

TYÖNHAKIJOIDEN KOKEMUKSIA TYÖHAASTATTELUSTA

Noora Toiviainen

Puheviestinnän pro gradu- tutkielma

Syksy 2012

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN LAITOS
Tekijä – Author Noora Toiviainen	
Työn nimi – Title TYÖNHAKIJOIDEN KOKEMUKSIA TYÖHAASTATELUSTA	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Syksy 2012	Sivumäärä – Number of pages 88+2
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää haastateltavien kokemuksia työhaastattelusta sekä kuvata heidän näkökulmastaan haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta työhaastattelussa. Tarkoituksena oli perehtyä työhaastatteluun erityisesti interpersonaalisena vuorovaikutustilanteena, jossa sekä työnantaja että työnhakija arvioivat toisiaan ja sopivuutta toisilleen. Tarkastelen tätä työhaastattelun vuorovaikutustilannetta työnhakijoiden näkökulmasta..</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Tutkimuksessa haastateltiin yhdeksää valmistumassa olevaa tai enintään muutaman vuoden työelämässä ollutta korkeakoulu-tuttua 23–27-vuotiasta työnhakijaa, joilla oli tuoreita kokemuksia työhaastattelutilanteesta. Haastateltavilla oli viimeisestä työhaastattelusta aikaa kahdesta päivästä enimmillään puoleen vuoteen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että työhaastattelu on työnhakijoille erittäin tärkeä tilanne, johon valmistaudutaan huolellisesti ja jossa myös työhaastattelijoilta odotetaan riittävää valmistautumista sekä tietoa organisaatiosta ja sen tarjoamista työtehtävistä. Työnhakijat kiinnittävät huomiota sekä omaan että työnantajien vaikutelman hallintaan ja he arvioivat omaa sekä työhaastattelijan käyttäytymistä laaja-alaisesti. Tämän tutkimuksen mukaan erityisesti konteksti, aikaisemmat kokemukset työhaastattelusta sekä työhaastattelijan asema, ikä ja sukupuoli luovat työnhakijalle tiettyjä odotuksia työhaastattelutilanteesta. Haastattelijan odotukset työhaastattelun muodollisuudesta tai epämuodollisuudesta ovat yhteydessä siihen, miten työhaastattelun vuorovaikutusta tulkitaan.</p> <p>Tämän tutkimuksen tuottamaa tietoa työnhakijoiden käsityksistä ja kokemuksista työhaastattelusta voidaan hyödyntää tulevaisuudessa erilaisten rekrytointioppaiden ja –koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä tutkimus tuo organisaatioille hyödyllistä tietoa siitä, millainen kokemus työhaastattelu työnhakijoille on ja millaisiin asioihin siinä kiinnitetään huomiota. Internetin, konsulttitoimistojen ja henkilöstövuokrausyritysten käyttö rekrytointeissa on viime vuosina huomattavasti lisääntynyt, jolloin tämän tutkimuksen tuloksia voisi olla hyödyllistä syventää tutkimalla uudenlaisia rekrytointikäytäntöjä ja niiden mukanaan tuomia erityispiirteitä.</p>	
Asiasanat – Keywords Itsestäkertominen, odotukset, puheviestintä, rekrytointi, työhaastattelu, vaikutelman hallinta	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
2.1	Rekrytointi.....	8
2.1.1	Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi	8
2.1.2	Rekrytointiviestintä	9
2.1.3	Rekrytoinnin monet tavat ja kanavat.....	11
2.2	Työhaastattelu vuorovaikutustilanteena.....	13
2.3	Työhaastattelun vuorovaikutuksen ominaispiirteitä.....	14
2.3.1.	Vaikutelman hallinta työhaastattelussa.....	15
2.3.2	Itsestä kertominen työhaastattelussa	17
2.3.3	Odotusten vastaisuus	20
2.3.4	Vuorovaikutustilanteen säännöt ja normit.....	21
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
3.1	Tutkimuskysymykset.....	23
3.2	Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu	25
3.3	Teemahaastattelujen toteutus	28
3.4	Aineiston käsittely ja analyysi	29
4	TULOKSET	33
4.1	Rekrytointiviestinnän viestinnän merkitys	33
4.2	Valmistautuminen	35
4.2.1	Miten työhaastatteluun valmistaudutaan?	35
4.2.2	Mistä työnhakijat etsivät tietoa työpaikasta?.....	41
4.2.3	Valmistautumisen hyödyntäminen työhaastattelussa	43
4.2.4	Milloin valmistautumista on vaikea hyödyntää työhaastattelussa?.....	44
4.3	Ensivaikutelman merkitys	45
4.4	Odotukset	46
4.5	Vuorovaikutus työhaastattelussa	48

4.5.1 Haastattelijoiden arviointi.....	51
4.5.2 Työhaastattelussa esitettävät kysymykset.....	56
4.5.3 Vaikutelman hallinta	57
4.6 Työhaastattelun normit ja säännöt.....	68
5 PÄÄTÄNTÖ.....	71
5.1 Johtopäätökset	71
5.2 Tutkimuksen arviointi.....	76
5.3 Tutkimuksen merkitys ja jatkotutkimushaasteita.....	79
6 KIRJALLISUUS.....	82
LIITE 1	89

1 JOHDANTO

Työhaastattelu on harvoin toistuva ja puheviestinnän alueella suhteellisen vähän tutkittu vuorovaikutustilanne. Se on kuitenkin työnhakijalle merkittävä ja jännittävä tilanne, jossa haastattelija ja haastateltavat tapaavat usein ensimmäistä kertaa. Työhaastattelu määrittää lisäksi suurelta osaltaan sen, minkälaisen kuvan haastattelija saa haastateltavan ominaisuuksista ja osaamisesta suhteessa organisaation arvoihin ja tavoitteisiin. (Conn 2009, 52.)

Näkemyks työhaastattelusta ainoastaan työnhakijan ominaisuuksien ja osaamisen arvioimisena jättää kuitenkin pois tärkeän näkökulman siitä, että myös haastateltava tekee päätelmiä ja arviointeja mahdollisesta tulevasta työnantajastaan. Ralston ja Brady (1994, 69-70) tuovatkin tutkimuksessaan esille, että työnhakijan tyytyväisyydellä työhaastattelun aikana tapahtuvasta viestinnästä on merkitystä esimerkiksi hänen jatkosuunnitelmiansa kannalta. Haastattelijan käyttäytyminen työhaastattelussa on myös yhteydessä haastateltavan tyytyväisyyteen haastattelusta ja siihen, millaisia vastauksia hän antaa (Street 1986, 215). Työhaastattelun vuorovaikutuksella on varmasti merkitystä myös työntekijän päätökseen siitä, haluaako hän jatkaa rekrytointiprosessissa eteenpäin ja millainen kuva organisaatiosta ja sen toimintatavoista yksilölle muodostuu.

Tässä tutkimuksessa näen työhaastattelun vuorovaikutustilanteena, jossa haastattelun molemmat osapuolet arvioivat toisiaan ja sopivuutta toisilleen. Tarkastelen tätä työhaastattelun vuorovaikutustilannetta työnhakijoiden näkökulmasta, sillä tämän tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ja analysoida haastateltavien käsityksiä ja kokemuksia työhaastattelusta. Rajaan tutkimuksen kattamaan valmistumassa olevien tai muutaman vuoden työelämässä olleiden korkeakoulutettujen työnhakijoiden tuoreisiin kokemuksiin työhaastattelusta. Koulutettujen työntekijöiden rekrytointi on tulevaisuudessa organisaatioiden toiminnan edellytys, jolloin yrityksille on tärkeää ymmärtää, miten houkutella koulutettuja, osaavia henkilöitä työntekijöikseen (Thompson & Aspinwall 2009, 196).

Rekrytointi on nykyään työnhakijoiden lisäksi tärkeää myös organisaatioille, sillä työvoima on hyvin liikkuvaa ja kilpailu työmarkkinoilla kovaa. Organisaatioiden tehokkuus onkin työelämän muutosten ja teknologisoitumisen jälkeen suurilta osin riippuvainen osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta. (Allen, Scotter & Otondo 2004, 143.) Vaikka henkilöstöhallinnan tulisi olla yksi tärkeimmistä strategisista tavoista saavuttaa kilpailuetua, eivät organisaatioiden päätöksentekijät aina silti ymmärrä sen merkitystä tai käytä sitä optimaalisesti. Kilpailu lahjakkaista työntekijöistä on ajankohtaista, ja organisaatioiden tulisi ymmärtää ja tunnustaa rekrytoinnin arvo organisaatiolle. Organisaatioiden keskeisenä haasteena on herättää erilaisen työvoiman kiinnostus, sillä nykyisessä työvoimatilanteessa työnhakijoilla on mahdollisuus valita eri työnantajien välillä. Monille organisaatioille suurin haaste onkin kompetenttien työnhakijoiden houkuttelevuus, sillä vasta silloin, kun hakijoita on riittävästi, organisaatio pystyy valitsemaan tehokkaasti ja taloudellisesti kannattavasti tulevan työntekijän organisaatioonsa. (Ployhart, 2006, 869-870.)

Työnhakijoiden kokemuksia työhaastattelusta voidaan hyödyntää erilaisten rekrytointioppaiden ja -koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Organisaatioiden on hyödyllistä tietää, millainen kokemus työhaastattelu työnhakijoille on ja millaisiin asioihin siinä kiinnitetään huomiota. Työhaastattelut ovatkin tärkeä osa rekrytointiprosessia, koska ne mahdollistavat työnantajan ja työnhakijan tapaamisen ja vuorovaikutuksen sekä informaation vaihdon. (Conn 2009, 52).

Liiketalouden, henkilöstöjohtamisen ja psykologian puolella rekrytointia ja esimerkiksi henkilöarviointeja on tutkittu runsaasti. Ne keskittyvät useimmiten erilaisiin henkilöarviointimenetelmiin ja sekä työnhakijoille että työpaikoille suunnattuihin opasmaisiin selostuksiin työhaastattelutilanteesta. Rekrytoinnin tutkimukset ovat aikaisemmin keskittyneet myös organisaation näkökulmaan rekrytoinneista, esimerkiksi rekrytointiviestinnän merkitykseen organisaation maineen kannalta. Rekrytointiviestinnän houkuttelevuutta ja rekrytointiviestien toimivuutta onkin tutkittu runsaasti (esimerkiksi Cober, Brown, Keepingm & Levy 2004, Rynes & Barber 1990 & Roberson, Collins & Oreg, 2005). Tässä tutkimuksessa kuvaan ja analysoin työnhakijoiden

kokemuksia työhaastattelun vuorovaikutuksesta, itsestä kertomisesta, vaikutelman hallinnasta, onnistuneesta tai epäonnistuneesta työhaastattelukokemuksesta, odotuksista sekä yleisistä normeista ja säännöistä työhaastattelussa.

2 TOOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa tarkastellaan tämän tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia. Ensimmäiseksi tarkastelen rekrytointia, rekrytointiviestintää sekä rekrytoinnin ajoittamista. Tässä tutkimuksessa rekrytointi ymmärretään työhaastattelun yläkäsitteenä. Tämän jälkeen käyn läpi työhaastattelua ja kuvaan työhaastattelua erityisesti vuorovaikutustilanteen näkökulmasta. Lopuksi tarkastelen työhaastattelua vaikutelman hallinnan, itsestä kertomisen, odotusten vastaisuuden teorian sekä vuorovaikutustilanteen sääntöjen ja normien kautta.

2.1 Rekrytointi

Rekrytoinnin tehtävänä organisaatiossa on houkutella oikeanlaisilla tiedoilla, taidoilla ja motivaatiolla varustettuja työntekijöitä palvelukseensa (Allen, Scotter & Otondo 2004, 143). Rekrytointi kattaa kaikki ne toimenpiteet, joilla yritys saa palvelukseensa tarvitsemansa henkilöt. Rekrytointi on yhteydessä palvelun laatuun, toiminnan sujuvuuteen sekä tehokkuuteen. Nykyään rekrytointia tapahtuu yhä useammin silloin, kun tarvitaan sellaista uutta osaamista, jota ei henkilöstön kehittämisen kautta ole mahdollisuutta hankkia. (Viitala 2007, 102.)

2.1.1 Sisäinen ja ulkoinen rekrytointi

Sisäinen rekrytointi on hakuprosessi, jossa avoimeen työtehtävään valitaan tekijä organisaation sisältä. Tällaisen rekrytoinnin etuja ovat nopeus, luotettavuus ja edullisuus. Sisäisessä rekrytoinnissa valittava henkilö ja hänen työtapansa ja motiiviinsa ovat jo entuudestaan tuttuja eikä erillistä rekrytointikanavaa tarvita. Sisäisen rekrytoinnin etuihin lukeutuu myös se, ettei siinä tarvita yhtä pitkää perehdytysvaihetta kuin ulkoisessa rekrytoinnissa ja se myös kannustaa organisaatioon sitoutumista ja henkilöstön itsensä kehittämistä.

(Viitala 2007, 108.) Sisäisen rekrytinnin ongelmat liittyvät esimerkiksi ehdokkaiden joukon rajallisuuteen, jolloin valinnanvaraa hyvistä tekijöistä on vähän. Lisäksi useissa tutkimuksissa on todettu, ettei tuttujen henkilöiden osaamista arvosteta samalla tavalla kuin uusien. (Vaahtio 2005, 36-37.)

Ulkoinen rekrytointi puolestaan on hakuprosessi, jossa avoimeen työtehtävään valitaan työntekijä yrityksen ulkopuolelta (Viitala 2007, 112). Ulkoinen rekrytointi otetaan käyttöön yleensä silloin, kun organisaation toimintoja suunnataan uudella tavalla tai yrityksen resurssitarve kasvaa tai muuttuu. (Vaahtio 2005, 36-37). Ulkoinen rekrytointi vie enemmän aikaa ja yrityksen resursseja kuin sisäinen rekrytointi, mutta ulkoisella rekrytinnilla voidaan löytää sellaista uutta osaamista, jota organisaation sisällä ei ole. Yleisimmin ulkoista rekrytointia käytetään pienissä yrityksissä tai silloin, kun yritys kasvaa nopeasti. (Viitala 2007, 112-113.) Sisäistä ja ulkoista rekrytointia on mahdollista käyttää myös samaan aikaan, jolloin avoin paikka voidaan laittaa sekä julkiseen hakuun että organisaation sisäisen väen haettavaksi (Vaahtio 2005, 38).

2.1.2 Rekrytointiviestintä

Rekrytointiviestintä kattaa kaiken rekrytointiprosessin aikana tapahtuvan viestinnän. Rekrytointiviestinnän kanavat vaihtelevat lehti-ilmoituksista ilmoituksiin radiossa ja televisiossa sekä esimerkiksi erilaisilla messuilla esiintymiseen ja työntekijöiden positiivisiin kertomuksiin työpaikasta (Allen, Scotter & Otondo 2004, 144). Uudet hakukanavat ovat myös nostaneet suosiotaan, erityisesti Internet tarjoaa uusia mahdollisuuksia rekrytoijille (Vaahtio 2005, 39). Työnhakijat hyödyntävät usein myös työpaikkailmoituksia kerätessään tärkeää tietoa potentiaalisista työnantajista. Työpaikkailmoitusten sisältö sekä ilmoituksiin liittyvät vihjeet tulevasta työpaikasta ovat usein yhteydessä työnhakijoiden asenteisiin organisaatiota kohtaan. (Walker, Feild, Giles & Bernert 2008, 619.)

Rekrytoinnin päätavoitteena on houkutella potentiaalisia työntekijöitä ja saada heidät kiinnostumaan organisaatiossa avoinna olevista työtehtävistä. Tämä vaatii ymmärrystä siitä, miten rekrytointiin liittyvä informaatio on yhteydessä työnhakijoiden houkuttelemiseen organisaation työntekijöiksi. (Saks & Uggeslev 2010, 351-352.) Saks & Uggerslev (2010) tutkivat työnhakijoiden reaktioita siihen informaatioon, jota he saavat rekrytointiprosessin eri vaiheiden aikana. He tutkivat opiskelijoiden positiivisia ja negatiivisia reaktioita rekrytointiprosessin eri vaiheissa saamaansa informaatioon. Tutkimuksessa perehdyttiin yliopiston rekrytointimessuihin, työhaastatteluun, viestinnän ajoitukseen ja työnhakijoiden vierailuun työpaikalla (ks. kuvio 1).



KUVIO 1 Rekrytointiprosessin vaiheet (Saks & Uggeslev 2010, 351-352.)

Saksin & Uggeslevin (2010) tutkimuksen tulosten mukaan täsmällisen informaation saaminen yliopiston rekrytointimessuilla, miellyttävä ja informatiivinen rekrytoija, ripeä viestintä haastattelun jälkeen sekä vuorovaikutus työpaikan henkilökunnan kanssa työpaikkavierailulla olivat yhteydessä työnhakijoiden positiiviseen mielikuvaan organisaatiosta. Tutkimuksen mukaan viestintä yhdessä rekrytointiprosessin vaiheessa voi olla yhteydessä myös myöhempiin rekrytointivaiheisiin. Tutkimuksen tuloksissa merkittävää oli myös se, että yhden rekrytointivaiheen onnistuminen ei vielä takaa työnhakijoiden positiivista mielikuvaa organisaatioista, vaan se vaatii vähintään kahden vaiheen onnistumista.

Tässä tutkimuksessa rekrytointiviestintään sisällytetään myös työhaastattelu, jolloin informaatiota vaihdetaan haastattelijan ja haastateltavan välillä. Tässä tutkimuksessa rekrytointiviestintää ei nähdä ainoastaan viestin välittämisenä ennen työhaastattelua erilaisten työpaikkailmoitusten kautta vaan sen nähdään ulottuvan aina työhaastatteluun ja rekrytointiprosessin etenemisestä viestimiseen asti.

Rekrytointiviestinnän ajoittaminen

Rekrytoinnin ajoituksesta on olemassa kaksi erilaista hypoteesia. (Rynes & Barber 1990, 293). Ensimmäisen oletuksen mukaan organisaatioiden kannattaa välttää rekrytointivaiheiden välisen viestinnän viivästymistä. Jos viestit eri rekrytointivaiheiden välillä viivästyvät paljon, potentiaaliset työnhakijat saattavat sillä välin hyväksyä toisen työpaikan tarjouksen. (Rynes et al. 1980, Rynksen & Barberin 1990, 293 mukaan.) Toisen oletuksen mukaan ensimmäiset tarjoukset työnhakijoille ovat merkittävämpiä kuin myöhemmät tarjoukset. Tämän näkökulman mukaan niillä organisaatioilla, jotka rekrytoivat nopealla tahdilla, on kilpailuetu muita organisaatioita kohtaan. (Rynes & Barber 1990, 294).

Rynesin, Bretzin & Gerhartin (1991, 506-510) tutkimuksen mukaan viivytykset rekrytointivaiheiden välissä ovat yleisiä ja ne ovat usein yhteydessä työnhakijoiden negatiivisiin päätelmiin. Kysytyimmät ja halutuimmat työntekijät yhdistävät informaation saamisen viivästyksset useimmiten siihen, että jotain on vialla. Työnhakijat uskovat usein saavansa kieltävän vastauksen työpaikasta tai olevansa vasta toisena vaihtoehtona, jos viestintä rekrytointiprosessin etenemisestä viivästyy paljon. Tutkimuksen tuloksissa tuli esille myös, että riippumatta viivästyksistä tehdyistä päätelmistä, työnhakijat ovat valmiita hyväksymään muita työtarjouksia ennen kuin tieto haetusta työpaikasta selviää.

2.1.3 Rekrytoinnin monet tavat ja kanavat

Rekrytoinnin tavat ovat monipuolistuneet työelämän muutosten mukana. Eri-tyisesti Internetin, konsulttitoimistojen ja henkilöstövuokrausyritysten käyttö on lisääntynyt. Lisäksi erilaiset ammatti- ja opiskelijajärjestöt sekä korkeakoulu ovat kehittäneet uusia rekrytoinnin tapoja. (Vaahtio 2005, 39.)

Internetin käyttö on lisääntynyt huomattavasti sekä töiden etsinnässä että uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja muuttanut merkittävästi sekä työnhakijoiden että työnantajien ajatuksia rekrytoinnin funktioista (Feldman & Klaas 2002, 175). Teknologia mahdollistaa työnantajille halvemman ja helpomman tavan kohdentaa rekrytointi samanaikaisesti suurelle määrälle potentiaalisia työnhakijoita (Fountain 2005, 1235). Internetin käyttö rekrytoinnissa vaihtelee eri työnhakukanavien (esim. Monster.com) käytöstä organisaation omien Internet-sivujen hyödyntämiseen aina työ- ja uramahdollisuuksien esittelyyn. Lisäksi organisaatiot käyttävät Internetiä työnhakijoiden läpikäymiseksi ja prosessoimiseksi. (Ployhart 2006, 875.) Internet tarjoaa myös työnhakijoille mahdollisuuden hakea samanaikaisesti montaa eri työpaikkaa (Fountain 2005, 1235).

Internetin käytön tehokkuutta rekrytoinnissa voivat kuitenkin hidastaa esimerkiksi tarpeeksi yksityiskohtaisen ja relevantin työpaikkaa kuvaavan informaation puuttuminen organisaatio Internet-sivuilta, huoli henkilökohtaisen informaation turvallisuudesta, vaikeudet muotoilla ja ladata ansioluetteloa, vaikeudet löytää organisaation Internet-sivuja tai haluttua informaatiota sieltä sekä Internet-ohjelmien hetkelliset sulkeutumisesta. Internetin käytön tehokkuuteen on lisäksi yhteydessä se, missä määrin ja millä vauhdilla työnantajat seuraavat työnhakijoiden lähettämiä online-hakemuksia. (Feldman & Klaas 2002, 175-177.)

Suomessa sekä vuokratyövoiman tarjonta että kysyntä on lisääntymässä ja se onkin usein varteenotettava vaihtoehto äkillisiin henkilöstön tarpeisiin. Henkilöstön vuokrauksessa vuokrausyritys maksaa työntekijän palkan ja huolehtii myös kaikista muista lakisääteisistä kuluista. Tällöin rekrytoitu henkilö toimii henkilöstövuokrausyrityksen työntekijänä käyttäjäyrityksen määrittelemissä työtehtävissä. (Vaahtio 2005, 126-127.) Head hunting eli suorahaku puolestaan on usein johto- tai asiantuntijatehtäviin haettavien ammattilaisten etsintää. Suorahaku on vuokratyövoiman lisäksi kasvattamassa suosiotaan yritysten avainhenkilöiden hankinnassa. Varsinkin silloin, kun työnhaku halutaan pitää kilpailijoilta salassa, voi head hunting olla sopiva ratkaisu. (Vaahtio 2005, 124-125.)

2.2 Työhaastattelu vuorovaikutustilanteena

Henkilöarviointimenetelmillä pyritään arvioimaan ja ennustamaan henkilön työssä suoriutumista tai kehittämistarpeita. Henkilöarviointimenetelmien tarkoituksena on tutkia henkilöiden ajattelua, osaamista, kykyjä, ominaisuuksia tai esimerkiksi yksilön toimintamalleja. (Honkanen 2005, 12.) Henkilöarviointimenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset älyllistä kykyä mittaavat testit, persoonallisuustestit, työskentely- ja johtamistyyllitestit sekä tilannetestit ja työnäytteet. Henkilöä on mahdollista arvioida myös erilaisten todellista tilannetta muistuttavien simulaatioiden avulla. (Niitamo 2003.) Tärkein henkilöarviointimenetelmien ominaisuus on niiden ennustettavuus eli kyky ennustaa tulevaisuuden työssä suoriutumista ja työssä oppimista (Schmidt & Hunter 1998, 262). Keskityn tässä tutkimuksessa henkilöarviointimenetelmistä juuri työhaastatteluun, koska työhaastattelu on työhakemusten ja ansioluetteloiden tarkastelemisen jälkeen rekrytoinnin henkilöarviointimenetelmistä käytetyin (Niitamo 2000,16).

Työhaastattelun näkeminen ainoastaan henkilöarviointimenetelmänä sulkee kuitenkin pois näkökulman, jonka mukaan myös työnhakija tekee arvioiteja mahdollisesta tulevasta työpaikastaan. Samalla tavalla kun haastattelija haluaa arvioida haastateltavan kykyjä suhteessa työpaikan vaatimuksiin ja keskustella työnhakijan kokemuksesta ja koulutuksesta, haluaa myös työnhakija tietää lisää organisaatiosta, tulevista työtehtävistä, mahdollisista eduista ja koulutusmahdollisuuksista organisaatiossa (Joyce 2008, 376). Haastateltavat arvostavat haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutuksessa erityisesti kiinnostuksen osoittamista ja palautteen antoa, avoimuutta, keskustelun sujuvuutta ja keskustelun kohdistumista työhön liittyviin asioihin sekä mahdollisuutta ilmaista itseään (Ralston 1993, 56-61).

Työhaastattelut voivat olla joko strukturoituja tai vapaamuotoisia. Vapaamuotoisissa haastatteluissa ei ole mitään tiettyä rakennetta tai valmiita kysymyksiä, ja usein jopa sama haastattelija saattaa kysyä hakijoilta eri kysymyksiä. Vapaamuotoisissa haastatteluissa haastattelija luottaa yleensä samaansa yleisvaikutelmaan ja omiin päätelmiinsä hakijasta. (Schmidt & Hunter 1998,

267-268.) Vapaamuotoisessa haastattelussa edetään kulloisenkin tilanteen ja henkilöiden vuorovaikutuksen mukaan, jolloin sekä haastattelija että haastateltava voivat molemmat tehdä aloitteita. Vapaamuotoinen haastattelu oli ennen ainut tapa haastatella ja on nykyäänkin strukturoitua haastattelua yleisempi. (Niitamo 2000, 28.) Strukturoidut haastattelut puolestaan ovat yhteisiä ja toistuvat tietyn kaavan mukaisesti (Niitamo 2000, 32). Suurin osa työhaastatteluista on yksilöhaastatteluja, jolloin haastattelutilanteessa on yksi haastattelija ja yksi haastateltava. Ryhmähaastattelussa puolestaan yksi tai useampi henkilö haastattelee yhtä aikaa yhtä tai useampaa haastateltavaa. (Niitamo 2003, 24.)

Haastattelut ovat usein rakenteellisempia kuin muut vuorovaikutustilanteet. Haastatteluissa kysymystä seuraa vastaus ja verbaalista sekä nonverbaalista viestintää säätelee työhaastattelun osapuolten väliset valtaerot. Haastattelijat voivat käyttää valtaa työhaastattelussa olemalla ohjaavia ja jämäköitä. Haastateltavat puolestaan käyttäytyvät useasti myöntyvällä ja kunnioittavalla tavalla. Haastatteliijoilla on valta kontrolloida esimerkiksi haastattelun aihealueita sekä haastattelun aikana vaihdettavaa informaatiota. (Street 1986, 215-218.) Työhaastattelu on kuitenkin vuorovaikutuksellinen prosessi, jossa sekä haastattelija että haastateltava arvioivat toisiaan (Rynes 1989, 127). Haastateltavalla on myös valta kieltäytyä vastaanottamasta työpaikkaa tai olla vastamatta sopimattomiksi katsomiinsa kysymyksiin.

2.3 Työhaastattelun vuorovaikutuksen ominaispiirteitä

Seuraavaksi käyn läpi työhaastattelun vuorovaikutusta neljän eri teoreettisen viitekehyksen kautta. Ensimmäiseksi käsittelen vaikutelman hallintaa ja erilaisia vaikutelman hallinnan taktiikoita työhaastattelussa. Toiseksi käyn läpi työhaastattelutilanteen itsestä kertomista sekä sitä, millaisia asioita työhaastattelussa halutaan itsestään paljastaa. Kolmanneksi esittelen odotusten vastaisuuden teorian ja pohdin niitä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä odotusten muodostumiseen. Neljänneksi esittelen sosiaalisia normeja ja sääntöjä, jotka

ovat yhteydessä kaikkiin näihin edellä mainittuihin vuorovaikutuksen ominaispiirteisiin.

2.3.1. Vaikutelman hallinta työhaastattelussa

Ensimmäinen ja kokonaisvaltaisin vaikutelman hallintaan liittyvä teoria on Erving Goffmanin dramaturginen analyysi itsensä esittämisestä (self presentation) (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 367). Goffman (1959,9) käsittelee tapaa, jolla yksilöt esittävät itsensä ja toimintansa muille sekä miten he ohjaavat ja kontrolloivat vaikutelmaa, joka heistä välittyy muille. Dramaturginen lähtökohta itsensä esittämiseen viittaa näyttelijöiden rooleihin, jollaisia myös yksilöt omaksuvat ja esittävät arkielämässään. Yksilöillä voi olla monia rooleja päivän aikana, mutta yleistavoitteena on luoda itsestään sosiaalisesti hyväksyttävä kuva. (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 367.)

On olemassa sekä taktista että strategista vaikutelman hallintaa. Taktisella vaikutelman hallinnalla viitataan käyttäytymiseen, jolla pyritään välittömään positiiviseen vaikutelmaan, esimerkiksi hymyilemällä, katsekontaktin avulla, kohteliaisuuksilla tai myötäilemällä haastattelijan lausuntoja. Tavoitteena haastateltavalla onkin tällöin nopean, lyhytkestoisen vaikutelman luominen. Strategisessa vaikutelman hallinnassa pyritään puolestaan pitkäkestoisempiin tavoitteisiin: luotettavan, uskottavan ja kompetentin kuvan luomiseen. (Rosenfeld 1997,806.) Käytännössä taktisen ja strategisen vaikutelman hallinnan erottaminen toisistaan voi kuitenkin olla haastavaa ja niitä voidaan toteuttaa yhtä aikaa.

Kun vuorovaikutustilanteen osapuolilla on epätasa-arvoiset valta-asemat, henkilö jolla on vähemmän valtaa vuorovaikutuksessa, kokee vaikutelman hallinnan erityisen tärkeäksi (Street 1986, 238). Työnhakijalle on työhaastattelussa tärkeää antaa itsestään positiivinen kuva työnantajalle, sillä useinhan juuri tämä työnantajalle syntyvä vaikutelma työnhakijasta ratkaisee sen, ketnet työhön palkataan. Jos työnhakija ei onnistu hyvän vaikutelman tekemisessä tai vaikuttaa siltä, ettei hän edes yritä tehdä vaikutelmaa työhaastattelijaan, ajattelevat työnantajat usein ettei hakija ole tosissaan työpaikan suh-

teen. Työhaastattelussa onnistunut vaikutelman hallinta on myös yhteydessä työnantajan kuvaa siitä, miten hakija pystyy työelämässä hyödyntämään vaikutelman hallinta- taitojaan. (Rosenfeld 1997,804.)

Aikaisemmat tutkimukset ovat selvittäneet sitä, mitkä tekijät luovat vaikutelman hallintaa edistävän ympäristön. Ensimmäiseksi tilanteen lopputuloksen tulee olla yksilölle jollakin tapaa tärkeä. Toiseksi yksilön tulee olla jossain määrin tietoinen omasta itsestään tilanteessa ja nähdä vaikutelman hallinnan olevan tapa kontrolloida näitä tuntemuksia. Lisäksi yksilön täytyy uskoa omiin kykyihin valita ja toteuttaa sopivia vaikutelman hallinnan taktiikoita. (Kacmar & Carlson 2006, 1295.)

Työnhakijat käyttävät työhaastattelussa monenlaisia vaikutelman hallinnan tekniikoita, esimerkiksi korostamalla positiivisia puoliaan ja myötäilemällä haastattelijan mielipiteitä sekä korostamalla omaa vastuutaan onnistumisissaan ja saavutuksissaan (Gilmore & Ferris 1989, 557). Työhaastattelu on tilanne, jolloin työnhakija on motivoitunut antamaan itsestään mahdollisimman hyvän kuvan. Tämän hyvän kuvan saavuttamiseksi työnhakijat käyttävät usein erilaisia vaikutelman hallinnan tekniikoita. Työnhakijoilla ja työnantajilla on lisäksi tiettyjä yksilöllisiä ominaisuuksia, jotka ovat yhteydessä näiden taktiikoiden valintaan ja käyttöön.

Vaikutelman hallintaa käsittelevästä kirjallisuudesta on löydettävissä kolme erilaista vaikutelman hallinnan taktiikkaa. Oikeuttamisella tarkoitetaan oman vastuun korostamisessa positiivisissa tapahtumissa. Tällöin työnhakija voi luoda itsestään positiivisen kuvan ottamalla kunnian menneistä positiivisista tapahtumista ja lopputuloksista. Vahvistaminen viittaa toteamuksiin, joilla haastateltava koettaa vakuuttaa haastattelijan siitä, että hakijalla on tietty positiivinen ominaisuus. Itsensä mainostamista puolestaan käytetään, kun haastattelutavat haluavat luoda itsestään tietyn kuvan työnantajalle, joka on heidän mielestään yhdenmukainen työnantajan ideaalin työnhakijakuvan kanssa. He haluavat työnantajan näkevän heidät tietäväisinä, taitavina ja kyvykkäinä. (DeLery & Kacman 2006, 1649-1651.)

Vastakohtana positiivisille kuvauksille itsestä, tulevaisuuden suunnitelmista ja aikaisemmista saavutuksista, vaikutelman hallinta voi olla myös puolustele- vaa, jolloin pyritään korjaamaan tai suojelemaan tiettyä kuvaa yksilöstä. Tut- kijoiden mukaan selityksillä, tekosyillä ja puolustuksilla pyritään vähentämään negatiivisia attribuutioita. Vaikutelman hallinnassa voidaan keskittyä myös muihin tai muiden miellyttämiseen, jolloin keskitytään haastattelijaan ja il- maistaan hänestä pitämistä. Tällöin yksilöt tekevät myönteisiä arvioita työn- antajista ja/tai ovat samaa mieltä haastattelijan mielipiteiden kanssa. Työn- hakijat käyttävät tutkimusten mukaan kuitenkin enemmän omaan itseensä keskittyneitä vaikutelman hallinnan keinoja kuin puolustelevia tai työnanta- jaan keskittyviä. (Lamude, Scudder & Simmons 2003, 300.)

Työnhakijoiden lisäksi myös haastattelijoilla on keskeinen rooli vaikutelman hallinnassa, sillä positiivisella kuvalla haastattelijasta ja hänen edustamas- taan organisaatiosta on merkitystä sen kannalta, hyväksyykö kompetentti työnhakija heidän vai jonkun muun organisaation esittämän työtarjouksen. Lisäksi haastattelijan luomalla kuvalla on merkitystä myös niiden työnhakijoi- den kannalta, jotka eivät tule hyväksytyksi kyseiseen työpaikkaan, sillä he voivat puhua julkisesti siitä vaikutelmasta, jonka he organisaatiosta muodos- tivat. (Ernault 2004, Lipovskyn 2008, 162 mukaan.)

2.3.2 Itsestä kertominen työhaastattelussa

Itsestä kertominen määritellään itseä koskevan henkilökohtaisen informaati- on paljastamiseksi ja viestimiseksi toisille (Nakanishi & Johnson 1993, 207). Itsestä kertomisen käsite on yhteydessä yksityisyyden ja salaisuuksien käsit- teisiin. Itsestä kertominen on prosessi, joka mahdollistaa pääsyn salaisuuksii- siin ja henkilökohtaisiin asioihin (Rosenfeld 2000, 6.) Sosiaaliset normit mää- rittelevät sitä, millainen itsestä kertominen on kulloinkin tilanteeseen sopivaa. Itsestä kertojan ja tiedon vastaanottajan välisen vuorovaikutussuhteen luon- teella on myös merkittävä rooli siinä, miten itsestä kertominen nähdään. (Col- lins & Miller 1994, 465.) Suhteen alussa yksilöt kertovat enemmän elämän- kerrallista ja demografista tietoa, kun taas kehittyneemmissä suhteissa pal-

jastetaan henkilökohtaisempaa informaatiota, esimerkiksi tunteita. (Dindia, Fitzpatrick & Kenny 1997, 408.)

Henkilökohtaiset paljastukset viittaavat usein asioihin, joita ihmiset eivät tietäisi, jos niistä ei heille erikseen kerrota, sekä asioihin, joita ei kerrota kovin monelle. Itsestä kertominen voi olla informaation, havaintojen tai tunteiden jakamista. Itsestä kertomiset voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia, toistuvia tai harvinaisia, pitkiä tai lyhyitä, täsmällisiä tai epätarkkoja ajatuksia itsestä, tarkoituksenmukaisia tai tiedostamattomia sekä hyvin tai huonosti ajoitettuja. (Knapp & Vangelisti 2000, 255.) Päätös kertoa itsestä tai olla paljastamatta henkilökohtaisia asioita muille on erittäin monimutkainen prosessi. Se on yhteydessä esimerkiksi siihen, mikä on itsestä kertomisen riskien ja palkintojen suhde, millaisia kulttuurin odotukset ovat, millainen kyseinen tilanne on, millainen on suhde siihen henkilöön, jolle henkilökohtaisia asioita oltaisiin paljastamassa sekä miten hyvin tai huonosti paljastukset sopivat sen hetkiseen keskusteluun. Lisäksi itsestä kertomiseen sisältyy monia muita ratkaistavia kysymyksiä, esimerkiksi se, kuinka paljon ja kuinka syvästi itsestä halutaan kertoa. (Rosenfeld 2000, 4.)

Miksi ihmiset sitten paljastavat henkilökohtaisia asioitaan toisilleen? Derlega & Grzelak (1979) tuovat esille monia syitä itsestä kertomiselle. Ensinnäkin ihmiset voivat kertoa itsestään henkilökohtaisia asioita helpottaakseen omaa oloaan, selventääkseen omia ajatuksiaan, uskomuksiaan, mielipiteitään, asenteitaan tai tunteitaan, saadakseen hyväksyntää omalle minäkäsitykselleen (Derlega & Grzelak 1979, Rosenfeldin 2000, 7 mukaan) tai siksi, koska he haluavat muodostaa itsestään tietyn mielikuvan toiselle ihmiselle (Wintrob 1987, Rosenfeldin 2000, 7 mukaan). Ihmiset voivat kertoa itsestään toiselle myös sosiaalisen vaikuttamisen vuoksi, sillä itsestä kertominen on myös tapa lisätä omaa kontrollia muita kohtaan sekä auttaa muita. Itsestä kertominen voi myös olla tapa manipuloida muita, jolloin tavoitteena on omien etujen saavuttaminen. (Rosenfeld 2000, 7.)

Itsestä kertomisen yhteyttä toisista pitämiseen on myös tutkittu. Itsestä kertomisen ja pitämisen ajatellaan olevan yhteydessä toisiinsa ainakin kolmella

eri tavalla. Ensinnäkin ajatellaan, että kun yksilö kertoo itsestään toiselle, toinen henkilö alkaa pitää hänestä. Toiseksi yksilöiden pitäminen toisistaan lisää heidän itsestä kertomistaan. Kolmanneksi yksilö alkaa pitää suhteen toisesta osapuolesta kerrottuaan hänelle itsestään henkilökohtaisia asioita. (Dindia 2000, 29-32.) Itsestä kertominen näyttäisikin olevan välttämätöntä läheisyyden saavuttamiselle, mutta on myös mahdollista, että tiedämme paljon jostakin henkilöstä, mutta emme silti pidä hänestä (Knapp & Vangelisti 2000, 255). Tutkimusten mukaan myös yksilön arviot toisen itsestä kertomisen syistä ovat merkityksellisiä. Jos yksilö uskoo toisen kertovan itselleen tärkeitä asioita puheliaan persoonallisuutensa vuoksi, se ei välttämättä ole niin vahvasti yhteydessä toisesta pitämiseen kuin silloin, kun toisen ajatellaan kertovan itsestään siksi, että hän pitää minusta. (Dindia 2000, 29-32.)

Idea itsestä kertomisen vastavuoroisuudesta sai alkunsa Jourardin itsestä kertomisen määritelmästä (1971). Hänen mukaansa itsestä kertominen on interpersonaalinen tapa ilmaista ja luoda läheisyyttä vastavuoroisesti toisten kanssa. (Dindia 2000, 24.) Yksilöiden itsestä kertomiset voivat olla yhteydessä toisiinsa kuitenkin muistakin syistä kuin riippuvaisuudesta toisiinsa. Ihmiset voivat kertoa itsestään vastavuoroisesti myös esimerkiksi sen vuoksi, että heillä on samanlaisia persoonallisuuden piirteitä tai matala tai korkea taipumus kertoa itsestään. Vuorovaikutusten osapuolten itsestä kertominen voi siis olla samanlaista olematta kuitenkaan riippuvaista toisen itsestä kertomisesta. (Dindian 1982.)

Itsestä kertomisen vastavuoroisuus on ollut yhteydessä myös siihen, miten sitä on testattu ja mitattu. Tulokset ovat vaihdelleet sen mukaan, onko menetelmänä käytetty yksilöiden omaa raportointia vai interpersonaalista havainnointia. Vielä ei myöskään ole saavutettu tietoa siitä, onko itsestä kertomisen vastavuoroisuus samanlaista sekä henkilökohtaisen että arkipäiväisemmän informaation jakamisessa. Lisäksi negatiivisen ja positiivisen tiedon jakamisen vastavuoroisuuden eroja tai samankaltaisuuksia ei ole vielä kattavasti tutkittu. (Dindia 2000, 26-34.)

Haastateltavan itsestä kertominen työhaastattelun vuorovaikutustilanteessa on kiinnostavaa sen vuoksi, että työhaastattelu on usein hyvin asymmetrinen tilanne, jossa itsestä kertominen ei ole vastavuoroista. Haastattelijalla on tilanteessa enemmän valtaa kuin haastateltavalla ja hän päättää mitä kysymyksiä haastattelussa esitetään. Työhaastattelun asymmetrisyyttä pohdittaessa tulisi kuitenkin ottaa huomioon myös haastateltavan valta kieltäytyä vastaamasta hänen mielestään sopimattomiin ja hänen yksityisyyttään loukkaaviin kysymyksiin.

2.3.3 Odotusten vastaisuus

Odotusten vastaisuuden teoria on alun perin Judee Burgoonin (1978) kehittämä teoria nonverbaalisen läheisyyden rikkomisesta. Myöhemmin teoriaa on sovellettu laajemminkin ennustamaan odotusten vastaista käyttäytymistä. (Le Poire & Burgoon 1994, 561.) Odotusten vastaisuuden teorian mukaan kaikki viestinnälliset tilanteet herättävät tiettyjä odotuksia (Burgoon, Stern & Dillaman 1995, 94). Nämä odotukset ovat suurelta osin sosiaalisten normien määrittelemiä, mutta myös yksilöiden käyttäytymistavat tulisi ottaa huomioon. Teorian peruselementtejä ovat odotukset, odotusten vastaisuus, viestijän arvio valenssista (communicator reward valence) ja valenssin rikkominen (violations valence). (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 386-387.)

Yksilöt tekevät arvioita toistensa käyttäytymisestä esimerkiksi heidän fyysisen viehättävyyden, statuksen, iän, sukupuolen, tuttavuuden, huumorin ja keskustelutyylin perusteella. Nämä positiiviset tai negatiiviset arviot ovat yhteydessä siihen, miten odotusten rikkominen tulkitaan ja arvioidaan. (Burgoon, Stern & Dillaman 1995, 95.) Teorian tavoitteena on määrittellä onko suositeltavaa pitää kiinni normeista ja odotuksista vai toimia niiden vastaisesti. (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 386-387).

Odotusten vastaisuuden teorian mukaan yksilöillä on odotuksia toisten vuorovaikutuskäyttäytymisestä ja näiden odotusten rikkominen saa aikaan kognitiivisen arviointiprosessin, jonka tuloksena odotusten rikkominen nähdään

positiivisena tai negatiivisena. (Burgoon & Le Poire 1993, 69.) Odotukset syntyvät viestijöiden, vuorovaikutussuhteen sekä kontekstin yhdistelmästä. Viestijöiden ikä, sukupuoli ja persoonallisuus sekä vuorovaikutussuhteen piirteet, kuten tuttuus, kulttuurinen samanlaisuus, pitäminen ja valta ovat yhteydessä siihen, mitä vuorovaikutustilanteelta odotetaan. Lisäksi odotuksiin ovat yhteydessä kontekstin piirteet, esimerkiksi fyysinen paikka, vuorovaikutuksen muodollisuus sekä keskustelun aiheet. (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 386-387.)

Odotukset ovat tärkeitä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, sillä ne ovat yhteydessä yksilön informaation prosessointiin, käyttäytymiseen ja havaintoihin (Burgoon & Le Poire 1993, 68). Odotuksilla on sekä ennustavia että kuvailevia osatekijöitä. Odotukset ovat ennustavia, silloin kun ne heijastavat sitä, millainen käyttäytyminen on tyypillistä. Odotukset ovat kuvailevia puolestaan silloin, kun ne heijastelevat sitä, millaista käyttäytymistä pidetään sopivana. Odotukset voivat vaihdella myös sen mukaan, miten paljon sopivia käyttäytymistapoja on ja miten varmoja odotuksista ollaan. Odotusten vastaisuuden teoria käsittelee tilanteita, joissa ihmiset toimivat odotusten mukaisesti, mutta teorian pääpaino on odotusten vastaisessa käyttäytymisessä. (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 387.)

Työhaastattelussa odotuksilla voidaan olettaa olevan iso merkitys, sillä työhaastattelu on työnhakijoille merkittävä vuorovaikutustilanne. Tässä tutkimuksessa perehdytään työnhakijoiden odotuksiin työhaastattelusta, sillä oletuksena on, että työnhakijat muodostavat etukäteen tietynlaisia odotuksia siitä, millainen vuorovaikutustilanne työhaastattelu tulee olemaan, miten siellä kuuluu käyttäytyä ja miten työnhakija itse sekä työnantaja tilanteessa käyttäytyvät.

2.3.4 Vuorovaikutustilanteen säännöt ja normit

Sosiaaliset normit ja säännöt ovat yhteydessä kaikkiin edellä käytyihin teoreettisiin vuorovaikutuksen piirteisiin. Vaikutelman hallinta ja itsestä kertomi-

nen tapahtuvat aina tietyssä sosiaalisessa kontekstissa ja se, mikä tilanteessa koetaan hyväksytyksi, on myös yhteydessä siihen, millaisia asioita itsestä kerrotaan tai millaisia vaikutelmia yritetään luoda. Sosiaaliset normit ja säännöt määrittävät myös ihmisten odotuksia omasta ja toisten käyttäytymisestä.

On olemassa tiettyjä vuorovaikutuksen sääntöjä, jotka määrittelevät millainen viestintäkäyttäytyminen on kulloisessakin sosiaalisessa tilanteessa pakollista, kiellettyä tai suositeltavaa. Jotkut näistä säännöistä yhdistetään yksittäisen henkilön käyttäytymiseen, toiset vuorovaikutustilanteen molempiin osapuoliin, tiettyyn ihmisryhmään tai kokonaiseen yhteiskuntaan. Kun yksilö, pari, ryhmä tai yhteisö toimii useimmiten säännön mukaisesti, kutsutaan sitä viestintänormiksi. Viestintänormi voidaan määritellä tyypillisimmäksi säännön mukaiseksi käyttäytymiseksi. Ihmiset voivat siis tiedostaa jonkun säännön olemassaolon, mutta jos he eivät toimi säännön mukaisesti, siitä ei muodostu yleistä normia. (Knapp & Vangelisti 2000, 178-179.)

Vuorovaikutuksen tutkijat yhdistävät säännöt tekoihin ja käyttäytymiseen, joita voidaan kuvata ja kontrolloida. Säännöt ovat myös ohjailevia siinä mielessä, että ne määrittävät mitä tulisi tapahtua. Lisäksi sääntöjen rikkomista voidaan arvioida. Niitä voidaan kuitenkin myös muuttaa, jos niitä ei pidetä enää sopivina. Säännöt ovat lisäksi kontekstuaalisia, sillä niitä ei voida soveltaa samanlaisina kaikkiin tilanteisiin, ainoastaan samankaltaisiin tilanteisiin. (Schimanof 1980, 38-48.) Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut työnhakijoiden käsityksistä siitä, millaisia sosiaalisia sääntöjä ja normeja työhaastattelutilanteeseen liittyy. Oletuksena on, että työnhakijoilla on ennen työhaastatteluun menoa tiettyjä mielikuvia sosiaalisista normeista ja säännöistä työhaastattelusta, joiden mukaan he tilanteessa käyttäytyvät, ja joiden mukaan he myös arvioivat työnantajan käyttäytymistä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää haastateltavien kokemuksia työhaastattelusta sekä kuvata heidän näkökulmastaan haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta työhaastattelussa. Tarkoituksena on perehtyä työhaastatteluun erityisesti interpersonaalisen vuorovaikutustilanteena, jossa sekä työnantaja että työnhakija tekevät päätelmiä toisistaan ja työhaastattelun vuorovaikutuksesta. Työhaastattelun vuorovaikutustilannetta tarkastellaan tässä tutkimuksessa valmistumissa olevien tai korkeintaan muutaman vuoden työelämässä olleiden korkeakoulutettujen työnhakijoiden näkökulmasta, sillä tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa erityisesti kouluttautuneiden työnhakijoiden kokemuksista työhaastattelusta.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on kuvata ja ymmärtää korkeakoulutettujen työnhakijoiden kokemuksia omaa koulutustaan vastaavien työpaikkojen työhaastattelusta. Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää, millaisia kokemuksia työnhakijoilla on työhaastattelun vuorovaikutuksesta ja millaisiin asioihin he siinä kiinnittävät huomiota. Työhaastattelun vuorovaikutuksella viitataan tässä tutkimuksessa kaikkeen työnantajan ja työntekijän väliseen verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään työhaastattelutilanteessa. Lisäksi työhaastattelun vuorovaikutukseen lasketaan kuuluvaksi mukaan myös muun työpaikan henkilökunnan ja työnhakijan välinen vuorovaikutus työhaastattelussa.

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata niitä työhaastattelun vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä työnhakijoiden mielikuviin organisaatioista työpaikkana. Tässä tutkimuksessa ollaan erityisesti kiinnostuneita työnhakijoiden kokemuksista työhaastattelun vuorovaikutuksesta ja tämän tutkimuskysymyksen avulla pyritään selvittämään, millaista työhaastattelun vuo-

rovaikutus on, miten se eroaa muista vuorovaikutustilanteista ja millaisia ominaispiirteitä juuri työhaastattelun vuorovaikutukseen sisältyy.

Tätä tutkimustehtävää selvitetään viiden eri tutkimuskysymyksen avulla, jotka perustuvat tutkimuksen teoriataustaan:

1. Millainen merkitys rekrytointiviestinnällä on työnhakijan mielikuvaan organisaatiosta?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla halutaan vastata siihen, miten rekrytointiviestinnän onnistuminen ja toimivuus ovat yhteydessä työnhakijan mielikuvaan organisaatiosta. Tutkimuskysymyksen avulla pyritään myös selvittämään rekrytointiviestinnän ajoituksen merkitystä työnhakijalle sekä niitä kanavia, joista työnhakijat etsivät tietoa hakemastaan työpaikasta.

2. Miten vaikutelmia pyritään hallitsemaan työhaastattelussa ja millaisia vaikutelmia työnhakija haluaa luoda?

Tässä tutkimuksessa työhaastattelun oletetaan olevan tilanne, jossa sekä työnhakija että työnantaja haluavat antaa itsestään mahdollisimman hyvän kuvan. Tämän tutkimuskysymyksen avulla halutaan selvittää, miten ja millaisia vaikutelmia työhaastattelussa pyritään luomaan. Lisäksi tämän tutkimuskysymyksen tavoitteena on selvittää, miten työhaastattelun vaikutelman hallinnassa koetaan onnistuneen.

3. Millaisia asioita työnhakijat kertovat itsestään työhaastattelussa?

Työhaastattelun vuorovaikutus on siinä mielessä erityinen vuorovaikutustilanne, että siinä vuorovaikutus on harvoin vastavuoroista. Työhaastattelussa tavoitteena kun voidaan ensisijaisesti olettaa olevan sopivan työnhakijan löytäminen. Työhaastattelussa työnhakijan voidaan olettaa vastaavan työnantajan kysymyksiin parhaaksi näkemällään tavalla. Tämän tutkimustehtävän tavoitteena on kuvata niitä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä siihen, millaisia asi-

oita itsestään halutaan työhaastattelussa kertoa ja millaisia asioita siellä puolestaan ei haluta tuoda esille.

4. Millaisia odotuksia työnhakijoilla on työhaastattelun vuorovaikutuksesta?

Työhaastattelu on työnhakijalle usein hyvin tärkeä tilanne, joka määrittää suurelta osaltaan sen, valitaanko hänet hakemaansa työpaikkaan työntekijäksi. Tärkeän ja uuden tilanteen voidaan ajatella luovan tiettyjä odotuksia työhaastattelun vuorovaikutuksesta ja työnhakijan omasta sekä työnantajan käyttäytymisestä. Tämän tutkimuskysymyksen avulla halutaan selvittää, millaisia odotuksia työnhakijoilla on työhaastattelutilanteesta ennen työhaastattelua sekä mitkä tekijät ovat yhteydessä näihin työnhakijan odotuksiin. Tässä tutkimuksessa ollaan myös kiinnostuneita siitä, miten nämä käsitykset ja odotukset toteutuvat itse työhaastattelutilanteessa.

5. Millaisia normeja ja sääntöjä työhaastattelun vuorovaikutukseen sisältyy?

Tämän tutkimuskysymyksen avulla pyritään selvittämään, millaisia normeja ja sääntöjä työhaastattelun vuorovaikutustilanteeseen kuuluu. Tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, millainen käyttäytyminen työhaastattelussa nähdään sopivana, hyväksyttävänä sekä sallittuna, ja millaisen käyttäytymisen työhaastattelussa ajatellaan olevan kiellettyä tai sopimatonta. Lisäksi ollaan kiinnostuneita siitä, millainen käyttäytyminen työhaastattelussa on tyyppilistä työnhakijoille sekä työhaastatteliijoille.

3.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Tutkimusotteeni on laadullinen ja pohjautuu fenomenologiseen tieteenfilosofiseen suuntaukseen. Fenomenologiassa tutkitaan yksilön kokemuksia, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa todellisuuden kanssa. Fenomenologiassa ihmisen suhde maailmaan nähdään intentionaalisenä, joka tarkoitetaan sitä, että

kaikki merkitsee ihmisille jotakin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 28.) Fenomenologian mukaan kokemus muotoutuu merkitysten mukaan (Laine 2007, 29). Tavoitteenani tässä tutkimuksessa on päästä lähelle niitä merkityksiä, joita yksilöt antavat tapahtumille ja tuoda esiin tutkittavien näkökulma.

Käytän tässä tutkimuksessa laadullista tutkimusmenetelmää, teemahaastattelua. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä voisi toimia myös havainnointi. Aineiston kerääminen havainnoimalla on perusteltua erityisesti silloin, kun asiasta tiedetään hyvin vähän tai ei ollenkaan (Grönfors 2010, 157). Työhaastattelun kontekstista oli kuitenkin helppo nostaa kirjallisuudesta teoriataustaa, jonka pohjalta muodostaa teemahaastattelurunko. Havainnoimalla työhaastattelutilanteita olisin varmasti saanut kiinnostavaa aineistoa erityisesti työnhakijan ja työnantajan välisestä vuorovaikutuksesta, mutta työnhakijoiden kokemuksiin ei havainnoinnin kautta olisi päässyt käsiksi. Haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, uskovat ja tuntevat, mutta havainnoinnin avulla puolestaan saataisiin selville, toimivatko ihmiset niin kuin he kertovat toimivansa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 207). Havainnointi on yleensä kuitenkin suuritöinen ja aikaa vievä aineistonhankintamenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81). Havainnoinnissa esille olisivat voineet nousta myös eettiset kysymykset siitä, miten tutkijan havainnointi olisi ollut yhteydessä työnhakijan suoriutumiseen työhaastattelussa.

Kun tutkimuksen tavoitteena on ihmisten kokemusten kuvaaminen ja ymmärtäminen voi aineistonkeruumenetelmänä toimia myös erilaiset kertomukset tai tarinat. Kirjoittamisessa vaikeutena voi kuitenkin olla haastateltavien motivoiminen sekä tarvittaessa lisäkysymysten esittäminen ja vastauksen selventäminen. Haastattelun etu tutkimusmenetelmänä on sen joustavuus, sillä se antaa mahdollisuuden toistaa epäselviä kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja mahdollisuuden keskustella haastateltavan kanssa. Haastattelun etuna on myös se, että haastatteluun voidaan valita tarkoituksenmukaisesti juuri ne henkilöt, joilla on tietoa aiheesta ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73-74.) Haastattelussa tulee kuitenkin ottaa huomioon myös se, että kertoessaan henkilökohtaisista kokemuksistaan haastateltavien vastauksiin voi olla yhteydessä myös

sosiaalisen suotavuuden periaate, jolloin henkilökohtaisista asioista halutaan kertoa tavalla, joka koetaan sosiaalisesti hyväksyttävänä.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on valmiiksi mietitty. Käsiteltyjen teemojen laajuus ja järjestys vaihtelevat haastattelusta toiseen. Teemahaastattelu on muodoltaan avoin, jolloin haastateltava pääsee puhumaan hyvin vapaamuotoisesti. Etukäteen määritellyt teemat kuitenkin takaavat, että jokaisen haastateltavan kanssa puhutaan ainakin samoista aihealueista. (Eskola & Suoranta 1998, 86-87.) Teemahaastattelu huomioi ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioilleen antamat merkitykset (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasti ilmiöstä jo aikaisemmin tiedettyyn (Tuomi & Sarajärvi 2011, 75).

Tämän tutkimuksen aikana kerätty haastatteluaineisto koostuu työnhakijoiden kokemuksista työhaastattelusta. Tutkimuksen aihealueet muodostettiin kirjallisuuskatsauksen perusteella esille nousevista näkökulmista ja teorioista. Haastattelurungon pääaihealueina toimivat työnhakijoiden kokemukset työhaastattelun vuorovaikutuksesta, onnistuneesta työhaastattelusta, vaikutelman hallinnasta ja itsestä kertomisesta, odotuksista ja niiden toteutumisesta työhaastattelussa sekä työhaastattelutilanteeseen sisältyvistä yleisistä normeista ja säännöistä. Jokaisen aihealueen alle muodostin lisäksi tarkentavia lisäkysymyksiä. (Liite 1) Käytin haastattelun etukäteen määritellyjä aihealueita kuitenkin vain runkona, jolloin haastattelujen pohjalta oli mahdollisuus nostaa esille myös uusia teemoja.

Eskola (2010, 182) erottaa toisistaan aineistolähtöisen, teoriasidonnaisen ja teorialähtöisen tutkimuksen. Tämän tutkimuksen analyysia ei voida kutsua täysin aineistolähtöiseksi, sillä olen käyttänyt kirjallisuudesta nostamiani käsitteitä ja teorioita tutkimukseni apuna. Teoriasidonnainen analyysi kuvaa tutkimustani paremmin, sillä aineistossani on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei suoranaisesti nouse teoriasta tai pohjautu teoriaan. Tuomi & Sarajärvi (2011, 93-97) käyttävät analyysimuodosta nimeä teoriaohjaava analyysi, jolloin siinä on teoreettisia kytkentöjä, jotka voivat toimia apuna analyysin etenemisessä.

Tällöin aikaisempi tieto aiheesta ohjaa ja auttaa analyysin kulkua. Aikaisempi teoria ja tieto voidaankin nähdä tällöin enemmän uusia ajatusuria luovana kuin teoriaa varsinaisesti testaavana. Tässä tutkimuksessa käytin aineistoni apuna kirjallisuutta ja aikaisempia tutkimuksia muodostaessani haastattelurunkoa, mutta haastattelutilanne oli siinä mielessä avoin, että annoin haastateltaville tilaa tuoda omia näkemyksiään ja kokemuksiaan esille.

3.3 Teemahaastattelujen toteutus

Tässä tutkimuksessa tarkastelen ulkoista rekrytointia, jossa työnhakijat valitaan yrityksen ulkopuolelta. Tällöin rajaan pois sisäisen rekrytoinnin näkökulman, jossa avoimiin tehtäviin haetaan työntekijää organisaation sisältä. Jätän tutkimukseni ulkopuolelle myös työnantajien kokemukset ja käsitykset työhaastattelusta. Tutkimuksessani en tarkastele työhaastattelua pelkästään henkilöarviointimenetelmänä, vaan enemmänkin interpersonaalisen vuorovaikutustilanteena, molemminpuolisena neuvottelutilanteena, jota tarkastelen haastateltavan näkökulmasta.

Keräsin haastateltavat omien verkostojeni ja lumipalloefektin kautta. Tämän tutkimuksen kannalta on keskeistä, että työhaastattelukokemus on haastatteluhetkellä tarpeeksi tuore ja kyseessä on omaa koulusta vastaava työhaastattelukokemus. Laadullisessa tutkimuksessa onkin tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Tavoitteenani on kuvata ja ymmärtää työnhakijoiden kokemuksia ja käsityksiä työhaastattelusta erityisesti vuorovaikutustilanteena, jolloin tutkimuksen laadun ja luotettavuuden kannalta oli mielestäni tärkeää, että haastateltavilla oli mahdollisimman tuoreita kokemuksia työhaastattelusta. Kerroin kaikille haastateltaville etukäteen haastattelun aiheen eli työntekijöiden kokemukset työhaastattelusta. Näin pystyin varmistumaan siitä, että haastateltaville annettiin myös tasavertainen mahdollisuus muistella tuoreinta työhaastattelukokemukstaan etukäteen.

Haastateltavilla oli viimeisestä työhaastattelusta aikaa 2 päivästä enimmillään puoleen vuoteen. Tutkimuksessa haastateltavina toimivat korkeakouluopiskelijat sekä enimmillään muutaman vuoden työelämässä toimineet 23–27-vuotiaat henkilöt. Haastateltavista 6 oli naisia ja 3 miehiä ja he olivat seuraavilta aloilta: puheviestintä (3hlöä), opettaja (1hlö), tietotekniikka (2hlöä), liiketalous (1hlö), poliisi (1hlö) ja liikunnanohjaaja (1hlö).

Nauhoitin kaikki haastattelut tallentimelle haastateltavien luvalla. Haastattelut kestivät 25 minuutista 60 minuuttiin. Haastateltavat asuvat eri puolella Suomea, jolloin haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveesta vaihtelevasti joko heidän luonaan tai tutkijan asunnossa. Haastatteluhetkellä kahden haastateltavan puoliset olivat paikalla, mutta pyrin luomaan tilanteesta mahdollisimman rauhallisen suorittamalla haastattelut eri huoneessa. Tutkimushaastattelut tallennettiin tietokoneelleni, joka on suojattu erillisellä salasanalla, jolloin kenelläkään muulla kuin minulla ei ole pääsyä aineistoon. Aineistojen lopullisen analyysin jälkeen hävitän aineiston luottamuksellisesti.

Haastattelun alussa annoin tutkittaville mahdollisuuden vetäytyä tutkimuksesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ja kerroin heille tutkimuksen anonyymiudesta, jolla tarkoitan sitä, ettei heidän nimeään tai minkään työpaikan tai työnantajan nimeä tule näkyviin tutkimuksessa. Kerroin tutkittaville myös, että suoria lainauksia käyttäessäni heitä ei ole mahdollista tunnistaa tutkimuksestani. Toin haastateltaville esille myös sen, että jos heille nousee tutkimuksesta jälkikäteen mitä tahansa kysymyksiä, he voivat olla minuun yhteydessä.

3.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Kirjoitin haastattelujen aikana sekä heti haastattelujen jälkeen ylös päällimmäisiä haastattelusta mieleeni nousseita ajatuksia. Litteroin eli purin haastattelut kirjoitetuksi tekstiksi aina heti haastattelun jälkeen tai viimeistään muutama päivä haastattelun jälkeen, jolloin haastattelut olivat vielä tuoreena muistissani. Litteroin aineistot asiatarkasti, mutta käytän sanatarkkaa muotoa

tutkimuksessa olevissa suorissa lainauksissa. Tutkimuksen luettavuuden helpottamiseksi jätin litteroimatta toistuvia äännähdyksiä, kuten ööö, tota, tavallaan, niin kuin ja mutta. Jätin mainitsematta myös organisaation nimen, työhaastattelijoiden nimet ja muita tunnistetietoja, joista haastateltava olisi mahdollista tunnistaa. Käsittelemäni kohdat näkyvät tuloksissa [--] merkkinä ja esimerkiksi tietystä organisaatiosta puhumisen merkitsin seuraavalla tavalla: [organisaatio]. Haastateltavista käytän anonymiteetin suojaamiseksi tunnuksia H1-H9.

Aineiston analyysimenetelmänä käytän teemoittelua, jolloin ideana on etsiä aineistosta tiettyjä teemoja kuvaavia näkemyksiä. Teemoittelussa keskeistä on laadullisen aineiston pilkkominen ja ryhmittely erilaisten aihepiirien, teemojen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 93-97.) Teemoittelussa keskeistä on aineiston pelkistäminen tekstin olennaisimpien asioiden mukaan ja teemojen avulla on tarkoitus tavoittaa tekstin merkityksenannon ydin. Tutkijan tehtävä on tällöin etsiä aineistosta teemoja, joista tutkittavat puhuvat. (Moilanen & Rähä 2007, 55.) Tiettyjä aihealueita kuvaavat näkemykset saattavat pohjautua teemahaastattelurunkoon, mutta sen lisäksi esille tulee usein muitakin teemoja, jotka ovat usein jopa alkuperäisiä aihealueita kiinnostavampia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 173). Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää haastateltavien käsityksiä ja kokemuksia, jolloin tilan antaminen haastateltaville on keskeistä.

Teemahaastattelu jo itsessään rakentui seitsemästä eri aihealueesta: rekrytointiviestinnän merkityksestä, vuorovaikutuksesta työhaastattelussa, kokemuksesta onnistuneesta työhaastattelusta, vaikutelman hallinnasta, itsestä kertomisesta, odotuksista sekä normeista ja säännöistä työhaastattelussa. Tutkimuksen tuloksissa yhdistelen joitakin tutkimuksen aihealueita ja nostan esille näiden aihealueiden lisäksi myös muita alateemoja, joita haastateltavat teemahaastattelussa korostavat tai joita haastateltavat pitävät työhaastattelun vuorovaikutuksessa merkityksellisinä. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda tutkittavien ääntä mahdollisimman paljon esille.

Aineiston analyysissä yhdistelin alkuperäisiä aihealueita sekä loin myös muutamain täysin uuden teeman haastatteluaineiston perusteella. Haastattelujen perusteella muodostuneita uusia teemoja ovat työhaastatteluun valmistautuminen ja ensivaikutelman merkitys, jotka olivat keskeisessä osassa haastateltavien käsityksissä ja kokemuksissa työhaastattelusta. Aineiston käsittelyssä nostin aineistosta ensin esille suuria kokonaisuuksia, pääteemoja, joiden alle lähdin tämän jälkeen kokoamaan teemaan liittyviä alateemoja. Kokonaisuutena haastatteluaineistosta muodostin kuusi pääteemaa, joiden alle kokosin eri alateemoja. Nämä alateemat jaoin usein myös vielä pienempiin alateemoihin. Vuorovaikutuksen teemaa käsittelem lisäksi kolmen eri ulottuvuuden (muodollisuus-epämuodollisuus, sujuvuus-jäykkyys sekä keskustelunomainen-tenttaava) kautta, joiden perusteella haastateltavat kuvailivat työhaastattelun vuorovaikutusta.

Tulos-luvussa kuvaan näitä kirjallisuudesta ja aineistosta nostamiani pääteemoja seuraavassa järjestyksessä:

1. Rekrytointiviestintä
2. Valmistautuminen
3. Ensivaikutelman merkitys
4. Odotukset
5. Vuorovaikutus työhaastattelussa
6. Normit ja säännöt työhaastattelussa

Seuraavassa esimerkki yhdestä pääteemasta ja siitä, miten teemoittelin eri alateemoja sen alle:

VALMISTAUTUMINEN

Miten työhaastatteluun valmistaudutaan?

Tutustumalla organisaatioon

Tutustumalla toimialaan

Muodostamalla mielikuva haastattelijasta

Pukeutumalla siististi

Saapumalla ajoissa paikalle

Miettimällä työhaastattelussa esitettäviä kysymyksiä ja vastauksia niihin

Sen pohtiminen, millaisia asioita työhaastattelussa halutaan tuoda esille

Sen pohtiminen, millaisia asioita työhaastattelussa ei haluta tuoda esille

Erilaisten asiakirjojen ottaminen mukaan työhaastatteluun

Mistä tietoa etsitään?

Organisaation kotisivuilta

Internetin hakupalveluista

Työpaikkailmoituksesta

Diaesityksistä

Puhelin- ja sähköpostikeskusteluista

Mikä on valmistautumisen hyöty?

Antaa tietämystä alasta

Luo luotettavaa kuvaa työnhakijasta

Mahdollistaa kattavat vastaukset

Milloin valmistautumista on vaikea hyödyntää?

Silloin, kun ollaan liian jännittyneitä

Jos haastattelussa on erilaisia kysymyksiä, kuin mihin haastateltava on valmistautunut.

Työhaastattelutilanne on erilainen, kuin mihin haastateltava on valmistautunut.

4 TULOKSET

4.1 Rekrytointiviestintä

Rekrytointiviestintä on tärkeä osa rekrytointiprosessia ja on yhteydessä siihen, millaiset työnhakijat kiinnostuvat työpaikkailmoituksesta sekä millaisilla ominaisuuksilla ja kokemuksilla varustetut henkilöt päättävät hakea kyseistä työpaikkaa. Seuraavaksi tarkastelen lähemmin, mitkä tekijät saavat työnhakijan hakemaan tiettyä työpaikkaa ja millainen merkitys työnantajien viestinnällä rekrytointiprosessin aikana on. Pohdin lisäksi rekrytointiviestinnän yhteyttä siihen, millaisia mielikuvia työnhakijalla on organisaatiosta ennen työhaastattelua sekä työhaastattelun jälkeen. Lisäksi käsittelen rekrytointiviestinnän ajoituksen ja viestinnän sujuvuuden merkitystä työnhakijoiden näkökulmasta.

Seuraavat esimerkit havainnollistavat sitä, miten päätökseen työpaikan hakemisesta vaikuttaa erityisesti työtehtävien sisältö sekä työnhakijan sen hetkinen elämäntilanne:

H1: Itse työ kuulosti mielenkiintoiselta ja tällä hetkellä on se tilanne, että haluaa uusiin haasteisiin.

H2: Se oli paras vaihtoehto itselle siinä vaiheessa.[--] Houkutteli ne työajat ja lasten ja nuorten parissa toimiminen.

Työtehtävien ja oman elämäntilanteen lisäksi myös työpaikan sijainti on keskeinen hakukriteeri. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa miten työpaikan sijainti on yhteydessä työpaikan kiinnostavuuteen:

H3: Mua kiinnostais, mä haluaisin muuttaa Helsinkiin, [--] mä haluaisin luoda sinne niitä verkostoja.

Työpaikan haussa keskeistä on se, että työpaikka vastaa omaa koulutusta ja tarjoaa mahdollisuuden päästä kokeilemaan oman koulutuksen kautta kertynyttä osaamista työelämässä. Seuraava esimerkki tuo hyvin esille sen, että vastavalmistuneelle oman alan työkokemus ja se, että työssä pääsee kokeilemaan omia tietojaan ja taitojaan, on erityisen tärkeää:

H6: Koska se oli ensinnäkin todella upea mahdollisuus tavallaan heti päästä oman alan töihin ja saada oma luokka ja sitten ne haasteet ja ehkä käyttää niitä omia kykyjään sitten mihin on kouluttautunut ja mitä on saanut oppia.

Työnkuvaukset työpaikkailmoituksessa ovat yksi tärkeimmistä syistä lähettää työhakemus ja osoittaa kiinnostuksensa avoinna olevaa työpaikkaa kohtaan. Työpaikkailmoituksessa olevien tietojen ja työnkuvausten odotetaan kuitenkin olevan tosia ja epärelevanttien lupauksen antaminen koetaan hyvin negatiivisena, kuten haastateltava seuraavaksi kuvaa:

H9: Lähtökohtaisesti mua ärsyttää se, että niiden työnhakuilmoitus lupaa jotain täysin muuta kun mitä siellä haastattelussa kerrotaan, että se työtehtävä on.

Rekrytointiviestinnän ajoitus on keskeinen osa koko rekrytointiprosessin sujuvuutta. Rekrytointiviestinnän sujuvuus ja nopeus koetaan positiivisina ominaisuuksina, kun puolestaan rekrytointiviestinnän viivästyminen aiheuttaa työnhakijoille epävarmuutta ja hämmennystä. Seuraavassa työnhakija kertoo mieltäneensä, ettei saa hakemaansa työpaikkaa, koska työhaastattelun jälkeen päätöksen ilmoittaminen kesti sovittua kauemmin:

H8: En muista menikö ihan kuukautta mutta kolme viikkoa siinä tais mennä. He lupas kyllä ilmoittaa niinku kävin muistaakseni alkuvuokosta ni seuraavan viikon loppuun eli alle kahessa viikossa, mutta kolme viikkoa siihen meni kun ne loppujen lopuksi sitten soitti mulle.. [--]Jotenkin aattelin että se on jo mennä se paikka jo jollekin muulle, että ne ilmoittaa vaan, että ei ota.

Myös työnantajien tapaan olla yhteydessä työnhakijaan rekrytointiprosessin aikana kiinnitetään huomiota ja erityisesti erilaista muutoksista ilmoittamista pidettiin tärkeänä. Yhteydenpidon merkitystä on suuri erityisesti silloin, kun rekrytointiprosessissa tapahtuu paljon muutoksia, kuten seuraava esimerkki havainnollistaa:

H3: Joo, mä tykkäsin tosi paljon siitä tavasta, miten se henkilöstöväilyfirman konsultti toimi. Että hän tosi paljon nimenomaan soitti vielä et ei edes niinku laittanu sähköpostia niinkään vaan oli ihan puhelimitse yhteyksissä tästä, että miten, no silloin tietysi ensin se että hän pyys sinne haastatteluun, sitten sen jälkeen, et mä oon valittu siihen jatkoon, ja sitten mikä se on sitten se seuraava haastattelu-aika, ja sit hän ilmoitti sen jälkeen vielä sitä, et se pitäis muuttaa se haastattelu-aika ja sitten sen jälkeen hän vielä soitti, kun mä olin käynyt siellä haastattelussa, et miten meni ja niinku siitä kyseli ja sitten sen jälkeen vielä, kun siinä kävi sillä tavalla siinä hakuprosessissa, että se deadline sitte veny koko ajan ja siinä tuli vähän muutoksia sitte siinä työnkuvassa ja siinä tavallaan rekrytointissa itsessään, niin sitten hän siitä kyllä tosi hyvin piti ajan tasalla että no mikä siellä nyt kestää ja miksi kestää ja vieläkö oon ite kiinnostunut, et se oli tosi hyvä.

Rekrytointiviestinnän sujumattomuus ja viestinnän viivästyminen sekä erilaiset muutokset ja epäselvyydet rekrytointiprosessin aikana voivat muuttaa työnhakijan käsitystä organisaatiosta ja sen toiminnasta. Seuraavassa työnhakija pohtii uudelleen sitä, haluaako hän epäselvän rekrytointiprosessin vuoksi enää työllistyä kyseiseen organisaatioon:

H3: No kyl mä olin tosi yllättyny, ku kyseessä oli kuitenkin yritys joka on palkannu siihen vielä tämmösen henkilöstöväilyfirman niinku konsultoimaan ja hoitamaa heidän kanssaan sitä prosessia, niin mä olin jotenki ajatellu et ne on nimenomaan hyvin hoidettuja ja että ne pysyy kasassa ja mennää niinku on sovittu, mutta sitten kun siinä tuli sitten yhtäkkiä lisähakijoita muita suunnilta, niin siitä tuli sit semmonen olo, et ne ei tienneet mitä hakee ja miten he hakee ja miksi. Mietin, että jos saisin paikan, niin haluaisinko mennä?

4.2 Valmistautuminen

Haastateltavien valmistautuminen työhaastatteluun on hyvin monipuolista ja vaihtelevaa ja siihen valmistautumista pidetään tärkeänä osana työhaussa. Työhaastattelua pidetään tärkeänä tilanteena ja mahdollisuutena saada mieleinen työpaikka, joten työhaastatteluun valmistaudutaan huolellisesti ja monin eri tavoin. Seuraavassa esittelen ne tavat, joilla haastateltavat valmistautuvat työhaastatteluun, mistä he etsivät tietoa, millaista hyötyä valmistautumisesta heille on ja milloin valmistautuminen koetaan epäonnistuneena.

4.2.1 Miten työhaastatteluun valmistaudutaan?

Työhaastatteluun valmistaudutaan tutustumalla kyseiseen organisaatioon, sen toimialaan ja tulevaan työhaastattelijaan. Sen lisäksi työhaastatteluun valmistaudutaan pukeutumalla siististi ja tulemalla ajoissa paikalle sekä pohjimalla työhaastattelussa mahdollisesti esitettäviä kysymyksiä ja vastauksia niihin. Lisäksi haastateltavat valmistautuvat miettimällä, mitä itsestä erityisesti halutaan tuoda esille ja mitä aihealueita puolestaan halutaan välttää. Valmistautumisessa keskeistä on myös ajantasaisten dokumenttien ottaminen mukaan työhaastatteluun. Seuraavaksi käyn yksityiskohtaisemmin läpi yllämainittuja tapoja valmistautua työhaastatteluun.

Organisaatioon ja toimialaan tutustuminen

Seuraava esimerkki havainnollistaa sitä, miten työhaastatteluun valmistaudutaan tutustumalla kyseiseen organisaatioon ja sen tuotteisiin:

H1: Tutkin työnantajaa, että minkälaista heidän organisaatio, minkälaisia tuotteita on tehty sitten.

On tärkeää tutustua siihen toimialaan, jonka parissa työnhakija tulisi työpaikan saatuaan työskentelemään. Varsinkin, jos ala on itselle hieman tuntematon, on merkityksellistä tutustua siihen ennen työhaastattelua. Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvailee perehtymistään alaan ennen työhaastattelua:

H2: No mä tutkin jotakin Internetistä just iltapäiväkerhotoiminnan periaatteita ja tällästä niinku, ku en tiennyt siitä iltapäiväkerhotoiminnasta sinäänsä niin hirveesti, ni siihen vähän perehtymällä.

Mielikuvan muodostaminen haastattelijasta

Haastateltavat kokevat tärkeäksi sen, että heillä olisi jonkunlainen kuva tulevasta haastattelijasta, ennen kuin he menevät itse työhaastatteluun. Haastateltavat haluavat muodostaa mielikuvan siitä, millainen henkilö heitä työhaastattelussa tulee haastattelemaan ja he tekevät päätelmiä esimerkiksi haastatelijan ulkonäöstä, sukupuolesta ja iästä. Seuraavassa esimerkki työnhakijasta, joka etsi tietoa haastattelijasta Internetistä ennen varsinaista työhaastattelua:

H3: Ja sitten myös se, että mä tein semmosta pikku konsultointia silloin ku mä tiesin hänen nimen ni mä pikkusen googlettelin ja kattelin et miltä ehkä näyttää ja näin. Ja sit kun mä huomasin et okei, kyseessä on tällönen keski-ikänen mies ni ehkä siinä tuli sitte tällösiä pieniä mielikuvia tästä et minkälainen tyyppi siellä vois olla vastassa.

Täsmällisyys ja huoliteltu ulkonäkö

Haastateltavien mielestä tärkeää on ihan perusasioista, kuten siististä pukeutumisesta ja huolitellusta ulkoasusta huolehtiminen. Seuraavassa haastatel-

tava tuo esille, miten tärkeää huoliteltu ulkoasu mahdollisessa tulevassa työssä ja näin ollen myös työhaastattelussa tulee olemaan:

H2: Ja kun ollaan ihmisten kanssa tekemisissä niin pitää olla siisti, huoliteltu ulkoasu, hyvä esikuvamalli.

Seuraava esimerkki kuvastaa hyvin sitä, miten työhaastatteluun pukeudutaan normaaleja vuorovaikutustilanteita paremmin ja virallisemmin:

H9: No ihan jo lähtien pukeutumisesta, mulla oli musta jakkupuku päällä, mitä mä en normaalisti mihinkään muuhun laittais kun tämmöseen johonkin työhön liittyvään juttuun päälle ja sitten koko se niinku mun olemus ja kaikki, tukka ja muu oli laitettu sen mukaisesti.

Työhaastatteluun on tärkeää saapua ajoissa hyvän vaikutelman luomiseksi, kun puolestaan myöhässä olemisen ajatellaan antavan negatiivisen vaikutelman työnantajalle:

H6: Täsmällisyys et ole ajoissa siellä haastattelupaikalla et jos olet myöhässä niin se luo semmosen tietyn vaikutelman.

Valmistautuminen haastattelussa mahdollisesti esitettäviin kysymyksiin ja itsestäkertomiseen

Yksi tapa valmistautua työhaastatteluun on miettiä siellä mahdollisesti esitettäviä kysymyksiä ja valmiita vastauksia niihin. Seuraavassa haastateltava kuvaa valmistautumistaan työhaastatteluun niin, että hän on miettinyt valmiiksi työhaastattelussa mahdollisesti esitettäviä vaikeita kysymyksiä sekä sitä, miten hänen kannattaisi vastata niihin:

H7: Niin hyvinku nyt sillee henkisesti valmistautua saattaa, että tottakai skarppina ja tota sillee miettiny niinku mahdollisimman vaikeita kysymyksiä mitä se vois kysyä, ni valmiita vastauksia.

Seuraavassa kuvauksessa haastateltava kertoo valmistautuneensa työhaastatteluun pohtimalla mahdollisia työhaastattelussa esitettäviä kysymyksiä ja käymällä läpi aikaisemmissa työhaastatteluissa esitettyjä kysymyksiä:

H9: Ja ihan olin kertaillu niitä samoja vanhoja mitä joka haastattelussa toistuu just että mitkä on mun vahvuudet ja heikkoudet.

Valmistautumisessa tuodaan kuitenkin esille se, että sen tulisi olla kokonaisvaltaisempaa ja syvempää kuin vain pelkkien vastauksien irrallinen ja yksityiskohtainen valmistelu. Seuraavassa haastateltava kuvaa valmistautumisen olevan tehokkainta silloin, kun mieltii ennen työhaastattelua omaa osaamistaan ja aikaisempia työkokemuksiaan niin, että ne saavat työnantajan kiinnostumaan työnhakijasta:

H3: Valmistautuminen niin, että sen sijaan että mieltii valmiit kysymykset ja vastaukset ulkoa, mieltisi itsestään lähtöisesti oman osaamisen ja miten se liittyy siihen työhön ja miten kaikki mitä on tehnyt aikaisemmin, minkälaisen kokonaisuuden ne muodostaa ja miten ja miksi sen pitäisi kiinnostaa sitä työnantajaa.

Työnhakijat voivat valmistautua työhaastatteluun paremmin, kuin mitä itse työhaastattelutilanne sitten todellisuudessa vaatii. Seuraavassa esimerkissä työnhakija haluaa kompensoida omia kehittämiskohteitaan kielitaidossa valmistautumalla työhaastatteluun vieraalla kielellä:

H3: Sitten mä jotenki ajattelin sitä, kun se siinä tuli niinku tavallaan mun heikkoutena siinä puhelussa se englannin kieli, niin sit mä mietin et no ehkä se tarttuu tähän sitte siellä haastattelussa ja sitte mä valmistauduin siihen haastatteluun niin, että mä ajattelin et se käydä englanniksi ja mä mietin niinku englanniksi niitä vastauksia tai suomeksi ja englanniksi.

Työhaastattelu käytiin kuitenkin kokonaan suomen kielellä, eikä hakijan englannin kielen taitoa testattu haastattelun aikana lopulta mitenkään. Ylimääräisestä valmistautumisesta katsotaan kuitenkin olevan etua, kuten haastateltava seuraavassa kuvaa:

H3: Mut sitte mä mietin myös sitä, että oliko se osasyy, että koska se oliko kokonaa sitte suomeksi se haastattelu, et mä olin tavallaa valmistautunu vaikeampaan, kun mitä se sitte oikeestaan olikaan. Että ehkä se oli myös syy siihen[--]että miks se tilanne tuntu niin hyvältä tai helpolta.

Itsestä kertomisen pohtiminen etukäteen on yksi mahdollinen tapa valmistautua työhaastatteluun. Työnhakijat mieltivät niitä asioita, joita erityisesti haluaivat tuoda työhaastattelussa esille. Tällaisia asioita ovat muun muassa koulutus ja siihen liittyen oma opinnäytetyö, oma osaaminen ja aikaisempi työkokemus, työskentelytyyli, persoonallisuus, kotipaikkakunta sekä yhdistävät tekijät haastateltavan kanssa. Seuraavaksi käyn läpi nämä alueet läpi tarkemmin esimerkkien kautta.

Työhaastattelussa halutaan tuoda esille omaa koulutusta. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo pohtineensa ennen työhaastattelua sitä, millaisia asioita hän haluaa tuoda esille omasta koulutuksestaan:

H4: Ja sitten toki niinku opinnoista ja ihan tämmösestä, että mihin mää nyt sillai erikoistun.

Työnhakijoille on myös tärkeää tuoda esille työhaastattelussa oma opinnäytetyö, varsinkin, jos se tukee hyvin haettavaa työpaikkaa:

H8: Opinnäytetyö oli tekemättä, olin aiheen jo valinnut, se vähän liitty siihen työhön. ni sen toin esille muutaman kerran ja keskusteltiin siitä.

Työhaastattelussa on tärkeää luoda työnantajille pätevä kuva itsestä. Omaa osaamista sekä niitä asioita, joita työnantajalle erityisesti halutaan kertoa, mietitään jo etukäteen. Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvaa valmistautumistaan niin, että hän onnistuisi nimenomaan oman osaamisensa kuvaamisessa työnantajalle:

H3 : Mun tavoite oli se, että se tulee selväksi että mitä mä osaan.

Työhaastatteluun valmistautuessa haastateltavat pohtivat sitä, millaisia he ovat ihmisinä ja millainen tapa heillä on tehdä työtä, kuten haastateltava seuraavassa kuvaa:

H4: No sillain ehkä ittestäni ihmisenä jonkun verran, et minkälainen työskentelijä oon

Haastatteluun valmistautuessaan työnhakijat miettivät omia positiivisia luonteenpiirteitään, joita voisivat nostaa työhaastattelussa esille. Seuraavassa katkelmassa haastateltava kuvaa monipuolista kokemustaan eri aloilta ja haluaan korostaa niitä työhaastattelussa:

H7: Yks oli sit monipuolisuus, mä oon ollu ite siellä asentajana, sit mä oon ollu tossa tolasen tiimiesimiehen hommissa, sit lisäksi vielä mä oon ollu tuolla [organisaatiossa] niinku verkko-operoinnin puolella, mikä taas luo kokonaiskuvaa siihen niinku tekniikkapuoleen myös aika paljon, et miten se toimii.

Työhaastattelussa on tärkeää tuoda esille itseään ja työnantajaa yhdistäviä tekijöitä. Kotipaikkakunta nähdään tärkeänä tuoda esille silloin, kun se koetaan yhdistävänä tekijänä haastattelijan kanssa:

H4: Ja sitte siitä taustasta, ihan siitä kotiseudusta, kun sen mää kyllä näin semmosena hyvin yhdistävänä tekijänä

Seuraava esimerkki tuo esille, miten kotipaikkakunnan nähdään myös kuvaavan työnhakijan luonnetta ja siksi koetaan tärkeänä tuoda esille se, mistä ollaan kotoisin:

H8: Mistä oon kotosin ja aina mä sitä muistan kertoa että suku on pohjanmaalta, et siihen vähän aina viittaa, et oon jämpä ja rehellinen.

Sen lisäksi, että haastateltavat pohtivat ennen työhaastattelua niitä asioita, joita he erityisesti haluavat tuoda itsestään ja osaamisestaan esille työhaastattelussa, pohtivat he myös sitä, mitä asioita olisi epäedullista kertoa itsestään. Seuraava esimerkki tuo hyvin esille sen, miten ennen työhaastattelua pohditaan esimerkiksi sitä, kannattaako työharjoittelun yhdistämistä haettavaan työhön kertoa työhaastattelussa vai vasta sen jälkeen, kun on jo saanut kyseisen työpaikan:

H3: No semmonen oikeestaan oli, mitä mä silloin mietin, et kannattaako mun sanoa siinä tilanteessa vai ei, ni oli tähän meidän harjotteluun liittyen. Että ku mä olin ajatellu et jos mä saan sen työn, ni mä kysyn sitte siellä, että voinko mä käyttää tätä harjotteluna. Mut sit mä mietin, se oli vähän semmonen taktinen, et mä vähän mietin, et kannattaako sitä sanoa niinku tässä vaiheessa ku hakee, koska vaikuttaako se sitte esimerkiks palkkauseen tai muuhun.

Haastateltavat ovat etukäteen miettineet, etteivät halua puhua nykyisestä työpaikastaan kielteisesti. Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvaa sitä, kuinka työhaastattelussa ei haluta puhua negatiiviseen sävyyn nykyisestä työnantajasta, koska häntä ei haluta lähteä kritisoimaan:

H1: En halunnut tuoda esille että nykyisessä työssä suuri vaihtuvuus, niin en halunnut lähteä mollaamaan nykyistä työnantajaa

Koulutus ja omat opinnot ovat aihealueita, jotka halutaan tuoda esille työhaastattelussa. Työhaastattelussa ei kuitenkaan haluta korostaa opintojen keskeneräisyyttä tai se voidaan jättää kokonaan kertomatta. Seuraavassa haastateltava kuvaa tällaista tilannetta:

H9: No mä mietin vähän kun mulla on opinnot kesken, et paljon mä voin siitä niille niinku sanoa.

Omat heikkoudet, erityisesti sellaisissa osa-alueissa, jotka ovat haettavan työn kannalta olennaisia, koetaan sellaisina asioina, joiden kertomisen kannattavuutta pohditaan etukäteen ennen työhaastattelua. Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvaa tilannetta, jossa hän ei halunnut tuoda esille heikkouttaan talouteen liittyvissä asioissa, varsinkin, kun ne ovat keskeisessä osassa tulevissa työtehtävissä:

H7: No ehkä toi taloustietämys oli ehkä semmonen,[-] siin pitää kuitenkin siit aika paljon tietää.

Viralliset dokumentit

Valmistautuminen koetaan myös konkreettisenä ajan tasalla olevien ja siistien opiskelu- ja työtodistusten sekä erilaisten omaa osaamista kuvaavien dokumenttien mukaan ottamisena:

H6: No mä olin ottanu mukaan kaikki ne mun todistukset aikaisemmista työsuhteista, ja sitte kandidaatin tutkintotodistus, mikä mulla oli. – Et kaikki nää niinku asiakirjat ja ja tietysti se työhakemus mulla oli vielä mukana, minkä mä olin lähettäny sähköpostitse.

Työnhakija voi valmistautua työhaastatteluun luomalla omaa osaamistaan olennaisesti kuvaavan näytekansion. Seuraavassa esimerkissä haastateltavat kertoo ottaneensa mukaan työnäytteitä, työtodistuksia ja ansioluettelon mukaan työhaastatteluun:

H4: Ja sitten mä tein sen mun semmosen näytemapin niinku loppuun, että siinä oli jo valmiitakin osioita aikasemmasta työhaastattelusta, et olin keränny vaikka työtodistuksia, mutta sitte mä tulostin päivitetyn ansioluettelon ja sitte etin vähän niinku niitä työnäytteitä justtiisa heidän semmosen näkökulman mukaa.

4.2.2 Mistä työnhakijat etsivät tietoa työpaikasta?

Työnhakijat käyttävät valmistautumisensa apuna monia eri tietolähteitä. Niin kuin edellisessä kappaleessa tuotiin esille, työnhakijat valmistautuvat työhaastatteluun monin eri tavoin ja valmistautuminen vaatii usein tiedon etsintää monia eri kanavia pitkin. Työnhakijat keräävät tietoa Internetistä, organisaation kotisivuilta, Internetin hakupalveluista, työpaikkailmoituksista, organi-

saatiota käsittelevistä diaesityksistä sekä aikaisemmista puhelin- tai sähköpostikeskusteluista haastattelijan kanssa.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa valmistautuneensa työhaastatteluun tutkimalla organisaation kotisivuja ja pohtimalla niiden perusteella, mitä häneltä voitaisiin kysyä:

H3: Ehkä vielä tarkemmin kävin läpi sitten niinku sen yrityksen esimerkiks nettisivuja ja mietin että mitä se vois sitten kysyä niinkun tarkemmin semmosia niinkun oikeesti mun osaamiseen liittyviä asioita.

Yritysten omien kotisivujen lisäksi työnhakijat hakevat tietoa myös esimerkiksi Internetin hakupalveluista. Seuraavassa esimerkissä haastateltavalla on tiedossaan jo ennen työhaastattelua tulevan haastattelijan nimi ja asema ja hän valmistautuu työhaastatteluun selvittämällä haastattelijasta lisää tietoa Internetin hakupalvelun kautta:

H3: No sen tiesin, että mikä hänen nimi on ja tota hän oli niinku toimitusjohtajana siinä, että tietysti se mikä yleinen mielikuva liittyy toimitusjohtajiin ni varmaan, varmaan oli niinku siinä mukana, et voi olla tämmönen aika jämerä tai tiukkakin ja tämmönen asiallinen ja ettei välttämättä ihan niin rento---. Ja sitten myös se, että mä tein semmosta pikku konsultointia silloin ku mä tiesin hänen nimen ni mä pikkusen googlettelin ja kattelin et miltä ehkä näyttää ja näin.

Työpaikkailmoitusta tutkitaan ennen työhaastattelua tarkkaan ja sen pohjalta mietitään omaa osaamista suhteessa työpaikkailmoituksessa mainittuihin vaatimuksiin ja tehtäväkuvauksiin. Seuraava esimerkki havainnollistaa, miten työpaikkailmoitus toimii työhaastatteluun valmistautumisen pohjana:

H9: Olin kyllä luku sen työpaikkailmoituksen moneen kertaan ja niinku miettiny niitä asioita että mitä mä voin kertoa siitä, että minkälaiset valmiudet meidän koulutus antaa just noiden asioiden hoitamiseen ja miks mä oisin hyvä tähän ja semmosia perusasioita.

Työhaastatteluun valmistautuminen kattaa mahdollisimman paljon tiedon etsintää organisaatiosta, johon ollaan menossa haastatteluun. Seuraavan esimerkin mukaan yksi tapa tutustua lähemmin organisaatioon on katsoa organisaatiosta kertova diaesitys:

H9: Olin siis tsekannu semmosen slaiden, slaidshown siitä firmasta.

Työnhakijat valmistautuvat tulevaan työhaastatteluun aikaisempien työnantajien kanssa käytyjen puhelin- ja sähköpostikeskustelujen pohjalta. Seuraavassa haastateltava kuvaa saaneensa tietoa haettavasta työtehtävästä sekä sähköpostin välityksellä että puhelimitse ennen haastattelua:

H6: Mä vähän tiesin että, kun oltiin tosissaan ennen tätä haastattelua sähköpostivälityksellä oltu yhteydessä, niin niinkun rehtori kerto minkä pituisesta työsuhteesta on kyse ja miten suuri luokka ja opetusvelvollisuus on. Ja oltiin siis puhelimitse vielä oltu ennen työhaastattelua yhteydessä ja että vähän oli niinku hajua että mitä haki. Et sillai ehkä henkisesti pysty myös valmistautumaan siihen että kyse oli isosta luokasta ja aika semmosesta vaativastakin työpanoksesta sitten.

4.2.3 Valmistautumisen hyödyntäminen työhaastattelussa

Valmistautumisen koetaan olevan oleellinen osa työhaastattelussa onnistumista. Haastateltavista on tärkeää olla perillä siitä, mihin he ovat hakemassa ja miksi. Työhaastatteluun valmistautuminen luo itsevarmuutta ja tietämystä alasta, mahdollistaa jäsenneyt ja kattavat vastaukset haastattelussa esitettäviin kysymyksiin sekä luo työnantajalle luotettavuutta työnhakijasta

Valmistautumalla työhaastatteluun haastateltavat kokevat olevansa enemmän tietoisia siitä, millaiseen työpaikkaan he ovat hakemassa ja millaista työnhakijaa sinne ollaan hakemassa. Seuraava esimerkki kuvastaa, miten tutustuminen organisaatioon etukäteen auttaa selviytymään työhaastattelussa:

H2: Auttoi, kun oli vähän kartalla että mitä siellä pitäis olla. Että itellä oli hajua mitä oli menossa tekemään, auttoi aika paljon.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, miten valmistautumista voi hyödyntää luomalla pätevää kuvaa itsestään haastattelijalle osoittamalla oman tietämyksen organisaatiosta:

H7: Tota perehtyy siihen alaan ja ehkä siihen yritykseen mihin on menossa, jos ei tiedä siitä yhtään vielä. Siit saa aina propseja ku pystyyki heittää johonki välii et ettekste sillon ja sillon tehny nää asiat toisin, ni sit ne on sillee et mistäs sä sen tiedät.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava pohtii, miten valmistautuminen tulevaan työhaastatteluun luo luottavaa kuvaa työnhakijasta haastattelijalle:

H6: Mä koin että se valmistautuminen oli tärkeätä ja oleellista. Toi sellasta luotettavuutta itsestä sille haastattelijalle.

Valmistautumisen koetaan helpottavan myös kysymyksiin vastaamista. Seuraavassa haastateltava kuvaa, miten huonosti valmistautuminen voi olla yhteydessä suppeisiin ja sekaviin vastauksiin:

H9: Että jos ei oo miettiny yhtään sitä asiaa etukäteen ni se vastaus saattaa olla niinku tosi ainaki vajaa jollei jopa lähe ihan eri poluille kun miltä lähtis jos niinku ehtis rauhassa miettiä. Että kyl mun mielestä se vastausten valmistelu on ihan olennaista siinä.

4.2.4 Milloin valmistautumista on vaikea hyödyntää työhaastattelussa?

Joskus valmistautumista voi kuitenkin olla hankala hyödyntää itse työhaastattelutilanteessa. Valmistautumisen hyödyttäminen on erityisen hankalaa silloin, kun kokee olevansa hyvin jännittynyt, työhaastattelussa ei kysytä sellaisia kysymyksiä, kuin mihin hakija on valmistautunut etukäteen tai silloin, jos työhaastattelu on hyvin erilainen, kuin mihin työnhakija on etukäteen varautunut.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, kuinka oma jännitys voi vaikeuttaa hyvänkin valmistautumisen hyödyntämistä työhaastattelussa:

H3: Mutta sitten taas sinne, siihen [organisaation] toimiston edustajan pitämää haastatteluun ni musta tuntu että se ei niinkää sitte vaikuttanu. Että mua hirveesti jännitti ite mennä sinne, koska jotenki tuntu että se on vaikeempi haastattelu, kun se on sen [organisaation]toimiston edustaja et se ei niin paljon auttanut siihen tavallaa rentoutumiseen ja semmoseen se valmistautuminen.

Vaikka työntekijä on valmistautunut hyvin ja pohtinut kattavia vastauksia työhaastattelussa esitettäviin kysymyksiin, voivat yllättävät kysymykset saada valmistautumisen tuntumaan hyödyttömältä. Lisäksi sellaisten kysymysten puuttuminen, joihin vastaamista työnhakija on ennen työhaastattelua harjoitellut, voi luoda haastateltavalle tunteen, että hänen valmistautumisensa on ollut turhaa, kuten seuraava esimerkki havainnollistaa:

H9: Ja tavallaan ne niiden kysymyksetkään mun mielestä ollu niin kauheen relevantteja et ne ei esimerkiks missään kohtaa kysyny et miks just mä oisin hyvä tähän työhön. Ja mä olin tosi valmis, mulla ois ollu niille hirveesti kerrottavaa siitä et miks just mä oisin hyvä tähän työhön ja mua niinku ketutti se että ne ei kysy sellasta multa. -- Ja sitten myöskään mä en aina ollu valmistautunu niihin kysymyksiin että että tässä tapauksessa se valmistautuminen ei hirveesti mua hyödyttäny.

Mielikuvia tulevasta työhaastattelusta muodostetaan usein sen perusteella, millaisissa haastatteluissa työnhakijat ovat aikaisemmin olleet tai sen perusteella, millaisia ajatuksia heillä on siitä, miten työhaastattelut tavallisesti etenevät. Seuraavassa haastateltava kuvaa, kuinka tilanteen erilaisuus omiin mielikuviin verrattuna voi olla yhteydessä siihen, että omaa valmistautumista on vaikea hyödyntää työhaastattelussa:

H9: Öö no siitä ei ollu ihan niin kova hyöty kun normaalisti mä koen että on tai mitä mä olin olettanu, koska se oli niin epäformaali se tilanne.

4.3 Ensivaikutelman merkitys

Sekä työnhakijan että työnantajan antamia ja muodostamia ensivaikutelmia työhaastattelutilanteessa pidetään erityisen tärkeinä. Työhaastattelu onkin usein haastateltavan ja haastattelijan ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen, jonka perusteella sekä työnhakijan että työnantajan tulisi muodostaa tarpeeksi kattava kuva toisistaan päätöksentekoa varten. Työnantajan tulee työhaastattelun perusteella valita organisaatioon ja haussa olevaan työtehtävään mahdollisimman sopiva henkilö, ja työnhakijan täytyy puolestaan työpaikasta saatujen tietojen sekä työhaastattelussa muodostuneen mielikuvan perusteella päättää, haluaako hän ottaa työpaikan vastaan, jos sitä hänelle tarjotaan.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava tuo esille sen, miten tärkeä haastateltavan antama ensivaikutelma on ja miten sen ajatellaan muodostavan pohjan koko työhaastattelulle:

H7: Mun mielestä ensivaikutelma on erittäin tärkeä, se että et pienistä jutuistaki et miten sä pukeudut, miltä sä näytät, ensimmäinen kättely, ensimmäinen tervehtiminenkin on mun mielestä tärkeä ja se ensivaikutelma on mun mielestä tosi tärkeä.

Sen lisäksi, että työnhakijoiden luomalla ensivaikutelmalla on merkitystä työhaastattelun kulkuun ja haastattelijan muodostamaan mielikuvaan työnhakijasta, myös työnantajan luomalla ensivaikutelmalla on paljon merkitystä haastateltavan ajatuksiin tilanteesta sekä heidän omaan käyttäytymiseensä.

Seuraavissa kahdessa esimerkissä työnhakija on käynyt läpi kaksivaiheisen työhaastattelun. Hänelle jäi näistä kahdesta työhaastattelusta täysin erilaiset ensivaikutelmat. Ensimmäisessä työhaastattelussa hänelle jäi haastattelijasta hyvin positiivinen vaikutelma jo heti ensi hetkistä lähtien:

H3: Ja sitte se että, musta tuntu et se haastattelijä oli, se oli heti alusta asti, ku se tuli hakemaan mut sieltä aulasta, missä mä odottelin sitä haastattelua, ni se jotenki siitä heti lähti et se oli niin semmonen ilonen ja pirtee ja tosi semmonen avoin.

Toisessa työhaastattelussa hän puolestaan koki heti haastattelun alusta alkaen, ettei työhaastattelijä ollut kovin kiinnostunut koko työhaastattelutilanteesta tai haastateltavasta:

H3: Se alku on varmaan tosi tärkeä, siis sillä tavalla, että se tunne, mikä sille tulee sille työnhakijalle. Et jos se haastattelijä ei osota minkäänlaista niinku tervetuloivotusta tai kiinnostusta tai tämmöstä niinku, miten mä nyt sanoisin, kiinnostusta siihen tilanteeseen, ni kyllä se heti, se pistää heti sen työnhakijan varmasti vähän niinku varuilleen ja miettimään silleen et voi ei, että mikä tässä nyt niinku mättää. Ja sitte se varmasti vaikuttaa siihen, että miten se käyttäytyy siinä tilanteessa.

Ensivaikutelman lisäksi työhaastattelussa kiinnitetään huomiota työhaastattelun loppuun ja työhaastattelun viimeiset hetket ovat keskeisiä sen arvioimisessa, miten työhaastattelu on kokonaisuudessaan onnistunut. Seuraavassa haastateltava kuvaa hyvin sitä, miten työhaastattelun lopulla erityisesti omalla tunteella työhaastattelun sujumisesta on merkitystä siihen, miten työhaastattelu on oikeasti sujunut:

H7: Ja ihan ne viimeiset mitä siinä käyää läpi ni ehkä ne viimeiset kädenpuristukset ja morjestelut siin kertoo aika paljon että onks se niinku sellai että, et tota jos siit jää yhtää epävarma olo ni mun mielest se silloin ei oo menny hyvin.

4.4 Odotukset

Tässä luvussa käsittelen erilaisia odotuksia, joita työhaastattelutilanne voi työnhakijalle luoda ja miten nämä odotukset muodostuvat. Lisäksi tarkastelen odotusten vastaista käyttäytymistä ja sen arvioimista työhaastattelussa. Haastatteliijoilla on erilaisia odotuksia siitä, miten työhaastattelu tulee eteneämään, millaisia työhaastattelijat ovat ja miten he tulevat työhaastattelussa

käyttäytymään. Työhaastattelutilanne voi luoda odotuksia myös hakijan omasta käyttäytymisestä ja onnistumisesta tilanteessa.

Odotuksia työhaastattelutilanteesta luo yhteydenpito työnantajien kanssa ennen työhaastattelua, esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, miten yhteydenpidon luomat ennako-odotukset eivät välttämättä toteudu itse työhaastattelutilanteessa:

H1: En ois ajatellu että hän on ihan niin tiukka ja virallinen. Et se puhelu meni mukavasti, mä siis soitin hänelle silloin, kun siinä oli soittoaika, että sai tiedustella siitä positiosta ja se oli erittäin miellyttävä puhelinkeskustelu, joten varsinaisessa haastattelutilanteessa oliko sit vähän niin ku ehkä erilainen mielikuva kyseisestä ihmisestä.

Seuraavassa haastateltava kuvaa, miten työnhakijat muodostavat odotuksia tulevasta työhaastattelutilanteesta aikaisempien työhaastattelujen perusteella:

H1: Yleensä haastattelut on olleet rennompia, on voinut kertoa vapaamuotoisesti koulutuksesta ja miks haluaa sen paikan.

Haastateltavat korostavat haastattelijoiden odotusten vastaista käyttäytymistä Haastateltavien mukaan odotusten vastaisuus on yhteydessä haastattelijan esittämiin kysymyksiin ja keskustelunaiheisiin. Odotusten vastaisuutta koetaan erityisesti silloin, kun kysymykset ovat hyvin erilaisia, kuin mihin haastateltava on etukäteen varautunut:

H7: No se oli aika yllättävää et monesti poikettiin puhumaan ihan niinku niinku tällasista et mitä sä harrastat ja kaikkee muuta niinku et tyylii et miten sä asut ja tota tälle. Ni kaikkii tollasii kysymyksii, ni mä olin varautunu kaikkee sellasee et ne tenttaa niinku tosta työstä paljon enemmän, mut sit ne heittäki aika paljon kaikkee mikä ei välttämättä liittyny ollenka siihen.

Seuraava esimerkki osoittaa, että työhaastattelu koetaan odotusten vastaisena silloin, jos haastattelijoiden käyttäytyminen on muodollisempaa tai rennompaa, kuin mihin haastateltava oli etukäteen osannut varautua:

H2: Ihan mukava, se oli yllättävän vapautunut. Mä aattelin ensin et onkohan se kauheen jäykkä ja istutaan paikallaan, mutta ei, että se oli ihan mukava.

Haastateltavat korostavat kuitenkin myös, että työhaastattelut ovat aina erilaisia ja niissä esitettäviin kysymyksiin ja työhaastattelun sujuvuuteen on vaikea täysin varautua:

H6: Mä en kauheesti ehkä miettiny sitä että millanen se on et mä lähin vähän sillain et se on sellanen että millanen siitä tulee.

Seuraavassa haastattelijä kuva sitä, miten haastattelijan odotusten vastaisen toiminnan lisäksi työhaastattelussa voi toimia myös omien odotustensa vastaisesti:

H3: En saanut itsestäni samalla tavalla irti kuin ekassa. Olin varmaan niin hämmentynyt enkä osannutkaan käyttäytyä, kun olinkin valmistautunut ihan erilaiseen.

Omasta käyttäytymisestä tunnetaan epävarmuutta silloin, kun ei olla varmoja siitä, miten tilanteessa tulisi toimia:

H4: Kättelin kaikkia, en tiedä oliko se liikaa, mutta olisi tuntunut kököltä kätellä vaan viestintäjohtajaa.

Seuraavassa tuodaan esille, miten odotukset voivat kohdistua oman ja työnantajien käyttäytymisen lisäksi myös itse organisaatioon:

H4: Rakennus oli hienempi, hienempi tilanne kuin mitä odotin.

Työhaastattelijan lisäksi odotuksia muodostetaan työpaikan muusta henkilökunnasta ja heidän käyttäytymisestään. Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvaa työhaastattelun vastaanottoa, joka on hänen odotusten vastainen:

H9: Ja kun mä menin sinne ja sihteeri avas mulle oven niin mun mielestä jo sihteerin käyttäytyminen niinku vähän hämmästytti mua siinä et hän ei esimerkiks neuvonu et mihin mä voisin laittaa mun takin.

4.5 Vuorovaikutus työhaastattelussa

Työhaastattelun vuorovaikutusta kuvataan monesta eri näkökulmasta. Tässä kappaleessa tarkastelen työhaastattelun vuorovaikutusta kolmen eri ulottuvuuden kautta, joihin haastateltavat kiinnittävät työhaastattelussa huomiota ja

joiden mukaan he arvioivat työhaastattelun vuorovaikutusta. Nämä työhaastattelun vuorovaikutusta kuvaavat ulottuvuudet ovat muodollinen-epämuodollinen, sujuvuus-jäykkyys ja keskustelunomainen-tenttaava. Lopuksi käyn läpi vielä yksityiskohtaisemmin haastateltavia sekä heidän käyttäytymistään työhaastattelutilanteessa, työhaastattelussa esitettäviä kysymyksiä ja vaikutelman hallintaa.

Muodollisuus-epämuodollisuus

Työhaastattelutilannetta ja työhaastattelun vuorovaikutusta kuvataan sen mukaan, miten formaalina tai rentona tilanne koetaan. Haastateltavien mielikuva työhaastattelusta on hyvin muodollinen ja asiallinen. He näkevät haastattelijalla olevan enemmän valtaa työhaastattelutilanteessa kuin työnhakijalla. Vaikka työnhakijakin tekee päätelmiä mahdollisesta tulevasta työnantajastaan, niin silti haastateltavan nähdään olevan enemmän altavastajaan asemassa, koska hänen täytyy yrittää antaa mahdollisimman edullinen kuva työnantajalle, jotta hänet valittaisiin kyseiseen tehtävään:

H9: Se, että ne roolit on kuitenkin se, että se työhaastattelija, vaikka sekin samalla joutuu kertomaan siitä yrityksestään näyttämällä parastaan, niin kuitenkin se haastateltava on tavallaan siinä heikommassa asemassa silleen että se haastateltava on kuitenkin se, joka joutuu enemmän rakentamaan sitä, että minä olen tällanen, minä olen tämän takia näin hyvä teille ja siksi teidän tulee minut ottaa.

Jos haastattelijalla ei ole jämää, formaalia otetta työhaastattelussa, se koetaan usein hämmentävänä. Työhaastattelijan hyvin epävirallinen ja rento käyttäytyminen luo epävarmuutta tilanteeseen ja haastattelijan on vaikea mukauttaa omaa käyttäytymistään haastattelijan käyttäytymistä vastaavaksi:

H9: Siinä ei ollut mitään selkeää struktuuria ja ne roolit oli ihan erilaiset kuin mitä mä olin odottanu.[-] Mun oli vaikea omaksua omaa rooliani siinä koska koska he oli niin epävirallisesti siinä tilanteessa.

H9: Puhumattakaan siitä kun ne pojat tai miehet tuli sinne huoneeseen niin sitten ne oli molemmat just semmosia, toinen istu semmosessa nahkatuolissa, mikä oli vähän vielä silleen niinku alakenossa, ja nojas oikeen sinne silleen ja sitten toinen kanssa nojaili tosi vahvasti taaksepäin, mulle tuli jo siitä niinku semmonen että ku on tottunu olemaan semmosessa tiettyssä etukenossa ja siinä ollaan tämmösessä, ollaan siinä jotenki reippaasti molemmat suhtaudutaan siihen.

Muodollista ja asiallista haastattelutilannetta pidetään arvossaan ja haastattelutilanteen toivotaan olevan hyvin valmisteltu ja rakennettu etukäteen. Seuraava esimerkki kuvaa hyvin niitä työhaastattelun rooleja, joista työhaastattelussa halutaan pitää kiinni:

H9: Ja se että ne tietyt roolit niinku pysyy siinä ja mun mielestä vaikka se voi ollakin rento tilanne, niin se pitää kuitenkin tietyllä tapaa olla formaali ja hirveen strukturoitu.

Hyvin virallista työhaastattelua kuvataan seuraavassa esimerkissä kuitenkin myös ahdistavaksi, jolloin haastateltavan on vaikea antaa itsestään paras-taan:

H1: Yleensä haastattelut olleet rennompia, on voinut kertoa vapaamuotoisesti koulutuksesta ja miks haluaa sen paikan. Siinä oli melkeenpä sellanen uhattu olo.

Yhdellä työnhakijalla oli haastattelemassa häntä kokonainen työtiimi. Hän kokee tämän luoneen tilanteesta jopa rennomman ja vähemmän tenttaavan kuin silloin, kun tilanteessa on vain muutama tai yksi haastattelija:

H4: No ehkä se sitte teki sitä myös sitä rentoutta siihen, että se ei ollu niin semmonen, et mä istun yksin pöydän päässä ja siellä on kaks tai kolme, että toki, joskus se on varmaan, tai usein voi olla paikallaanki semmonen, et siinä on semmosta, ku sehän on, siinä näin testatataa ihmistäki, et miten siinä tavallaa esiintyy siinä tilanteessa, mutta ehkä tuossa on mun mielestä puolensa, että se se, siitä on tehty semmonen, siitä on tehty semmonen yhteisöllinen, niinku mukava tilanne, että ehkä toisaalta jotku ihmiset voi sitte pystyä antaa sen paremman puolensa tai semmosen jopa totuudenmukasemman, että siitä ei oo lähtökohtaisesti tehty semmosta tenttaavaa asetelmaa.

Sujuvuus-jäykkyys

Yksi tapa kuvata työhaastattelun vuorovaikutusta on sen sujuvuuden tai vastakohtaisesti jäykkyyden kautta. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa sujuvaa vuorovaikutusta haastateltavan kanssa:

H2: Aika sujuvaa mun mielestä. Toki varmaan sellanen joissain tilanteissa hetken miettiminen, mutta sillee niinku ehkä jollain tapaa myös jopa spontaania välillä.

Työhaastattelua kuvataan sujuvan ja rennon tilanteen lisäksi jäykkänä, jolloin haastateltavan on vaikea rentoutua tilanteessa:

H1: Yleensä haastattelut olleet rennompia, on voinut kertoa vapaamuotoisesti koulutuksesta ja miks haluaa sen paikan. Siinä oli melkeenpä sellanen uhattu olo.

Keskustelunomainen-tenttaava

Työhaastattelun vuorovaikutusta kuvaillaan sen mukaan, miten kysymykset ja vastaukset siellä asettuvat ja miten keskustelunomaista tai tenttaavaa työhaastattelun vuorovaikutus on. Keskustelunomainen vuorovaikutus koetaan positiivisempänä kuin yksipuolinen haastattelijan kysymysten esittäminen:

H3: Se oli hyvin semmosta sujuvaa ja semmosta oikeesti niinku vastavuorosta et siinä niinku pystyttiin jatkamaa toisten sanomisia. Et se oli oikeesti niinku, siitä muodostu semmonen keskustelu, mikä jatku ja sit ne tuli niinku tosi sujuvasti siltä haastattelijaltaki sitte ne kysymykset siihen ja myös sitten silläkin tavalla että niistä vastauksistaki keskusteltiin et se meni sillä tavallaki niinku eteenpäin et ei ollu ainoostaan niin että kysymys ja minulta vastaus ja sitte uus kysymys vaan se oli enemmän vielä semmosta mylläämistä.

Haastateltavat arvioivat työhaastattelutilanteen vuorovaikutusta sekä sitä, miten keskustelevana tai tenttaavana se nähdään, myös aikaisempien työhaastattelukokemustensa perusteella:

H4: Semmonen, voisin sanoa, että aika rentoki kuitenkin. Että tosiaan ku olin siinä aika-semmassaki haastattelussa käyny, ni musta tuntu, et se oli vähän enempi semmosta niinku tenttaavaa, että tää oli kuitenkin semmosta, et mä sain vaikka ite päättää, mitä mä kerroin ittestäni ja sitte must se oli hyvin keskustelevaa ja vaikka meitä oli siellä paljon, ni niinku sanoinki ni se ilmapiiri oli tosi hyvä.

Tenttaava työhaastattelu koetaan usein uhkaavana haastateltavaa kohtaan ja tenttimäinen olo luo haastateltavalle epävarman olon, kuten haastateltava seuraavassa kuvaa:

H1: Kysymys-keskeinen ja virallinen, ei ollu hirveen vapautunut olo siellä. Loi jonkinlaisen paniikkutilan.

4.5.1 Haastattelijoiden arviointi

Työnhakijat kiinnittävät työhaastattelussa paljon huomiota työhaastattelijoihin: haastattelijoiden määrään, haastattelijoiden pukeutumiseen, viestintätyyliin, sukupuoleen, ikään, ulkonäköön, asemaan, haastattelijoiden valmistautumiseen ja käyttäytymiseen sekä haastattelijoiden itsestä kertomiseen. Seuraavaksi käyn yksityiskohtaisemmin läpi työnhakijoiden tekemiä havaintoja haastatteliijoista.

Työnhakijoille on kokemuksia hyvin erilaisista haastatteluista ja vaikka haastateltavia oli jokaisessa työhaastattelussa ainoastaan yksi, niin haastattelijoiden määrä vaihteli yhdestä haastattelijasta aina kokonaiseen työtiimiin. Haastattelijoiden määrällä koetaan olevan merkitystä työhaastattelun vuorovaikutuksen kannalta. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa haastattelijoiden määrän merkitystä silloin, kun hän on etukäteen ajatellut, että haastatteliijoita tulee olemaan vain yksi:

H9: Sit se että siinä oli kaks miestä ni muutti myös aika paljon mulle sitä asetelmaa koska mä olin ollu varma et siinä on vaan yks.[--] Siitä ei jäänyt ollenkaan tarkoituksenmukainen kuva, että heitä oli kaksi.

Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota työhaastattelijoiden pukeutumiseen ja viestintätyyliin, ja muodostetaan mielikuvia haastateltavista näiden piirteiden avulla. Seuraavassa esimerkissä haastattelijä kuvaa haastattelijan rentoa pukeutumis- ja viestintätyyliä:

H7: Toinen henkilö oli, niinku tekniset henkilöt yleensä, ni farkut päällä, vai oliko jopa verkkarit, oli tosi letkee tyyli. Siinä rennosti istu penkillä ja puhu leposasti.

Edellisen esimerkin haastateltavalla oli työhaastattelussa kaksi haastattelijaa. Seuraavassa esimerkissä hän kuvaa toisen haastattelijan virallista viestintätyyliä haastateltavaa kohtaan:

H7: Yksikön johtajalla oli puku päällä ja istu selkä suorassa, puhu kirjakieltä ja hirveen asiallisia kysymyksiä.

Haastattelijan pukeutumiseen kiinnitetään huomiota etenkin silloin, jos se on jotenkin ristiriidassa haastateltavan pukeutumisen kanssa:

H9: Hänellä oli päällään risaset farkut, tennarit ja t-paita.[--] Ja mulle tuli myös jo siitä itselleni hyvin kummallinen olo, kun mä olen itse siinä mustassa jakkupuvussa.

Haastattelijan iällä, sukupuolella ja asemalla koetaan olevan merkitystä työhaastattelun vuorovaikutuksen kannalta. Niin kuin haastateltavien valmistautumista kuvaavassa kappaleessa tuotiin esille, työnhakijat koettavat saada jotain tietoa haastatteliijoista jo ennen työhaastattelua, esimerkiksi puhelin- tai sähköpostikeskustelujen välityksellä tai Internetistä etsimällä.

Haastattelijan odotetaan käyttäytyvän oman asemansa mukaisesti ja haastattelijan käyttäytymistä myös arvioidaan haastattelijan aseman kautta:

H4: Ehkä sitte[organisaation]päälliköllä, jolla tietenki roolinsaki puolesta on sitte vähän tietenki eri asema.[--]Niin tavallaan se asema niinku heijastu hänen semmosesta käytöksestä tai ehkä jotenki siitä viestinnästäki sitte .[--] Hän oli ainut, joka katsoa ansioita ja arvioi mua. Hänellä oli tietyssä mielessä erilainen arvioiva ote.

H6: Hän oli semmonen niinku jämäpti mutta ystävällinen, että semmonen rehtorin oloinen, semmonen tietysti johtaja kun hän on niin ihan niin kuin osasi semmosen asemansa edellyttämän, semmosen käytöksen.

Seuraava esimerkki kuvastaa, miten haastattelihoita kuvataan heidän ikänsä kautta ja oman ikäinen haastatteliho koetaan helposti lähestyttäväksi:

H7: Mä ootin et se on tosi sillai niinku lukuihin kallistunu, ahistava kaveri. Mut se osoittautu et se on ite nuori, vähän yli kolmekymppinen ja nauro vaan että no näköjää täs käy sillee et tippuu vanhat pois pelistä ja nuoret tulee.

Huomiota kiinnitetään myös työnantajien valmistautumiseen, jonka koetaan osoittavan kiinnostusta ja arvostusta työnhakijaa kohtaan. Kysyttäessä haastateltavalta työhaastattelun yleiskuvasta, hän kuvaa sitä työhaastattelijan valmistautumisen kautta:

H3: Se oli mun mielestä tosi hyvä. Mulla jäi siitä tosi hirveen hyvä fiilis. Se oli tosi hyvin valmistautunu se haastatteliho.

Haastattelijan vähäisen valmistautumisen nähdään kuvastavan haastattelijan asennetta haastateltavaa ja työhaastattelutilannetta kohtaan. Sen koetaan ilmaisevan vähäistä kiinnostusta haastateltavaa ja haastateltavan panostusta kohtaan:

H9: Niillä ei selkeesti ollu mitään haastattelurunkoa, ne hiukan niinku piikitteli mua.

H3: Ja sitten se vaikuttikin sitten siltä, kun mä menin sinne, että hän ei hirveen hyvin ollu siihen valmistautunu että ei ollu oikeen mitää kysymyksiä ja musta tuntu että ku mä puhuin omasta tausta mitä mä olin CV:ssä kirjottanu, ni sitte hän ei niinku tiennykää mistä mä puhun ja rupes kattoo sitte vasta siinä vaiheessa sitä mun CV:tä. Eliikkä tuli vähän semmonen olo että hetkinen, että etkö sä nyt oikeesti yhtää oo niinku valmistautunu, että sä edes tietäisit että kuka tässä nyt puhuu.

Työhaastattelun vuorovaikutuksessa kiinnitetään huomiota haastattelijoiden käyttäytymiseen sekä verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään. Haastattelijoiden käyttäytymistä arvioidaan sen mukaan, miten hyvin he kuuntelevat ja arvostavat työnhakijaa viestinnällään, miten supportiivista haastattelijan viestintä on sekä miten muodollista haastattelijan viestintä on.

Haastattelijan käyttäytymisessä kiinnitetään huomiota erityisesti hänen kuuntelemiseensa ja haastateltavaa arvostavaan tai epäarvostavaan käyttäytymiseen. Seuraavassa haastateltava kuvaa tilannetta, jossa hän kokee, että haastattelijalla ei kuuntele häntä ja kertoo, miten haastattelijan välinpitämätön asenne on yhteydessä hänen ajatuksiinsa tilanteesta:

H3: Mut se tuntu nimenomaan siltä et se ei ollu yhtään niinku kuunnellut sitä mitä mä sanoin, -- ja sitten, sit mä ehkä aloin jotenki perustelemaan sitte sitä että mitä mä olin just sanonu. Se ei ollu semmosta vapautunutta ja se, se jopa tuntu vähän siltä ettei pystynyt ihan niinku omana itsenä ehkä sitten olemaankaa siinä, koska sitte rupes vähän jännittää sitä, et miten mä nyt sanon tän asian että se niinku ymmärtää ja kuuntelee ja kiinnostuu.

Seuraavassa esimerkissä työnhakija kuvaa onnistunutta työhaastattelua nimenomaan tilanteena, jossa toista kunnioitetaan ja arvostetaan:

H9: Onnistuneen tekee mun mielestä se, että molemmat kuuntelee ja molemmat on läsnä siinä tilanteessa ja molemmat osapuolet tai kaikki osapuolet arvostaa toisiaan

Haastattelijan käytös koetaan epäarvostavana myös silloin, kun hän ei huomioi haastateltavaa ja tekee omia asioitaan siinä sivussa:

H9: Ja sit hän sano mulle vielä et istu vaan ja mä istuin siihen ja hän räpläs siinä vaan niinku kännykkää eikä sanonu mulle mitään muuta.

Positiivisena asiana vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa koetaan haastattelijan kuuntelemisen ja arvostavan käyttäytymisen lisäksi haastateltavan vastauksia tukeva viestintä. Seuraavassa haastateltava kuvaa saaneensa tukea ja rohkaisua haastattelijalta sekä verbaalisesti että nonverbaalisesti:

H6: . Mä niinku hymyilin ja mä huomasin että rehtorikin hymyili sillain että oliko peräti jopa tällasta pientä naurahdusta tai jotain muuta siinä että, että ja sit huomas että on semmonen ihminen jonka kanssa ymmärtää että puhuu samaa kieltä että sekin tietysti helpotti, helpotti sitä niinku kommunikointia

Haastattelutilanteen muodollisuutta kuvataan sen mukaan, miten haastattelijä käyttäytyy ja viestii verbaalisesti ja nonverbaalisesti. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo työhaastattelijoiden verbaalisesta ja nonverbaalisesta viestinnästä työhaastattelussa, jonka haastateltava koki hyvin virallisena ja jäykkänä:

H1: Toinen (haastattelijä) oli erittäin vakava koko ajan, häneltä ei hymy irronnut ollenkaan. Toinen oli vähän vastaatulevampi, mutta koko ajan tuli kysymyksiä jatkuvalla syötöllä. Kun sait johonkin vastattua niin toinen esittää jo seuraavan.

Myös haastattelijoiden käyttäytyminen ja se, kuinka vapaamuotoisesti tai tietyn kaavan mukaan työhaastattelussa edetään, on yhteydessä haastateltavan mielikuvaan työhaastattelun muodollisuudesta:

H5: No tällä haastattelijalla oli semmonen käytännössä pohja, minkä mukaan se kävi koko haastattelun. [--] Haastattelu oli tehty valmiin pohjan mukaan, se ei ollut mikään vapaamuotoinen. Hän kävi läpi ne tietyt kohdat, mitkä pitää kysyä ne ja tarkisti ne.

Työnhakijoilla on kokemuksia yhdistävistä asioista ja tutuista ihmisistä haastattelijoiden kanssa. Yhdistävät linkit haastattelijan kanssa luovat tilanteeseen rentoutta ja samankaltaisuuden tunnetta. Seuraavassa esimerkissä haastattelijä kertoo työhaastattelusta, jossa haastattelun aikana kävi ilmi, että haastateltavalla ja haastattelijalla on yhteisiä tuttuja:

H8: Ja sillä kävi yhdessä haastattelussa niin sanotusti tuuri, että oli tuo, olin tossa haastattelussa erääseen työpaikkaan ja sattui se haastattelijaksi olla mun isän naapuri. Ja se kävi siinä ilmi sitten haastattelun aikana. [--] No kyllä se sitten ihan selkeesti näkyi siinä ihmisessä että, et jotenki yhdisti siinä ja rupes hakee vähän varmaa samoja piirteitä ja äänen sävy vaihtu siinä.

Oheisessa esimerkissä haastateltava kuvaa kokeneensa samankaltaisuutta haastattelijan kanssa jo ennen varsinaista työhaastattelua käydyn puhelin keskustelun pohjalta ja pohtii, miten se on yhteydessä heidän väliseen vuorovaikutukseen:

H3: Ja se tuli selville jo aikasemmin kun hän soitti mua siihen haastatteluun, että hän on täältä Jyväskylän yliopistosta, kauppatieteistä, ite valmistunu. Että mulla tuli heti siinä semmonen et hetkinen että tässä olla vähän niinku samassa veneessä. Et sillä tavalla tuntuu heti et se oli jotenki, jotenki tietyllä tavalla läheisempi ja pysty viittaamaan niinku helpommin näihin Jyväskylän yliopiston liittyviin asioihin esimerkiksi tai tai meidän opintoihin, koska hänkin niistä pikkusen ties jo valmiiksi.

Haastateltavat tuovat työhaastattelussa tarkoituksella esille asioita, jotka he kokevat yhdistäviksi tekijöiksi heidän ja haastattelijan välillä:

H4: Ja sitte siitä taustasta, ihan siitä koti, kotiseudusta, kun sen mää kyllä näin semmonsena hyvin yhdistävänä tekijänä.

H8: Mistä oon kotosin ja aina mä sitä muistan kertoa että suku on pohjanmaalta, et siihen vähän aina viittaa, et oon jämpä ja rehellinen.

Yhteiset linkit ja samankaltaisuudet haastateltavan ja haastattelijan välillä nähdään paitsi positiivisina, tilannetta rentouttavina piirteinä, joskus myös negatiivisina, esimerkiksi silloin, kun yhteisiin tuttuihin tai muilta tahoilta saatuun etukäteistietoon haastateltavasta viitataan epäsovinnalla ja toistuvalla tavalla:

H9: Ja esimerkiks sitten että he toistuvasti nosti esille sen, että ihmisiä ketä työskentelee siellä heillä niin tuntee mun veljen. -- Ja se nous aina semmosilla sutkauksilla. --Mulle se oli myös hankalaa, että ne heitteli sinne väliin tommosia. Niin että - kertokin että sä oot avoliitossa ja näin, mun mielestä se ei kuulu työhaastatteluun puhua siitä, oonko mä avoliitossa.

4.5.2 Työhaastattelussa esitettävät kysymykset

Se, millaisia kysymyksiä työhaastattelussa esitetään, koetaan työhaastattelun vuorovaikutuksessa hyvin keskeiseksi. Kysymysten laatu järjestys sekä se, miten niihin oli osattu valmistautua ja miten niihin osattiin vastata, muodostavat kuvan siitä, miten onnistuneena kokemuksena työhaastattelua pidetään. Haastateltavat kiinnittävät lisäksi huomiota epäasiallisiin ja heidän yksityisyyttä loukkaaviin kysymyksiin.

Työhaastattelijan esittämällä kysymyksillä on merkitystä siihen, millaisena työnhakija kokee työhaastattelutilanteen. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, miten haastavat ja yllättävät kysymykset voi nähdä myös positiivisina ja omaa ajattelua aktivoivana:

H3: Mutta se mikä oli hienoa, niin sieltä tuli myös semmosia kysymyksiä mitä ei ois voinu ajatellakaa. Et siinä pääs itekin oikeesti siinä tilanteessa niinku miettii, et hetkinen että, et nii,i, et mites tähän nyt pitäis vastata.

Työhaastattelu koetaan onnistuneena kokemuksena silloin, kun työhaastattelussa esitettäviin kysymyksiin osataan vastata. Seuraava esimerkki kuvastaa, miten tunne siitä, että osaa vastata haastattelijan esittämiin kysymyksiin luo haastateltavalle rennon ja luottavaisen olon:

H2: No ne kysymykset oli mun mielestä sellasia, mihin osas vastata. [--] Mä osaan vastata näihin kysymyksiin ja sillee, ni sit se luo sen semmosen rentouden siihen.

Työhaastattelussa esitettävät kysymykset, sekä oma kokemus epäonnistuneesta vastauksista sekä huonosta valmistautumisesta kysymyksiin koetaan yhteydessä epäonnistuneeseen työhaastatteluun:

H1: Kysymykset itessään oli aika vaikeita ja haastavia ja sitten ois voinu ehkä varautua paremmin siihen haastatteluun. Tuntu että toistaa itseään koko ajan.

Seuraavassa haastattelija kuvaa, miten myös kysymysten järjestyksellä on merkitystä siihen, miten niihin onnistutaan vastaamaan:

H9: Se tuli hölmössä, käänteisessä järjestyksessä ne kysymykset. Että jos multa ois ensin kysytty et miks mä hain ja sit pyydetty kertomaan niistä opinnoista, niin se ois ollut mulle helppoa vastata.

Haastateltavilla on kokemusta myös täysin epäasiallisista kysymyksistä ja vihjailuista, jotka loukkaavat työnhakijan yksityisyyttä ja ovat muutenkin työnhakijaa loukkaavia ja alentavia:

H9: Ja he vielä kysy et missä me asutaan, ni en olis sellasiin halunnu vastata. Mun mielestä se oli hiukan niinku alentavaa, et ton ikäset miehet menee tollee henkilökohtaselle alueelle.

H3: Ja sitte sen, että että Helsinki paikkana on perheen perustamiselle hieman erilainen kuin Jyväskylä. Ja sitte mä oli vaan, no sehän onki tosi ajankohtasta mullekin tässä näin, että kiva että vihjaillet siihen, että täytykö tässä alkaa lapsia tekemään

4.5.3 Vaikutelman hallinta

Työhaastattelu on haastateltaville tärkeä tilanne, jolloin he kokevat merkityksellisenä antaa itsestään mahdollisimman hyvän vaikutelman, mutta kuitenkin niin, että vaikutelma on totuudenmukainen. Haastateltavat pohtivat, millaisia vaikutelmia työhaastattelijalle halutaan antaa ja miten haluttuja vaikutelmia pyritään luomaan. Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota myös työnantajan luomiin vaikutelmiin itsestään ja organisaatiosta. Lopuksi tarkas-

telen vielä sitä, milloin vaikutelmien luomisen koetaan onnistuneen tai epäonnistuneen.

Millaisia vaikutelmia työhaastattelussa halutaan luoda?

Haastateltavat kuvaavat työhaastattelussa haluavansa antaa itsestään itsevarman, ammattitaitoisen ja sosiaalisen vaikutelman. Lisäksi haastateltavat korostavat reippaan ja positiivisen sekä luotettavan ja rehellisen vaikutelman luomista itsestään. Vaikutelmien luomisessa työhaastattelussa on keskeistä antaa myös asiantunteva ja pätevä kuva itsestään sekä luoda vaikutelmia, jotka vakuuttavat työnantajat siitä, että haastateltavalla on ne tarvittavat tiedot ja taidot kyseisen tehtävän hoitamiseen parhaalla mahdollisella tavalla. Seuraavassa esimerkissä haastateltava korostaa miten tietämys alasta luo haastateltavasta asiantuntevan vaikutelman:

H3: Kyllä ne oli mulla sillä tavalla niinkun tiedossa, ei mitenkään kirjallisesti tiedossa vaan niinku ajatuksissa että, että totta kai se että on niinku tietää alasta ja tietää niinku sen alan siitä osaamisesta tavallaan että, että antais sen kuvan että pystyy toimimaan niinku niitten ammattilaisten kanssa tavallaan samalla tasolla. Mun ajatus oli antaa sellanen kuva, että mä tiiän mitä te teette siellä ja mä ymmärrän ne jutut.

Tärkeänä koetaan sellaisten vaikutelmien luominen työnantajille, jotka korostavat heidän sopivuuttaan kyseiseen organisaatioon ja työyhteisöön:

H4: Mutta tokihan se siihen tavallaan ehkä siihen yhteisöönki, koska heillä oli vaikka hirveen hienot ja uudet tilat ja mä tavallaan nään sen aika isona työpaikkana sillä lailla , että että mä tavallaan sopisin sinne itekin heidän joukkoon.

Seuraavassa haastateltava kuvaa, miten työhaastattelussa yritetään tuoda esille juuri sellaista osaamista, joka on yhteydessä työpaikan toimintoihin ja osaamistarpeisiin:

H3:., Mä olin kattonu esimerkiks sitä –toimiston palveluja, että minkälaista osaamista siihen niiden tarjontaan liittyy, ja sitten mä pyrin niinku tuomaan sopivissa tilanteissa sitä esille, että minkälaista osaamista mulla on, mikä mätsää sinne niitten osaamiseen.

Haastateltavat haluavat luoda itsestään parhaita mahdollisia vaikutelmia työnantajalle ja korostaa omia parhaita puoliaan. He kokevat kuitenkin tärkeäksi sen, että vaikutelmien luominen on totuudenmukaista eikä itsestä anneta

vääriä vaikutelmia haastattelijalle eikä pyritä tarkoituksenmukaisesti valehtelemaan:

H6: Kyllä mä niinku mielestäni tavallaan halusin ehkä kaikin mahdollisin keinoin tavallaan antaa ittestä hyvän vaikutelman mut tavallaan kuitenkin semmosen mitä mä itte oon että mä aattelin et mä en nyt rupee esittään mitään koska se näkyy niin läpi et mä oon oma itteni ja ja tulin niinku sillai hyvällä tuulella sinne haastatteluun ja aattelin et jos en mä tätä paikkaa tuu saamaan ni mä oon ainaki niinku antanu kaikkeni siihen haastatteluun etä mitä mä oon voinu.

H7--Koska mun mielestä se ois antanu musta sit väärän kuvan, jos mä johonki oisin osannu johonki vastata mut en sit kumminkaa tiedä täysin mitää.

Työhaastattelussa koetaan tärkeäksi omana itsenä oleminen ja rehellisyys työhaastattelussa:

H5: Ahkera työntekijä ja varmasti tekkee parhaansa mitä sitten yrittääki. En millään tavalla valmistaudu kysymyksiin vaan antaa tulla sitten mitä tulee. Kunhan ite vastaa rehellisesti mitä työnantaja haluaa tietää.

Miten haluttuja vaikutelmia pyritään luomaan?

Vaikutelmia luodaan sekä verbaalisesti, esimerkiksi vastaamalla vakuuttavasti haastattelijan esittämiin kysymyksiin että nonverbaalisesti esimerkiksi hymyilemällä, eleillä ja katsekontaktin avulla. Lisäksi saapuminen ajoissa haastattelupaikalle ja yleinen siisti olemus koetaan keskeisiksi hyvien vaikutelmien luomisessa. Seuraavaksi käyn läpi tarkemmin niitä tapoja, joilla haluttuja vaikutelmia pyritään luomaan.

Vaikutelman hallinnan ajatellaan lähtevän jo siististä pukeutumisesta ja siksi työhaastatteluun halutaan laittautua virallisemmin kuin arkisiin tilanteisiin:

H9: No ihan jo lähtien pukeutumisesta, mulla oli musta jakkupuku päällä, mitä mä en normaalisti mihinkään muuhun laittais kun tämmöseen johonkin työhön liittyvään juttuun päälle ja sitten koko se niinku mun olemus ja kaikki, tukka ja muu oli laitettu sen mukaisesti

Siistin yleisen olemuksen lisäksi myös ajoissa tuleminen työhaastattelupaikalle nähdään tärkeänä hyvän vaikutelman luomisessa. Seuraavassa haastateltava kuvaa myöhästymisen luomaa vaikutelmaa:

H6: Täsmällisyys et ole ajoissa siellä haastattelupaikalla et jos olet myöhässä niin se luo semmosen tietyn vaikutelman.

Vaikutelman hallinnassa myös eleiden ja ilmeiden käyttöön kiinnitetään huomiota:

H5: Avoimuus, ei mittää käsiä tai jalkoja pidä ristissä.

H1: Yritin käyttää kehonkieltä sopivasti, ei liikaa. Mut ei istu kuin tatti siinä.

Seuraavassa haastateltava korostaa eläväisen kehonkielen merkitystä innostuneen vaikutelman luomisessa:

H3: Ja jotenki niinku semmosta eläväistä, että saa niinku olla, että kädet saa liikkua ja kun selittää juttuja ku mun mielestä se monesti osottaa sitä, että on oikeesti niinku innoissaan.

Haastateltavat kuvaavat luovansa reipasta vaikutelmaa esimerkiksi hymyilyn ja asentojen kautta, kuten seuraava esimerkki havainnollistaa:

H3: Mahollisimman olla semmonen niinku reippaan oloinen, elikkä niinku ehkä hymyillä ja istua suorassa.

Haastateltavat korostavat vaikutelman hallinnassa myös katsekontaktia haastattelijaan työhaastattelun aikana:

H5: Tärkeää on myös katsekontakti, että ei vältä katsetta

Työhaastattelussa on mahdollista yrittää vaikuttaa vaikutelmiin, joita haluaa työnantajalle luoda. Seuraavassa haastateltava kuvaa, miten valehtelu työhaastattelussa ei kannata, mutta vastaukset voi kuitenkin jäsentää niin, että ne kuvaavat haastateltavan parhaita puolia:

H4: Tietenki sitä sitten voi valita, mitä sitä itestään kertoo, että minkälaisen kuvan antaa. [--] Ei tietenkään pidä mennä vaikka valehtelemaan, mutta sitten jos kysytään mitkä on sun hyviä ja huonoja puolia, niin nekin voi valita silleen tavallaan edustavasti siihen tilanteeseen.

Seuraavalla haastateltavalla oli työhaastattelussa haastattelijoina kokonainen työtiimi. Hän korostaakin vaikutelman hallinnassa kaikkien työhaastattelijoiden huomioimista:

H4: Sitte semmosia, huomioimaan ne kaikki siinä, et vaikka heitä oli kuus, niin kuitenkin, että keskustelin heille kaikille ja loin vaikka katsekontaktin.

Nonverbaalisten vaikutelman hallinnan keinojen lisäksi työhaastattelussa käytetään myös verbaalisia keinoja, kun pyritään luomaan haluttuja vaikutelmia. Seuraavassa esimerkissä haastatteliija tuokin esille, että kysymyksiin vastaamalla voi luoda haluttuja vaikutelmia:

H1: Pyrin vastaamaan kysymyksiin nopeesti ja rakentavasti.

Itsestä kertominen on myös tapa hallita vaikutelmia. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo korostavansa omaa kotipaikkakuntaansa luodakseen tietyn vaikutelman itsestään:

H8: Aina mä sitä muistan kertoa että suku on pohjanmaalta, et siihen aina vähän viittaa, et oon jämpä ja rehellinen.

Tutkimukseen haastattelemani työnhakijat ovat 23–27-vuotiaita opintojensa loppupuolella olevia tai muutaman vuoden työelämässä olleita henkilöitä. Heistä monet ovat hakemassa ensimmäistä oman alan työpaikkaansa ja kokevat tärkeäksi korostaa niitä puolia itsessään, jotka kompensoisivat nuorta ikää ja kokemattomuutta:

H3: Et vaikka mä oon nuori, kun mä aattelen et mä oon niin nuori että se voi aiheuttaa tai joillekin rehtoreille semmonen tulla kuva että ku ei oo vielä niin paljon elämäkokemusta tai työkokemusta niin kuitenkin semmonen asiantunteva että on ollu kuitenkin työhistoriaa jonkun verran takana ja semmonen niinku eteenpäin pyrkivä asenne että haluaa kehittyä ja oppia.

H9: Myös mä haluaisin aina antaa semmosta positiivista ja innokasta kuvaa kun on ite tosi nuori hakija, niin se ois se millä vois erottua.

Itsestä kertominen

Itsestä halutaan työhaastattelussa kertoa asioita, jotka tukevat omaa osaaamista haettavan työpaikan kannalta. Työhaastattelussa haastateltavilla on kuitenkin yleensä mielessä myös se, ettei itsestä haluta paljastaa liian henkilökohtaisia asioita työnantajille.

Itsestä kerrottaessa keskeisiä asioita ovat työhön ja koulutukseen liittyvät asiat, joita haastateltava kuvaa seuraavassa:

H1: Mä kerroin mun koulutustaustasta, nykyisestä työstä puhuttiin todella paljon, mitä kaikkea se kattaa.

Omaa koulutusta halutaan työhaastattelussa usein myös avata niin, että se tukee haettavassa tehtävässä onnistumista:

H9: . Mä myös kerroin, yritin hirveesti avata sitä et miten mun koulutus antaa pohjaa tälle työlle ja miten se käytännössä niinkun antaa mulle näkökulmia ja osaamista tähän.

Koulutuksen ja työn lisäksi haastateltavat kertovat työhaastattelussa iästään, kotipaikkakunnastaan, harrastuksistaan ja jopa omasta perheestään:

H5: Minkä ikäinen oon ja mistä oon kotoisin ja minkälaisesta perheestä, miten on pääty-
ny tampereelle ja mitä on opiskellu ja mitä tekkee ja harrastaa.

Omaa luonnetta ja persoonaa kuvataan työhaastattelussa jonkun verran, ku-
ten seuraava esimerkki havainnollistaa:

H2: Oon liikunnallinen ja sosiaalinen ja ulospäin suuntautunut

Haastateltavat kokevat työhaastattelussa positiiviseksi sen, kun työhaastatte-
lun keskusteluissa päästään hieman pintaa syvemmälle:

H3: No sitten näistä niinku tulevaisuuden tavoitteista, mikä mun mielestä oli tosi kiva et
sen kanssa pääs oikeesti juttelee siitä, et minkälainen steppi tämä työ nyt olis tässä mun
niinku uralla, et se oli kiva, et siinä sai sitten mieltä sitten pitemmällekin aika paljon noita
asioita.

Seuraava esimerkki kuvastaa hyvin sitä, että työnantajalle halutaan kertoa
tärkeitä, mutta ei kuitenkaan liian henkilökohtaisia asioita itsestä:

H5: Aika samanlaista ku mitä kavereille kertoo, ei tietenkää mitää syvällistä, mut sellasta
pintapuolta. [--]Niin tietenkin jos henkilökohtaisuuksiin mennään ni oon hiljaa mutta jos
niinku asiassa pysytään.

Osa työnhakijoista jää jälkikäteen miettimään asioita, joita he kertoivat itses-
tään työhaastattelussa. Heitä saattaa jäädä mietityttämään esimerkiksi se, et-
tä tuliko työhaastattelussa sittenkin paljastettua työnantajalle liikaa itsestä tai
sanoinko jotain väärin. Seuraava esimerkki kuvaa hyvin tilannetta, jossa omia
sanomisia jäätii työhaastattelun jälkeen pohtimaan:

H4: Kun heillä tosiaan on se seurakuntalehti ja sitten mä niinku sanoin, että joo siellä
meijänkin näistä häistä ilmotettiin [nauraa], [--]tai sitte jotenki mä mietin et meniköhän tuo
nyt liian tavallaa yksityisasiaks

Yksi tavoite työhaastattelussa on selvittää ja kuulla lisää organisaatiosta ja avoinna olevasta työpaikasta. Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota paitsi omaan itsestäkertomiseen myös siihen, millaisia asioita työhaastattelijat kertovat itsestään, organisaatiosta sekä mahdollisista tulevista työtehtävistä.

Haastateltavat kokevat hyvänä sen, jos työnantajat kertovat työhaastattelussa jotakin itsestään, mutta eivät paljasta kovin henkilökohtaisia asioita:

H3: Ja sitten no itestään hän kerto siinä, että no just näitä omia opiskelutaustojaan täältä Jyväskylästä [--]. Sillä tavalla tuntu että vähän avas niinku itseäänki, vaikei kertonu mitään hirveen henkilökohtaisia asioita, mut kuitenkin niinku kokemuksiä ja sellasta.

Jos haastattelijat kuitenkin kertovat hyvin paljon henkilökohtaisista asioistaan, siihen turhaudutaan helposti ja sitä voidaan pitää epäsopivana:

H3: Se rupes kertomaa sen pojan jostaki jalkapallojutuista ja siis semmosta, että sitten tuntu silleen et mä oon nyt matkustanu tänne Helsinkiin oikeesti tän takia, ja että meillä ei varmaan hirveen pitkään oo tässä aikaa, että voitaisko me niinku keskustella jostakin muustakin.

Haastateltavat suhtautuvat hyvin positiivisesti työhaastattelijan kertomaan informaatioon itse organisaatioista ja tulevista työtehtävistä. Seuraavassa haastateltava kuvaa saamaansa informaatiota työhaastattelussa:

H4: Mut muutenki sitte sitä, et minkälainen se on se yhteisö ja mitä kaikkea siihen kuuluu ja mitä se on se viestinnän työ siellä. Sillai must tosi sopivasti, minut huomioiden.

Työhaastattelussa voidaan myös kokea, ettei kyseisestä organisaatiosta saada tarpeeksi tietoa:

H9: Ja organisaatiosta he ei sitte kyllä ite kauheesti kertonu mitään. Et siin ei ollu mitään muuta oikeestaan ku se et siinä alussa he kysy että mitä mä oon siitä organisaatiosta selvittäny ja he ei sit mitenkää kommentoinu siihen ku mä totesin, kerroin heille siitä. Että musta sekin oli heiltä floppi, olisin halunnu tietää enemmän

Vaikutelman hallinnassa onnistuminen

Työhaastattelussa halutaan luoda mahdollisimman hyviä vaikutelmia itsestä. Se, miten vaikutelmien luomisessa ja hallinnassa koetaan onnistuneen, on yhteydessä siihen, millaista suoraa tai epäsuoraa palautetta haastateltavat

saavat haastattelijalta. Suora palaute haastattelijalta saa haastateltavat kokeamaan onnistuneensa työhaastattelussa ja onnistuneensa luomaan haluamiansa vaikutelmia työnantajalle:

H3: No siinä ensimmäisessä haastattelussa varmasti hyvin, että musta tuntu ehkä se sen takia se palaute tuntu niin hyvältä, koska se tuntu just siltä, et se sano asiat, mitä mä olin ite ajatellu, missä mä haluan onnistua ja mitä mä haluan että se ajattelee minusta, niin se meni läpi, se niinku meni läpi.

H5: Hänen mukaassa ilmeisesti hyvin, sanoi että jäi semmonen rehellinen hyvä kuva minusta. Itseasiassa sanokin sitä, että et oo semmonen että jätät niinku miettimään vastauksia, ei tuu semmonen kuva että sää keksit niitä.

Suoran verbaalisen palautteen lisäksi työhaastattelussa tulkitaan myös haastattelijoiden nonverbaalista viestintää, kun pohditaan, miten hyvin he ovat vaikutelman hallinnassa onnistuneet:

H6: No kyllä mä koin että mä onnistuin. Mä niinku hymyilin ja mä huomasin että rehtorinkin hymyili sillain että oliko peräti jopa tällasta pientä naurahdusta tai jotain muuta siinä

H7: Musta tuntu, että se miten se eteni se haastattelu ja miten tulkitsin heidän eleitään mun vastauksista, niin joko he näytteli hyvin tai sit se onnistu se haastattelu.

Vaikutelman hallinnassa koetaan epäonnistuneen silloin, jos haastattelijan käyttäytyminen haastateltavien mielestä osoittaa, ettei hän ole muodostanut sellaista vaikutelmaa haastateltavasta kuin haastateltava on pyrkinyt itseltään luomaan luomaan:

H1: Se ehkä siin just meni mönkää, sitten tällä kertaa, et tavallaan se ei toiminu, et sen ehkä huomasi liian selvästi, et jos toinen ei oo yhtään niinku vastaanottavainen tai vastaantuleva niin se ei ehkä toimi ihan niin hyvin se, et tulee toimeen ihmisen ku ihmisen kanssa.

Vaikutelman hallintaa häiritsevät epäselvät työnkuvat ja epäselvyys sopivasta käyttäytymisestä tilanteessa. Seuraavassa hakija kertoo miten hankalaa omia vaikutelmia on hallita silloin, kun ei ole varma siitä, mitä työnantajat häneltä odottavat:

H1: Haastavaa se kun yritti kysyä siitä positiosta niin se vastaus oli just se että vähän hakijan kompetenssin mukaan. Se varmasti hankaloitti sitä omaakin vastaamista niihin kysymyksiin, jos ois paremmin tiennyt mitä haetaan ni ois osannu vastata siihen ja muutoilla sen oman osaamisen myös sen mukaisesti.

Työnantajien vaikutelman hallinta

Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota paitsi omaan niin myös työnantajan vaikutelman hallintaan. Työhaastattelussa saatetaan jopa kyseenalaistaa haastattelijan vaikutelman hallintaa, jos se on ristiriidassa haastateltavan ajatuksiin organisaatiosta ja sen toiminnasta. Negatiivisena pidetään myös tilannetta, jossa haastattelijä toimii täysin sen vastaisesti kuin millaista viestiä organisaatio on ulospäin välittänyt. Vaikutelman hallinta koetaan puolestaan onnistuneena silloin, kun kuva organisaatiosta on parempi työhaastattelun jälkeen kuin ennen työhaastattelua. Seuraavaksi käyn tarkemmin läpi, millaisia vaikutelmia työhaastattelijoiden koetaan luovan ja millä tavoin työhaastattelijoiden ajatellaan hallitsevan vaikutelmia.

Haastateltavat saattaa kokea, että haastattelijä yrittää antaa liian hyvää ja kiillotettua kuvaa organisaatiosta. Seuraavassa haastateltava kuvaa, miten vaikutelman hallinta voi kääntyä myös organisaatiota vastaan:

H8: He korosti hirveesti heidän työntekijöiden osaamistaan, he yritti semmoisen ammattitaidollisen kuvan saada siitä työpaikasta. Ja mä tiedän millaista työtä se on, ettei välttämättä siinä tarvita niin sitä osaamista.

Epävarmuutta koetaan erityisesti silloin, kun työhaastattelussa haastattelijoiden vaikutelman hallinta on ristiriidassa sen kanssa, mitä haastateltava on ajatellut organisaatiosta ennen työhaastattelua:

H9: Ja sitten myös se tähän yhdistyy, että he puhu heidän omasta organisaatiostaan sellaisella tavalla, joka ei mun mielestä edustanu niinku kovin hyvää kuvaa siitä eikä ehkä pitänyt edes yllä niitä arvoja, joita he mainostaa, että heidän yrityksellä on.

Haastattelijoiden vaikutelman hallintaa tulkitaan työhaastattelussa heidän pukeutumisensa ja käyttäytymisensä mukaan. Seuraavassa haastateltava kokee haastattelijan yrittävän luoda tasa-arvoista asemaa työntekijöiden ja esimiehen välille omalla pukeutumisellaan ja käyttäytymisellään:

H6: No hän oli tota yllättävän niinku rennosti pukeutunut että ehkä se tämmönen tavallaan yleisvaikutelma siitä että että on että hän ei oo mikään semmonen että vaikka se oli muodollinen työhaastattelu niin hän ei ollut kuitenkaan semmonen että hän on nyt pomo täällä että puku päällä tai semmonen että hän on todella korkea, korkeassa asemassa oleva ihminen vaan että laskeutua siihen opettajien tasolle. Niin halus ehkä kuroa sitä kuilu mikä asemien väliin ehkä helposti saattaa tulla.

Haastattelijoiden nähdään luovan työhaastattelutilanteessa myös vaikutelmia siitä, millaisen työntekijän he kyseiseen työpaikkaan haluavat:

H7: Ne halus varmaan aika pitkälle luoda sellasta kuvaa et se on aika haastava ja se et siin ollaa tekemisissä aika isojen juttujen kanssa, puhutaa isoista rahasummista ja se et se on askel kohti sellasta niinku vähä vakavampaa työtä, et siin ei ehkä niinku haeta mitää niiku tällast parin vuoden pestiä. Sit ku siihen valitaa, ni ne nyt pyrkii niinku siihen et ne löytää nuoren kaverin, joka on valmis oppimaa ja tota hoitaa tunnollisesti tehtävänsä ja on sellai totani tietää kumminki etukätee jo niinku mis mennää.

Työhaastattelulla ja haastattelijan käyttäytymisellä sekä koko työpaikan ilmapiiirillä työhaastattelun aikana voi olla myös positiivinen vaikutus työnhakijan mielikuvaan kyseisestä organisaatiosta. Varsinkin jos aikaisemmat kokemukset vastaavanlaisissa työhaastatteluissa ovat olleet huonompia tai kuva vastaavanlaisista organisaatioista on muuten huonompi, voi onnistunut työhaastattelukokemus muuttaa mielikuvaa organisaatiosta parempaan suuntaan.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa, kuinka hänen mielikuvansa organisaatiosta parani työhaastattelun myötä:

H3: Mä oon asioinu muitten henkilöstöväilyfirmojen kanssa, ni ehkä siitä sitten semmonen niinku yleismielikuva siitä että miten niissä toimitaan ja minkälaisia ihmisiä niissä on töissä ni oli aivan ehottoman positiivinen sekä niinku siihen henkilöön liittyen että, joka siinä oli se konsultti, mutta sitten myös siihen niinku heijän koko toimintaan, mitä mä näin siellä sitte niitä muitakin konsultteja ja miten he niinku kaikki tervehti mua, vaikka ei ollu siinä tilanteessa ja se oli mun mielestä niinku erittäin asiallinen ja ja semmonen hyvätuulinen vuokranvälitysfirma.. Et menisin kyllä uudestaan heidän asiakkaaksi.

Työhaastattelun eteneminen ja erityisesti haastattelijoiden käytös on yhteydessä siihen, mitä organisaatiosta ajatellaan ja millaisena työpaikkana se nähdään. Työhaastattelun jälkeen mielikuva organisaatiosta voi olla täysin toinen kuin ennen haastattelua. Mielikuva organisaatiosta voi työhaastattelun perusteella myös huonontua ja työnhakija voi tehdä päätöksen, ettei hän enää ole kiinnostunut menemään töihin kyseiseen organisaatioon:

H9: Ja se että mä olin yllättyny siitä että he ei kyllä mun mielestä antanu heidän firmastaan ollenkaan sitä parasta kuvaa et mulle tuli jopa semmonen olo et mä en haluaisi olla tossa yrityksessä töissä.

Työhaastattelussa ja sen jälkeenkin voi haastateltavalle olla epäselvää, millaisia vaikutelmia haastattelijalla halusi työnhakijalle organisaatiosta luoda. Varsinkin silloin, kun haastattelijan itsestäkertominen tai organisaatiosta kerto-

minen on vähäistä tai olematonta, kokee haastateltavat epävarmuutta ja epä-tietoisuutta siitä, millaiseen organisaation hän on hakemassa töihin:

H3: Sillä tavalla mä vähän niinku ihmettelin sitä, että tuli semmoinen olo, että hän ei yrit-täny niinku mitään tehdä, kerta kaikkiaan. Että jotenki, et hän ei mitenkään niinku puolus-tellu sitä tai selittäny sitä, että miksi se tilanne esimerkiksi oli niin huonosti valmisteltu tai näin. Siitä tuli semmoinen olo, että onko se aina näin? Ja ja sitte, en mä tiä jotenki ei, hän ei niinku, tuntu että hän ei niinku kertonu siitä yrityksestä jos mä en niinku pumppan-nu sitä tietoa hänestä, et no mitä te täällä teette ja ketä teitä on ja ja näin. Että se, se oli, ei musta tuntu et hänellä ei kyllä voinu olla siihen yhtään hirveen hyvää taktiikkaa, et mi-tä hän olis halunnu itestään tai sitte siitä yrityksestä niinku luoda.

Huonosti hoidettu rekrytointiprosessi ja työnantajien epäasiallinen käytös se-kä muut huonot kokemukset työhaastattelusta kerrotaan usein myös eteen-päin omille tutuille, ja sana organisaation tavoista hoitaa rekrytoinnit sekä kohdella työnhakijaa leviävät nopeasti eteenpäin muillekin työnhakijoille:

H9: Että sen haastattelun jälkeen mulla on todella huono kuva siitä organisaatiosta ja koska mua suututti se niin paljon niin mä myös kerron siitä muille. En siks että mä nyt määrätietoisesti haluaisin kertoa mutta jos tästä asiasta tulee puhe nii mä todellakin mai-nitsen sen.

Työhaastattelussa muodostetaan tietty kuva organisaatiosta ja sen työnteki-jöistä haastattelijan olemuksen ja käyttäytymisen perusteella. Haastattelijan lisäksi haastateltavan mielikuvaan organisaatiosta on yhteydessä muunkin henkilökunnan käyttäytyminen sekä yleinen ilmapiiri työpaikalla työhaastatte-lun aikana, ennen työhaastattelua tai sen jälkeen. Seuraava esimerkki ha-vainnollistaa työpaikan yleisen positiivisen ja kohteliaan ilmapiirin ja organi-saation henkilökunnan käyttäytymisen merkitystä haastateltavan organisaa-tiokuvaan:

H6: Siinä sitte mä kiertelin ja kattelin sitä koulua ja sillai,että itte halus olla hyvin ajoissa siinä ja siinä sitte vähän niinku näki ku opettajat kulki ohi, että niinku tervehti et tuli sem-monen hyvä mieli siitä työilmapiiristäki semmoinen ensivaikutelma että siellä otetaan niinku ventovieraskin ihminen hyvin vastaan tietämättä hänen nimeään ja ja statustaan tai mitään. Että ehkä sekin sit vahvisti sitä et halus nimenomaan siihen paikkaan töihin et huomias että siellä on kiva porukka töissä jo valmiiksi.

Työpaikan henkilökunnan käyttäytyminen voi olla myös negatiivisesti yhtey-dessä haastateltavan mielikuvaan organisaatiosta niin kuin seuraavassa esimerkissä ilmenee:

H9: No se oli ehkä vähän hämmentävä se koko meno sinne, koska mä olin ajatellu et nyt mä meen semmoseen yritykseen missä on kaikki viimesen päälle. Ja kun mä menin sinne ja sihteeri avas mulle oven niin mun mielestä jo sihteerin käyttäytyminen niinku vähän hämmästytti mua siinä et hän ei esimerkiks neuvonu et mihin mä vois laittaa mun takin.

Työhaastattelussa haastateltavalle on erityisen tärkeää saada kuva organisaatiosta, jossa hän tulee mahdollisesti tulevaisuudessa työskentelemään. Organisaatiota halutaan usein päästä näkemään laajemminkin ja siihen haluttaisiin tutustua muutenkin, kuin vain työhaastattelutilan ja työhaastattelutilanteen näkökulmasta:

H8: Ja aiemmin en tiedä yrityksestä mitään. Niin ne ei näyttäne mitään muita tiloja kuin kahvihuoneen ja sen neuvotteluhuoneen. Ei työpisteitä tai mitään, niin kuin muissa yrityksissä.

4.6 Työhaastattelun normit ja säännöt

Haastateltavat kertovat myös työhaastatteluun kuuluvista yleisistä normeista ja säännöistä sekä kuvailevat sitä, kuinka työhaastattelussa yleisesti tulisi käyttäytyä ja miten tilanteessa tyypillisesti käyttäydytään. Haastateltavat tuovat esille sekä haastateltavien että haastattelijoiden käyttäytymiseen liittyviä normeja ja sääntöjä. Työhaastattelutilanteeseen kuuluu tiettyjä sääntöjä, joiden mukaan haastateltavan tulisi käyttäytyä. Tällaisia sääntöjä ovat heidän mukaansa yleinen kohteliaisuus, kuunteleminen, tervehtiminen, kättely, katsekontaktin luominen, oman puheenvuoron odottaminen sekä vastausten jäsentäminen niin, että toinen voi kokea, että häntä on kuunneltu. Seuraavassa haastateltava kuvaa työhaastatteluun liittyviä yleisiä vuorovaikutuksellisia sääntöjä seuraavasti:

H3: No varmaan ainakin tietysti tämmöset niinku yleisiä tämmöseen vuorovaikutukseen liittyviä sääntöjä, niin varmaan se, että pyrkis kuuntelemaan, että mitä se toinen sanoo ja ei puhu siihen päälle vaan niinku odottaa, kuuntele ja sitten vastaa sillä tavalla, että tulee selville se, että on oikeesti kuunnellu mitä se toinen sanoo. Elikkä se kuunteleminen ja puheenvuorojen semmonen sujuva vaihtaminen, et ei sinne päälle huutele. Ja sitten varmaan se semmonen tietynlainen kohteliaisuus kuitenkin, koska siinä ei tunneta[--] toisia niinku henkilökohtaisesti yleensä.

Seuraavassa haastateltava korostaa yleistä kohteliaisuutta, jonka tulisi päteä myös työhaastattelutilanteessa:

H6: Sit yleensä varmaan sellanen kohteliaisuus et ei nyt ehkä välttämättä tarvii teitillä mutta että kuuntelee kun toinen sanoo loppuun ja puhuu vasta sen jälkeen ettei puhu päälle ja tietysti sitten lopuksi ehkä se kättely vielä siinä sitten et tavallaa niinku päätetään se työhaastattelu ja semmoset hyvän tavan mukaiset normit.

Toisen kunnioittamisen merkitys työhaastattelussa on tärkeää, ja haastateltaville jää positiivinen mielikuva organisaatiosta, jos työhaastattelussa ja koko rekrytointiprosessista alkaen ilmaistaan kunnioitusta työnhakijaa kohtaan:

H6: Semmonen niinku hienovaraisuus ja toisen kunnioittaminen ja huomioon ottaminen.

Sen lisäksi, että työhaastattelussa on tiettyjä sääntöjä, joiden mukaan tilanteessa tulisi toimia, ihmisillä on myös tiettyjä tapoja, normeja, joiden mukaan he työhaastattelussa toimivat. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa työnhakijoiden yleiseksi tavaksi käyttäytyä itsensä kehumista ja oman persoonan tuomista esiin:

H8: Asiallisesti menee ja puhuu, yrittää vähän kehua itteensä ja tällä tavalla et sais hyvän kuvan ja mielellään sais sen työpaikan. Ainakin uskon, että ihmiset käyttäytyy samalla tavalla. Niin ja oma persoona, he tuo varmaan sitä, ainakin eri ihmiset arvostaa eri piirteitä itessään ja haluaa varmasti tuoda sitä aina esille.

Ihmisten ajatellaan korostavan omia hyviä puoliaan jopa liikaa työhaastattelutilanteessa:

H7: Yks mikä on ni yrittää pönkittää liikaa niinku semmost yltyöhyvää kuvaa itestään, mikä menee helposti liian imeläks.

Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota myös haastattelijoiden käyttäytymiseen liittyviin sääntöihin ja normeihin. Haastattelijoiden roolin ajatellaan olevan ohjaava ja heillä ajatellaan olevan tietty struktuuri, jonka mukaan he työhaastattelussa etenevät:

H6: Sitten tietysti et tämä haastattelijä osoittaa paikan mihin voi mennä haastateltava istumaan tai vaikka jos on talvi ni laittaa takkinsa.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa haastattelijoiden etenevän aina samassa järjestyksessä työhaastattelussa ja esittävän samoja kysymyksiä:

H7: Ja monesti siel sitte ihan selkeet niinku mitä on työhaastattelussa, ni ensin tutustutaa tai niil on niinku tapana alottaa siitä et no minkälainen ihminen sä oot ja mitä sä harrastat ja muuta kaikkee. Jonka jälkeen tulee yleensä aina joku semmonen mikä liittyy siihen ammattiin tai sit käydää läpi sitä koulutusta ja sit tota monesti se on musta siinä järjestyksessä.

Kun haastateltavat pohtivat työhaastatteluun kuuluvia normeja ja sääntöjä he tuovat esille myös sen, että jokainen työhaastattelutilanne on jollain tapaa erilainen ja muodostuu haastattelijan ja haastateltavan käyttäytymisen ja persoonan mukaan:

H1: Ei oikeestaan, koska mun mielestä kaikilla työhaastatteluissa on niinku ihan oma kaavansa, se riippuu niin paljon siitä haastateltavasta ja haastattelijasta, et he tavallaan luo sen tilanteen kokonaan, et mun mielestä mikään työhaastattelu ei etene oikeestaan minkään kaavan mukaan.

5 PÄÄTÄNTÖ

5.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää työnhakijoiden kokemuksia työhaastattelutilanteesta. Tässä luvussa käyn läpi tämän tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja johtopäätökset teoreettisesta viitekehystä ja haastatteluaineistosta kokoamieni teemojen mukaisesti. Muodostin yhteensä kuusi teemaa, jotka ovat rekrytointiviestintä, valmistautuminen, ensivaikutelma, odotukset, vuorovaikutus työhaastattelussa sekä normit ja säännöt työhaastattelussa. Lopuksi käyn vielä läpi mahdollisia jatkotutkimushaasteita työhaastattelun vuorovaikutuksen tutkimuksessa.

Työnhakijat arvioivat sekä omaa että työhaastattelijan käyttäytymistä laajalaisesti sekä yksityiskohtaisesti, ja viestintää osattiin havainnoida ja tulkita hyvinkin monesta eri näkökulmasta. Työnhakijat kiinnittävät työhaastattelussa huomiota sekä omaan että työhaastattelijan käyttäytymiseen ja heidän väliseen vuorovaikutukseen.

Odotukset työhaastattelusta

Yksilöillä on odotuksia toisten vuorovaikutuskäyttäytymisestä ja näiden odotusten rikkominen saa aikaan kognitiivisen arviointiprosessin, jonka tuloksena odotusten rikkominen nähdään joko positiivisena tai negatiivisena (Burgoon & Le Poire 1993, 69). Odotukset syntyvät viestijöiden, vuorovaikutussuhteen sekä kontekstin yhdistelmästä. Viestijöiden ikä, sukupuoli ja persoonallisuus sekä vuorovaikutussuhteen piirteet, kuten tuttuus, kulttuurinen samanlaisuus, pitäminen ja valta ovat yhteydessä siihen, mitä vuorovaikutustilanteelta odotetaan. Lisäksi odotuksiin ovat yhteydessä kontekstin piirteet, esimerkiksi fyysinen paikka, vuorovaikutuksen muodollisuus sekä keskustelun aiheet. (Burgoon, Buller & Woodwall 1996, 386-387.)

Tämän tutkimuksen mukaan erityisesti konteksti eli itse työhaastattelutilanne sekä aikaisemmat kokemukset työhaastattelusta luovat työnhakijalle tiettyjä odotuksia. Lisäksi ennen työhaastattelua tapahtunut yhteydenpito tulevan työhaastattelijan kanssa sekä esimerkiksi työnhakijoiden Internetin kautta selvittämä tieto organisaatiosta sekä työhaastattelijasta ovat yhteydessä niihin odotuksiin, joita työnhakijoilla työhaastattelusta on. Työnhakijoilla on myös eri odotuksia työhaastattelutilanteesta riippuen työhaastattelijan asemasta, iästä ja sukupuolesta.

Tässä tutkimuksessa haastateltavien odotuksiin oli yhteydessä se, millaisena tilanteena työhaastattelua pidetään. Haastattelijan odotukset työhaastattelun muodollisuudesta tai epämuodollisuudesta ovat yhteydessä siihen, miten työhaastattelun vuorovaikutusta tulkitaan. Odotusten vastaisuus työhaastattelussa voidaan tulkita myös positiiviseksi odotettuun käyttäytymiseen verrattuna, erityisesti silloin, jos tilanne on keskustelunomaisempi, kuin mitä työnhakija on odottanut tai mitä hän on aikaisemmissa työhaastatteluissa kokenut.

Haastateltavien kokemuksissa korostuu erityisesti työhaastattelutilanteen roolit ja valtasuhteet. Työnhakijat tiedostavat oman asemansa työhaastattelussa ja näkevät työhaastattelijalla olevan ohjaavan roolin työhaastattelussa. Jos työhaastattelijan rooli työhaastattelutilanteessa on hyvin erilainen, kuin mitä työnhakija on osannut odottaa, se synnyttää usein epävarmuutta työnhakijassa. Erityisesti se koetaan epämiellyttävänä, jos työnhakijasta tuntuu, ettei työhaastattelijalla ole ohjia käsissään eikä työhaastattelussa ole selkeää struktuuria. Tämä tulkitaan niin, ettei työhaastattelija ole valmistautunut tilanteeseen eikä hänellä ole aitoa kiinnostusta työnhakijaa kohtaan.

Odotusten vastaisuuden teoria toimi tässä tutkimuksessa taustateorianana ja sopi haastattelukokemusten tutkimiseen hyvin. Haastateltavilla on tietynlaisia odotuksia työhaastattelusta ja näiden odotusten toteutuminen tai toteutumatta jääminen on yhteydessä siihen, millaisena kokemuksena työhaastattelua pidetään. Haastateltavilla on tiettyjä käsityksiä siitä, mitä työhaastattelussa tulee tapahtumaan ja miten siellä tulisi toimia. Työnhakijat odottavat työhaas-

tattelijoilta kunnioitusta ja kiinnostuksen osoitusta. Paitsi haastattelijoiden työnhakijat arvioivat myös muun henkilökunnan käytöstä työhaastattelussa ja muodostavat kuvaa mahdollisesta tulevasta työpaikastaan kaiken rekrytointiprosessin aikana saamansa informaation perusteella.

Valmistautuminen ja rekrytointiviestintä

Organisaatioiden tehokkuus on työelämän muutosten ja teknologisoitumisen jälkeen vahvasti riippuvainen osaavasta ja motivoituneesta työvoimasta, jolloin houkutteleva, rehellinen ja nopea viestintä rekrytointeissa voi luoda organisaatioille merkittävän kilpailuedun muihin organisaatioihin nähden (Allen, Scotter & Otondo 2004, 143).

Työnantajilta odotetaan rehellisyyttä koko rekrytointiprosessin ajan ja katteetomat lupaukset työpaikkailmoituksessa tai muulloin rekrytointiprosessin aikana luovat negatiivisia mielikuvia organisaation toiminnasta. Viestinnän viivästyminen rekrytointiprosessissa yhdistetään usein kieltävän vastauksen saamiseen työnantajalta ja työnhakijat voivat hyväksyä muita työtarjouksia odottaessaan vastausta rekrytointipäätöksestä (Rynes, Bretz & Gerhartin 1991, 506-510). Tämän tutkimuksen mukaan erilaiset muutokset ja viestinnän viivästyminen rekrytointiprosessin aikana aiheuttavat työnhakijoille epävarmuutta. Jos muutoksia rekrytoinnissa tai sen aikataulussa kuitenkin tulee, niistä tiedottamista pidetään erittäin tärkeänä. Rekrytointiviestinnän sujumattomuus voi olla yhteydessä myös työnhakijan organisaatiokuvaan.

Tutkimuksen tuloksien mukaan työhaastattelu on työnhakijoille tärkeä tilanne ja työnhakijat ovat omaa koulutustaan vastaavaa työpaikkaa hakiessaan erittäin motivoituneita. Työhaastatteluun valmistaudutaan huolellisesti ja monin eri tavoin. Työnhakijat tutustuvat huolellisesti mahdolliseen tulevaan työpaikkaansa, jotta he voisivat työhaastattelussa ilmaista kiinnostuksena organisaatiota ja sen mahdollistamia työtehtäviä kohtaan.

Työnhakijat käyttävät valmistautumisensa apuna erilaisia lähteitä aina yrityksen kotisivuista erilaisiin yrityksestä kertoviin esityksiin. Myös työnantajalta odotetaan tietynlaista valmistautumista ja panostusta työhaastattelutilanteeseen. Vaikka työnhakija olisi valmistautunut työhaastattelutilanteeseen hyvin ja monipuolisesti voi haastattelijan valmistautumattomuus tai välinpitämättömyys olla yhteydessä siihen, että työhaastattelu koetaan kokonaisuudessaan epäonnistuneena.

Ensivaikutelman merkitys ja vaikutelman hallinta työhaastattelussa

Työnhakijat korostavat työhaastattelussa sekä haastateltavan että haastattelijan tekemän ensivaikutelman merkitystä. Ensivaikutelmalla ajatellaan olevan suuri merkitys koko työhaastattelun vuorovaikutuksen ja viestinnän sujumisen kannalta. Ihmiset muodostavat ensivaikutelman muista jo heti nähdessään toisen, usein ennen virallista tapaamista ja ensimmäisiä sanoja (Hiemstra 1999, 71). Tämän tutkimuksen mukaa ensivaikutelma voidaan muodostaa jo ennen toisen näkemistä, esimerkiksi työhaastattelijan kanssa käytyjen sähköposti- ja puhelinkeskustelujen tai Internetin antamien tietojen pohjalta.

Työnhakijat haluavat antaa työhaastattelussa parhaan mahdollisen, mutta kuitenkin todenmukaisen vaikutelman itsestään. Kaikista huonoimpia ominaisuuksia ja heikkouksia ei työhaastattelussa haluta korostaa, mutta liialliseen kehumiseen suhtaudutaan myös negatiivisesti. Vaikutelmia luodaan sekä verbaalisesti että nonverbaalisesti. Etukäteen pohditaan paljon sitä, millainen vaikutelma halutaan antaa ja mitä asioita itsestä halutaan tuoda esille. Edellistä työnantajaa ei haluta arvostella eikä myöskään liian henkilökohtaisista asioista haluta kertoa. Kun itsestä kerrotaan tuntemattomalle, tarkoituksena on luoda vaikutelmia tai toimia vastavuoroisuuden periaatteen mukaisesti (Rosenfeld 2000, 7). Työhaastattelussa vastavuoroisuuden muodostuminen on vaikeaa tai miltei mahdotonta, sillä työnhakijan ja haastattelijan roolit ovat erilaiset. Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että työhaastattelussa kerrotaan itsestä juuri tietynlaisen, positiivisen vaikutelman luomiseksi haastatteli-

jalle. Haastateltavat haluavat kertoa työhaastattelussa asioista, jotka luovat heistä pätevän ja asiantuntevan kuvan.

Vaikutelman hallinnassa voidaan erottaa kaksi erilaista taktiikkaa, itseen ja muihin keskittyneet taktiikat. Itseen keskittyneessä vaikutelman hallinnassa korostetaan omia hyviä puolia, toimitaan hyvänä esimerkkinä, roolimallina, korostetaan omaa vastuuta menneissä positiivissa tapahtumissa ja kuvailemalla omia taitoja, tietoja ja kykyjä. (Lamude, Scudder & Simmons 2003, 300.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat korostivat työhaastattelussa omia vahvuuksiaan ja pyrkivät kuvaamaan juuri niitä ominaisuuksiaan, jotka antaisivat työhaastattelijalle ammattitaitoisen ja luotettavan vaikutelman. Vaikutelmia luodaan lisäksi osoittamalla omaa tietämystä alasta ja korostamalla omaa yhteensopivuutta organisaatioon. Lisäksi haastateltavat pyrkivät korostamaan samankaltaisuuttaan haastattelijan kanssa.

Vaikutelmia voidaan pyrkiä hallitsemaan myös puolustelevilla keinoilla, joita käytetään oman kuvan suojelemiseen tai korjaamiseen. Puolustelevia vaikutelman hallinnan keinoja ovat esimerkiksi selitykset, oman syyttömyyden puolustaminen ja perustelevat puheenvuorot. (Lamude, Scudder & Simmons 2003, 300.) Työnhakijat käyttävät tämän tutkimuksen mukaan vähemmän puolustelevia kuin omiin positiivisiin puoliin keskittyviä taktiikoita. Silloin, kun työhaastattelussa käytetään puolustelevia taktiikoita, kokee haastateltava olevansa väärin ymmärretty tai hyvin epävarma. Silloin, kun haastattelija ei kuuntele haastateltavaa kunnolla, ymmärtää hänen sanomisensa väärin tai kyseenalaistaa jotakin haastateltavan ominaisuutta tai näkemystä, joudutaan omia ajatuksia ja käsityksiä puolustelemaan ja perustelemaan.

Muihin keskittyneillä taktiikoilla tarkoitetaan haastattelijaan keskittyviä vaikutelman hallinnan keinoja, joilla on tarkoitus ilmaista haastattelijasta pitämistä, esimerkiksi myötäilemällä hänen sanomisiaan (Lamude, Scudder & Simmons 2003, 300). Tässä tutkimuksessa haastateltavat eivät käyttäneet kovin paljon muihin keskittyviä vaikutelman hallinnan keinoja, vaan korostivat enemmän itseen keskittyviä taktiikoita. Haastateltavat kuitenkin osoittivat työhaas-

tatteluissa haastattelijasta pitämistä nonverbaalisesti, esimerkiksi hymyilemällä.

Työhaastattelun säännöt ja normit

On olemassa tiettyjä vuorovaikutuksen sääntöjä, jotka määrittelevät millainen viestintäkäyttäytyminen on kulloisessakin sosiaalisessa tilanteessa pakollista, kiellettyä tai suositeltavaa. Jotkut näistä säännöistä yhdistetään yksittäisen henkilön käyttäytymiseen, toiset vuorovaikutustilanteen molempiin osapuoliin, tiettyyn ihmisryhmään tai kokonaiseen yhteiskuntaan. (Knapp & Vangelisti 2000, 178-179.)

Työhaastatteluun katsovan kuuluvan tiettyjä sääntöjä, joiden mukaan työhaastattelussa tulisi toimia sekä tiettyjä yleisiä normeja, joiden mukaan työhaastattelussa yleisesti toimitaan. Työhaastatteluja pidetään kuitenkin aina ainutlaatuisina tilanteina, joihin ei koskaan voi täysin varautua. Tärkeimpiä sääntöjä, joita työhaastatteluihin katsotaan kuuluvan, on tuleminen ajoissa ja asianmukaisesti pukeutuneena työhaastatteluun, toisen kuunteleminen ja arvostaminen sekä muut yleiseen kohteliaisuuteen kuuluvat säännöt.

Työhaastatteluihin ajatellaan yleisesti kuuluvan myös tietty rakenne, jonka mukaan siinä edetään. Yleisesti hyväksytyjä toimintatapoja puolestaan ovat hyvän vaikutelman tekeminen itsestä sekä omien hyvien puolien tuominen esiin.

5.2 Tutkimuksen arviointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voida erottaa täysin toisistaan, sillä laadullisessa tutkimuksessa on mahdollisuus liikkua vapaasti aineiston analyysin, tulkintojen ja tutkimustekstin välillä. (Eskola & Suoranta 1998, 208-212.) Kvantitatiiviseen tutkimukseen kytkettävät reliaabelius ja validius ovat saaneet laadullisessa tutkimuksessa erilaisia tulkintoja ja niiden käyttöä pyritään välttämään. Vaikka mainit-

tuja termejä ei haluttaisi käyttää, tulee kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä jollakin tapaa arvioida. (Hirsjärvi, Remes & Saravaara 2007, 227.)

Laadullista tutkimusta voidaan arvioida tutkimuksen luotettavuuden kautta. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksessa yksi keskeisistä tutkimusvälineistä. (Eskola & Suoranta 1998, 208-212.) Luotettavuuden kannalta voidaan katsoa, että tutkimusprosessin esiin tuominen on tutkimuksen luotettavuuden kannalta keskeistä. On tärkeää tiedostaa minkälaista vaihtelua tutkijassa, aineistonkeruumenetelmässä tai tutkittavassa ilmiössä on tutkimusprosessin myötä tapahtunut. (Kiviniemi 2007,81.) Tässä tutkimuksessa tavoitteena on ollut kuvata tutkimusprosessia mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja tuoda esille esimerkiksi se, miten tutkimusaineisto on kerätty ja miten sitä on analysoitu. Haastattelussa on kuitenkin aina vaarana se, että haastateltava vastaa kysymyksiin ja kertoo asioista sosiaalisesti suotavalla tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35).

Tutkimuksen uskottavuudella viitataan siihen, että tutkijan on tarkistettava vastaavatko hänen käsitteellistyksensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä (Eskola & Suoranta 1998, 208-212). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen uskottavuus pyrittiin takaamaan siten, että haastattelun aikana tutkittavalta kysyttiin lisäselvityksiä ja lisäkysymyksiä, joilla varmistettiin, että heidän käsitykset tulkitaan oikein. Haastattelun etuna aineistonkeruumenetelmänä onkin, että tutkittavilta voidaan kysyä esimerkiksi perusteluja esitellyille mielipiteille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200).

Mäkelän (1992, 47-48) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tulisi kiinnittää huomiota tutkimusaineiston merkittävyyteen. Tutkijan on hyvä varautua argumentoimaan, miksi hänen aineistonsa on analysoimisen arvoinen. Tämä tutkimus on ajankohtainen ja kiinnostava erityisesti sen vuoksi, että kilpailu lahjakkaista työntekijöistä on ajankohtaista, ja organisaatioille olisi tärkeää ymmärtää ja tunnustaa rekrytoinnin arvo kilpailuetuna (Ployhart, 2006, 869-870). Mäkelä (1992, 52) tuo esille laadullisen tutkimuksen arvioimisessa myös aineiston riittävyyden ja kattavuuden. Aineiston riittävyyttä pyrin tarkas-

telemaan aineiston kylläntymisen perusteella niin, että lisää haastatteluja ei tehty, kun aineistosta ei noussut enää uusia asioita. Kattavuus pyrittiin tässä tutkimuksessa varmistamaan niin, että aineistoa käsiteltiin huolellisesti ja literoinnit käytiin läpi monta kertaa. Näin varmistetaan se, ettei tulkintoja perusteta sattumanvaraisiin poimintoihin (Mäkelä 1992, 53).

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa työnhakijoiden kokemuksista työhaastattelussa. Syvennyttäessä haastateltavien henkilökohtaisiin kokemuksiin, voi vaarana olla se, että yksilö jää haastattelun jälkeenkin pohtimaan omaa toimintaansa ja viestintäänsä. Tässä tutkimuksessa haastateltavien jäämistä haastattelun jälkeen yksin kokemustensa kanssa pyrittiin ehkäisemään niin, että heti haastattelun alussa haastateltavalle annettiin tutkijan yhteystiedot ja kehoitettiin olemaan yhteydessä, mikäli haastattelun jälkeen syntyisi kysyttävää.

Tutkimuksen taustalle valitsemani teoriat toimivat tässä tutkimuksessa haastattelujen pohjana. Haastateltavien kuvailemissa kokemuksissa työhaastatteluista vaikutelman hallinta ja itsestä kertominen olivat merkittävässä osassa, ja työhaastattelussa onnistumisen nähtiin olevan vahvasti yhteydessä siihen, miten haluttuja vaikutelmia onnistuttiin luomaan ja millaisia kysymyksiä työhaastattelussa esitettiin. Itsestä kertominen ja vaikutelman hallinta linkittyivät haastateltavien kokemuksissa vahvasti toisiinsa. Haastateltavat pyrkivät luomaan työhaastattelussa tiettyä vaikutelmaa itsestään työnantajalle kuvailemalla työhaastattelussa hyvinä pitämiään ominaisuuksia sekä kertomaan itsestään asioita, jotka luovat itsestä hyvää kuvaa työhaastattelijalle.

Myös odotusten vastaisuus linkittyi haastateltavien kokemuksissa itsestä kertomiseen, sillä usein haastattelijan odotuksen vastainen käyttäytyminen oli yhteydessä hänen sanomiinsa tai sanomatta jättämiin asioihin ja kysymyksiin. Odotusten vastaisuuden teoria toimi hyvin kuvaamaan työhaastattelijoiden kokemuksia työhaastattelussa mutta se yhdistettiin usein myös siihen, mitä yllättävää itse tilanteessa oli. Haastateltavat kuvastivat esimerkiksi sitä, miten odotusten vastainen itse työhaastattelupaikka tai rakennus oli. Odotusten vastaisuuden teoria on kuitenkin tarkoitettu kuvaamaan omaa tai toisen

odotusten vastaista käyttäytymistä. Haastateltavien annettiin rauhassa kuvata yllätyksellisiä asioita työhaastattelussa mutta heidän kertomuksiaan pyrittiin fokusoimaan juuri käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen tilanteessa.

Työhaastattelussa myös vuorovaikutuksen normit ja säännöt ovat yhteydessä vaikutelman hallintaan, itsestä kertomiseen sekä odotusten vastaisuuteen. Haastateltavien kokemukset odotusten vastaisuudesta ovat yhteydessä siihen, miten työhaastattelun oletettujen normien ja sääntöjen mukaisesti tai niiden vastaisesti työhaastattelussa käyttäydytään. Vaikutelman hallinta ja itsestä kertominen koetaan myös osana työhaastattelun normeja ja sääntöjä, ja työhaastattelun normina ajatellaan olevan esimerkiksi sen, että siellä halutaan antaa itsestään mahdollisimman hyvä kuva ja kertoa itsestään hyvän vaikutelman luovia asioita.

5.3 Tutkimuksen merkitys ja jatkotutkimushaasteita

Tämän tutkimuksen tuottamaa tietoa työnhakijoiden käsityksistä ja kokemuksista työhaastattelusta voidaan hyödyntää tulevaisuudessa erilaisten rekrytointioppaiden ja – koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää sekä organisaatioiden että työnhakijoiden näkökulmasta. Tämä tutkimus tuo myös organisaatioille hyödyllistä tietoa siitä, millainen kokemus työhaastattelu työnhakijoille on ja millaisiin asioihin siinä kiinnitetään huomiota. Lisäksi tutkimusta voidaan hyödyntää antamaan työnhakijoille tietoa ja ymmärrystä siitä, millainen tilanne työhaastattelu on ja miten siihen on mahdollista valmistautua. Työnhakijoille tutkimus tarjoaa lisäksi vertaistietoa siitä, millaisia kokemuksia muilla työnhakijoilla on työhaastattelusta.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin sellaisten työnhakijoiden kokemuksiin työhaastattelusta, jotka ollaan rekrytoimassa organisaation ulkopuolelta. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia myös sisäisen rekrytoinnin käytäntöjä

paremmin. Tällöin haastateltava usein tuntee haastattelijan ja on tietoinen organisaation yleisistä toimintaperiaatteista ja työtehtävistä, jolloin kokemukset ja esimerkiksi odotukset työhaastattelusta saattavat olla hyvinkin erilaisia.

Eryyisesti Internetin, konsulttitoimistojen ja henkilöstövuokrausyritysten käyttö rekrytoinneissa on viime vuosina huomattavasti lisääntynyt (Vaahtio 2005, 39). Tämän vuoksi vastaisuudessa olisi tärkeää tutkia myös henkilöstövuokrausyritysten rekrytointikäytäntöjä. Tällöin työhaastattelutilanteeseen luoman erityispiirteensä se, että haastateltava ei usein ole työhaastattelussa vuorovaikutuksessa rekrytoivan organisaation edustajan kanssa vaan henkilöstövuokrausyrityksen edustajan kanssa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää niitä kokemuksia, joita korkeakoulutetuilla työnhakijoilla on työhaastattelusta. Tutkimuksessa haastateltiin valmistumassa olevien tai juuri valmistuneiden korkeakoulutettujen työnhakijoiden kokemuksia. Tämän tutkimuksen tuloksia olisi mielenkiintoista verrata tutkimukseen, jossa tarkasteltaisiin vähemmän koulutettujen tai jomonta vuotta työelämässä olleiden työnhakijoiden kokemuksia työhaastattelusta sekä sitä, miten samanlaisia tai erilaisia ne ovat korkeakoulutettujen kokemuksiin verrattuna.

Tässä tutkimuksessa työnhakijat olivat erittäin motivoituneita ja he olivat valmiita näkemään vaivaa työhaastattelussa onnistumisen eteen. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia niitä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä työnhakijoiden motivaatioon työhaastattelussa. Tämän tutkimuksen perusteella niitä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä motivoituneisuuteen tai ei-motivoituneisuuteen on vaikea tutkia, sillä tutkimuksen haastateltavista kaikki olivat motivoituneita työnhakijoita. Tämän tutkimuksen työnhakijoiden motivoituneisuuteen voi olla yhteydessä myös se, että heillä oli jo lähtökohtaisesti kiinnostusta osallistua työhaastatteluita koskevaan tutkimukseen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena ei erityisesti ollut tutkia eroja miesten ja naisten välillä, mutta tutkimuksen aineistossa tuli esille haastateltavien tekemiä päätelmiä haastatteliijoista heidän sukupuolensa ja asemansa mukaan. Jat-

kossa olisi kiinnostavaa tutkia työhaastattelua tarkemmin sukupuolten muodostamien erojen tai yhtäläisyyksien näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa ilmeni viitteitä myös siitä, että eri alojen työhaastattelut voivat olla hyvinkin erilaisia esimerkiksi rakenteen ja virallisuuden näkökulmasta. Eri alojen työhaastatteluja olisi kiinnostavaa tutkia vertailevasta näkökulmasta, joka voisi tuottaa alan hakijoille spesifimpää tietoa juuri sen alan työhaastattelujen erityispiirteistä.

Tärkeää tietoa haastattelijan ja haastateltavan välisestä vuorovaikutuksesta voitaisiin saada myös silloin, kun aineistonkeruumenetelmänä käytettäisiin havainnointia. Tällöin tutkimuksen kohteena eivät olisi työnhakijoiden kokemukset työhaastattelusta, vaan tarkasteltaisiin haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta ja siinä ilmeneviä ominaispiirteitä aidossa työhaastattelutilanteessa. Tämä voisi tuoda aivan uudenlaista tietoa työhaastatteluista. Havainnoinnin etua on, että sen avulla saadaan välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 208).

6 KIRJALLISUUS

Allen, D.G., Van Scotter, J.R. & Otondo, R.F. 2004. Recruitment communication media: Impact on prehire outcomes. *Personnel Psychology*. 57, 143-171.

Burgoon, J.K. Buller, D.B. and Woodall, W.G. 1996. *Nonverbal Communication*, New York: McGraw-Hill

Burgoon, J.K., Stern, L.A. & Dillman, L. 1995. *Interpersonal adaptation : dyadic interaction patterns*. Cambridge (NY) : Cambridge University Press.

Burgoon, J. K. & Le Poire, B. A. (1993). Effects of communication expectancies, actual communication and expectancy disconfirmation on evaluations of communicators and their communication behavior. *Human Communications Research*, 20, 75-105.

Cober, R.T, Brown, D,J. Keepingm L.M & Levy, P.E. 2004. Recruitment on the net: How do organizational web site characteristics influence applicant attraction? *Journal of Management* 30, 623-646.

Collins, N.L. & Miller, L.C. 1994. Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 116, 457-475.

Conn, E.C. 2009. Talking about problematic issues in employment backgrounds: Lessons in ethical and effective interviewing strategies. *Communication Teacher*. 23, 52-57.

Delery, J.E. & Kacmar, K.M. 2006. The Influence of applicant and interviewer characteristics on the use of impression management. *Journal of Applied Social Psychology*. 28, 1649-1669.

Dindia, K. 2000. Sex differences in self-disclosure, reciprocity of self-disclosure, and self-disclosure and liking: Three meta-analyses reviewed. In

(Ed.) Petronio, S. Balancing the secrets of private disclosures, 21-36. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Dindia, K. , Fitzpatrick, M.A. & Kenny, D.A. 1997. Self-Disclosure in spouse and stranger interaction: A social relations analysis. *Human Communication Research*. 23, 388-412.

Dindia, K. (1982). Reciprocity of self-disclosure: A sequential analysis, in (Ed.), M. Burgoon, *Communication Yearbook 6*, Beverly Hills: Sage Publications, 506-530.

Einhorn, L.J. 1981. An inner view of the job interview: An investigation of successful communicative behaviors. *Communication Education*. 30, 217-228.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta.– Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS – kustannus. 179–203.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Feldman, D.C. & Klaas, B.R. 2002. Internet job hunting: A field study of applicant experiences with on-line recruiting. *Human Resource Management*. 41, 175-192.

Fountain, C. 2005. Finding a job in the internet age. *Social Forces*. 83, 1235-1262.

Gilmore, D.C. & Ferris, G.R. 1989. The effects of applicant impression management tactics on interviewer judgments. *Journal of Management*. 15, 557-564.

Goffman, E. 1959. The presentation of self in everyday life. New York : Anchor Books.

Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Hiemstra, K.M. 1999. Shake my hand: Making the right first impression in business with nonverbal communications. Business Communication Quarterly. 62, 71-74.

Hirsjärvi, S. & Hurme H. (2001) Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkanen, H. (toim.) Henkilöarviointi työelämässä. 2005. Helsinki: Edita.

Joyce, M.P. 2008. Interviewing techniques used in selected organizations today. Business Communication Quarterly. 71, 376-380.

Kacmar, K.M. & Carlson, D.S. 2006. Effectiveness of impression management tactics across human resource situations. Journal of Applied Social Psychology. 29, 1293-1315.

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, I. & Valli, R. I(toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 70-85. Juva: WS Bookwell Oy.

Knapp, M.L. & Vangelisti, A.L. 2000. Interpersonal communication and human relationships. 4th ed. Boston (Mass.) : Allyn & Bacon.

Laine, T. 2007. Miten kokemusta voidaan tulkita. Teoksessa Aaltola, I. & Valli, R. I(toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.

Lamude, K., Scudder, J. & Simmons, D. 2003. The influence of applicant characteristics on use of verbal impression management tactics in the employment selection interview. *Communication Research Reports*. 20, 299-307.

Le Poire, P.A. & Burgoon, A. 1994. Effects of communication expectancies, actual communication, and expectancy disconfirmation on evaluations of communicators and their communication behavior. *Human Communication Research*, 20, 67-96

Lipovsky, C. 2008. 'It's really a great presentation!': Appraising candidates in job interviews. *Linguistics & the Human Sciences*. 4, 161-185.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, I. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.

Mäkelä, K. 1992. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa: Mäkelä, K. (toim.): Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Priima-offset Ky, Helsinki.

Nakanishi, M. & Johnson, Kenneth.M. 1993. Implications of self-Disclosure on conversational logics, Perceived communication competence, and social attraction: A comparison of Japanese and American cultures. In: Wiseman,

Richard L. / Koester, Jolene (eds): Intercultural Communication Competence. Newbury Park, SAGE Publications: 204-221.

Niitamo, P. 2003. Henkilöarvointimenetelmät työelämässä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Niitamo, P. 2000. Työhaastattelu: Henkilöarviointi työhönotossa ja työuralla. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ployhart, R.E. 2006. Staffing in the 21st Century: New Challenges and Strategic Opportunities. *Journal of Management*. 32, 868-897.

Ralston, S.M. & Brady, R. 1994. The relative influence of interview communication satisfaction on applicants' recruitment interview decisions. *Journal of Business Communication*. 31, 61-77.

Ralston, S.M. 1993. Applicant communication satisfaction, intent to accept second interview offers, and recruiter communication style. *Journal of Applied Communication Research*. 21, 53-65.

Roberson, Q.M., Collins, C.J. & Oreg, S. 2005. The effects of recruitment message specificity on applicant attraction to organizations. *Journal of Business and Psychology*. 19, 319–339.

Rosenfeld, L. B. Overview of the ways privacy, secrecy, and disclosure are balanced in today`s society. 2000. Teoksessa Petronio, S.(ed) *Balancing the Secrets of Private Disclosures*. New Jersey, Mahwah: Erlbaum.

Rosenfeld, P. 1997. Impression Management, fairness, and the employment interview. *Journal of Business Ethics*. 16, 801-808.

Rynes, S. L. (1989). The employment interview as a recruitment device. In R.W. Eder, & G. R. Ferris (Eds.), *The employment interview: Theory, research, and practice* (pp. 127–142). Newbury Park, CA: Sage.

Rynes, S. L. & Barber, A. E. 1990. Applicant attraction strategies: An organizational perspective. *Academy of Management Review*, 15, 286–310.

Rynes, S.L., Bretz, Jr., R.D. & Gerhart, B. 1991. The Importance of recruitment in job choice: A different way of looking. *Personnel Psychology*. 44, 487-520.

Sags, A.M. & Uggerslev, K.L. 2010. Sequential and combined effects of recruitment information on applicant reactions. *Journal of Business & Psychology*. 25, 351-365.

Schmidt FL & Hunter JE. 1998. The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*. 124, 262-274.

Shimanoff, S.B. 1980. *Communication rules. Theory and reserch*. Becerly Hills, Cal: Sage.

Street, Jr, R.L. 1986. Interaction processes & outcomes in interviews. *Teoksessa Communication Yearbook 9*. Beverly Hills: Sage. 215-250.

Thompson, L.F. & Aspinwall, K.R. 2009. The recruitment value of work/life benefits. *Personnel Review*. 38, 195-210.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 8 painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki : Tammi.

Vahtio, E-L. 2005. *Rekrytointi menestystekijänä*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Walker, H. J., Feild, H. S., Giles, W. F. & Bernerth, J. B. 2008. The Interactive effects of job advertisement characteristics and applicant experience on reactions to recruitment messages. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 619–638.

LIITE 1

HAASTATTELUN TEEMAT

1. Yleisiä kysymyksiä:

- Ikä?
- Viimeisin työhaastattelu?
- Minkälaista työpaikkaa haki?
- Miksi haki kyseistä työpaikkaa?
- Millainen yleiskuva haastattelusta jäi?
- Millaista valmistautumista työhaastatteluun?

2. Viestintä rekrytointiprosessin aikana

3. Työhaastattelun vuorovaikutus

- Kuinka monta haastattelijaa? Millaisia? Naisia, miehiä?
- Millaisia kysymyksiä?
- Haastateltavan omat kysymykset?
- Vuorovaikutuksen merkitys mielikuvaan organisaatiosta?

4. Onnistunut työhaastattelu

- Miten työhaastattelu onnistui/epäonnistui?

5. Vaikutelman hallinta

- Millaisia vaikutelmia luotiin?
- Miten?
- Miten vaikutelmien hallinnassa onnistuttiin?
- Haastattelijan vaikutelman hallinta?

6. Itsestä kertominen

- Millaisista asioista kerrottiin?
- Mitä ei haluttu kertoa?
- Mihin ei haluttu vastata?

7. Työnhakijoiden odotukset työnantajan käyttäytymisestä

- Millaisia odotuksia haastattelijan vuorovaikutuskäyttäytymisestä?
- Miten odotuksesi toteutuivat?/eivät toteutuneet?

8. Työhaastattelun normit ja säännöt

- Millaisia normeja/sääntöjä työhaastattelun vuorovaikutustilanteeseen sisältyy?
- Millainen käyttäytyminen on tyypillistä työhaastattelussa?
- Millainen käyttäytyminen on sopivaa työhaastattelussa?