön tekemiseen. Verbien toiminnan objekteina olivat ennenkaikkea työn eri osa-alueet: ulkotyö, lasten, asiakkaiden, ihmisten kanssa oleminen, heidän auttamisensa sekä yleisesti asiakaspalvelu. Omaa sosiaalisen työn tekemiseen kohdistunutta halua, tahtoa ja pitämistä kuvaavien tavoitteellisten verbien voi tulkita viittaavaan henkilökohtaiseen motivaatioon. Kuitenkin vasta perustelujen kautta nämäkin ulottuvuudet ikään kuin näyttivät heräävän henkiin ja tukevan työntekijyyden hyväksyntää haastattelijan arvioissa. Toimivissa haastatteluissa Särkänniemen kesätyöntekijäksi hakeutuminen näyttäytyikin ennen kaikkea hakijan päämäärätietoisena perusteltuna valintana työskennellä huvipuiston asiakaspalvelutehtävissä.

5.3.2.2 Ei-toimiva egoistinen työntekijyyden neuvottelu

Ei-toimivien kesätyöhaastattelujen ydinkysymyssekvensseistä löytyi tyypillisiä ei-toimivia neuvottelun tapoja. Näitä neuvottelutaktiikoita sovelsivat arvioissaan negatiiviset, jonkin seikan tai ominaisuuden suhteen haastattelijan epäilevälle kannalle saaneet, työnhakijat. Motivaatiota koetettiin rakentaa ja perustella ulkokohtaisesti omien tarpeiden ja mieltymysten suunnasta ilman työntekoon suuntautuvaa tarkentavaa kuvailua. Toisin sanoen neuvotteluista puuttuivat hakijoiden työntekoon orientoituneet ja työnantajan huomioivat toimivat työntekijyyden perustelut, joita havainnollistettiin edeltävässä luvussa. Ei-toimivaa neuvottelutapaa viitataan tästä johtuen

yleisnimikkeellä egoistinen työntekijyyden neuvottelu. Sen rakentumista havainnollistetaan alla esitetyin esimerkein.

Ei-toimivissa haastatteluissa työntekijyyden neuvottelua leimasi se, että ydinkysymykseen vastattiin usein epäröiden ja ei-preferoidusti. Perusteluja saatettiin jopa rakentaa negaation kautta:

OTE 11. 22. 5 osa 3 (ajolaite, ET), 24.2.2007, 0:07:37.9

55 H: .mhh ↑Hei. (0.2) Miks sä haet Särkänniemen laitekuskiks.
56 (0.6) ((H nostaa katseen))
57 T: ah-hm:: No m[ä ajat-
58 H: [Miks siihen hommaan näistä kaikista meiän
59 hom[mista?
60 T: [#ä-# (.) No m- hh. (.) No#: hm# /ihan:# rehellisesti mullon
61 /((hymy))
62 tosi huono matikka↑pää: h. nin (.) mä en #pärjäis tossa#
63 (.) ah #lippu (0.2) luukulla=Siinä varmaan ta[rvii olla
64 H: [a(h) hh.
65 T: semmoneh#, ((nyökyttää))
66 (0.5)
67 H: °Emmää tiä=mut° em ↑määkäm varmaan pä[rjäis kyllä(h)
68 (h)joo(h) he hy]
69 T: [Nii: et >mulle
70 tulis #semmone olo< et] mä en pärjäis siinäh#.
71 (.)

Otteessa 11. haastattelija aloittaa sekvenssin tuttavallisesti: ”↑Hei.”, ja kysyy ydinkysymyksen: ”Miks sä haet Särkänniemen laitekuskiks.”. Hakija ei kuitenkaan ota vuoroa heti itselleen (rivi 56) ja aloittaa epävarmasti ”ah-hm:” ikään kuin varautumattomana kysymykseen. Haastattelija tulkitseekin hakijan edeltävää epävarmuutta ymmärtämättömyytenä (vrt. Button 1992) ja lisää ydinkysymystä tarkentavan kysymyksen: ”Miks siihen hommaan näistä kaikista meiän hom[mista?” (rivi 58). Rivillä 60 hakija alkaa tuottaa vastausta uuteen takennettuun kysymykseen. Hakija alkaa kertoa ”ihan:# rehellisesti” omasta työtehtävän valinnastaan vertailuasetelmassa Särkänniemen lipunmyyjän tehtävään (rivit 60–63). Vaikka vastaus osoittaa perustelun hakijan valintaan kassatyön ja ajolaitetyön välillä, hakija tulee tuottaneeksi työntekijyytensä osittain negaation kautta: olisin huono jossain työssä. Muotoilun voi tulkita erityisen ongelmalliseksi sen suhteen, että kaikki työ huvipuistotyö on asiakastyötä. Näin ollen kuhunkin tehtävään tarvittavat lisäominaisuudet ovat plussaa ja asiakaspalvelijuus työntekijäidentiteettien ensisijainen määre (ks. luku 5.3.2.1). Rivillä 63 haastattelija tuottaakin yllättyneeksi luonnehdittavan naurahduksen vastineeksi työnhakijan epätyypilliselle vertailuasetelmalle. Haastattelijan naurahdusta voidaan

tarkastella tulkintana hakijan potentiaalisesti humoristisesti vastauksesta, jonka hän kertoo hymyillen. Naurahdus jää kuitenkin yksipuoliseksi hakijan jatkaessa lausumansa loppuun (rivi 65). Haastattelijan seuraavaa vuoroa: ”*em ↑määkäm varmaan pärjäis kyllä(h)*”, voinee luonnehtia kasvotyöksi (ks. Peräkylä 2001: 353–355). Huumorin avulla hän liennyttää hakijan itsekritiikin sisältämää, tämän kasvoja potentiaalisesti uhkaavaa, ainesta. Riveillä 69–71 työnhakija tarttuu tähän sanomaansa lieventävään apuun. Osin haastattelijan puhunnan päälle hän toistaa samanlinjaisesti: ”*Nii: et >mulle tulis #sem^omone olo< et] mä en pärjäis siinä#.*” Työnhakija tuntuu kuitenkin tulkitsevan haastattelijan myötäilyn kuin kehotuksena jatkaa vertailuasetelman hyödyntämistä työntekijyytensä neuvottelussa:

OTE 12. (jatkoa edelliseen) 22. 5 osa 3 (ajolaite, ET), 24.2.2007, 0:07:37.9

72 T: samaten kun ehkä sitten myyjänäkin mulle ei oo mitään
 73 kokemusta myyjän työstä ja [(.) mut sitten (0.4)
 74 H: [Mm:.
 75 T: siinäki (.) saattas mennä kiireessä(h) nin(h) (.) sekasi
 76 sent[it °että.°
 77 H: [Mm,
 78 (1.0)
 79 T: °#Tää olis siitä (.) mukava#?°
 80 (0.4)
 81 H: >Ni-< (.) Mitä sä odotat sen Särkänniemen laitekuskin: homman
 82 olevan.
 83 (.)
 84 H: Minkälaisista?

Mikrotauon jälkeen työnhakija jatkaa edelleen työntekijyytensä perustelua vertailun ja samalla negaation kautta: ”*samaten kun ehkä sitten myyjänäkin*”. Hakija jatkaa työntekijyytensä epäsovinnuuden luonnehdintaa suhteessa myyjän tehtäviin ikään kuin itseironisesti itselleen naureskellen (rivit 73, 75–76). Särkänniemeläisten näkökulmasta johonkin työtehtävään soveltamattomuus saattaa kuitenkin kieliä yleisestä soveltumattomuudesta noepatempoiseen asiakastyöhön, etenkin jos työnhakija itse korostaa kiireen olevan mahdollinen stressitekijä: ”*saattas mennä kiireessä(h) nin(h) (.) sekasi sent[it °että.°*”. Haastattelija rytmittää työnhakijan puhetta ainoastaan neutraalisti (74, 77), eikä kohtele työntekijyyden neuvottelua vielä riittävänä. Rivillä 78 seuraavan sekunnin hiljaisuuden myötä hän jättää vuoron vapaaksi hakijalle ja tarjoaa tälle mahdollisuuden jatkaa neuvotteua. Työnhakija tarttuukin vuoroon, mutta luonnehtii haettua työtehtävää ainoastaan sanoen hiljaa: ”°#Tää olis siitä (.) mukava#?°”. Näin hän sinetöi tehtäväkohtaisen työntekijäidentiteettinsä perusteluksi soveltumattomuuden muihin tehtäviin.

Samalla hän tuottaa koko työntekijyytensä ainoastaan epäsoveltuvuuden valossa. Näin työnhakijan neuvottelut näyttävät pikemminkin ymmärtämättömyydestä, haluttomuudesta tai kykenemättömyydestä johtuvana egoistisina perusteluina, kuin henkilökohtaisten ominaisuuksien, kykyjen tai motivaation kautta kuvattuina perusteluina. Rivin 80 tauon voi mieltää haastattelijan odotukseksi mahdollisesta jatkosta, mutta koska sitä ei tule, joutuu tämä tarkentamaan seuraavan kysymyksensä työnhakijan käsityksiin työstä (rivit 81–84). Haastattelija kyseenalaistaa hakijan ymmärryksen työn lähtökohdista ja sisällöstä kysymällä: ”*Mitä sä odotat sen Särkänniemen laitekuskien homman olevan.*”. Haastattelija painottaa sanaa laitekuski, joka voi viitata siihen, että työnhakijan odotukset ja näkemykset haetun ajolaitteenkuljettajan työn suhteen ovat jääneet haastattelijalle epäselviksi. Tämä kenties kielii työnhakijan kykenemättömyydestä tulkita työtehtävien ja työhaastattelujen kehystä samanlinjaisesti haastattelijan kanssa, minkä voi nähdä työhaastattelussa menestymisen kannalta vahingollisena (vrt. Adelswärd 1988: 163–164). Muutoin herttaisen vaikutelman antanut työnhakija kiinnittikin haastattelijan huomion juuri epävarmuuteensa työtehtävien yleisessä hallinnassa: ”*Herttainen 9+ () hermostunee kovassa paineessa*”.

Sisäpiiriläisyydellä ja tuttavakytköksillä vakuuttaminen oli melko tyypillistä Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa. Sinällensä, ilman lisäperusteluja, tätä kohdeltiin kuitenkin odotetusti riittämättömänä työntekijyyden neuvotteluna. (vrt. Ote 9 & 10.) Pelkästään tuttujen ja ystävien särkänniemeläisyyttä tähdentävät työntekijyyden perustelut tulkittiinkin lisäselvitystä vaativana tai jopa arveluttavana. Seuraavassa ei-toimivassa neuvottelussa havainnollistetaan ulkokohtaista ja egoistisena näyttäytyvää perustelua:

OTE 13. 36. 7 osa 4 (järjestys, ET), 25.2.2006, 0:09:42.2

- 23 H: Joo-o, Minkä takia haet ↑Särkänniemeen.
 24 (0.4)
 25 T: ↑Mä oon kuullu ↑kavereilta että täällä on tosi mukava
 26 työskennellä=silla#i et# (.) toi mun (.) kaveri oli
 27 täällä viime kesänä=määki olisin halunnu hakee mutta:
 28 (.) .hh ei ollu näitä (.) niinku suhteita sillai että
 29 olis ollu mahollisuuk[sia ja,
 30 H: [Mm:-m?
 31 (.)
 32 T: sen kaverin ↑isosisko on ollu täällä ja.
 33 (0.2)
 34 H: Mjoo-o?
 35 T: tällain=Ne on sanonu et on tosi mukava paikka työskennellä=Ja
 36 sitten (0.5) just toi: (0.8) mt öö infotilaisuus niin sen
 37 perusteella (1.0) tota noinniin #ee# (0.3) aattelin et ois

38 >tosi hieno paikka,<
 39 (0.3)
 40 H: Mjoo-o? .hhhh Sä oot nyt valinnu näista t-(0.7) meiän tehtävistä
 41 ton järjestyksenvalvojan te:htävät nin ööö (.) ↑mitä sä (.)
 42 kuvittelet että mimmosta se työ ↑olis ja (.) miksi sä oot sitä
 43 hakenu?

Haastattelija esittää ydinkysymyksen rivillä 23. Työnhakija miettii hetken vastaustaan (rivi 24), mutta alkaa melko nopeasti rakentaa työntekijyyttään ystäviensä kertoman perustalle: ”↑*Mä oon kuullu ↑kavereilta että täällä on tosi mukava työskennellä*”. Hän jatkaa kertomuksella siitä, että olisi itsekin halunnut hakea huvipuistoon edeltävänä kesänä, mutta ei voinut, koska häneltä puuttuivat mielestään tarvittavat henkilösuhteet (rivit 26–29). Tämä on erikoinen kategorisointi, jonka sanoma vaikuttaa olevan, että Särkänniemeen ei pääse ilman suhteita. Työnhakija ei siis erittele työskentelyhalunsa taustaa sen paremmin, vaan korostaa aiemmin puutteellisia kontaktejaan ei-hakeutumisen syyksi. Näin ollen tämän vuoden työntekijäksi hakeutuminen oikeuttuu, ja työnhakijan mielestä ilmeisesti perustelee itse itsensä, oikeiden suhteiden olemassaolon myötä. Rivillä 30 seuraava haastattelijan minimipalaute on intonaatioiltaan kysyvä ja pyytää hakijaa jatkamaan. Työnhakija jatkaa kerrontaansa samassa aihepiirissä ja lisää ystävänsä siskonkin olevan entinen työntekijä (rivi 32). Edelleen haastattelija kohtelee kerrontaa riittämättömänä (rivit 33–34). Työnhakija käyttää samantyyppistä perustelutapaa kuin otteissa 11 & 12 äänessä ollut hakija ja jatkaa: ”*Ne on sanonu et on tosi mukava paikka työskennellä*”. Näin ollen muiden kertoman perusteella hän on itsekin päättänyt ajattelemaan Särkänniemen olevan yleisesti ”>*tosi hieno paikka,<*”. Haastattelija odottaa vielä hetken lisäperusteluja (rivi 39), jonka jälkeen hän tuottaa taas kysyvän: ”*Mjoo-o?*”, sisäänhengittää voimakkaasti ja alkaa muotoilla seuraavaa hakijan käsityksiin suuntautuvaa kysymystään (rivi 40). Haastattelija jatkaa tarkentaen: ”*Sä oot nyt valinnu (...) meiän tehtävistä ton järjestyksenvalvojan te:htävät*”. Hakijan työhön hakeutumisen perusteet näyttäytyvät edeltäneen egoistisen puheen valossa ja työtehtävän valinta melko jäsentymättömiltä. Haastattelija halunnee perustelujen neuvoteltavan järjestyksenvalvojan työn, ei haastateltavan henkilösuhteiden, kontekstisssa. Lopulta haastattelija muotoilee tavoittelemansa asiasisällön ja muotoilee uudelleen työhaastattelun ytimen muodostavaa kysymyksen: ”↑*mitä sä (.) kuvittelet että mimmosta se työ ↑olis ja (.) miksi sä oot sitä hakenu?*”. Haastattelija painottaa sanoja ”kuvittelet” ja ”miksi”. Yhtäältä tämän haastattelijan kuvitelmiin suuntautuvan lisätiedustelun voi tulkita peräänkuuluttavan työnhakijan motivaatiota sen asetettua riittämättömien perustelujen myötä kyseenalaiseksi. Toisaalta kysymysmuotoilun voi mieltää suunnannäyttäjäksi tulevalle vastaukselle ja työntekijyyden neuvottelulle. Tässä mielessä haastattelijan voi nähdä tarjoavan vihjeen, jonka tulkinta jää työnhakijan vastuulle. Oteessa 14 hakija ei todennäköisesti kyennyt neuvottelemaan

työntekijyyttään toivotulla tavalla ydinkysymyssekvenssin jälkeenkään. Hänen saamansa neutraali arvio: ”*Tasanen perusjätkä*”, saattoikin viitata oleellisen asiakaspalvelunäkökulman puuttumiseen.

Myös seuraavassa aineistokatkelmassa haastattelija saa hakijan motivaatiota peräänkuuluttavaan ydinkysymykseen työnteon kannalta epäorientoituneen vastauksen:

OTE 14: 5. 1 osa 5 (järjestys, ET), 22.2.2008, 0:10:10.8

1 H: .hhhh ↑Minkäs takia sä nyt päätit hakee Särkänniemeen
2 kesä°töihin?° .hhhhh
3 T: M- Mää ↑en tiä. Mä haluaisin vähän jotain muutakin semmosta (.)
4 kun (.) enon työpaikka[että kun se ei (.)
5 H: [Mm::?
6 T: ehkä kuulosta kaikista parhaimmalta missään työhakemuk↑sissa
7 [ja (0.7) ↓muutenkin näh↑dä vähän maailmaa ja,
8 H: [Mm::?
9 (0.8)
10 H: ↓Mjoo-o?=
11 T: =#Emmää# tiä.=Tää ois muu↑tenkin varmaan aika hieno kun on ollu
12 ↑kuitenki (0.8) /tä:n mittasesta asti täälä pyörimässä ni,=
13 //((näyttää pituutta kädellä, hymy))
14 H: =N:ii:, aiva.= ((hymy))
15 T: =sitten pääsis tänne ↑itte kätteleen vähän paikkoja.
16 (.)
17 H: Joo-o.=
18 T: =Mahdollisesti jopa ↑tyttöjä. Heh [he he he
19 H: [Ah hah hah hah hah hah
20 hah hah hah hah hah hah ↑hah hah HH. (.) ↑Ju:st joof.
21 (.)
22 H: Minkä takia sä oot valinnu ton järjestyksenvalvojan
23 näistä tehtä[vistä.

Haastattelija aloittaa sekvenssin ydinkysymyksellä: ”↑*Minkäs takia sä nyt päätit hakee Särkänniemeen kesä°töihin?*”. Rivillä 3 työnhakija aloittaa vastauksensa paitsi ydinkysymyksen myös työhaastattelujen koko funktion kannalta ei-preferoidusti: ”M- Mää ↑en tiä.”. Epävarma aloitus saa egoistisen perustelun jatkoksi: työnhakija haluaa muuta kokemusta kuin enonsa tarjoamat työt, sillä se näyttäisi paremmalta hänen papereissaan. Lisäksi hän, edelleen omia lähtökohtiaan tähdentäen, kertoo haluavansa ”↓*muutenkin näh↑dä vähän maailmaa*”. (rivit 3–7.) Riveillä 5 ja 8 haastattelija on tuottanut kysyvän minipalautteen merkiten työnhakijan työntekijyyden neuvottelua lisäselvitystä vaativaksi. Rivillä 9 hakija ei kuitenkaan anna lisäperusteluja ja haastattelija tuottaa ääntään laskien ja nostaen kysyvän lausuman: ”↓*Mjoo-o?*”. Työnhakija tulkitseekin haastattelijan palautteen lisäselvitystä hakevaksi ja jatkaa jälleen

haeskelevasti: ”#Emmä# tiä” (rivi 11). Koska työhaastattelun kontekstissa työnhakijan tehtäväksi voi määritellä vastaamisen kysymykseen ”Miksi sinä tähän työtehtävään”, voi työnhakijan aloituksen tulkita toistuvasti ei-preferoiduksi. Hän jatkaa tuottaen itsensä lapsiasiakkaan roolista katsoen: ”ois muu↑tenkin varmaan aika hieno kun on ollu ↑kuitenki (0.8) /tä:n mittasesta asti täälä pyörimässä”. Tällä tavoin hän orientoituu huvipuistoon huvittelupaikkana, ei niinkään työpaikkana. Rivillä 14 haastattelija tarjoaa kuitenkin hakijan lapsuusmielikuvulle ymmärtävän ja sisällöltään affektiiviseksi tulkittavan palautteen: ”=N:ii:, aiva.=” (ks. Sorjonen 1997), ja hymyilee tämän demonstraatiolle (rivi 13). Hakija jatkaa ei-työkeskeisesti: ”pääsis tänne ↑itte katteleen vähän paikkoja”. Miktotaun (rivi 16) jälkeen haastattelijan voi tulkita olevan valmis siirtymään sekvenssissä eteenpäin laskevaan intonaatioon päättyvän tiedon kuittaavan minimipalautteensa: ”Joo-o.”, myötä. Haastateltava jatkaa kuitenkin heti perään vitsaillen: ”=Mahdollisesti jopa ↑tyttöjä. Heh [he he he]”. Haastattelijan reaktio tähän on nauruun purskahtaminen rivillä 19. Nauru on hyvin voimakasta. Naurusekvenssin aloituksen: ”[Ah hah]”, ja lopun toteamuksen: ”£↑Ju:st joo£.”, voi tulkita osoittavan haastattelijan yllättyneisyyttä kuulemansa ”uutisen” suhteen (vrt. Heritage 1996 [1984]: 285). Koska haastattelija merkitsee poikkeuksellisen voimakkaasti kuulemansa uudeksi tiedoksi, voi huumorisisällön tulkita mahdollisesti kontekstille epätyypillisenä, jopa siihen sopimattomana. Haastattelijan pitkä yksinnauru tukee erilinjaisuuden vaikutelmaa, jonka hakijan työntekijyyden kannalta kyseenalainen huumori saa aikaan. Harva työnantaja haluaa palkata työntekijää” katteleen vähän paikkoja” tai ”jopa tyttöjä”, tai vielä yleisemmällä tasolla ”vähän maailmaa”. Nämä muotoilut näyttävät lopulta tukevan työnhakijan heti alkuun muotoilemaa lausuntoa siitä, että hän ei oikeastaan edes tiedä, miksi on hakenut kesätöihin Särkänniemeeseen.

Hakijan työntekijyys jää otteen 14 ydinkysymysekvenssissä täysin pimentoon. Hänen neuvottelussaan on havaittavissa erilinjaisuutta, joka näyttää kumpuavan työhaastattelun neuvottelujen kehyseroavaisuuksista. Eroavaisuuksiin laskettaneen väärät ja puuttuvat tulkinnat esimerkiksi sen suhteen, millaista työnteko huvipuistossa on, millainen on hyvä huvipuistotyöntekijä, millainen hakija itse on mielestään työntekijänä tai miten työhaastattelussa kannattaa työntekijyydestään neuvotella. Puutteita näiden ulottuvuuksien osalta on löydettävissä kaikista ei-toimivista työntekijyyden neuvotteluista. Otteessa 14 ydinkysymysekvenssi päättyy haastattelijan ryhtyessä muotoilemaan seuraavaa tehtäväorientoitunutta kysymystään (rivi 22). Haastattelija siirtyy tarkentamaan työnhakijan käsityksiä haetusta järjestyksenvalvojan työstä: ”Minkä takia sä oot valinnu ton järjestyksen£valvojan näistä tehtä[vistä]”. Tällä tavoin haastattelija osoittaa hakijan tehneen työtehtäväkohtaisen valinnan, jonka taustalla tulee työhaastattelun kehyksessä olla tarvittavat perustelut. Haastattelija merkitsee lausumassaan työntekijyyden

tähänastisen ei-toimivan neuvottelun riittämättömäksi korostamalla järjestyksenvalvoja- ja tehtävä - sanoja. Hakijan aiemmin neuvotteleman työtekijyyden haastaessaankin hän tarjoaa uuden mahdollisen keskustelukehyksen, järjestyksenvalvojan työn, johon tulevia neuvotteluja on mahdollista sovittaa.

Seuraavassa esimerkissä ydinkysymys (rivi 142) saa jälleen ei-preferoidusti viivytellyn ja suuntaviivoja hakevan vastauksen:

OTE 15. 6. 2 osa 1 (ajolaite, ET), 22.2.2006, 0:10:30.4

142 H: .hhhh ↑Noh, (.) minkäs takia haet Särkännie^omeeh,^o
143 T: mt. (0.6) Se: on lähellä?
144 (0.3)
145 H: [°Mm:..° ((nyökkää kallistuen eteen))
146 T: [Mä asun tossa järven toisel↑la puolella,=
147 H: =Mjoo[-o?
148 T: Ja kaikki kaverit jotka on ollu täällä töissä aikasemmin on
149 kehunu kauheesti että on tosi muka^ovaa ja,^o
150 (.)
151 H: °Mj[oo-o?°
152 T: [sit varmaan sais uusia kavereita paljon ku (0.2) näkist
153 (.) er[i >ihmisiä] kum< muute.
154 H: [°Mm:.. °]
155 (.)
156 H: Mm:.. ↓Aiva. ↑Aiva,=.hhh Sä oot valinnu [noista työtehtävistä
157 T: [.snif ((pyyhkii nenää))
158 ajolaitteenhoitajan.=Minkä takia.

Hakija tarttuu haastattelijan esittämään ydinkysymykseen (rivi 142) epäröiden ja hetken viiveellä (rivi 143). Hän alkaa kertoa Särkänniemeen hakeutumisensa syitä ulkokohtaisesti, huvipuiston sijainnilla perustellen. Hakijan vastaus: ”Se: on lähellä?”, on luokiteltavissa milteinpä neuvoa kysyväksi nousevan intonaationsa ja rivillä 144 seuraavan tauon puolesta. Haastatteliija ei kohtele hakijan lausumaa riittävänä vastauksena esittämänsä ydinkysymykseen. Haastatteliija ei myöskään tartu lausahdukseen korjausta vaativana kysymyksenä, vaan näyttää hiljaisen minipalautteensa avulla ja eteepäin kallistuen kehottavan hakijaa jatkamaan (vrt. Button 1992). (rivit 144–145.) Työnhakija jatkaa kuitenkin egoistista perusteluaan paikkaorientoituneesti: ”[Mä asun tossa järven toisel↑la puolella,=”. Haastatteliija kuittaa tiedon jatkoa kysyvästi: ”=Mjoo[-o?”. Rivillä 148 hakija jatkaa tuottaen tutun ”kaverikytköksen” (vrt. ote 9–10 & 14) kuitenkin pääsemättä sen syvemmälle työtehtävään tai työntekijyyteensä. Ainoaksi työhön hakunsa perusteluksi hakija mainitsee sen, että hänellä on ollut ystäviä töissä huvipuistossa, ja että näillä on ollut mukavaa (rivit

148–149). Riveillä 150 ja 151 haastattelija odottaa vielä jatkoa keskeneräisenä kohtelevansa työntekijyyden neuvotteluun. Työnhakija jatkaa kerrontaansa egoistisesti omien tarpeiden ja mieltymysten mahdollisen täyttymisen kautta: ”[sit varmaan sais uusia kavereita paljon ku”. Haastattelija tuottaa jälleen hiljaisen laskevaan intonaatioon päättyvän ”*oMm::: o*” päällekkäispuhuntana työnhakijan kanssa. Sen voikin tulkita sekvenssin sulkemista ehdottavaksi. Heti mikrotaun jälkeen haastattelija tartuuuikin rivillä 156 vuoroon ”*Mm:.* ↓*Aiva.* ↑*Aiva,* =.*hhh Sä oot*” ja merkitsee voimakkaasti hakijan vuoron päättyneeksi vetämällä nopeasti henkeä ja jatkaen työtehtävän valinnan syihin. Haastattelijalle herää korostunein äänenpainoin kysymys: ”=*Minkä takia.*” työnhakija on ”*valinnu [noista työtehtävistä ajolaitteenhoitajan.*”. Tällä tavoin haastattelija siirtyy tarkistamaan työnhakijan käsityksiä työtehtävästä, mikä viittaa niiden joutuneen kyseenalaiseen valoon egoistisen puheen siivittämämä. Samalla kyseenalaiseksi on joutunut työntekijyys, jota työn kontekstin ymmärtäminen ja työntekemisen motivaatio väistämättä taustoittavat.

Kahden viimeisen havainnollistavan esimerkin työnhakijat näyttivät epäonnistuvan työntekijyytensä neuvotteluissaan ydinkysymyssekvensseissä. Otteiden 13 ja 14 työntekijyyden neuvottelut ikään kuin kiteyttävät ei-toimivan identiteettipuheen asiakaspalvelutyöhön orientoutumisen puutteeksi ja työn ja työnantajan huomiotta jättämiseksi. Työnhakijoiden kerronta oli ydinkysymyssekvenssissä sekä epävarmaa että ei-preferoitua, ja sitä leimasi omia tarpeita korostava egoistinen puhe. Tällainen työntekijyyden neuvotteluyritys näyttäytyi kaikkiaan toimimattomana suhteessa asiakaspalvelua ja ihmisten kanssa työskentelyä korostaneisiin toimiviin kesätyöhaastatteluihin. Kumpainenkin otteiden 13 ja 14 hakijoista sai lopulta haastattelustaan puhtaan negatiivisen arvion¹⁶ ja jäi ilman kesätyötä huvipuistossa.

Kaikkiaan ei-toimivien työntekijyyden neuvottelujen havaittiin rakentuvan omilla tarpeilla, mieltymyksillä ja aavistuksilla perustelemisen varaan. Tämän vuoksi ei-toimineita neuvotteluja voidaankin luonnehtia egoistisiksi. Haastattelijat arvioivat ei-toimivan kesätyöntekijyyden neuvottelijoita joko negatiivisina tai arveluttavina. Näistä kesätyöhaastatteluista ei löytynyt omien vahvuuksien kuvailun sekä niiden työtehtävään sovittamisen kautta rakentuvia työntekijyyden perusteluja. Oman työntekijyyden perustelut tehtiin ei-preferoidusti omien mieltymysten ja halujen, henkilösuhteiden, rahan ja työpaikan tarpeen tai negatioiden kautta. Kaikki nämä käytetyt

¹⁶ Tähän olivat todennäköisesti vaikuttamassa myös tutkitun ydinkysymyssekvenssin ulkopuolelle rajautuneet keskusteluisällöt. Arvioita ei esitetä yhteydessä litteraatteihin niiden arkaluonteisuuden vuoksi ja siksi, että niiden sisältö ei varsinaisesti viittaa mihinkään havainnollistettavaan työnhakijan lausumaan.

egoistiset neuvottelutavat jättivät varsinaisen ydinkysymyksen ”Miksi sinä, miksi sinut tulisi valita?” vaille preferoitua vastaustaan. Valitsematta jääneet työnhakijat sortuivat helposti perustelemaan työnhakunsa syitä omalla kesätyön tarpeellaan. Työnhakija ei esimerkiksi: ”#pärjäis tossa# (.) ah #lippu (0.2) luukulla”, ”samaten kun ehkä sitten myyjänäkin” voisi ilmaantua työnteolle ylitsepääsemättömiä ongelmia (ote 11: rivit 62–63, 72). Oman työntekijyyden perusteluksi riitti muun muassa se, että huvipuisto ”on lähellä?” ja siellä ”varmaan sais uusia kavereita” (ote 15: rivit 143, 146, 152). Ei-toimivissa neuvotteluissa huvipuiston nähtiin olevan yksinkertaistaen vain ”>tosin hieno paikka,<” (ote 13), joten työpaikkakin olisi tältä kantilta perustellen: ”varmaan aika hieno” (ote 14). Kiteyttäen ei-toimivissa työhaastatteluissa hakijat unohtivat sen, että tärkein valinta on haastattelijoiden, ei hakijoiden itsensä tekemä. He perustelivat omalta kannaltaan edullista kesätyöpaikan ja -tehtävän valintaansa sen sijaan, että olisivat kuvanneet ja perustelleet työntekijyytään. Positiivisen valintatuloksen saavuttamiseksi työnhakijan olisi kenties tullut neuvotella työntekijyyttään haastattelijan ja yrityksen kannalta oleellisessa asiakaspalvelutyön kehyksessä, työntekijän ominaisuuksiaan kuvaillen ja niitä hakemansa työtehtävän sekä työhaastattelujen tilanteiseen kehukseen sopiviksi perustellen. Näin tehtiin toimivissa kesätyöhaastatteluissa.

5.3.2.3 Poikkeukset työntekijyyden neuvottelun ytimessä

Työhaastattelujen tutkimuksissa hakijan menestymisen avaimiksi on nähty kyky yhdistää henkilökohtainen elämismaailman alue ja ammatilliset diskurssit haastatteluvuorovaikutuksessa (Scheuer 2001; vrt. Lipovsky 2006). Vastaava tendenssi löydettiin toimivien kesätyöhaastattelujen työntekijäidentiteettien neuvotteluista (ks. luku 5.3.2.1). Sama huomio nousi korostuneesti esiin poikkeustapauksissa. Tässä luvussa huomiota havainnollistetaan sekä ydinkysymyssekvenssiltään valtavirrasta poikenneen kahden positiivisesti arvioitun työnhakijan että erittäin poikkeuksellisen negatiivisen arvion saaneen työnhakijan haastattelujen osalta.

Positiivisesti arvioituja poikkeustapauksia luonnehdittiin määreillä: ”tosin hyvä energiapakkaus” ja ”Miellyttävä, miellyttävä poika 10-”. Seuraavassa otteessa energiseksi arvioitu työnhakija on juuri tuottanut kolmen ja puolen minuutin kerrontajakson haastattelun alkuun. Tällä tavoin hän on ikään kuin oma-aloitteisesti ohittanut ydinkysymykselle tyypillisen keskustelukohdan. Työnhakija on kertonut pitkän tarinansa vastineena haastattelijan kysymykseen: ”Kerros mulle kuka on X (etunimi)?”. ”Monologinsa” aikana haastateltava on kuvannut työhistoriansa luottamustehtävineen ja harrastuksineen. Toisin sanoen hän on ollut voimakkaan työkeskeinen heti keskustelun

humoristisesti korostaen. Hakija osoittaa kädellä hakemuslomakkeeseensa ikään kuin omaa sosiaalista työntekijähistoriaansa ivaten: ”...oon tosi so^usiaalinen tälle näin,” (rivit 15–16). Tämän jälkeen haastattelija asettaa oman portinvartijan roolinsa jälleen kyseenalaiseksi sanoen: ”@£Mää- [mulla ei oo (lukea) täältä nyt yht(h)ään k^ysymyksiä ett(h)ä,£@” (rivit 18–19). Vaikka hakija pilaa omalla kustannuksellaan liiallisesta puheliaisuudesta, hän toisaalta korostaa sosiaalisuuttaan yhtäläillä. Tällä tavoin hän myös julistaa haastattelijan ”syyttömäksi” omiin tehtäviinsä, kysymysten riittävään esittämiseen, kykenemättömyyden suhteen. Haastattelija puolestaan liennyttää tätä poikkeavaa tilannetta edelleen huumorilla. Sekä työnhakija että haastattelija tekevät näin ollen institutionaalisten rooliensa mukaista kasvotyötä (ks. Peräkylä 2001a: 353–355) pilke silmäkulmassa. Osapuolet tulevat samalla tuottaneeksi toisensa työhaastattelun roolit ja kehyksen ymmärtävinä keskustelukumppaneina, jotka voivat ikään kuin yhteisessä sopimuksesta poiketa rooleilleen tyypillisestä toiminnasta ja asettaa sen jopa huumoriin kohteeksi. Tällä tavoin he onnistuvat rakentamaan ja lujittamaan keskustelun kautta mahdollistuvaa yhteistä ymmärrystä.

Haastattelu jatkuu asteittaisella vakavoitumisella haastattelijan sulkiessa sekvenssin ja siirtyessä keskustelussa eteenpäin:

OTE 17. (jatkoa edelliseen) 3. 1 osa 3 (ajolaite, T), 22.2.2006, 0:14:50.4

```

22 H: @↑Mitäs hei tota ku sä sanoit et sä oot tehny kyllä pitkää
23 päivää ja seki tietysti ↑on sielä h- Hesburgerissa se työ
24 on aika sellasta ((tekee edestakaisin liikettä käsillä))
25 (0.7) .mth ((maiskauttaa)) niinkun@ (.) liukuhinnamaista
26 ja muuta >ni sitte<, .snfhhh ↑Mistä sä löydät sen ↑motivaation
27 siihen.=Jos aatellaan niinku tota ajolaite (.) hoitajan hommaa
28 ku se on kuitenkin aika sellasta niinku #m# rutiinluontosta mutta
29 kuitenkin asiakkaat vaihtuu ja .hhhhhh ne ei koe sitä ne asiakkaat
30 #tietenkää semmosena rutiinina#.
31 (.) ((T nyökyttää kysymyksen ja tauon aikana))
32 T: Tota #m-m m m mu-# >mulla o ehkä itellä semmone lähtökohta
33 että just ehkä niistä< ihmisistä ja just semmosesta ku tulee
34 semmosia (.) .hh innokkaita (.) eri-ikäsiä just >että semmosia et
35 vitsi #että:,# ((selittää innokkaasti))
36 H: Mm[: -m,

```

Kuten rivillä 22 näemme, haastattelija jatkaa kysymyksissä etenemistä viitaten tuttavallisesti työnhakijan aiemmin kertomaan työkokemukseen: ”@↑Mitäs hei tota ku sä sanoit”. Kysymys-vastaus-vierusparin etulaajennuksen (rivit 22–26) avulla hän muotoilee kysymyksensä

vastaanottajalle sopivaksi (*recipient design*) (Sacks ym. 1974: 727; myös Londen 1995: 64). Haastattelija vertaa hakijan aiempia työkokemuksia ajolaitekuljettajan rutiiniluonteisiin tehtäviin. Hän ikään kuin merkitsee hakijan tähän asti neuvotteleman työntekijyyden hyväksytyksi ja antaa suunnan jatkaa neuvottelua samalla tavoin, haetulle työlle sopivassa kehyksessä. Varsinainen kysymys: ”↑*Mistä sä löydät sen ↑motivaation siihen.*”, saa tällä tavoin vihjeenomaisen ja työnhakijan asiakaspalvelutaustan tunnustavan alustuksen. Tätä vielä korostaakseen haastattelija tuottaa vielä motivaatiokysymykseensä jälkilaajennuksen riveillä 27–30. Työnkuvien vertaus ja asiakkaiden mainitseminen toimivat selkeinä viitteinä vastauksen toivotusta suunnasta. Vastoin tätä huomiota työhaastatteluissa on todettu usein pidättäytyttävän työnhakijan ”auttamisesta” haastattelun tässä vaiheessa. Tätä on selitetty sillä, että haastattelija koettaa juuri työhaastattelun aluksi saada haastateltavansa tuottamaan mahdollisimman ”puhdasta” ja hakijan ”todellisia” motiiveja selventävä informaatiota (ks. Komter 1991: 36). Havainnollistetussa kesätyöhaastattelun poikkeustapauksessa haastattelija onkin kenties jo hyväksynyt työnhakijan asiakaspalvelijan kokemukset rutiiniluonteisessa työssä ja tältä osin vakuuttunut hänen työntekijyydestään. Tästä syystä hän ei kenties epäile tarjota näitä vihjeitä kysymyksen asettelussaan. Päinvastaisesta syystä haastattelijat näyttivätkin kyseenalaistavan ei-toimivia työntekijyyden neuvottelutapoja ja tarjoavan työnhakijan käsityksiä tarkentavilla kysymyksillään uusia suuntia neuvotteluille (ks. luku 5.3.2.2).

Toinen positiivisesti arvioitu poikkeava haastattelu oli väärään haastattelupisteeseen saapuneen työnhakijan. Myös hänen tapauksessaan keskustelu ajautui jo ennen tyypillistä ydinkysymyksen sekventiaalista paikkaa työkokemuksiin ja samanlinjaiseen huumoriin. Kesätyöhaastattelu on alkanut ennen aineistokatkelman tapahtumia tyypillisellä kysymyksellä: ”Kerros mulle kuka on X (etunimi+sukunimi)?”. Työnhakija on itse ottanut esiin työkokemuksensa omaa koulutusvalintaansa perustellessaan. Tämän jälkeen keskustelu liikkuu työkokemuksen ympärillä haastattelijan kysyessä: ”*Mikä sun mielestä oli siinä kaikista mukavinta?*”, ”*Mitäs siel oli jotain (...) kenkkuja juttuja siinä työssä?*”, ”*Mitä sää opit siinä työssä?*”¹⁷. Seuraavassa otteessa työnhakija on juuri kertonut siviilipalvelustyöstään. Hän on kuvannut sen positiivisena elämäkokemuksena, vaikka oli kertomansa mukaan ollutkin aluksi huolissaan siviilipalvelukseen joskus liitetyistä sosiaalisesti leimaavista ulottuvuuksista. Haastattelija tuo esiin eri näkökulman:

OTE 18. 38. 7 osa 6 (lipunmyyjä/ajolaite, T), 24.2.2006, 0:17:38.5

¹⁷ Lainaukset ovat haastattelurunkojen sanatarkoista litteraateista.

31 H: Aiva.=Ja kyllä mää niinkun jos mä aattelen että (1.4) ((hymy))
32 et intin käyny on (0.4) ((nostaa kulmia)) varmasti kokenu ja
33 nähny paljon mutta kyl \uparrow ihan /varmasti vuosi X:ssäs(h)sä(h)
34 //((nyökyttää))
35 /opettaa(h) [e(h)- .he he
36 //((T alkaa hymyillä))
37 T: [(h)hh. (.) Nii-i. ((nyökkää leveästi hymyillen,
38 katse ylös))
39 H: /paljon a(h)(h)asioita myös et[täh?
40 //((siirtää kädet syliin ja vaihtaa asentoa keinahaen))
41 T: [Hyvin erilaisia
42 [asioita kylläkin mutta.]
43 H: [Nii::, nii::. A:(h)iva.] (.) /Kyllä.£ .hhh Ei niit sillai
44 //((katse paperiin))
45 #eh#kä °sit voi (.) verrata.° ((viimeinen sana kuiskaten))
46 =.hhhHHHH Tota \uparrow nyt mä huomasin et sul lukee täällä et
47 \uparrow lipun#/myy#jäh? hhhhh. /Mutta tota (0.8) mut-mut mää(h)
48 //((leuka taakse ja eteen sanaa korostaen, tauon aikana
49 nostaa käden osoittaen T:tä, käsi voimakkaasti pöytään))
50 T: //((T levittää käsiään, pieni hymy))
51 H: nimittäin me ollaan täs /haastattelemas noita: (.) ajolaitteen
52 //((osoit. käsillä sivuun, käsi lonkalle))
53 hoitajia ja järkkäreitä? ((hymyilee, kysyvä ilme)) .hhhhh
54 T: Et [mä oon \uparrow aivan väärässä paikassa(h) he he]
55 H: [Haluuksä sä /ehdotto- (.) Nih. Haluutsä] /ehdottomasti
56 //((kallistaa päätään)) //((lyö kämmenen
57 voimakkaasti rintaan ja nojaa taakse))
58 lipunmyy[\uparrow (h)äksi? heh he he he .hhhhh
59 T: [E(h)e:n. (.) En. Se- (.) sitä listaa kun ittekin luin ja
60 (.) kattelin #ja: m-# pähkäilin niin mä ajattelin että ehkä (...)

Haastattelija vakuuttaa riveillä 31–39 hakijan työkokemuksen olevan vähintään yhtä opettava kuin vuoden armeijan harmaissa. Tällainen kasvotyöksi tulkittava liennytyks on ”evidentiaalinen” paitsi samanmielisyytensä myös muotoilunsa puolesta. Rivillä 32 ”*varmasti kokenu*” ja heti seuraavalla rivillä ”*mutta kyl \uparrow ihan varmasti*” on voimakkaasti vakuuttelevaa ja työnhakijan selontekoa tukevaa puhetta. (ks. myös Peräkylä 2001a: 353–355.) Haastattelija tuottaa työnhakijan puolesta puhuvan lausuman merkiten sen nauravalla äänellä ja lopuksi naurulla. Haastattelija saa hakijalta samanmielisen, liennytyksen hyväksyvän, vastauksen ”*Nii-i.*” hymyn kera. Rivillä 41 työnhakija vielä tarkentaa oman työkokemuksensa erilaisuutta, johon haastattelija vastaa voimakkaasti samanmielisyyttä osoittaen: ”*Nii::, nii::. A:(h)iva. (.) Kyllä.£ .hhh Ei niit sillai #eh#kä °sit voi (.) verrata.°*”.

Otteessa 18 ydinkysymyksen paikka olisi kesätyöhaastattelujen tyypillisen rakenteen (ks. luku 5.3.1; liite 7) perusteella riveillä 45–46. Haastattelija on juuri hetkeä aiemmin laskenut katseensa

alas hakemuslomakkeeseen ja huomaa tässä vaiheessa hakijan olevan väärässä paikassa. Hän ei kuitenkaan vain totea erehdystä tapahtuneeksi, vaan esittää huvittuneen kysyvästi tarkennuksen lipunmyyjäksi hakevalle: "...↑nyt mä huomasin et sul lukee täällä et ↑lipun#/myyjäh? hhhhh.". Tosiasiassa rivillä 47 hakijan vastaukselle ei edes jää tilaa hakijan jatkaessa heti kuuluvan uloshengityksen jälkeen: "*Mutta tota (0.8) mut-mut mää(h) nimittäin me ollaan täs haastattelemas noita: (.) ajolaitteen hoitajia ja järkkäreitä?*". Työnhakija ei ole ilmeisen hämmentyneenä tuota mitään elehdintää (rivi 50) suurempaa vastausta ennen haastattelijan selvennystä. Haastattelijan tuottama tarkennus (rivit 46–53) toimiikin pohjustuksena varsinaiselle kysymykselle: "*Haluutsä ehdottomasti lipunmyyj(h)äksi?*". Vihjeenomainen ja huumoriin verhottu muotoilu "haluatko ehdottomasti?" ikään kuin haeskelee preferoitua vastausta: "ei, en tietenkään ehdottomasti" (vrt. Sacks ym. 1974: 718). Haastattelijä korostaa lausumaansa entisestään kallistamalla päätään ja painamalla kätensä voimakkaasti rintaan (rivit 55–57). Haastattelijä tekee kategorisoinnin, jonka mukaan he, eli haastattelijä kollegoineen, ovat haastattelemassa ajolaitekuljettajia ja järjestyksenvalvojia. Näin hän tuottaa itsensä tietyn ryhmän haastattelijana ja edustajana. Voimakkain elein ja suljetun vastauksen avulla haastattelijä luo työnhakijan seuraavalle vuorolle selkeän preferoidun suunnan. (ks. Sacks ym. 1974: 718.) Työnhakijan vastausta suuntaavaan kysymyksen avulla haastattelijä ikään kuin luovuttaa sekä haastattelun että valituksi tulemisen päätösvallan hetkeksi työnhakijalle. Lausuman voi tulkita todisteena työnhakijan neuvotellun toimijuuden ja päätösvallan olemassaolosta haastattelutilanteessa. Toisaalta tällaisen institutionaalisen keskustelun puitteissa osallistujien eriävät roolit korostuvat entisestään, sillä työnhakijan preferoidulla vastauksella saattaa olla suora vaikutus haastattelun lopputulokseen. (vrt. Komter 1991: 32–33.) Rivillä 59 työnhakija tuottaakin naurahdellen kysymyksen preferoidun jälkijäsenen: "*[E(h)e:n. (.) En.*". Tällä tavoin hän jatkaa keskustelua samanlinjaisesti sekä haastattelijan että omia kasvojaan suojellen. Pällekkäispuhunta aloitettu vastaus korostaa vastauksen preferenssiä sekä samanlinjaisen sisällön että huumorin myötä (Tainio 1995b: 95). Työnhakija jatkaa kuin maistellen hänelle vasta ehdotettua ajolaitekuljettajan työntekijyyttä: "*sitä listaa kun itekin lujin ja (.) kattelin #ja: m-# pähkäilin niin mä ajattelin että ehkä*". Näin hän alkaa purkaa ja sovittaa itselleen uutta lipunmyyjän työntekijäidentiteettiä. Samalla hän suuntaa perustelujaan haastattelijan hänelle ehdottamaan työntekijyyden perustaan: ajolaitekuljettajan työhön, joka saattaisi "ehkä" ollakin se oikea vaihtoehto hänen itselleen sopiviksi pohtimistaan työtehtävistä. Liikkumalla vähitellen kohti haastattelijan tarjoamaa uutta identiteettiä työnhakija esittää työntekijyyttään harkittuna tai ainakin podiskelun alaisena asiana. Toisaalta hyväksyessään tarjotun ajolaitekuljettajan työn mahdolliseksi identiteettinsä viitepisteeksi hän osoittaa kykenevänsä mukautumaan uuteen tilanteeseen. Tämä on asiakaspalvelutyössä oleellinen taito.

Poikkeustapaukset havainnollistavat keskustelun osapuolten välillä ilmenevää voimakasta samanlinjaisuutta: yhteistä huumoria ja työhaastattelukehykselle ominaisten institutionaalisten roolien myötäilyä sekä roolien yhteisymmärryksessä tapahtuvaa näkyväksi merkitsemistä (huumorilla). Samoja elementtejä oli löydettävissä myös muista toimivista kesätyöhaastatteluista. Niissä työntekijyyden rakentaminen alkoi tyypillisesti vasta kysymyksistä, joilla selvitettiin Särkänniemeen ja/tai työtehtävään hakeutumisen syitä. Poikkeustapauksissa työnhakijat onnistuivat kuitenkin kuvaamaan ja perustelemaan työntekijyyttään heti haastattelun aluksi, ilman haastattelijan esittämää, työnhakijan kerrontaa mahdollisesti suuntavaa, ydinkysymystä. Täten työorientaation varaan rakentunut työntekijyys neuvoteltiin poikkeuksellisesti jo ennen ydinkysymykselle tyypillistä sekventiaalista paikkaa, mikä saattoi korostuneesti profiloida hakijan työntekoon orientoituneena työntekijänä, ei niinkään jäsentymättömiä perusteluja tarjoavana nuorena työnhakijana. Kenties juuri onnistuneen työntekijän identiteetin neuvottelun seurauksena ydinkysymyksen esittämisestä tuli tarpeetonta.

Särkänniemeläisen työntekijyyden kiteytymistä asiakaspalvelijuudeksi havainnollistetaan vielä viimeisen aineistokatkelman myötä. Tämä tehdään käänteisesti ei-toimivan työhaastattelun avulla. Aineisto-otteessa ei-toimivan työntekijyyden neuvottelu tulee lopulliseen päähänsä vikaan menneen työtehtävän ja kontekstin tulkinnan kautta:

OTE 19. 23. RUNKO 5 osa 4 (ajolaite, ET), 24.2.2006, 0:10:27.5

```

1 H: .hhh Mi↑kä on semmonen homma mihin sää ↑et osaa ittees
2   kuvitella.=Mikä [ei oo sun juttus. Millase-
3 T:                               [M- m::::::::::# Kaupan kassalle.
4   (.)
5 H: ↑Kaupan kas[sa.
6 T:                               [Joo::: Emmää m- (.) oikeen sinne mä en
7   osaa kyllä kuvitella itteeni.[=Tai (.) tai Hes<burgerin
8 H:                               [>Miks?<
9 T: kassalle>, [.HHHhhh No mä en tiedä oonks mä mä sitte
10 H:                               [°Nii juu.°
11 T: ↑asiakaspalvelussa kuitenkaan niin kova sana. Tai tämmösessä::Ä
12   myyntihommissa ylipäättänsä että (0.7) se ei musta vaikuta
13   millään tavalla mielenkiintoselta työltä [vaan,
14 H:                               [°Okeih.°
15   (1.0)
16 T: [Eipä siinä sen kummempaa.=
17 H: [.mthhh                               =#O#keih. .hh Hei siä ↑infossa

```


18 me <kerrottiin semmoset asiat et[tä> (...)
19 T: [Mm.:?
20 ((T jatkaa kirjeiden lähettämistä kaikille haastatteluissa
21 käyneille))

Edeltävässä otteessa nähdään, että haastattelija on vähintäänkin yllättyneen oloinen saamastaan vastauksesta, kun hän on kysynyt työnhakijalta tälle mielestään epäsovovasta työstä (rivit 1–2). Hän tekee melko tiukan kysymyksen: ”>Miks?<”, saadakseen lisäselvitystä työnhakijan erikoiseen kategoriavalintaan. Työnhakijan mukaan kassa-, -pikaruokala- ja yleisemmin asiakaspalvelu- tai myyntityöt eivät näyttäydy hänelle: ”*millään tavalla mielenkiintoselta työltä*” (ks. rivit 3, 6-7, 1-13). Vaikka vaikuttaa hetken siltä, että haastattelija voisi ymmärtää työnhakijan vastauksen yleisenä hampurilaisravintolatyöhön liittyvänä kärjistyksenä¹⁸ (rivi 10), neuvottelut kuitenkin etenevät yhä epäsuotuisampaan suuntaan työnhakijan jatkaessa. Särkänniemen työtehtävät ovat itse asiassa hyvin samantyyppisiä kuin kaupan, hampurilaisravintolan tai muun nopeatempoisen asiakaspalvelutyön tehtävät. Tällaiset joskus monotonisuutta sisältävät, mutta silti asiakaspalvelijan ripeyttä ja ystävällisyyttä, edellyttävät työt ovatkin rinnastettavissa huvipuistotyöhön aivan yleisesti. Näiden tosiasioiden ja sen, että työnhakija irrottautuu lopulta täysin asiakaspalvelijan työntekijäidentiteeteistä (rivi 11), valossa haastattelija kohtelee hakijan työntekijyyden neuvotteluja riittävinä ja siirtyy lopetussekvenssiin (rivit 17–18). Otteen 19 työnhakijan neuvottelujen suhteen haastattelijan arvio oli poikkeavan yksiselitteinen: ”*Ei*”. Kyseinen työnhakija tulikin kenties ymmärtämättään määritelleeksi täydellisen epäsovovuuksensa tehtävään sanoutuessaan irti asiakaspalvelijan identiteeteistä ja määrittelemällä itsensä sovovaksi toisenlaisiin tehtäviin.

Sekä edeltävän poikkeuksellisen negatiivisen arvion saaneen työnhakijan asiakaspalvelukontekstissa kielteisiksi tulkittavat muotoilut että ydinkysymyksen tarpeettomaksi tehneet poikkeukset kiteyttävät analyysin päätuloksen. Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa identiteettineuvottelujen toimivuuden menestymisreseptiksi osoittautuu työorientaatio, jonka perusteluissa avainasemassa ovat oman ihmis/asiakaskeskeisyyden, palveluhalun ja omaa sosiaalisuutta painottavien kokemusten ja taitojen kuvaaminen. Tällä tavoin itseään ja kokemuksiaan kuvanneet työnhakijat onnistuivat neuvottelemaan itsensä ei-egoistisina, työtehtävän ja työnantajan huomioimaan kykenevinä, työntekijöinä – toisin sanoen hyvinä asiakaspalvelijoina, hyvinä tyyppeinä.

¹⁸ Tutkija itse tunnistaa asiakaspalvelijana ja ravintola-alan työläisenä tällaisen pikaruokapaikkoihin liittyvän kammoksunnan, jonka perusteella esimerkiksi hampurilaisravintoloiden tehtäviä pidetään usein eräänlaisena stereotyyppinä epämieluisista palvelualan töistä.

5.4 Kesätyöhaastattelut tutkimuksen valossa

Särkänniemen kesätyösesonkiin 2006 hakeneiden nuorten ja heitä haastatelleiden yrityksen esihenkilöiden yhteistoiminnassa syntyviä ja muovattavia toimintoja on havainnollistettu aineistoesimerkein edeltävien lukujen sisällä. Seuraavissa kappaleissa analyysitulokset kerrataan vielä lyhyesti.

Kesätyöhaastattelujen analyysin pohjan muodostivat kaikista 36 haastattelusta puretut kysymysrakenteet ja haastattelijoiden hakemuslomakkeisiin kirjaamat arviot työnhakijoista. Kysymysten aukikirjoittamisen avulla oli mahdollista tarkastella kesätyöhaastattelujen sisältörakennetta. Sisällöllisten jaksojen hahmotuttua työhaastattelujen havaittiin eriytyvän karkeasti neljään osa-alueeseen. Tutkitut kesätyöhaastattelut näyttäytyivät pääpiirteissään samankaltaisilta aiemmin tutkittujen rekrytointihaastattelujen kanssa (esim. Komter 1991: 54–58; Adelswärd 1988: 30–31; Scheuer 2001: 225). Kesätyöhaastattelujen havaittiin noudattavan tyypillistä, joskin hieman supistettua, työhaastattelujen rakentumisen tapaa. Aloitus–työntekijyyden neuvottelu–informointivaihe–lopetus -kaava on ikään kuin kesätyöhaastatteluja varten supistettu versio, joka eli keskustelukohtaisesti. (vrt. emt..) Toisaalta tähän tyypistettyyn malliin näyttivät mahtuvan kaikki tarvittavat työntekijävalintojen rakennusaineokset: sen selvittäminen miksi haastateltava hakee työtä, minkälainen käsitys tällä on hakemastaan työtehtävästä, työn ja työhaastattelun kehyksestä sekä itsestään työntekijänä suhteessa edellisiin.

Työntekijävalintojen pohjan muodostivat Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa ensisijaisesti osallistujien, työnhakijan ja haastattelijan, yhteiset neuvottelut. Työhaastattelujen karkean tarkastelun ja sisältörakenteen erittelyn myötä tutkimuksen vuorovaikutusanalyysin kohteeksi terävöityi ydinkysymyssekvenssi. Pääasiallisen vuorovaikutusaineiston muodostivat 16 kesätyöhaastattelun ydinkysymyssekvenssit ja kahden poikkeavan kesätyöhaastattelun ydinkysymykselle tyypilliset sekventiaaliset kohdat. Lisäksi aineistona oli joitakin aineiston purkamisen alkuvaiheessa litteroituja haastattelujen aloituksia ja yksittäisiä puhejaksoja. Kesätyöhaastattelujen työntekijyyden neuvotteluista löydettiin eroavaisuuksia juuri ydinkysymyksen varaan rakentuneiden keskusteluepisodien lähemmän tarkastelun kautta.

Niin lopulliset kesätyöntekijävalinnat kuin analyysissä esiinnousseet neuvottelut saivat lisävalaistusta haastattelijoiden, heti kunkin työhaastattelun jälkeen ylöskirjaamista, työnhakijaa kuvaavista arvioista. Verrattaessa arvioita lopullisiin valinnan tuloksiin olivat ne selkeässä linjassa suhteessa toisiinsa: positiivisen arvion saaneet tulivat valituksi ja negatiivisen tai neutraalin arvion saaneet jäivät valitsematta. Haastattelijoiden arviot antoivat analyysiin lisävihjeitä haastateltavan työntekijyyden neuvottelun mahdollisista ongelmista. Negatiivisiksi tulkittavat mainnat liittyivät haastattelijan huomion kiinnittäneisiin seikkoihin ja ominaisuuksiin, joita pidettiin jollakin tavalla työtehtävässä suoriutumisen kannalta epäilyttävinä. Muutoin melko positiivisissa arvioissa esiintyneet negatiiviset maininnat näyttivät kumoavan myönteisetkim määreet, ja tällaiset neutraaliksi luetut arviot löytyivätkin aina valitsematta jääneiden hakemuslomakkeista. Yleisesti haastattelijat näyttivät merkintöjensä perusteella arvostavan ulospäin suuntautuneisuutta (vrt. rauhallisuus), energisyyttä ja iloisuutta. Pikkuvanhuuteen, liikaan puhumiseen ja rauhallisuuteen taas viitattiin ainoastaan negatiivisissa/neutraaleissa arvioissa.

Arvioita ja valinnan tuloksia hyödynnettiin toisiaan täydentävinä tietoina, kun ydinkysymyssekvensseistä löydettyjä työntekijäidentiteettien neuvottelun tapoja arvioitiin suhteessa lopulliseen haastattelussa menestymiseen. Näiden tietojen avulla hahmottui kesätyöhaastatteluissa käytyjen neuvottelujen yleinen toimivuus. Ydinkysymyssekvensseissä neuvoteltujen työntekijäidentiteettien eroavaisuudet jäsentyivät toimiviksi positiivisten; ja ei-toimiviksi negatiivisten/neutraalien arviointien avulla. Arviointi- ja valintatietoja hyödynnettiin sitten, kun vuorovaikutukselliset eriävyydet olivat hahmottuneet. Toisin sanoen kategorisointeja valittuihin ja ei-valittuihin, positiivisesti ja negatiivisesti arvioituihin, ei tehty ennen analyysiä vaan vasta aineiston nostettua esille erilaisia työntekijyyden neuvottelun tapoja.

Toimivissa haastatteluissa kesätyöhön ja -työntekijäksi hakeutuminen näyttäytyi ensisijaisesti hakijan työorientoituneesti perusteltuna valintana. Valintaa, ja samalla työntekijäidentiteettiä, perusteltiin kuvaamalla omia työhön linkitettyjä kokemuksia ja ajatuksia. Määräävänä ominaisuutena työntekijyyden toimivissa neuvotteluissa havaittiin työnhakijan kuvaama halu- ja kyky ihmisten/asiakkaiden parissa työskentelyyn. Tämä ulottuvuus oli myös mainittu erääksi avainominaisuudeksi Särkänniemen infotilaisuudessa ja työilmoituksissa. Toimivissa kesätyöhaastatteluissa työntekijyys tuotettiinkin työorientoituneesti omien kokemusten ja/tai sosiaalisten taitojen kautta. Perustelujen kautta omia työntekijän identiteettejä rakennettiin asiakaspalvelutyöhön ja työnantajien tarpeisiin sopivaksi. Työkeskeistä työntekijyyden neuvottelutapaa soveltamalla oma työntekijyys ja tähän kytkeytyvä työpanos neuvoteltiin ikään

kuin työnantajaa hyödyttäväksi valinnaksi. Toimivat työntekijän identiteettiä taustoittavat motivaatioperustelut olivatkin itsen ja omien kokemusten mahdollistamissa rajoissa räätälöityjä haettuun työtehtävään. Omaa valintaa ja motivaatiota perusteltiin muun muassa tavoitteellisia verbejä hyväksikäyttäen, minkä seurauksena erilaiset kerronnan ulottuvuudet ikään kuin tulivat ”todellisiksi” ja edesauttoivat työntekijyyden neuvotteluissa onnistumista. Työ- ja ihmiskeskeisyyden kautta rakennetut työntekijäidentiteetit korostuivat toimivuuden kiteyttäneissä kesätyöhaastattelujen poikkeustapauksissa. Näissä kahdessa poikkeustapauksessa työnhakijan identiteetit neuvoteltiin toimiviksi jo ennen ydinkysymyssekvenssiä, mikä puolestaan teki varsinaisen ydinkysymyksen tarpeettomaksi.

Kiteytetysti kaikkien onnistuneiden neuvottelujen pohjalla vaikutti *työorientoituneesti perusteltu työntekijyys*. Tällaisen työntekijyyden neuvotelleet työnhakijat erottuivat positiivisissa haastattelijarvioissa ja osoittautuivat näin ollen kesätyöhaastattelujen ”hyviksi tyypeiksi”. Toimivissa työntekijyyden neuvotteluissa haastattelijoiden palautteenanto oli työnhakijan identiteettineuvotteluja myötäilevää ja samanlinjaista. Toimivissa kesätyöhaastatteluissa jaettua ymmärrystä rakennettiin ensisijaisesti yhteisen huumorin ja työorientaation perustalle. Toimivien kesätyöhaastattelujen ydinkysymyssekvensseissä havaittua keskusteluvirettä voikin kuvata yleisen positiiviseksi samanlinjaisten neuvottelujen myötä.

Ei-toimivissa kesätyöhaastatteluista oli löydettävissä eräs määräävä ulottuvuus: työnhakijat sovelsivat jäsentymättömiä egoistisia neuvottelutaktiikoita. Toisin sanoen heidän kohdallaan näytti puuttuvan perusteltu työorientaatio, joka havaittiin toimivissa työntekijyyden neuvotteluissa. Menestyksettömissä kesätyöhaastatteluissa työntekijyyden motivaatiota koetettiin rakentaa yksipuolisesti omien tarpeiden ja halujen suunnasta, ei työn ja työnantajan suunnasta. Työntekijyyden perustelut tehtiin erilaisten omien mieltymysten, kiinnostusten, henkilösuhteiden ja negaatioiden kautta. Tällaiset jäsentymättömät perustelut jättivät varsinaisen ydinkysymyksen: ”Miksi sinut tulisi valita tähän työtehtävään?”, vaille preferoitua vastaustaan. Ei-toimivasti työntekijyyttään neuvotelleet hakijat näyttäytyivät vähemmän potentiaalisina työntekijäinä, vähemmän ”hyvinä tyypeinä”, työnantajan kannalta.

Kesätyöhaastattelujen ei-toimivien neuvottelujen yhteiseksi nimittäjäksi havaittiin omia toiveita, mieltymyksiä ja tarpeita korostanut egoistinen orientaatio. Valitsematta jääneiden työnhakijoiden kohdalla neuvoteltiin vajavainen *egoistisesti perusteltu työntekijyys*, joka jätti haastattelijat epäileväksi ja jopa negatiivisiksi hakijan työntekijyyden suhteen. Egoistiseen neuvottelutapaan

työntekijyytensä ja tätä kautta motivaationsa rakentanut hakija näyttäytyi ainoastaan omia tarkoituksiaan hyödyttävänä ja työnantajaa hyödyntämään pyrkivänä epäsovivana ”tyyppinä”. Ei-toimivien kesätyöhaastattelujen kohdalla haastattelijoiden arviot olivat joko kokonaan negatiivisia tai jonkin työnhakijaan yhdistetyn seikan/ominaisuuden suhteen epäileviä. Myös haastattelijoiden toiminta antoi viitteitä työnhakijoiden epäonnistuneesta työntekijyyden neuvottelusta. Vuorovaikutuksen yleinen erilinjaisuus näyttäytyi haastattelijan toiminnassa muun muassa työntekijyyden neuvottelujen kyseenalaistuksina ja riittämättömäksi tulkitsemisena. Eriinjaisuus synnytti myös empimistä, yksipuolista huumoria ja yksinaurua.

Alla esitetään vielä ydinkysymyssekvenssien vuorovaikutusanalyysin tulokset yhteenvetävä taulukko. Siinä kuvataan kesätyöhaastattelujen ydinkysymyssekvensseissä käytyjen toimivien ja ei-toimivien neuvottelujen ulottuvuuksia. Ne on eritelty toiminnan ja vuorovaikutuksen tasolla.

Taulukko 2. Toimivien ja ei-toimivien työntekijyyden neuvottelujen ominaispiirteet

1. TOIMINNAN TASO

TOIMIVAT	EI-TOIMIVAT
<u>Hakijan toiminta</u>	<u>Hakijan toiminta</u>
Työorientoituneesti perusteltu työntekijyys	Egoistisesti perusteltu työntekijyys
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ihmiskeskeisyyden ja asiakaspalvelun merkityksen korostaminen ➤ perustelut omien henkilökohtaisten kokemusten, työskentelyhalun, työhön sopivuuden kuvailun kautta ➤ Kontekstualisoitunut motivaatio: jäsentyneet kuvailevat perustelut, oma kyky ja halu tehdä haettava työtä, työtehtävän, työnantajan ja itsen hyödyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ työstä saavutettujen etujen ja tuttavuusuhteiden korostaminen ➤ perustelu omien tarpeiden ja mieltymysten tai muihin tehtäviin epäsovivuuden (negaatio) kautta ➤ Egoistinen motivaatio: jäsentymättömät perustelut, omien tarpeiden ja mieltymysten esittäminen, työn ja työnantajan hyödyntäminen
<u>Haastattelijan toiminta</u>	<u>Haastattelijan toiminta</u>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ neuvotellun työntekijyyden vahvistaminen, työorientaation hyväksyminen työnhakijan aiempiin kokemuksiin viittaamalla, positiivinen arviointi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ riittämättömään työntekijyyden neuvotteluun viittaavat palautteet, työntekijyyden kyseenalaistaminen, negatiivinen/ neutraali arviointi

2. VUOROVAIKUTUKSEN TASO

TOIMIVAT	EI-TOIMIVAT
<ul style="list-style-type: none"> ➤ samanlinjaisuus (samanlinjainen ja myötäilevä minimipalaute, yhteinen nauru ja huumori, kasvotyö, vastausten ja kysymysten välittömyys) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ erilinjaisuus (erilinjainen ja kysyvä minimipalaute, epäsymmetrinen ja yksinnauru, päällekkäispuhunta, epäröinti, kysymysten ja vastausten välissä)

Karkeistaen voidaan sanoa, että mitä kauempana ihmiskeskeisen työorientaation ja asiakaspalvelun kehiksestä työntekijäidentiteettiä neuvoteltiin, sitä negatiivisemmin työnhakijaa näytettiin arvioitavan tutkituissa työhaastatteluissa, ja sitä kauempana tämä oli valituksi tulemisesta. Koska Särkänniemessä haettiin ja haetaan yleisluonteisesti asiakaspalvelijoita, ei liene yllätys, että identiteettiään juuri asiakaspalvelijalle sopivalla tavalla neuvotelleet onnistuivat tuottamaan itsensä hyvinä tyyppinä ja tulivat valituksi. Yllätys sen sijaan on se, että jo haastattelujen alkuun sijoittuvista ydinkysymyssekvensseistä on tämän tutkimuksen valossa löydettävissä lopullisia valintoja tukevia työntekijäidentiteettien neuvottelun tapoja. Toisin sanoen jo neuvottelujen ensimetreillä näyttäisivät erottautuvan kesätyöhaastattelujen ”helmet”, kuten toinen haastattelijoista Särkänniemen hakijajoukon parhaimmistoa kuvasi.

6 POHDINNAT TUTKIMUKSEN PÄÄTEPYSÄKILLÄ

6.1 Toimiva kesätyöntekijyys kontekstualisoituna motivaatioina

Scheuer (2001) on todennut tutkimuksissaan, että menestyksekkäissä työhaastatteluissa työnhakijat kykenevät yhdistämään onnistuneesti ammatilliset ja ”elämismaailma” -diskurssit. Tämä näyttäisi pitävän paikkansa myös Särkänniemen kesätyöhaastatteluissa. Nuorten hakijoiden asiakastyön työorientaatio oli selkein toimivissa työntekijyyden neuvotteluissa, jotka haastattelija myös arvioi positiivisimmin. Ne näyttäytyvätkin taidokkaina esimerkkeinä toimivasta vaikutelmien luonnista kesätyöhaastattelujen kontekstissa (ks. Goffman 1971 [1959]: 225–255). Toimivat neuvottelut voidaan nähdä oikeanlaisena tulkintana työhaastattelun kontekstista ja identiteettien neuvotteluna ensisijaisesti kontekstin lävitse. Poikkeuksellisten kesätyöhaastattelujen positiivisesti arvioitujen työnhakijoiden voi väittää orientoituneen parhaiten juuri Särkänniemen työhaastattelukontekstin edellyttämään työntekijyyteen. He osasivat tuottaa ihmis/asiakaskeskeisen työorientaation jo ennen ydinkysymystä, jonka haastattelija mahdollisesti juuri tästä syystä jätti tarpeettomana esittämättä. Työorientaation kautta työnhakijat huomioivat haastattelujen työnantajalähtöisen ydinfunktion: valita sopivin työntekijä työtehtävään (ks. Komter 1991: 32–33). Juuri tämän voi nähdä työhaastattelujen ihmisiä arvottavan instituution päätavoitteeksi (ks. emt., vrt. Goffman 1983: 8), ja tuon tavoitteen toteuttamiseen tähtäävä toiminta konstituoiti työhaastattelun omaksi erityiseksi kontekstikseen (ks. Shegloff 1992: 113). Näin ollen poikkeustapauksissa tavoitteen hyväksyvät ja sen kautta työntekijyyttä neuvottelevat työntekijät onnistuivat tuottamaan preferoidun vastauksen kysymykseen: ”Miksi sinä”, jo ennen sen esittämistä.

Tämän tutkimuksen valossa työnhakijan kontekstiin sopivien roolien sekä toimintojen ymmärrys ja kyky säädellä niitä näyttäisivät olevan työnhakijan tärkeimpiä ominaisuuksia kesätyöhaastatteluissa. Kyky ymmärtää ja tuottaa kontekstia oikein, institutionaalisella reseptillä, kuitenkin yhtä aikaa sekä asettaa rajoituksia että antaa vapauksia tarinankerrontaan itsestä. Mikäli kontekstia tulkitaan samanmielisesti voi roolietäisyys kaventua ja vastaavasti toisinpäin (ks. Adelswärd 1988: 162–164; vrt. Komter 1991: 143, 229). Toimivissa haastatteluissa samanmielisyys, yhteinen huumori ja haastattelijan toiset tarinat paitsi pienentävät keskustelijoiden roolietäisyyttä myös häivyttävät institutionaalisuuden leimaa, joka nojautuu useimmiten vuorovaikutuksen kysymys-vastausjärjestykseen (Drew & Heritage 1992b: 49). Ei-toimivissa kesätyöhaastatteluissa kiristyvät lisäkysymykset sekä niiden kyseenalaistava muotoilu saattoivatkin kieliä nimenomaan

päinvastaisesta ilmiöstä. Ei-toimivissa haastatteluissa työnhakijan voi nähdä koettavan pienentää roolietäisyyttä henkilökohtaisen elämänalueen korostamisen, vitseillä tai ei-työorientoituneiden kategorisointien kautta. Nämä toiminnot eivät kuitenkaan näyttäyty neutraaleina tai hyväksyttävänä haastattelijoiden seuraavissa vuoroissa – ne eivät toimi. Kyseiset vuorovaikutukselliset toiminnot ja sisällöt aiheuttavat hämmästyä, ihmettelyä tai jopa kyseenalaistuksen samanmielisyyden sijaan. Toimivat haastattelut ovat ei-toimivia epämuodollisempia juuri haastattelijan samanlinjaisen osallistumisen myötä. (vrt. Shegloff 1992; Clayman 1992.) Muodollisuuden aste vaihtelee sen mukaisesti, miten haastattelijä tulkitsee työnhakijan selonteot yhteisen päämäärän ymmärryksen ja siihen pyrkimisen valossa. Haastattelujen toimivuus on siis ainakin osittain roolietäisyyden yhteistoiminnallista, yhteisymmärryksessä tapahtuvaa, rikkomista tai heikentämistä.

Vaikka jokaisen työnhakijan ”todelliset” vaikuttimet suhteessa haettuun työhön ovat eriävät, niin ne tulee esittää institutionaalisessa kontekstissaan sopivalla tavalla. Nuorekin työnhakijan on näin osattava työhaastattelu-*jargon*, työntekijyytensä perustelu päämääräorientoituneesti (vrt. Lipovsky 2006; myös Scheuer 2001). Toimijuus suhteessa institutionaalisen keskustelun päämäärään, valintaan, näyttää siis syntyvän työorientaatiosta ja yhteisyydestä: onnistuneen työntekijyyden neuvottelusta ja neuvottelun samanlinjaisuudesta. Neuvottelun kuluessa työnhakijan toimijuus suhteessa tulevaan työhön ja työyhteisöön on ikään kuin sitä alhaisempi, mitä kauempana toivotusta työorientaatiosta hakija liikkuu. Lähestyessään oikeaa tulkintakehystä, myös haastattelijan toiminta voi muuttua työnhakijan tulkintoja tukevaksi, kannustavaksi ja samanlinjaiseksi. Tämä puolestaan lisänee samamielisiä tulkintoja työntekijyydestä sekä tarjoaa institutionaalisista kehyksistä irrottautuvia tulkintoja keskustelukumppanista, tulkintoja ”hyvästä tyypistä” haastateltavan ja haastattelijan sijaan.

6.2 Työkokemuksesta työntekijän identiteetteihin

Särkänniemen kesätyöhaastattelujen analyysin valossa voidaan väittää, että työnhakijan työ- ja elämäkokemuksella on jonkinasteista merkitystä työntekijyyden neuvotteluissa ja tällä tavoin myös valituksi tulemisen kannalta. Särkänniemen kesätyöhaastattelujen toimivissa työntekijäidentiteettien neuvotteluissa perusteluja tehtiin niin omien työ- kuin henkilökohtaisten kokemustenkin kautta. Kesätyöhaastattelujen kontekstissa näyttäisi siltä, että ne jotka ovat ikään kuin jo pystyneet selvittämään oman työntekijyytensä itselleen ja pystyvät sen näin ollen perustelemaan uskottavasti empimättä, menestyvät.

Erving Goffman (1983: 5) on todennut, että vuorovaikutusjärjestyksen toimintaa voidaan helposti tarkastella erilaina mahdollistavien toimintatapojen systeemien seurauksina: joko sosiaalisena normatiivisena sopimuksena tai yhteistoiminnan toimivuuden pohjalta ohjautuvana konsensusena. Tehokas yhteistoiminta vaihtelevien odotusten ylläpitämiseksi ei voi kuitenkaan liittyä pelkkään konventioiden yleissitovuuden noudattamiseen, eikä liioin henkilökohtaiseen uskoon tiettyjen normien yliveritaisuudesta ja hyväksyttävyydestä. Goffman korosti, että yksilöt noudattavat kulloinkin vallitsevia vuorovaikutusjärjestelyjä lukuisista eri syistä. Hänen mukaansa kuitenkin: ”yksilöt, jotka systemaattisesti rikkovat vuorovaikutusjärjestyksen normeja, voivat siltikin olla niistä riippuvaisia suurimman osan ajasta, mukaan lukien osan siitä ajasta, jonka kuluessa he ovat aktiivisesti osallistuneina rikkomuksiin (*violations*).” (tutkijan käänös). (emt..) Voidaankin sanoa, että toimiakseen ylipäättään, yksilön on toimittava vuorovaikutusjärjestystä mukaillen. Samansuuntaisesti myös Harold Garfinkel on korostanut normien refleksiivistä luonnetta. Juuri refleksiivisyys mahdollistaa erilaisten poikkeamien havaitsemisen ja selitettävyyden. Näin ollen ”jokainen, joka pystyy kohtaamaan tai ennakoimaan seuraukset, voi vapaasti valita poikkeavan käyttäytymisen.”. (Heritage 1996 [1984]: 121.) Tässä mielessä, ristiriitaisesti asetettujen demokratiavoitteiden, rinnalla kesätyöhaastatteluissa saattavat menestyä paremmin sellaiset hakijat, jotka ovat kokeneimpia itsensä esittäjiä ja ymmärtävät oikean keskustelukontekstin ja siihen sopivat identiteetit. Jos työnhakija epäonnistuu tilanteen jäsentämisessä ja arvioinnissa, epäonnistuu hän myös itsensä neuvottelussa. (vrt. emt..)

Nuoren työnhakijan menestymisreseptin tarkastelemiseksi Särkänniemen työhönottohaastatteluissa voidaan soveltaa Erving Goffmanin (1971 [1959]: 233–243) ”näyttämökuri”- ja ”kehys” -termejä (ks. Peräkylä 1992: 266; Peräkylä 2001a: 353–361). Kesätyöhaastatteluaineiston neuvottelujen perusteella on perusteltua väittää, että myös nuoren kokemattoman työnhakijan näyttämökurin on syytä olla kehittynyt kontekstiin, kulloisellekin ”näyttämölle” tai kehykseen, sopivaksi. Keskustelijoiden täytyy ymmärtää puheen kehys ja kyetä asennonvaihdoksiin sekä välittömien diskussi-identiteettien että situationaalisten laajempiin konteksteihin kiinnityvien identiteettien välillä (Zimmerman 1998). Tähän on kyettävä menestyäkseen työhaastattelujen vuorovaikutusjärjestyksen tulkinnassa ja sen tuottamisessa (vrt. Adelswärd 1998: 163). Jäsentymätön itsen kerronta, kyseenalainen egoistinen tai kontekstiin soveltumaton työntekijyys, voidaan tulkita merkinä haastateltavan epäkypsyydestä ymmärtää työhaastattelun rooleja ja toisaalta työntekijyyden kannalta sopivaksi neuvoteltavissa olevia identiteettejä. (vrt. emt.; ks. Peräkylä 2001a: 356–361.) Pertti Alasuutarin goffmanilaista tulkintaa lainataen: ”kun arkielämässä

saamme jossain tilanteessa käsityksen siitä, ”mitä tapahtuu”, olemme löytäneet kehyksen, joka tekee tilanteen ainakin joiltain osin ymmärrettäväksi.” (Alasuutari 1999: 181). Nuorten kesätyönhakijoiden kohdalla kehyksen hahmottaminen ja löytäminen voi kuitenkin olla hankalaa kokemuksen puutteen vuoksi. Kokemattomuus saattaa konkretisoitua egoistisena jäsentymättömänä puheena, kurittomattomuutena, työhaastattelun institutionaalisella näyttämöllä.

Särkänniemen kesätyönhaku ja työhaastattelut ovat ideologialtaan voimakkaasti demokratiaa korostavia. Martha Komter (1991: 34–35) on kuitenkin tullut siihen tulokseen, että työhaastattelujen demokraattisuus on aina väistämättä jännitteinen suhteessa siihen tosiasiaan, että kyse on ihmisten valikoinnista ja asettamisesta paremmuusjärjestykseen. Tästä näkökulmasta haastattelut eivät ole lähtökohtaisesti demokraattisia, vaikka ne olisivatkin kaikille avoimia. (vrt. emt.) Niinpä haastattelujen käyttö milteipä ainoana merkitsevänä valituksi tulemisen indikaattorina voi luoda korostuneesti asetelman, jossa ekstrovertti myyntihenkisyys ja sosiaaliset taidot nostavat hakijan jalustalle ja ohi muiden kandidaattien (vrt. HS 10.4.2006: Saksa).

Vuorovaikutustaitojen korostumisesta ja korostamisesta tulee erityisen ”hyväksyttävää” haettaessa asiakaspalvelijoita, joiden tulee pystyä yrityksen iloisina mainoksina toimimiseen. On kuitenkin syytä pohtia, onko lyhyt haastattelu kokemattoman nuoren kannalta paras vakuuttamisen areena, kun pelkkä kokemattomuudesta johtuva alkujännitys voi vaikeuttaa keskustelun ja identiteettien neuvottelujen käynnistymistä stressaavassa tilanteessa. Yhtäältä herää kysymys siitä, kuinka uskottavasti työnhakijan on ylipäättään mahdollista neuvotella asiakaspalvelijan työntekijyys ilman kokemusta siitä? Toisaalta kesätyöhaastattelujen analyysin perusteella on perustelultua olettaa, että asiakaspalvelijuuden tuottaminen on myös mahdollista jonkinlaisena yleisenä orientaationa sosiaaliseen (palvelu)työhön. Tahto työskennellä ihmisten parissa kiteyttää Särkänniemen kesätyönhaun demokraattisuusaatteen ja se neuvotellaan ”olemassa olevaksi” työntekijyytensä toimivasti neuvotteluiden perusteluissa. On myös todennäköistä, että kesätyöhaastattelujen vuorovaikutuksessa vähäistä kokemusta voitaneen paikata oikeilla ”vaikutelmilla” (ks. Goffman 1971 [1959]). Tämä tarkoittaa ”hyvä tyyppi” -painotuksen oikeuttamista demokraattisten kaikille avointen haastattelujen soveltamisen kautta. Lisäksi se korostaa työnhakijoihin kohdistuvaa vaatimusta kyvyistä ”puhua itsensä sisään”. Tämä voidaan mieltää yhtäläillä negatiivisesti ”helppoheikkien” suosimiseksi kuin demokraattiseksi mahdollisuuden antamiseksi (ks. HS 10.4.2006: Saksa). Lähtökohtaisesti nuori työntekijä voi olla kokematon, mutta onnistua haastattelussa, mikäli ymmärtää työntöön ulottuvuudet ja on sisäistänyt asiakaslähtöisen työntöön

ajatuksen. Ainoana ansana lienee joka tapauksessa se, että perusteleminen voi hankaloitua ilman soveltuvaa elämän- ja työkokemusta.

Työhaastattelussa työnhakijan taustatekijöillä ei tuskin ole, tai tulisi olla, painotettua merkitystä valituksi tulemisen kannalta: työpaikkaa tavoitteleva on pyydetty ensisijaisesti vuorovaikutustilanteeseen. Lopulta kyse on vaikutelmien luonnista, joka puolestaan nähdään tässä tutkimuksessa lähtökohtaisesti yhteisesti tuotettuna (vrt. Goffman (1971) [1951]; Goffman 1983). Osallistujien todelliset motiivit tulisi tästä näkökannasta katsoen ymmärtää vuorovaikutuksessa tuotetuiksi ja ylläpidetyiksi merkityksenannoiksi, joiden luonnissa myös haastattelija on osallisena tahtomattaankin. Myös sosiaaliset rakenteet puhutaan eläviksi vuorovaikutuksessa (esim. emt.; Shegloff 1992). Kesätyöhaastattelujen rakenteet puhutaan eläviksi tämän tutkimuksen valossa hyvin samantapaisina kuin ”vaativampien” tehtävien työhaastatteluissa. Voidaankin kysyä, puhutaanko kesätyöhaastattelussa eläviksi valmiiksi pureskeltuja vaativien työhaastattelujen rakenteita ja malleja sen sijaan, että kehitettäisiin mahdollisesti pehmeämpiä nuoren työnhakijan kokemattomuuden huomioon ottavia jäsennyksiä. Toisaalta tämän tutkimuksen valossa havaittiin, että haastattelijat myös kannustavat toimivia ja kyseenalaistavat ei-toimivia kesätyöhaastattelujen neuvotteluja. Tästä näkökulmasta haastattelijoiden vuorovaikutustoiminnot näyttäytyvätkin ohjaavina, miltei keskustelukumppaneita neuvotteluissa auttavina – mikäli toinen osapuoli ne sellaisiksi työhaastattelun kontekstissa osaa tulkita.

Nuoren ihmisen kohdalla oman jäsentymättömän, kenties epävarman, identiteettimosaiikin rakennusvaiheissa voi helposti tapahtua yleistämistä ja yleistymistä ympäristöstä imettyjen vaikutteiden kautta. Hylkäämisestä ja valinnasta tehdyt tulkinnat voivat heijastua nuoren kokemukseen itsestään sekä työntekijänä että ihmisenä. Työntekijyyden merkitystä työhaastattelukontekstia laajemmalla elämäalueella tukee näkemys siitä, että ”osallistujan orientoituminen kulloisiinkin identiteetteihin on ratkaiseva linkki konkreeteissa tilanteissa tuotetun vuorovaikutuksen ja ympäröivien sosiaalisten järjestysten välillä” (Zimmerman 1998: 88; vrt. Goffman 1983). Työhaastatteluissa attribuoidut ja haastattelijan valintojen kautta hyväksytyt tai hylätyt ominaisuudet voidaan jopa ymmärtää ”stigman” kaltaisina hakijan työntekijyyden kannalta (ks. Goffman 1963). Ne saattavat seurata työntekijyyden neuvotteluissaan epäonnistunutta työnhakijaa luvattoman kauan identiteetin osasina, jotka tulkitaan työhaastattelun perusteella ei-toivotuiksi. Tällöin koko oma työntekijyys voi joutua kyseenalaistetuksi yhden epäonnistuneen ei-toimivan työhaastattelun perusteella.

Työhaastattelujen yhteenkietoutuville vuorovaikutustoiminnoille herkistyessään osapuolet voivat saavuttaa paremmin toinen toisensa ymmärretyksi tulemisen sekä pedata toimivan keskustelukontekstin syntymistä työhaastattelusta toiseen. Erityisesti haastatteluvuorovaikutuksen vastuun siirto haastattelijan suuntaan on tärkeää. Tämän myötä haastattelutilanteessa ymmärretään työtä hakevan toimijuus, ”todellisten” sisäänrakennettujen motiivien ja pysyvien ominaisuuksien esittämisen sijaan, ennen kaikkea neuvoteltuna ilmiönä. Työhaastatteluihin astelevan nuoren työnhakijan olisi puolestaan iästään ja kokemuksestaan huolimatta hyvää pitää mielessään, että toivotun työntekijyyden neuvotteluissa arvioidaan identiteettejä suhteessa tiettyyn tehtävään ja organisaatioon (sekä haastattelijan tulkintaan niistä), ei yksilön koko identiteettipakkausta. Kenties jo ylä- tai toisen asteen oppilaitoksissa voisi ajatella järjestettävän haastatteluherkitymiseen tähtäävää koulutusta, sekä työntekijäidentiteettien monimuotoisuuden ja päällekkäisyyden ymmärtävää tietämystä. Tärkeintä olisi työelämässä hyväksytyyn ”hyvä tyyppi” -käsitteen ja siihen sisältyvän mystisyyden purkaminen avoimeksi henkilöpeliksi: kaikkia ei voi eikä tule miellyttää, ja aina ei voi tulla toimeen kaikkien ihmisten kanssa, etenkin lyhyen ensituttavuuden perusteella. Tämän ymmärtäminen voisi olla paitsi työnhakijoiden myös työtä välittävien hyvä muistaa. Toisin sanoen, vaikka haastattelussa työnhakijan työntekijyys näyttäytyy epäsovivana haettuun työtehtävään, ei se tarkoita yleistettävää epäsovivuutta toisenlaisiin tai jopa vastaaviin tehtäviin. Seuraavissa työhaastatteluissa voidaan käydä työntekijyyden neuvotteluja täysin eri tuloksin, kehittyneemmällä kokoonpanolla. Vuorovaikutuksen tilanteisuus ja yhteenpunoutuminen tulisi ymmärtää pysäytyskuvana, jonka siirtyessä seuraavaan otokseen, ei juonen kehityskulku ole sen paremmin haastattelijan kuin työnhakijankaan tiedossa. Yhteistoiminta elää väijäämättä ja voi kehittyä arvaamattomasti. Työntekijöiden helmet, ”hyvät tyypit” ja toimivat työntekijyydet, löytyvät aina ensivaikutelman pintaa syvemältä työhaastattelun osallistujien neuvotteluista.

6.3 Tutkimuksen läpinäkyvät rajat

Tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti tai haastateltavien ja haastattelijoiden ”vertailtavuus” ovat käsitteitä, jotka eivät kenties istu pureksimatta tähän työhön. Laadullisen tutkimuksen ideologiaa seurailleen puhutaan monesti tutkijan valinnoista, etiikasta ja aineiston läpinäkyvyydestä. Laadullisessa tutkimuksessa ei voidakaan sanoa olevan yhtä oikeata menetelmää, joka sopisi kaikenlaisten aineistojen analysointiin. Objektiivisuuden kautta eri menetelmät oikettavat tiettyjä toimintatapoja ja -malleja. Analyysihuomioiden paikkansapitävyyttä ja objektiivisuutta tuleekin havainnoida valittujen menetelmien ja kunkintyyppisen aineiston kautta. (Peräkylä 2004: 283–284.)

Tässä tutkimuksessa sovellettiin keskusteluanalyttistä menetelmää, jonka rajoissa sekä validiteettiä että reliabiliteettiä on koetettu parantaa. Yksi keskusteluanalyttisen metodin parhaista ominaisuuksista on se, että tarkan litteraatin avulla pyritään tuottamaan vertailtavaa ja kasautuvaa, mutta ennen kaikkea kritiikille alisteista, aineistomateriaalia. Näin ollen kuka tahansa vuorovaikutuksen tutkija tai asiasta kiinnostunut voi tehdä omat johtopäätöksensä myös tässä työssä esitetyn analyysin paikkansapitävyydestä. Toisaalta tulee muistaa, että litteraatit ovat aina litteroijan ”käsialanäytteitä”, tässä tapauksessa tutkijan omia. Videointi ja tarkka litteraatti eivät ole samoja asioita kuin uniikki tilanteinen kohtaaminen kesätyöhaastatteluissa. Aineisto on ollut itsessään vain rajallinen toisinto todellisista kesätyöhaastatteluista, joita ei ole kaikessa rikkaudessaan edes mahdollista tavoittaa. Mikrotason litteraatin ja analyysin avulla on kuitenkin tässäkin tutkimuksessa toivon mukaan kyetty tavoittamaan vuorovaikutuksen yksityiskohtia, jotka muutoin olisivat saattaneet ohittua ”itsestäänselvyyksinä” seurauksellisen ominaisuutensa sijaan. (ks. Seppänen 1995a: 18–20, Hutchby & Wooffitt 1998: 74–75, 92.)

Rajaus vuorovaikutukseen ja vielä tarkemmin työntekijyyden neuvotteluun ydinkysymyssekvenssissä, on eittämättä ollut tutkimuksen haaste ja varmasti jollain mittareilla puutekin. Toisaalta keskusteluanalyttisen menetelmän kautta on mahdollista tuottaa kasautuvaa ja aiempia tutkimustuloksia tukevaa, täydentävää tai niistä poikkeavaa informaatiota. Tähän on myös käsillä oleva tutkimus pyrkinyt. (vrt. Peräkylä 2004.) Kesätyöhaastattelujen vuorovaikutuksen erittelyn kautta kyettiin osoittamaan toimivia ja -ei-toimivia työntekijä identiteettien neuvottelun tapoja, joita läpäisevää yhteistoimintaa toivon mukaan saatiin havainnollistettua aineiston avulla. Tutkimuksessa tehtyjen ratkaisujen ja rajausten vaikutuksia on vaikea ennustaa, tai edes kaikissa ulottuvuuksissaan reflektoida jälkikäteen. Laadullisen tutkimuksen perinteessä on kuitenkin oleellista kuvata tutkimusprosessia ja sen aikana tehtyjä valintoja. Tätä läpinäkyvyyttä olen koettanut varmistaa koko tutkimuksellisen työmatkan ajan. Tutkijan etiikkani näyttäytyy näin ollen noiden ratkaisujen, sekä teoreettisen viitekehysten, keskusteluanalyysin, tarjoamien tutkimusmenetelmien suodattamana.

Opinnäytetyön rajaamisen vuoksi esimerkiksi hakemuslomakkeeseen orientoitumis-tendessi (esim. luku 5.3.1) jäi tutkimuksen ulkopuolelle kaikessa mielenkiintoisuudessaan. Myös hymyjen ja eleiden analyysi karsiutui tästä työntekijyyden analyysistä. Tulevaisuudessa olisikin kenties hedelmällistä tarkastella vuorovaikutuksen tutkimuksen keinoin sekä haastattelijan että hakijan hakemuslomakkeeseen orientoitumista työhaastatteluissa. Muun muassa kvantifioimalla tendensi

tietyissä vuoronvaihto- sekä konfliktitilanteissa tai tutkimalla sen erilaisia ilmenemistapoja voitaisiin varmasti saada mielenkiintoisia tuloksia orientaation sekventiaalisista vaikutuksista. Lisäksi erilaisten haastattelujen, kuten kesätyö- ja toimihenkilöhaastattelut, vertailu saattaisi olla hyödyllistä, ei niinkään niiden sisällöllisen kehittämisen ja validiteetin parantamiseksi vaan pikemminkin erilaisten työelämässä tarjoutuvien sosialisointien ja identiteettien rakennuskontekstien hahmottamiseksi. Nimenomaan nuorten työorientaation ja työntekijä-identiteetin muovautumisprosessit työhaastattelu-vuorovaikutuksessa voitaisiin tätä kautta nähdä vielä voimakkaammin omana erityisenä areenanaan, jolla käydään neuvotteluja potentiaalisista pysyvämmistä minuuden osa-alueista. Myöskään merkitykselliseksi havaittua työkokemusta ei tässä tutkimuksessa mitattu millään mittareilla, joten ei ole mahdollista spekuloida työkokemuksen määrän merkitystä neuvottelujen toimivuuden mittarina. Tässä olisi kenties eräs mielenkiintoinen lisätutkimuksen paikka

Sosiaalisten rakenteiden, kuten tiettyjen institutionaalisten kontekstien ja niissä tuotettujen roolien, tarkastelussa ovat vertailukohtana usein jotkin toiset rakenteet ja kontekstit ja roolit. Koska nämä ”rakenteet” eivät ole rakenteita staattisessa mielessä vaan neuvottelun tuloksena muokkautuvia, joskus hyvinkin tilanteisia, muotoiluja, on ne syytä tuoda tutkimuspöydälle yhä uudestaan avattaviksi ja päivitettäviksi. Esimerkiksi työhaastattelu omana erityisenä institutionaalisen rakenteenaan on täten havainnollistettava ”todellisessa” keskustelussa rakennettuna ja osoitettavissa olevana ilmiönä. Ei siis vain työhaastatteluna, koska se tapahtumana kantaa tätä nimeä, vaan työhaastattelu suhteessa muihin haastatteluihin ja ennen kaikkea ei-haastatteluihin, arkikeskusteluun. (ks. Shegloff 1992.) Tiettyihin konteksteihin palaamalla ja rakenteiksi miellettyjä asioita yhä uudestaan avaamalla raivataan tietä uusille näkemyksille ja puheen tavoille. Sosiaalipsykologille tutkimukselle tämä tarkoittaa loputonta määrää toinen toistaan mielenkiintoisempia inhimillisiä vuorovaikutustilanteita, joita tutkimalla mahdollistetaan niin yksilöllistä kuin yhteisöllistäkin kehitystä, muutosta ja kasvua (vrt. Sacks 1984: 24). Juuri näistä ihanteista on kummunnut tämäkin tutkimus.

6.4 Loppusanat

Perti Alasuutarin (1999: 278) mukaan ”Tutkimus ei lopu, vaan se täytyy lopettaa tekemällä tuloksista raportti ja panemalla sille piste.” Näin tapahtui myös tässä työssä. Tutkijana tuntui vaikeimmalta tehdä rajaus rikkaan vuorovaikutusaineiston edessä, ja valtava määrä siitä jäikin

tutkimuksen ulkopuolelle. Piste oli pantava johonkin, mutta pysähdyttyä on aina mahdollista jatkaa uusiin suuntiin, astetta viisaampana. Toivonkin tämän tutkielman tarjonneen, rajatusta tutkimuskohteestaan ja analyysistään huolimatta, tuoreen tulkinnan ja mahdollisen jatkotutkimusten viitepisteen työhaastattelujen vuorovaikutuksen tutkimiseen. Suurin toiveeni tietysti on, että juuri kesätöihin haastattelevat ja hakevat ihmiset löytäisivät tutkielmani havainnoista sen oleellisen ytimen. Sen perusteella kesätyöhaastattelujen vuorovaikutus on näennäisestä, haastattelijan kontrolliin verhotusta, ilmiasustaan huolimatta mitä suurimmassa määrin yhteisesti tuotettua. Tämä pätee myös nuorelle työnhakijalle mahdollistuviin työntekijäidentiteetteihin, työntekijyyteen, joka lopulta ratkaisee työhaastattelun lopputuleman: valinnan tai hylkäämisen.

7 LÄHTEET

Kirjallisuus

Adelswärd, Viveka (1988): *Styles of success. On impression management as collaborative action in job interviews.* Linköping University, Linköping, Sweden.

Akinasso, F. Niyi; Seabrook Ajitutu, Cheryl (1982): Performance and ethnic style in job interviews. Teoksessa Gumperz, John J. (toim.): *Language and social identity. Studies in Interactional Sociolinguistics* 2, 119–144. Cambridge University Press, Cambridge.

Alasuutari, Pertti (1999): *Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Vastapaino, Tampere.*

Anderson, Neil; Cunningham-Snell, Nicole (2000): Personnel selection. Teoksessa Chmiel, Nik (toim.): *Work and organizational psychology. A european perspective*, 69–99. Blackwell Publishing Ltd, United Kingdom.

Antaki, Charles; Widdicombe, Sue (toim.) (1998): *Identities in talk.* Sage, London.

Arminen, Ilkka (2005): *Institutional interaction. Studies of talk at work.* Ashgate Publishing Ltd, Aldershot, England.

Atkinson, J. Maxwell; Heritage, John (toim.) (1984): *Structures of social action. Studies in conversation analysis.* Cambridge University Press, Cambridge.

Bergström, Ola; Knights, David (2006): Organizational discourse and subjectivity: Subjectification during processes of recruitment. *Human Relations*, Volume 59(3): 351–377.

Butler, Judith (1990): *Gender trouble. Feminism and the subversion of identity.* Routledge, Chapman & Hall Inc., USA.

Button, Graham (1992): Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews. Teoksessa: Drew, Paul; Heritage, John (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, 212–231. Cambridge University Press, Cambridge.

Chmiel, Nik (toim.) (2000): *Work and organizational psychology. A european perspective.* Blackwell Publishing Ltd, United Kingdom.

Clayman, Steven E. (1992): Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. Teoksessa: Drew, Paul; Heritage, John (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, 163–198. Cambridge University Press, Cambridge.

Cook, Mark (2004): *Personnel selection: adding value through people.* 4th ed. J. Wiley, Chichester, West Sussex, England.

Dipboye, L. Robert (2005): The selection/recruitment interview: core processes and contexts. Teoksessa: Evers, Arne; Anderson, Neil; Voskuijl, Olga (toim.): *The blackwell handbook of personnel selection*, 121–142. Blackwell, Malden (Mass.), USA.

Drew, Paul; Heritage, John (toim.) (1992a): *Talk at work. Interaction in institutional settings.* Cambridge University Press, Cambridge.

- Drew, Paul; Heritage, John (1992b): Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa: Drew, Paul; Heritage, John (toim.): Talk at work. Interaction in institutional settings, 3–65. Cambridge University Press, Cambridge.
- Eskola, Antti (1982): Vuorovaikutus, muutos, merkitys. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Evers, Arne; Anderson, Neil; Voskuil, Olga (toim.): The Blackwell handbook of personnel selection. Blackwell, Malden (Mass.), USA.
- Fairclough, Norman (1992): Discourse and social change. Polity Press, Cambridge.
- Goffman, Erving (1963): Stigma. Notes on the management of spoiled identity. Penguin Books, England.
- Goffman, Erving (1971) [1959]: Arkielämän roolit. Oikeille jäljille rooliviidakossa. Suomentanut Erkki Puranen. WSOY, Helsinki.
- Goffman, Erving (1983): The interaction order. American Sociological Association: presidential address. *American Sociological Review*, Vol. 48, No. 1., 1–17.
- Gubrium, Jaber F.; Holstein, James A. (toim.) (2002): Handbook of interview research: context and method. Sage, Thousand Oaks.
- Gubrium, Jaber F.; Holstein, James A. (2002): From individual interview to the interview society. Teoksessa: Gubrium, Jaber F.; Holstein, James A. (toim.): Handbook of interview research: context and method, 3–32. Sage, Thousand Oaks.
- Gumperz, John J. (toim.) (1982): Language and social identity. *Studies in Interactional Sociolinguistics* 2, 119–144. Cambridge University Press, Cambridge.
- Hakulinen, Auli (1995a): Johdanto. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): Keskusteluanalyysin perusteet, 9–17. Vastapaino, Tampere.
- Hakulinen, Auli (1995b): Vuorottelujäsennys. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): Keskusteluanalyysin perusteet, 32–55. Vastapaino, Tampere.
- Hall, Stuart (1999): Identiteetti. Suomentaneet ja toimittaneet Mikko Lehtonen ja Juha Herkman. Vastapaino, Tampere.
- Hargie, Owen (toim.) (2006): The handbook of communication skills. Routledge, London.
- Heiskala, Risto (2003): Instituutiot, sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan rakenteellinen muutos. Teoksessa Melin, Harri; Nikula, Jouko (toim.). Yhteiskunnallinen muutos, 15–27. Vastapaino, Tampere.
- Heritage, John (1996) [1984]: Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. Gaudeamus, Helsinki.
- Heritage, John (2004): Conversation analysis and institutional talk. Analyzing data. Teoksessa: Silverman, David (2004): Qualitative research: theory, method and practice, 222–245. Sage, London.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin (1998): Conversation analysis: principles, practices and applications. Polity Press, Cambridge.
- Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka; Ylijoki, Oili-Helena (toim.) (2001): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino, Tampere.

- Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi; Suoninen, Eero (1999): Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino, Tampere.
- Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi (1999): Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi; Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä, 54–97. Vastapaino, Tampere.
- Järvensivu, Anu (2006): Oppiminen työnä ja työpaikkapelinä. Acta Universitatis Tamperensis 1199. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere.
- Komter, Martha (1991): Conflict and co-operation in job interviews. A study of talk, tasks and ideas. John Benjamins Publishing co., Amsterdam.
- Kuula, Arja (2006): Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.
- Lavikka, Riitta (2000): Palvelukseen halutaan ‘hyvä tyyppi’ eli osaaminen perinteisessä teollisuudessa. *Sociologia*: 37, 2000:1, 1–17.
- Levinson, Stephen C. (1992): Activity types and language. Teoksessa: Drew, Paul; Heritage, John (toim.): Talk at work. Interaction in institutional settings, 66–100. Cambridge University Press, Cambridge.
- Lipovsky, Caroline (2006): Candidate’s negotiation of their expertise in job interviews. *Journal of Pragmatics*, 38 (2006), 1147-1174.
- Melin, Harri; Nikula, Jouko (toim.) (2003). Yhteiskunnallinen muutos. Vastapaino, Tampere.
- Millar, Rob; Tracey, Ann (2006): The employment interview. Teoksessa: Hargie, Owen (toim.): The handbook of communication skills, 453–479. Routledge, London.
- Niitamo, Petri (2000): Työhaastattelu. Henkilöarviointi työhönotossa ja työuralla. Edita, Helsinki.
- Peräkylä, Anssi (1992): Toiminta, rakenne ja intersubjektiviteetti keskustelunanalyysissä. *Sociologia*: 29, 1992:4, Eripainos.
- Peräkylä, Anssi (1995): Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa: Liisa Tainio (toim.): Keskustelunanalyysin perusteet, 177–203 Vastapaino, Tampere.
- Peräkylä, Anssi; Eskola, Kari; Sorjonen, Marja-Leena (2001): Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. Teoksessa: Sorjonen, Marja-Leena; Peräkylä, Anssi; Eskola, Kari (toim.): Keskustelu lääkärin vastaanotolla, 7–26. Vastapaino, Tampere.
- Peräkylä, Anssi (2001a): Erving Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa: Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka; Ylijoki, Oili-Helena: Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät, 347–364. Vastapaino, Tampere.
- Peräkylä, Anssi (2001b): Diagnoosin kertominen ja vastaanottaminen. Teoksessa: Sorjonen, Marja-Leena; Peräkylä, Anssi; Eskola, Kari (toim.): Keskustelu lääkärin vastaanotolla, 71–88. Vastapaino, Tampere.
- Peräkylä, Anssi (2004): Reliability and validity in research based on naturally occurring social interaction. Teoksessa Silverman, David: Qualitative research: theory, method and practice, 283–304. Sage, London.
- Posthuma, Richard A.; Morgeson, Frederick P.; Broad, Eli; Campion, Michael A. (2002): Beyond employment interview validity: a comprehensive narrative review of recent research and trends over time. *Personnel Psychology* 55 (1), 1–81.

- Raevaara, Liisa; Sorjonen, Marja-Leena (2001): Lääkärin kysymykset ja potilaan vastaukset. Teoksessa: Sorjonen, Marja-Leena; Peräkylä, Anssi; Eskola, Kari (toim.). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, 49–69. Vastapaino, Tampere.
- Raevaara, Liisa; Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Markku (2001): Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Markku; Raevaara, Liisa: *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia* (toim.), 11–38. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Reeve, Charlie L.; Schultz, Lisa (2004): Job-Seeker reactions to selection process information in job ads. *International Journal of Selection and Assessment*, Volume 12, Issue 4, 343–355, Dec 2004.
- Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Markku; Raevaara, Liisa (toim.) (2001): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna (2001): Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskustelunanalyysi. Teoksessa: Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka; Ylijoki, Oili-Helena (toim.): *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*, 383–405. Vastapaino, Tampere.
- Ruusuvuori, Johanna; Tiittula, Liisa (toim.) (2005): *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino, Tampere.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel A.; Jefferson, Gail (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696–735.
- Sacks, Harvey (1984): 'Notes on methodology'. Teoksessa: Atkinson, J. Maxwell; Heritage, John; eds.: *Structures of social action: studies in conversation analysis*, 21–27. Cambridge University Press, Cambridge.
- Saks, Alan M. (2005): The impracticality of recruitment research. Teoksessa: Evers, Arne; Anderson, Neil; Voskuil, Olga (toim.): *The Blackwell handbook of personnel selection*, 47–72. Blackwell, Malden (Mass.), USA.
- Scheuer, Jann (2001): Recontextualization and communicative styles in job interviews. *Discourse Studies*, May 2001, Vol. 3 Issue 2, 223–248.
- Sennett, Richard (1998): *The corrosion of character. The personal consequences of work in the new capitalism*. W. W. Norton & Company, New York.
- Seppänen, Eeva-Leena (1995a): Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet*, 18–31. Vastapaino, Tampere.
- Seppänen, Eeva-Leena (1995b): Osallistumiskehikko. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet*, 156–176. Vastapaino, Tampere.
- Shegloff, Emanuel A. (1992): On talk and its institutional occasions. Teoksessa: Drew, Paul; Heritage, John (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, 101–134. Cambridge University Press, Cambridge.
- Shegloff, Emanuel A. (2007): *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis, vol. 1*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Silverman, David (1993): *Interpreting Qualitative Data. Methods for analyzing talk, text and interaction*. Sage, London.
- Silverman, David (toim.) (1997a): *Qualitative research: theory, methods and practice*. Sage, London.

- Silverman, David (1997b): Towards an aesthetics of research. Teoksessa Silverman David (toim.): *Qualitative research: theory, methods and practice*, 239–253. Sage Publications, London.
- Silverman, David (toim.) (2004): *Qualitative research: theory, method and practice*. Sage, London.
- Sorjonen, Marja-Leena (1995): Korjausjäsenitys. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): *Keskustelunalyysin perusteet*, 111–137. Vastapaino, Tampere.
- Sorjonen, Marja-Leena (1999): Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä* 2/1999, 170–194.
- Sorjonen, Marja-Leena; Peräkylä, Anssi; Eskola, Kari (toim.) (2001): *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere.
- Tainio, Liisa (toim.) (1995a): *Keskustelunalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere.
- Tainio, Liisa (1995b): Preferenssijäsenitys. Teoksessa: Tainio, Liisa (toim.): *Keskustelunalyysin perusteet*, 93–110. Vastapaino, Tampere.
- Tracy, Karen (2002): *Everyday talk: building and reflecting identities*. Guilford Press, New York.
- Vaahio, Eeva-Leena (2005): *Rekrytointi menestystekijänä*. Edita Publishing Oy, Helsinki.
- Vygotski, Lev Semjonovitš (1982) [1931]: *Ajattelu ja kieli*. Suomentaneet Klaus Helkama ja Anja Koski-Jännes. Weilin+Göös, Helsinki.
- Wacklin, Matti (1999): *Halkovuorten takaa huvittelukeskukseksi*. Tampereen Särkänniemi Oy, Tampere.
- Wooffitt, Robin (2005): *Conversation analysis and discourse analysis: a comparative and critical introduction*. Sage, London.
- Zimmerman, Don H. (1998): Identity, context and interaction. Teoksessa: Antaki, Charles; Widdicombe, Sue (toim.): *Identities in talk, Part II Discourse identities and social identities*, 87–106. Sage, London.

Internet-lähteet

- EK: Elinkeinoelämän keskusliitto. Työvoimapula. Elinkeinoelämän keskusliiton internetsivut. (luettu 25.4.2008)
<http://www.ek.fi/www/fi/tyoelama/tyovoima/tyovoimapula.php>
- HPL. Henkilöstöpalveluyritysten liitto: Tietoa toimialasta. Henkilöstöpalveluyritysten liiton internetsivut. (luettu 7.10.2007)
http://www.ek.fi/henkilostopalvelujen_liitto/tietoa_toimialasta/index.php
- Keinänen, Päivi; Paananen, Seppo (2006): Heinäpellolta kesäduuniin. Tilastokeskuksen internetsivut. (luettu 8.4.2008)
http://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka2_2006_kei_paan.html
- Särkänniemi: Tampereen Särkänniemi Oy:n internetsivut. (luettu 27.8.2007)
<http://www.sarkanniemi.fi/www/sisalto.php?lang=fi&id=74>
- Taloustutkimus: Särkänniemi arvostetuin vapaa-ajankeskus. Taloustutkimus Oy:n internetsivut. (luettu 27.8.2007)
<http://taloustutkimus.fi/index.html?http://taloustutkimus.fi/data.asp?articleid=766&pgid=1>

SuomenYrittäjät (2007): Pk-yrityksistä reilulla kolmasosalla kesätyöntekijöitä. Suomen Yrittäjien Yrittäjä.fi -internetsivusto, Uutiset, 27.6.2007. (luettu 28.2.2008)
<http://www.yrittajat.fi/sy/bulletin.nsf/86bbd9a7d73e0c3e00256a6c0046c1a3/fd176515c837659dc22573070039896f!OpenDocument>

Sanoma- ja uutislehtiartikkelit

HS 10.4.2006: Saksa, Markku: Työelämän uusi menestyjä on entinen helppoheikki. Helsingin Sanomat, artikkeli julkaistu Talous-osastolla.

Vierula, Irja-Kaisa (2002): Rekrytointi on kuin naimakauppa: Haussa 'hyvä tyyppi', mieluiten samanlainen kuin minä itse. Lakimiesuutiset, Suomen lakimiesliitto, Helsinki, 2002:5, 36–37.

Painamattomat lähteet

Haastattelu (20.8.2007): Erika Palmin tekemä Särkänniemen päällikkötason työntekijän haastattelu Tampereen Särkänniemi Oy:n tiloissa.

Toimintakertomus. Tampereen Särkänniemi Oy: Toimintakertomus ja tilinpäätös 2.1.2006–1.1.2007.

8 LIITTEET

Liite 1.

Eeva-Leena Vaahtion kirjasta **Rekrytointi menestystekijänä (2005: 64–65): hyvän tyyppin ”muotokuvan” muodostavat ominaisuudet, jotka on muodostettu 110 rekrytoinnin ammattilaisen haastattelujen ja työpaikkailmoitusten sisältöjen listauksia yhdistellen.**

Hyvä tyyppi on täten:

- Joustava
- Motivoitunut
- Oppimiskykyinen ja -haluinen
- Luotettava
- Asiakaspalvelutaitoinen
- Oma-aloitteinen
- Aktiivinen
- Vastuuntuntoinen
- Miellyttäväkäytöksinen
- Sopeutuva työyhteisön jäsen
- Ulospäinsuuntautunut
- Yleisfiksu
- Positiivisesti ajatteleva
- Yrittäjämäinen
- Siisti
- Iloinen
- Reipas
- Ahkera
- Omaa työtään arvostava
- Ystävällinen
- Avoin itsenäiseen päätöksentekoon pystyvä
- Kunnan ihminen

Liite 2.

Tampereen Särkänniemi Oy:n käyttämä toimialajaottelu

Toimialat:

- Pelimyyjät
- Kioskit
- Ravintola Särkkä ym.
- Ravintola Pelle ym.
- Puutarha
- Käynnissäpito
- Lipunmyynti
- Myymälät
- Eläintarha
- Delfinaario
- Konttori
- Ravintola Näsinneula, sali (ravintola)
- Ravintola Huvimaja sali (ravintola)/Pilvilinna (kahvila)
- Ravintola Huvimaja, keittiö
- Ravintola Näsinneula, keittiö

Liite 3.

Tampereen Särkänniemi Oy:n kesätyöhaun 2006 hakemuslomake.

Työnhakukaavake		Tampereen Särkänniemi Oy	
Haluttu työ			Liitä tähän kuvasi
Voin olla töissä	_____ alkaen _____ saakka.		
Haluan, että hakemukseni huomioidaan sesonkihaussa.			
Työaikoja rajoittavat opiskelu- ja pääsykoepäivät yms.			
Henkilötiedot		Erityisaidot <small>Huomi! Merkitse myös kurssien suorituspäivät!</small>	
Nimi	_____	JV-kortti	_____
Ikä	_____	Hygieniapassi	_____
Henkilötunnus	_____	Ensiapukurssit	_____
Osoite	_____	Kielitaito	_____
Sähköposti	_____		_____
Puhelinnumero	_____		_____
Koulutus/opinnot		Työkokemus	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
Muut kurssit		Suosittelija <small>(nimi, työnimike, työpaikka, puh.nro)</small>	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
Vastaa seuraaviin kysymyksiin hakemuksen kääntöpuolelle! 1. Miksi meidän pitäisi valita juuri sinut yrityksemme ja haluamaasi työpisteeseen? 2. Mitä erityistä haluat kertoa itsestäsi ja luonteestasi?			

Liite 4.

Pro Gradu -tutkimus

Tutkija: Erika Palm
Tampereen yliopisto
Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos

TIEDOTE OSALLISTUJILLE

Hyvä tutkimukseen osallistuva työnhakija,

Pyydän sinua ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen, jossa tarkastellaan työhaastattelun vuorovaikutusta. Tutkimuksen päämääränä on pyrkiä täsmentämään työhön valinnassa käytettäviä hakukriteereitä.

Tampereen Särkänniemi Oy on suostunut pro gradu -yhteistyöhön antamalla luvan aineiston keruuseen niiden työnhakijoiden osalta, jotka siihen erikseen suostuvat. Osallistuminen tai siitä kieltäytyminen ei kuitenkaan millään tavalla vaikuta työhaastattelusi tulokseen.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää sinulta luvan antamista haastattelusi videointiin sekä hakemuslomakkeesi tutkimuskäyttöön. Työhaastatteluun osallistuvat ainoastaan työnhakija sekä haastattelija. Tutkija ei ole haastattelutilanteessa läsnä.

Kerättävää aineistoa (videonauhoituksia ja hakulomakkeita) käsitellään seuraavasti:

- 1.) Aineiston salassapito turvataan niin, että kaikki aineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.
- 2.) Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi välittömästi tunnistaa.
- 3.) Tutkimusta raportoidaessa kaikki tunnistamisen mahdollistavat tiedot muutetaan. Henkilöiden, paikkojen ja organisaatioiden nimet vaihdetaan.
- 4.) Tutkimuksessa kerättyä aineistoa käytetään yllämainitun tutkimuksen päätyttyä vain tieteellisessä tutkimuksessa
- 5.) Erillisellä luvallani aineistoa voidaan käyttää organisaation sisäiseen tai yliopistolliseen koulutukseen.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta ja pyytää, että mahdollisesti jo nauhoitettu aineisto tuhoetaan.

Mikäli sinulla on lisäkysymyksiä tai haluat tietää tutkimuksen osalta jotakin muuta, vastaan mielelläni.

Erika Palm
(tutkijan yhteystiedot poistettu)
Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos
Tampereen yliopisto

Liite 5.

Pro Gradu -tutkimus

Tampereen yliopisto
Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos

SUOSTUMUS

TYÖHAASTATELUN VUOROVAIKUTUSTA SELVITTÄVÄ TUTKIMUS

Olen saanut sekä kirjallista että suullista informaatiota työhaastattelun vuorovaikutusta ja rakennetta selvittävästä tutkimuksesta. Olen lisäksi saanut mahdollisuuden esittää tutkijalle kysymyksiä, mikäli siihen on ollut tarvetta.

Minulle on tiedotettu, että aineistoa (videonauhoituksia ja hakulomakkeita) käsitellään seuraavasti:

- 1.) Aineiston salassapito turvataan niin, että kaikki aineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.
- 2.) Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voi välittömästi tunnistaa.
- 3.) Tutkimusta raportoitaessa kaikki tunnistamisen mahdollistavat tiedot muutetaan. Henkilöiden, paikkojen ja organisaatioiden nimet vaihdetaan.
- 4.) Tutkimuksessa kerättyä aineistoa käytetään yllämainitun tutkimuksen päätyttyä vain tieteellisessä tutkimuksessa
- 5.) Erillisellä luvallani aineistoa voidaan käyttää organisaation sisäiseen tai yliopistolliseen koulutukseen.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta ja pyytää, että mahdollisesti jo nauhoitettu aineisto tuhotaan.

Tampereella _____.____.2006

Tampereella _____.____.2006

Suostun osallistumaan tutkimukseen: Suostumuksen vastaanottaja:

osallistujan allekirjoitus

tutkijan allekirjoitus

nimenselvennys

osoite

Suostun siihen, että videoaineistoa (äänen osalta) sekä hakemusta voidaan hyödyntää organisaation sisäisessä tai yliopistollisessa koulutuksessa:

osallistujan allekirjoitus

Liite 6.

Taulukot

Liitetaulukko 1. Haastateltujen ikäjakauma ja haastattelujen kestot

	<i>Haastateltujen ikäjakauma</i>	<i>Haastattelujen kestot</i>
<i>Kaikki</i>	36	36
<i>Poissa</i>	0	0
<i>Keskiarvo</i>	20,67	0:14:11
<i>Vaihteluväli</i>	8	0:13:04
<i>Minimi</i>	18	0:07:37
<i>Maksimi</i>	26	0:20:41

Liitetaulukko 2. Valitut ja ei-valitut työnhakijat työtehtävien ja sukupuolen mukaan

<i>Valinnan tulos</i>			<i>Haettu työ</i>		
			Ajolaitekuljettaja	Järjestyksenvalvoja	<i>Yhteensä</i>
<i>Valittu</i>	Sukupuoli	mies	5	4	9
		nainen	8	0	8
	Yhteensä		13	4	17
<i>Ei-valittu</i>	Sukupuoli	mies	8	2	10
		nainen	6	3	9
	Yhteensä		14	5	19

Liite 6.

Litterointimerkit

Seuraava litterointimerkistö on sovellettu versio Eeva-Leena Seppäsen (1995a: 22) Keskustelunanalyysin perusteet -kirjassa esittämästä. Merkistö noudattelee sitä litterointien merkitsemistapaa, jonka tekijä on omaksunut Tampereen yliopiston Sosiologian ja sosiaalipsykologina laitoksella opiskellessaan ja työskennellessään.

1. Sävelkulku

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

. laskeva intonaatio
, tasainen intonaatio
? nouseva intonaatio

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

↑ seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓ seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
just (alleiviivaus) sanan/tavun painotus

2. Päällekkäisyydet ja tauot

[päällekkäispuhunnan alku
] päällekkäispuhunnan loppu
(.) mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän
(0.5) mikrotaukoa pidempi tauko; pituus ilmoitettu sekunnin kymmenesosina
= kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta

3. Puhenopeus ja äänen voimakkuus

>joo< (sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso
<joo> (ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso
e::i (kaksoispisteet) äänteen venytys
°joo° ympäristöä vaimeampaa puhetta
JOO (kapiteelit) äänen voimistaminen

4. Hengitys

.hhh sisäänhengitys; yksi h-kirjain on 0.1 sekuntia
hhh. uloshengitys
.joo (piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen

5. Nauru

he he naurua
j(h)oo suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä, useimmiten kyse on nauraen lausutusta sanasta
£joo£ hymyillen sanottu sana tai jakso

6. Muuta

#joo# nariseva ääni

@joo@ äänen laadun muutos
jo- (tavuviiva) sana jää kesken
t'ota (rivinylinen pilkku) vokaalin kato
(joo) sulkujen sisällä epäselvästi kuultu jakso tai puhuja
() sana, josta ei ole saatu selvää
(()) kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja ja
selityksiä tilanteesta
/ litteroijan merkitsemä elehdinnän tms. alkukohta

Liite 7.

Esimerkit kysymysrungoista

Esimerkki 1.

15. RUNKO_3 osa 4, 23.2.2006, 0:19:48.5

Puhuvat kamerasta...

Mä voin ottaa sun hakemuksen. Ooksä kauan ollu tuo?

Sää haet meille laitekuskiks. Kysyn heti muistaessani olitko lauantaina kuuntelemassa jompaa kumpaa meiän infoo?

Miks sä nyt sitte pääsit- päätit hakee Särkänniemeen laitekuskiks? Miksi sinne?

Tota...mikkä sun parhaat ominaisuudet sinne hommaan on. Miks sä oisit hyvä laitekuski?

Onko joku asia mikä sut saa...onks sulla jotain niinkun mikä susta, mistä sää hermostut tai ärsyynnyks sää?

Minkälainen sä oot työkaverina?

Minkälaisia ihmisiä sää kokoisit ympärille jos sä saisit koota sen työryhmän?

Noista sun aikasemmista töistä nin...niinku sä puhuit et ku ne on enemmän semmosta kunnossapitoa tai muuta mutta...mikä niistä on ollu sun mielestä semmonen mistä oot tykänny eniten ja mistä sä et oo tykänny taas...vastavuorosesti? Mikä on ollu mukavaa mikä ei?

Tota...onks sulla tai sä puhuit siitä urheilusta onks sulla tai onks se sun se sun vapaa-ajan juttus vai onks sulla jotain muita harrastuksia jotka on sun intohimon kohteena?

Sää ehit moneen?

Mikä on se sun tulevaisuuden hommas mitä sää kaikkein eniten toivoisit tekevä?

Nii jos leikitään tätä isona ajatusta mitä tekisi- mikä on sun unelma?

Hei oisko sulla ittelläs jotain kysyttävää nyt Särkänniemestä tai näim- meistä näin kesätöistä tai työsuhteesta työtehtävästä?

(Kysymys lomakkeesta, selvitys hakemuskäytännöistä, jutustelua työajoista)
(Kiitokset puolin toisin)

Esimerkki 2.

35. RUNKO_7 osa 3, 25.2.2006, 0:10:23.8

Niitit valitettavasti loppu koneesta...

Kerros mulle ketä on Minna Sinisalo?

Minkä takia sä haluat Särkänniemeen kesätöihin?

Sä oot valinnu näist meiän tehtävist ton ajolaitteenhoitajan nin...mitä sä kuvittelet mit- mimmost se työ on? Miks sä haet sitä?

Sä oot tota valinnu ammatikses X ammatin tuntuuks susta nyt ku sä oot opiskellu et se on...sun juttus?

Minkä takia sust tulee X?

Mites sä oot ollu X? Sit sä oot tehny noita sijaisuuksia... Mite- Kerro mulle tosta sun X hommasta?

Mikä sum mielest oli siinä työssä parasta?

Mitä sä opit siinä työssä?

Kerro mulle joku ongelmatilanne siitä työstä ja kuinka sä selvisit siitä?

Jos ajatellaan asiakaspalveutyötä niin ää...Kerro mulle joku tilanne...missä sä oot koet saanees hyvää asiakaspalvelua ja mikä teki siitä tilanteesta sellasen et sä koit sen hyvänä asiakaspalveluna?

Tota:: mitkä sun mielestä on hyvän asiakaspalvelijan kolme tärkeintä ominaisuutta?

Onko asiakas aina oikeassa?

Työskenteleks sä mieluummin yksin vai ryhmässä?

Mikä sua ärsyttää? Mitkä asiat saa sut ihan...hyppiin seinille?

Sä pääset alottaan tollon 24. päivä...

Oisko sulla jotain v- muuta kysyttävää?

Mulla oli seuraava kysymys että miks mun kannattas ottaa sut töihin?
Onko joku kysymys minkä mihin sä haluaisit vielä vastata mitä mä en oo huomannu kysyä?

Viikolla 11 lähetetään kaikille...