

Dramaturgin mellan handskakningarna

En studie av anställningsintervjun som en social situation

Maria Hannus, 37840
Avhandling pro gradu i sociologi
Handledare: Mika Helander
Fakulteten för samhällsvetenskaper och ekonomi
Åbo Akademi
Åbo 2019

ÅBO AKADEMI – FAKULTETEN FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER OCH EKONOMI

Abstrakt för avhandling pro gradu

Ämne: Sociologi	
Författare: Maria Hannus	
Arbetets titel: Dramaturgin mellan handskakningarna. En studie av anställningsintervjun som en social situation	
Handledare: Mika Helander	
<p>De mänskliga mötena står för grunden i det sociala livet och för det sociala samhället. I daglig interaktion med andra skapas och definieras sociala situationer. Syftet med avhandlingen var att få en sociologisk förståelse för uppbyggnaden och upprätthållandet av en specifik social situation: anställningsintervjun. Anställningsintervjun har studerats ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv och Erving Goffmans teorier om det dramaturgiska perspektivet har fungerat som teoretiskt underlag och som största inspirationskälla. Fokus har legat på definition av situationen och på framträdandet i anställningsintervjun. I studien har också undersökts hur väl Goffmans dramaturgiska perspektiv kan tillämpas på anställningsintervjun som en social situation. I övrigt har företagsekonomisk och psykologisk litteratur använts för att ge bakgrundsinformation om rekryteringsprocessen och för att diskutera tidigare forskning på området.</p> <p>Undersökningen har genomförts genom observation av fem anställningsintervjuer i två olika organisationer i Finland. Som komplettering till observationen har intervjuer gjorts med både rekryterare och arbetssökande. Observationerna har gett information om hur situationen ser ut, om vad som händer i situationen och om olika händers konsekvenser för situationens utveckling. Intervjuerna har verifierat det observerade, men också gett information om förberedelser och förväntningar inför anställningsintervjun samt information om upplevelserna av intervjun.</p> <p>Resultatet av undersökningen visar att anställningsintervjun är en formell situation där arbetssökande och rekryterare framträder som både aktörer och publik. Anställningsintervjun byggs upp och upprätthålls av en viss iscensättning som ramar in situationen. Rekryterarna håller i strukturen av anställningsintervjun med hjälp av bland annat cv och ansökan som fungerar som manus. Alla deltagare i anställningsintervjun ansvarar dock tillsammans för att upprätthålla en fungerande situation och genom ständig växelverkan definierar rekryterare och arbetssökande tillsammans situationen. Variationerna i de observerade anställningsintervjuerna och i det sociala samspelet kan förklaras både av strukturella faktorer såsom normer och föreskrifter hos företaget och av personliga faktorer såsom personernas förväntningar, mål och erfarenheter. Händelser i anställningsintervjun kan få betydande konsekvenser både på ett individuellt och samhälleligt plan.</p> <p>Avhandlingen uppmärksammar det sociala samspelets betydelse i anställningsintervjun och visar på komplexiteten i det sociala livet. Många idéer för framtida forskning har uppstått från undersökningen.</p>	
Nyckelord: Symbolisk interaktionism, Erving Goffman, rekrytering, anställningsintervju, social situation, situationsdefinition, intrycksstyrning, framträdande, observation.	
Datum: 17.5.2019	Sidantal: 80

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
2 Anställningsintervjun ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv.....	4
2.1 Den symboliska interaktionismen	6
2.2 Erving Goffman och vardagens dramaturgi.....	7
2.2.1 Framträdande, fasad, publik och aktör	8
2.2.2 Främre och bakre region	9
2.2.3 Den sociala situationens ordning och definition	10
2.2.4 Om intrycksstyrning och samspel i den sociala situationen.....	12
2.3 Sammanfattning	14
3 Anställningsintervjun som en del av rekryteringsprocessen.....	15
3.1 Human Resource Management	15
3.2 Rekrytering och rekryteringsprocessen.....	16
3.3 Olika urvalsmetoder	19
3.3.1 Anställningsintervjun	19
3.4 Sammanfattning	21
4 Anställningsintervjun enligt Goffmans vardagliga dramaturgi.....	21
4.1 Iscensättning, rekvisita och framträdanden.....	22
4.2 Sammanfattning	25
5 Metod och material	25
5.1 Observation som metod.....	26
5.2 Intervju som metod	26
5.3 Insamling av material.....	27
5.4 Bearbetning av material och analysmetod	28
5.5 Etiska överväganden	29
5.6 Svårigheter och problem	29

5.7 Material	31
5.7.1 Kort om anställningsintervjuerna och en jämförelse av företagen.....	32
5.8 Sammanfattning	35
6 Analys och resultat.....	36
6.1 Från handskakning till handskakning.....	36
6.1.1 En avslappnad anställningsintervju.....	36
6.1.2 När Dan tappade pennan	38
6.1.3 Språkbarriär i intervjun som avslutades innan den hann börja	42
6.1.4 En skådespelare in action?	45
6.1.5 En försenad sökande med skrattet som rekvisita	48
6.2 Resultat.....	51
6.2.1 Inramning och iscensättning	51
6.2.2 Förväntningar och framträdanden	60
6.3 Varför anställningsintervju?.....	68
6.4 Sammanfattning	70
7 Avslutande diskussion.....	74
Litteratur.....	81
Bilaga 1: Följebrev till rekryterare	85
Bilaga 2: Följebrev till arbetsökande.....	86
Bilaga 3: Blankett om informerat samtycke	87
Bilaga 4: Observationsschema	88
Bilaga 5: Egna reflektioner efter varje fältbesök	89
Bilaga 6: Intervjuschema I	90
Bilaga 7: Intervjuschema II.....	91

Förord

Den personliga motiveringen bakom ämnesvalet var att få kunskap och erfarenhet från HR-området, eftersom rekrytering är något jag gärna skulle arbeta med i framtiden. Genom att observera anställningsintervjuer har jag fått erfarenhet från området och kunnat reflektera över olika sätt att hålla anställningsintervjuer. Under arbetets gång och i samband med att min frågeställning har förtydligats, har intresset för den sociala situationen växt och jag kom allt längre bort från HR-området. Tanken på att det är vi själva som skapar dessa situationer och hur de sociala mötena kan styra livet i olika riktningar är spännande.

Skrivandet av avhandlingen har varit en läroprocess. Att självständigt lägga upp en sociologisk undersökning har gett en större förståelse för forskningsarbete och jag håller med Brinkmann och Kvale (2015, 356) som menar att man måste våga sig ut i fältet för att pröva på, göra misstag och lära sig från praktiska erfarenheter. Genom min avhandling har jag fått samla in material genom två olika metoder, vilket har varit givande och utvecklande. Skrivprocessen har inte varit enkel och stundvis har jag funderat på att ändra på mitt tillvägagångssätt eftersom jag hade svårigheter att få tillgång till fältet. I efterhand är jag dock nöjd över att jag höll fast vid min ursprungliga plan eftersom fältarbetet gav många nya perspektiv. Att fördjupa mig i Erving Goffmans teorier har dessutom hjälpt mig komma närmare min egen plats inom sociologin - inom den symboliska interaktionismen.

Jag vill avrunda mitt förord genom att tacka för allt stöd jag fått av personer i min närhet som bollat idéer, lyssnat och stöttat. Min undersökning skulle inte blivit av utan alla arbetssökande och rekryterare som lät mig vara med på anställningsintervjuer, så ett särskilt tack till alla er. Ett stort tack också till min handledare Mika Helander som kommit med feedback och goda råd under hela processen. Och sist men inte minst vill jag tacka Coimbra Group Student Exchange Network som gjorde det möjligt för mig att studera personalledning i Österrike, där intresset för rekryteringsprocessen växte fram.

Jag önskar er en trevlig lässtund och att avhandlingen bjuder på nya tankar om sociala situationer.

Rom, 17.5.2019

Maria Hannus

1 Inledning

”I vårt dagliga liv umgås vi med andra människor i en rad olika situationer – på arbetet, i hemmet, i affären, osv. Alla dessa situationer måste definieras för att vi ska veta hur vi ska agera.”

Citatet står på pärmen av Erving Goffmans bok *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik* (2014) och passar bra som inledning till min avhandling pro gradu. I avhandlingen har jag valt att studera anställningsintervjun som en social situation utgående från Goffmans dramaturgiska perspektiv och ovannämnda verk har fungerat som största inspirationskälla. Anställningsintervjun är en formell situation som många har varit eller kommer att vara med om någon gång under sitt liv. Situationen kan kategoriseras som viktig eftersom det är en situation som kan utveckla livet i olika riktningar. I bästa fall kanske den arbetssökande blir erbjuden drömarbetet och i andra fall kanske hen motvilligt måste fortsätta livet åt ett annat håll. Anställningsintervjun är för de flesta ingen vardaglig situation, utan något som berör och påverkar och som kräver en viss förberedelse för både rekryterare och arbetssökande (Goffman 2014, 196).

I rekryteringsprocessen är anställningsintervjun den mest väletablerade urvalsmetoden och är fortsättningsvis den vanligaste metoden vid rekrytering av ny personal (Bratton & Gold 2017, 160). Intervjun kan ses både som ett möte mellan två för varandra främmande människor eller som ett möte mellan en människa och en organisation och är därför sociologiskt intressant. För att få en djupare förståelse och ett bredare perspektiv på anställningsintervjun har jag valt att vara med under anställningsintervjuer för att observera situationen. Som komplement till observationen har jag valt att intervjua både rekryterare och arbetssökande efteråt för att höra om deras förberedelser inför anställningsintervjun och deras upplevelser av situationen.

Syftet med min undersökning är att förstå hur anställningsintervjun byggs upp som en social situation, hur situationen upprätthålls och vad som kan hända i situationen. Exempel på forskningsfrågor som jag har ställt är: Vad är det som formar den sociala situationen? Vad har förberedelserna för betydelse för situationens utspel? För att undersöka hur anställningsintervjun byggs upp och upprätthålls valde jag i

observationen ut några s.k. byggstenar att se på. Miljö, struktur, interaktionsordning och intrycksstyrning är exempel på sådant som formar den sociala situationen och som jag valt att fokusera på. De olika byggstenarna tas upp och förklaras närmare tillsammans längre fram i avhandlingen. Jag har vidare valt att undersöka hur väl Goffmans teorier kan tillämpas eftersom jag applicerat Goffmans dramaturgiska teorier på en specifik social situation.

Frågeställningen är intressant av flera olika orsaker. Anställningsintervjun har lockat till sig intresse från forskare och därför finns det studier i bl.a. psykologi och socialpsykologi om delar av anställningsintervjun, t.ex. om intrycksstyrning, om förberedelser inför anställningsintervjun och om hur en anställningsintervju ska läggas upp. Andelen sociologisk forskning på området är dock liten jämfört med psykologisk och företagsekonomisk forskning. Inget helhetsperspektiv eller tillämpning av Goffmans perspektiv på anställningsintervjun eller en specifik social situation har heller hittats och därför finns det plats för detta mer holistiska och kritiska perspektiv som fokuserar på det sociala mötet i anställningsintervjun. Frågeställningen inkluderar delvis tidigare forskning men tar också upp nya sidor av anställningsintervjun. Sammanfattningsvis vill jag med undersökningen få en enhetlig, sociologisk bild av anställningsintervjun som en social situation, eftersom tidigare forskning på området är aningen fragmenterad. Eftersom jag har valt att både observera anställningsintervjun och intervjua parterna som deltar i anställningsintervjun anser jag att jag får ett brett perspektiv av situationen. Undersökningens resultat visar på betydelsen av och komplexiteten av de sociala situationerna och deras konsekvenser för det sociala livet och förklarar också varför tidigare forskning om rekrytering och anställningsintervjun upplevs som fragmenterad. Undersökningen i sig ger dessutom en bild över hur det är att göra en observationsstudie.

Min hypotes var att det finns ett visst mönster på hur anställningsintervjun ordnas och ordningen av situationen går att knyta an till Goffmans teorier om sociala situationer. Likaså trodde jag att rekryteraren styr situationen framom den arbetssökande och att man följer en modell för rekryteringen och intervjuandet vid större organisationer. Även om det finns mönster på hur anställningsintervjun ordnas, trodde jag ändå att anställningsintervjuer kan se väldigt olika ut, vilket jag motiverade med att människor är och handlar olika och kan ha olika förväntningar och definitioner av den sociala

situationen. Hur väl mina antaganden om undersökningens resultat stämde diskuteras i slutet av avhandlingen.

För att ge grundläggande information om rekryteringsprocessen har jag använt mig av litteratur inom företagsekonomi och psykologi. Snävt beskrivet fokuseras det dock i psykologisk litteratur om rekrytering mycket på personlighetsdrag och egenskaper, medan det i företagsekonomisk litteratur istället är det ekonomiska tankesättet och företagsintressen som står i centrum. Sociologin tar å sin sida flera olika samhällsliga aspekter i beaktande och ger en bredare bild av samhället och i detta fall anställningsintervjun. För att få bakgrundsinformation om själva rekryteringsprocessen har jag dock valt att använda mig av litteratur från ovannämnda områden, eftersom forskning om anställningsintervjun förekommer mest inom ekonomi och psykologi.

Enligt den symboliska interaktionismen har allt sin början i sociala möten och situationer som anställningsintervjun och människorna skapar tillsammans verkligheten genom sociala handlingar och mönster i människans sociala samspel utvecklas. För att visa betydelsen av den sociala situationen börjar denna avhandling med anställningsintervjun. Den teoretiska tyngdpunkten ligger på Goffmans teorier om vardagslivets dramaturgi. Goffman skulle definiera anställningsintervjun som en social situation där parterna i situationen förbereder sig i de bakre regionerna, t.ex. hemma, och tar på sig olika roller för att framträda i de främre regionerna, t.ex. i mötesrummet. Det är ur samma perspektiv som jag har valt att se på anställningsintervjun i denna avhandling.

Inom företagsekonomi är det intressant hur man rekryterar rätt och hur man gör det mest effektivt och ekonomiskt. Ekonomisk effektivitet är något som det generellt satsas på idag och en fungerande rekryteringsprocess är viktig för att undvika felrekryteringar eftersom dessa är kostsamma både för arbetsgivare och för arbetstagare (Lindelöw 2016, 19–20). Här blir det ekonomiska perspektivet på rekryteringen också intressant inom samhällsvetenskapen eftersom en fungerande arbetsmarknad är av samhällsligt intresse. En bättre förståelse av anställningsintervjun kan ha konsekvenser på flera olika plan, både på individnivå och på en samhällslig nivå.

Rekrytering och studie av den sociala situationen som ämne har jag valt av eget intresse och för att det passar bra ihop med min ämneskombination; sociologi, arbetsplatspsykologi och personalledning. Dessa ämnen har gett mig en bra grund till att närma mig anställningsintervjun som en social situation ur olika perspektiv. Utmaningen med denna ämnesbakgrund är dock att ämnena på vissa plan motsätter sig varandra, bl.a. gällande hur människors sociala samspel fungerar. Detta problematiseras längre fram.

Avhandlingen öppnas med en diskussion med hypotetiska frågor om vad som kan hända i anställningsintervjun. Efter detta presenteras den symboliska interaktionismen och Goffmans teorier om sociala situationer och socialt samspel. Efter den sociologiska teorin följer information om anställningsintervjun som en del av rekryteringsprocessen. I följande kapitel presenteras metod och material. Undersökningen analyseras och diskuteras i analys- och resultatkapitlet och undersökningen och resultatet knyts samman i en avslutande diskussion. Som bilagor till avhandlingen finns följebrev, observationsschema och intervjuscheman.

2 Anställningsintervjun ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv

En anställningsintervju är en speciell situation som kan te sig på många olika sätt och som kan utvecklas i olika riktningar beroende på flera olika faktorer. Vilken riktning anställningsintervjun tar i den sociala situationen kan ha stora konsekvenser för både arbetssökande och rekryterare. I detta kapitel, som fungerar som öppning till anställningsintervjun som en social situation, diskuteras hypotetiska frågor som dykt upp under forskningsprocessens gång. Frågorna handlar i huvudsak om sådant som har hänt i de anställningsintervjuer som observerats, andra är rent hypotetiska för att visa möjliga riktningar som anställningsintervjun kan ta. Jag återkommer till de verkliga exemplen och om vad som egentligen hände i analyskapitlet. Efter att frågorna diskuterats, tas teorin om sociala situationer upp. Först presenteras den symboliska interaktionismen och Erving Goffman och sedan kommer vi in på Goffmans teorier om den sociala situationen.

Anställningsintervjun hålls ofta i ett avgränsat område, t.ex. i ett mötesrum med en stängd dörr. Varför är det så och hur skulle intervjun påverkas om dörren skulle vara öppen? Eller om intervjun skulle hållas i ett glaskontor där övriga personer har insyn i rummet? I början kan det tänkas vara en obekväm situation för den arbetssökande om någon skulle få insyn, men kanske de vänjer sig efter en stund. Ibland görs anställningsintervjun på offentliga ställen, som t.ex. ett café, vilket kan tänkas ha både positiva och negativa sidor. Å ena sidan är platsen neutral, å andra sidan är regionen inte avgränsad och det kan tänkas att ingen av parterna riktigt skulle ha kontroll över situationens inramning. Hålls intervjun på företaget har åtminstone de som representerar företaget i intervjun en viss kontroll över miljön.

Förutom miljön är språket som pratas i anställningsintervjun något som kan styra en situation mycket och som ramar in situationen. Får man prata sitt modersmål och känna sig bekväm eller förväntas det att man interagerar på ett främmande språk? Vad har användningen av olika språk för betydelse i situationen? Vad händer om man måste prata ett språk som man inte är bekväm i? Blir det t.ex. fler tystnader, undviker man att säga så mycket eller avslutas anställningsintervjun i förtid? Hur är det med vilket typ av språk man använder? Är det ett renare och mer städat språk som används i anställningsintervjun jämfört med annars? Är språket man talar kopplat till en viss roll?

Annat som kan styra inramningen av anställningsintervjun är tekniska hjälpmedel. Vad kan t.ex. användningen av Skype i anställningsintervjun ha för konsekvenser? Är det bekvämare att sitta bakom en skärm under anställningsintervjun eller är det svårt att uppfatta den andras uttryck och kroppsspråk i ett videosamtal? Vad händer om tekniken slutar fungera mitt i, avbryts intervjun? Skype kan tänkas ha både för- och nackdelar. Tekniken kan fungera bra och jämföras med ett möte i verkligheten. Å andra sidan kan tekniken leda till tekniska problem eller svårigheter med att diskutera över Skype.

I den sociala situationen varierar utformningen mycket beroende på personerna i situationen, på hur de handlar och agerar och mycket kan hända också i en tidsmässigt kort situation. I anställningsintervjun kan det hända att rekryteraren och den arbetssökande är väldigt olika. Vad kan detta få för konsekvenser? Eller om någon av parterna i ett tidigt skede märker att det inte fungerar: ”här vill jag inte arbeta” eller

”den här personen är inte alls den vi letar efter”. Fortsätter intervjun ändå genom att man så att säga ”lider ut” den sociala situationen? Fortsätter rekryteraren t.ex. att ställa frågor och den arbetssökande fortsätter att svara på dem?

Härifrån kommer vi in på Goffmans diskussion om ansvaret att tillsammans skapa en fungerande situation (1982, 10). Men vad händer om den andra parten inte hjälper till eller om den inte är mottaglig för hjälp? T.ex. om den ena skrattar och är trevlig för att förmedla en bra stämning men försöken ignoreras av den andra personen. Slutar personen att försöka lätta upp stämningen eller byter den till någon annan metod? Samspelet kan också skära sig så mycket att deltagarna blir oense. Avslutas intervjun i förtid för att situationen är obekväm eller hittar man tillsammans en lösning på att ta sig igenom situationen?

Sammanfattningsvis visar dessa frågor på möjliga variationer och på komplexiteten i anställningsintervjun. En anställningsintervju ta sig i uttryck på olika sätt och hur den ser ut beror bl.a. på deltagarna, på det sociala samspelet, på iscensättningen av situationen, på stunden här och nu och på olika regler, t.ex. vad man ska och inte ska fråga under en anställningsintervju. En mer djupgående analys av den sociala situationen presenteras längre fram i avhandlingen där ovannämnda frågor tillsammans med andra diskuteras.

2.1 Den symboliska interaktionismen

I föregående avsnitt ställdes frågor om hur anställningsintervjun kan skapas och formas på olika sätt och utvecklas i olika riktningar. Här tas ett steg tillbaka och den sociala situationen lyfts fram ur ett mer allmänt sociologiskt perspektiv. I avhandlingen fungerar det symboliskt interaktionistiska perspektivet som teoretisk utgångspunkt och den huvudsakliga teoretikern som hänvisas till är Erving Goffman. Till följande presenteras symbolisk interaktionism kort. Efteråt presenteras Goffmans teorier om sociala situationer.

För det första är symboliska interaktionismen inget enhetligt perspektiv med antaganden och begrepp som skulle accepteras av alla som arbetar utifrån perspektivet. Den symboliska interaktionismen har dock ett antal karaktäristiska drag som definierar synsättet. Exempel på dessa drag är att människan är social, aktiv och i ständig

utveckling och förändring (Levin & Trost 2014). Inom den symboliska interaktionismen finns ett allmänt intresse om hur den vardagliga sociala interaktionen ser ut och hur människor i vardagen strävar efter att meddela varandra om vad och vilka de är (Cuff & Payne 1979, 135). Inom perspektivet ser man på människan som en socialt skapande varelse. Individerna samspelar med samhället och med andra individer. Individerna kan själv förändras och även förändra andra och samhället genom medvetna och mindre medvetna handlingar (Cuff & Payne 1979, 140). Pragmatismen som utmärker symbolisk interaktionism är att samhället och människan interagerar i en växelverkan (Levin & Trost 2014, 72). Det bör påpekas att det inte finns *en* symbolisk interaktionism, utan flera delperspektiv inom interaktionismen (Levin & Trost 2014, 291). På grund av stilistiska faktorer har jag dock valt att skriva symbolisk interaktionism i bestämd form i avhandlingen.

Goffmans bidrag till den symboliska interaktionismen är det dramaturgiska perspektivet att se på sociala situationer. Perspektivet handlar om att se sociala situationer som ett drama som utspelar sig på en scen med olika roller, aktörer och publik.

2.2 Erving Goffman och vardagens dramaturgi

Erving Goffman (1922–1982) var en kanadensisk sociolog/socialpsykolog, verksam i USA, som har forskat i sociala situationer i vardagen och använt sig av det dramaturgiska perspektivet för att se på det sociala livet (Fine & Smith 2000). Goffman ville inte definiera sig som verksam inom någon specifik disciplin inom sociologin (Levin & Trost 2014, 283). Utifrån hans verk är det dock rätt tydligt att det är inom det symboliska interaktionistiska perspektivet han har varit verksam. I *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik* från 2014 (originalet utgavs 1959) presenterar Goffman en stor del av forskningen som gjorts inom symbolisk interaktionism, samtidigt som han ger sitt eget originella bidrag genom att betrakta vardagslivet som att det utspelar sig på en scen (Cuff & Payne 1979, 135). I teorin skriver han bl.a. om framträdanden och roller, aktörer och publik, främre och bakre region och intrycksstyrning. Med hjälp av dessa begrepp kan man analysera sociala situationer. I sina verk skriver Goffman om ”enkla, vardagliga sammanhang på ett elegant och avslöjande sätt” (Fangen 2005, 90). Framträdandet är tillsammans med

främre och bakre region de mest centrala begreppen i Goffmans dramaturgiska ansats och som också kan appliceras på anställningsintervjun. Begreppen förklaras närmare nedan.

2.2.1 Framträdande, fasad, publik och aktör

Ett framträdande kan enligt Goffman (2014, 23) definieras som ”den samlade aktiviteten hos en viss deltagare vid ett givet tillfälle som tjänar till att på ett eller annat sätt påverka någon av de andra deltagarna”. Ett framträdande handlar alltså om hur man presenterar sig själv i olika situationer. Exempel på olika situationer är t.ex. när man presenterar sig för en ny människa, när man arbetar och vill uppfattas på ett visst sätt, dvs. i sin yrkesroll, eller när man i en viss umgängeskrets vill framstå på ett lämpligt sätt för situationen. I anställningsintervjun kan presentationen av sig själv ses som ett tydligt framträdande.

Människan är inte alltid medveten om att hon gör ett framträdande och är dessutom av naturen lat och därför kan hon falla tillbaka på en standardtyp. Denna standardtyp kallas för personlig fasad och den kan man använda sig av när man inte medvetet framträder (Goffman 2014, 28). Förutom yttre kännetecken som kön, storlek och kläder handlar fasaden också om talmönster, ansiktsuttryck och gester (Goffman 2014, 30). Situationer som man har varit i flera gånger och där man har en invand roll, t.ex. på arbetsplatsen eller i vänskapskretsen, kan man säga att man faller tillbaka på sin fasad, enligt min tolkning. Fasader kan vara platsbundna, t.ex. att man betar sig på ett visst sätt när man sitter på en anställningsintervju och på ett sätt när man spelar fotboll på fritiden (Goffman 2014). Enligt Forstorp (2002, 39) är det fasaden som står för det sociala livets relativa stabilitet. Månson (2010, 423) menar att en stor del av det sociala livet fungerar med hjälp av tyst kunskap och att man inte medvetet behöver reflektera över regler och handlingar, vilket jag tolkar som att de egna framträdandena inte heller behöver vara något vi alltid medvetet planerar på förhand.

Det finns en del likheter mellan det som Goffman beskriver som fasad och rollbegreppet. Olika situationer kräver olika roller, men rollerna kan vara invanda och liksom fasaden vara något som man inte medvetet reflekterar över. Enligt min tolkning är fasad något som är mer stabilt och bakom en viss roll finns ens fasad. Roll verkar utgående från Goffman (2014) också vara något som tilldelas i interaktion med andra.

Jag ämnar inte diskutera rollbegreppet något utförligare här, men ville skilja åt de liknande begreppen.

I varje social situation finns en aktör och en publik (Goffman 2014). Aktören är den som håller ett framträdande, medan publiken är den som tittar på. Vem som är aktör/publik kan dock vara olika från situation till situation och i vissa situationer kan två personer vara varandras publik samtidigt som de också är aktörer, t.ex. i en anställningsintervju.

2.2.2 Främre och bakre region

En region kan definieras som vilket ställe som helst som till en viss grad är avgränsat (Goffman 2014, 97). En region kan vara ihopkopplad med vissa specifika normer eller krav, t.ex. att man som servitris är trevlig mot kunderna i salen men i köket är det tillåtet att klaga på deras beteende (Goffman 2014, 98).

Med den främre regionen avses stället där framträdande äger rum (Goffman 2014, 97). Det kan vara t.ex. en restaurang, ett mötesrum eller ett café. I anställningsintervjun kan främre regionen vara mötesrummet där intervjun hålls. Det är här man så att säga tar på sig sin mask eller roll för framträdandet och presenterar sig själv på ett sätt som passar situationen. Man anpassar helt enkelt sitt beteende och sina handlingar till situationen. Bakre regionen är i sin tur stället där man förbereder sig inför framträdandet (Goffman 2014, 103). Det är också ett ställe dit man kan komma för en andhämtningspaus, t.ex. det egna hemmet, kontoret eller badrummet. Den bakre regionen ska vara avskild från den främre och helst ska det vara svårt för publiken att komma in i den bakre regionen.

I de västerländska samhällena verkar de finnas ett informellt beteendespråk för den bakre regionen och ett annat språk för framträdanden i främre regionen (Goffman 2014, 114). I den bakre regionen kan man svära, dra opassande skämt, vara slarvigt klädd osv. I den främre regionen syns inte dessa beteenden på samma sätt och man kan säga att man visar upp en finare sida av sig själv i den främre regionen. De agerande uppför sig på ett mer informellt, förtroligt och avspänt sätt bakom kulisserna och är mer på sin vakt när de agerar i den främre regionen (Goffman 2014, 117). Båda regionerna har sina egna normer, också i den bakre regionen existerar normer om vad

som är ok beteende och inte. Värt att poängtera är att varje situation har sina egna normer och i vissa situationer kan t.ex. svärande vara okej också i främre regionen. Främre och bakre region är dessutom inte något som nödvändigtvis hålls konstant, utan ett rum, som vanligtvis räknas till bakre region, kan även fungera som främre region om någon från den främre regionen kommer in i rummet. Ett kontor kan t.ex. fungera både som bakre och främre region.

2.2.3 Den sociala situationens ordning och definition

Människan är som tidigare konstaterats en social varelse, som genom interaktion med andra skapar sociala situationer. Individerna samspelar med samhället och med andra individer och på så sätt bygger vi tillsammans upp vårt samhälle och vår vardag (Cuff & Payne 1979, 140). Interaktion med andra människor är en nödvändighet (Levin & Trost 2014, 117). Vi har alla dessutom ett ansvar för den sociala organiseringen som vi bygger upp genom vårt interagerande i sociala situationer (Goffman 2014, 21). De sociala interaktionerna kan se ut på lite olika sätt och Asplund (1980, 117) har delat upp interaktionerna i tre enheter:

- *Social händelse* är en enhet som utspelar sig på en bestämd tid och plats, t.ex. en middagsbjudning.
- En *social samling* innebär två eller flera personer som befinner sig i varandras omedelbara närhet, t.ex. ett möte.
- Med en *social situation* avses den rumsliga omgivningen kring en samling personer. En social situation har en början och ett slut.

Begreppen kan vara svåra att skilja på och kan tolkas på olika sätt. I litteraturen har t.ex. ett möte mellan två personer beskrivits både som en social händelse och som en social situation. En social situation kan dock sägas vara samlingsbegreppet som inkluderar både en social samling och händelse. Men å andra sidan kan också en social händelse ses som samlingsbegreppet som inkluderar både en social samling och sociala situationer. Jag har dock valt att se på anställningsintervjun som en social situation, eftersom intervjun kan ses som *en* situation med en början och ett slut, i en avgränsad region, som en del av en större social händelse: rekryteringsprocessen.

Det finns flera olika typer av sociala möten beroende på syfte, funktion, antal deltagare osv. (Goffman 1982, 99). Anställningsintervjun kan ses som en formell, strukturerad och planerad situation. Det är ingen spontan situation som skapas av sig själv, utan det krävs viss koordinering för att den rekryterande och den arbetssökande ens ska kunna träffas. På det sättet ger anställningsintervjun möjlighet till förberedelser, vilket kan påverka utformningen av den sociala situationen.

Utgående från Goffman (2014), kan man konstatera att den sociala situationen är en komplex och intressant företeelse. I den sociala interaktionen är vi, som vi förstått utifrån Goffmans dramaturgi, inte bara aktörer utan också publik och påverkar på det sättet både situationen och varandra (Levin & Trost 2014, 284). Förutom deltagarna påverkar också bl.a. inramningen och normer situationen och det är en anledning till att sociala situationer kan ses som komplexa.

För att upprätthålla en viss ordning i samhället finns regler som människor följer. Regler som lagar, men också regler som sociala normer. Goffman ser på reglerna för social ordning lite på samma sätt som att det finns trafikregler i trafiken så att den ska löpa så bra som möjligt (Goffman 1982, 12). I den sociala interaktionen med andra definierar vi tillsammans den sociala situationen och upprätthåller på det viset en social ordning. Situationsdefinitionen ger svar på frågor som ”vad händer här?”, ”i vilka roller möter vi varandra?” och liknande. Människor handlar som de gör utgående från sina situationsdefinitioner. Handlingarna formas av deras förståelse och uppfattningar (Cuff & Payne 1979, 131). Det ligger i individens intresse att skapa en sådan definition av situationen som är till nytta för hen (Goffman 2014, 13). Värt att poängtera är att en gemensam situationsdefinition är något man tyst kommer överens om, det är inte något som uttalas. Man gör sina egna tolkningar av situationen och av den andra och med hjälp av intrycken från den andra försöker man komma fram till en gemensam definition. Mycket i interaktionen är alltså underförstått, t.ex. i vilka roller vi möter varandra. Förutom att det finns många faktorer som påverkar den sociala interaktionen, finns det också mycket som är obestämt och som måste definieras för att samspelet ska löpa, vilket ger en ytterligare orsak som komplicerar den sociala situationen.

Ett exempel på en gemensam situationsdefinition som binder samman situationen är interaktionsordningen (Aakvaag 2011, 78). Enligt Goffman (1983) bildas en interaktionsordning vid varje interaktion som sker ansikte mot ansikte.

Interaktionsordningar handlar om de regler, strategier och roller som behövs för att ordna sociala situationer. Alla situationer har tre olika huvudfaser: öppning, genomförande och stängning. Öppning av en situation sker t.ex. genom att söka ögonkontakt med en person, ett genomförande kan vara att man frågar en fråga av personen och stängning av situationen kan vara att man säger tack och hej då och avlägsnar sig från platsen. I anställningsintervjun kan öppningen och avslutningen av situationen kännas igen av en hälsning och handskakning och genomförandet är själva intervjusituationen.

2.2.4 Om intrycksstyrning och samspel i den sociala situationen

Att hålla ett framträdande handlar som sagt om att på ett eller annat sätt påverka de andra deltagarna i en situation och som aktör presenterar man sig på ett visst sätt (Goffman 2014, 23). Vid ett framträdande försöker man förutom att framträda på ett sätt som passar situationen, även styra intrycket andra får av en (Goffman 2014, 25). Detta kallas intrycksstyrning. Med hjälp av intrycksstyrning skapar individen en definition av situationen (Goffman 2014, 13). För att kunna styra intrycket måste vi tro på vårt eget rollspel, ju trovärdigare framträdande, desto starkare intrycksstyrning kunde man säga. En fullkomlig kontroll över intrycksstyrning är dock i princip omöjlig att upprätthålla eftersom den kan störas av t.ex. ett avslöjande kroppsspråk eller felsägningar (Goffman 2014, 204).

Inom Impression Management (IM) har det forskats en del om intrycksstyrning. IM handlar om att påverka andra genom att överföra intryck. IM är en strategi som bl.a. kan användas av arbetssökande och rekryterare under anställningsintervjuer för att medvetet styra sitt framträdande. Andreasson Hjort och Strandberg (2009) har i sin undersökning kommit fram till att intrycksstyrning används av båda parter i en anställningsintervju. Både rekryterare och arbetssökande överväger t.ex. vad de säger i intervjusammanhanget och anställningsintervjun är ett framträdande där båda parter är måna om att framställa sig på ett så bra sätt som möjligt (Andreasson Hjort & Strandberg 2009, 64–65). Användningen av intrycksstyrning och att sända ut selektiva intryck verkar fungera i någon mån, men det finns en risk att man glömmer bort verkligheten och på så sätt inte har kontroll över intrycksstyrningen i situationen (ibid.). Utgående från detta kan man tolka att intrycksstyrning inte används aktivt

under samtalet, men att man har funderat på vilken typ av intryck man vill ge och eventuellt agerar på ett förutbestämt sätt. I grund och botten härstammar IM från Goffmans teori om intrycksstyrning (Andreasson Hjort & Strandberg 2009, 26), men ses idag ibland som en enskild teori som används inom bl.a. psykologi, ledarskap och kommunikation.

Ett framträdande kan också hållas av två eller flera personer tillsammans. Två eller fler personer som tillsammans agerar och samarbetar och strävar efter att hålla en gemensam situationsdefinition framträder för publiken som ett team (Goffman 2014, 207). Exempel på ett team är en familj, två kollegor eller i detta fall ett rekryteringsteam. Inom teamet finns en solidaritet och hemligheter delas och bevaras. Inom teamet är det ännu viktigare med den dramaturgiska disciplinen och att teamet har en gemensam förståelse och ram för situationen så att framträdandet inte störs av t.ex. avslöjande av hemligheter som kan störa situationsdefinitionen.

Något som hör ihop med interaktionsordning och intrycksstyrning är att människan i sociala situationer tolkar intryck hon får av andra människor. När man kommer i kontakt med en annan (främmande) människa försöker man få en uppfattning om den andra personen (Goffman 2014, 11). Information om den andra är intressant för att lättare kunna definiera situationen vilket i sin tur hjälper en att veta hur man ska bete sig. Enligt Goffman (2014, 215) samlar man information genom intryck man får av att prata och betrakta en annan person. Eftersom fullständig information av den andra sällan är möjlig att få, använder man sig av olika knep för att försöka få en bild av personen. Något som kan ge ledtrådar om personen är yttre tecken, t.ex. klädsel och symboler. Yttre tecken kan ge ledtrådar om hur personen är och detta hjälper i sin tur att få en mer flytande interaktion med en främmande person. T.ex. att en person bär ett kors runt halsen kan tolkas som att personen är kristen, alternativt religiös och med hjälp av den informationen kan situationen definieras och man vet bättre hur man ska framträda och handla. Människor är dock lata till sin natur och därför gissar och skapar de ofta antaganden om personer de inte känner väl (Hydén 2002, 54). Man kan säga att man kategoriserar andra människor för att underlätta det sociala samspelet i vardagen. Kategoriseringen kan dock gå väldigt snabbt och förhastade tolkningar kan göras bara för att en person t.ex. har en viss frisyr eller ett visst yrke.

Förutom att tolka intryck så sänder och överför man också intryck. En del av intrycken är medvetna, t.ex. leenden och skratt, medan andra är sådant som publiken observerar men som man inte själv är medveten om, t.ex. att skjortan är felknäppt eller att man har mat mellan tänderna. Enligt Goffman (2014, 12) sänder människan medvetna intryck och överför omedvetna intryck och om de båda typerna inte stämmer överens kan det bli oordning i situationen. T.ex. om en person skrattar och ler, men kroppsspråket i övrigt är stelt.

I interaktion med andra har alla ett visst ansvar för att hålla interaktionen flytande (Goffman 2014, 21). Goffman (2014, 185) diskuterar vidare felsteg som kan ske i ett uppträdande, t.ex. att man i en diskussion kritiserar ett yrke utan att veta om att personen man pratar med arbetar med just det. För att förhindra liknande pinsamma incidenter är det viktigt att alla deltar i interaktionen. Det är viktigt att överväga vad man säger och gör, att läsa av varandra och att läsa av situationen. Man så att säga skapar och upprätthåller situationen tillsammans för allas bästa. Men, för att publiken ska kunna hjälpa den agerande, krävs det att den senare är mottaglig för hjälp (Goffman 2014, 203–204). Goffman (1982, 10) påpekar att aktören också förväntas visa självaktning. Likaså förväntas hen visa hänsyn och hjälpa andra att behålla sina ansikten i interaktionen.

2.3 Sammanfattning

För att sammanfatta ser den symboliska interaktionismen på människan som en social varelse som tillsammans med andra bygger upp sociala situationer. Situationerna definierar vi tillsammans och kommer (oftast tyst) överens om bl.a. vilka roller vi tar på oss. Goffman som har tillämpat perspektivet till en dramaturgisk ansats ser på individers vardagliga sociala samspel som dramaturgiska framträdanden. De komplexa sociala situationerna byggs upp av människorna som deltar i den, både som aktörer och publik. Vissa situationer är bundna till vissa regioner och beroende på region kan individerna bete sig på olika sätt. I interaktion med andra försöker man, genom att framträda på ett visst sätt, påverka andra genom intrycksstyrning. Människan är enligt Goffman medveten om att hon själv och andra spelar olika roller under framträdanden och är också måna om att upprätthålla en ordning i den sociala situationen, t.ex. genom att ignorera något som stör framträdandet. Sådant som kan

skapa ordning i den sociala situationen är bl.a. deltagarnas olika förväntningar, det sociala samspelet och iscensättningen av den sociala situationen. Anställningsintervjun kan, bl.a. beroende på region och situationsdefinition, ta sig olika i uttryck och kan ge konsekvenser för alla deltagande parter. Anställningsintervjun enligt den symboliska interaktionismen diskuteras och analyseras vidare längre fram i avhandlingen. I följande kapitel presenteras anställningsintervjun som en del av rekryteringsprocessen.

3 Anställningsintervjun som en del av rekryteringsprocessen

Det har forskats om anställningsintervjun främst inom Human Resource Management (HRM) och detta kapitel innehåller därför en kort presentation om HRM och rekryteringsprocessen. Kapitlet fungerar dels som bakgrundsinformation om anställningsintervjun för att ge en bild av anställningsintervjun som en del av en större helhet, dels för att ge information om vad en anställningsintervju kan användas till och hur den kan se ut. Eftersom jag lyfter fram en del kritik mot att tidigare forskning, inom bl.a. HRM, inte uppmärksammat betydelsen av sociala möten i rekryteringsprocessen, vill jag också med detta kapitel visa vad man istället fokuserat på inom HRM.

3.1 Human Resource Management

HRM handlar om människan som en del av organisationen och hur man behandlar människan i organisationen. HRM kan innebära allt från rekrytering till utvärdering och utveckling av personal. Utvecklingen av arbetslivet har gått från att se människan som endast en del av produktionen och som något enkelt att byta ut, till att allt mer fokusera på den enskilda individens egenskaper och kompetenser. Man har insett att kunskap om hur människan fungerar i arbetslivet och på arbetsplatsen behövs för att kunna ha en effektiv organisation. Dessa faktorer har lett till att HRM har fått allt mer uppmärksamhet i dagens arbetsliv (Lindmark & Önnevik 2011, 21–22).

HRM har också fått möta mycket kritik för att det används som ett instrumentellt verktyg. Personalen ses inom HRM som human kapital, som en tillgång som kan skapa mervärde i organisationen. Personalen ses alltså som ett strategiskt instrument för företagsstyrning (Damm & Dahte 2016, 96–98). Det ekonomiska effektiva tänkandet är dock något som verkar genomsyra hela samhället för tillfället och HRM följer enligt Damm och Dahte (2016, 106) bara samhällsutvecklingen. HRM utvecklades som motvikt till industrins rationella och mekaniska syn på människan i arbetslivet och har nu utvecklats till en syn på människan som en värdeskapande resurs (Damm & Dahte 2016, 125). Sammanfattningsvis vill jag med denna information visa att HRM innebär ett skiftat fokus från produktionen till människan, men människan ses fortsättningsvis som en resurs som kan styras utgående från strategier och processer. Människan styrs dock inte nödvändigtvis i den riktning som är bäst för den enskilda individen eller för det sociala sammanhanget, utan syftet är ekonomisk effektivitet. Människan är en komplex och kreativ varelse som endast kan styras i en viss utsträckning, vilket inte alltid kommer fram i HRM-litteraturen. Värderingarna inom HRM är något som styr rekryteringsprocessen och påverkar anställningsintervjun som en social situation.

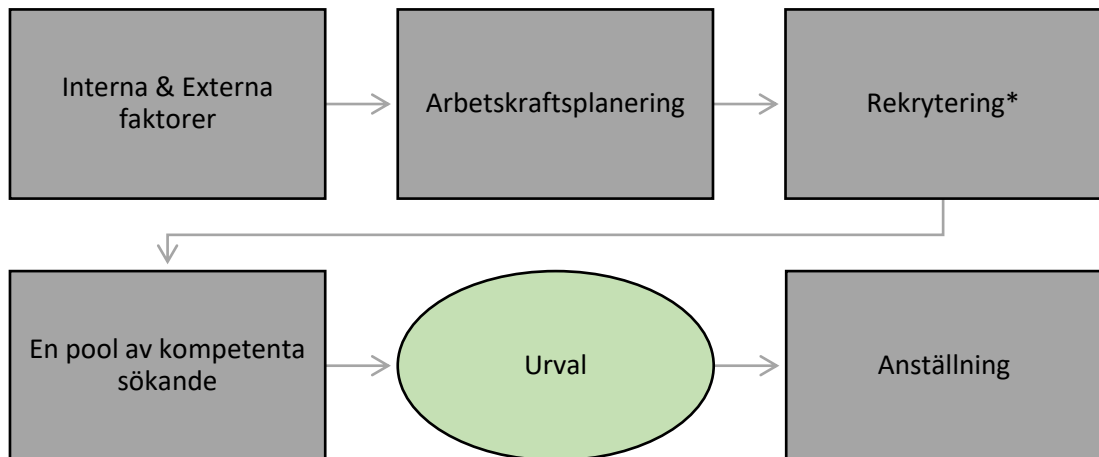
3.2 Rekrytering och rekryteringsprocessen

En fungerande rekrytering är viktigt, eftersom rätta personer på rätt ställen gör företaget konkurrenskraftigt och med en lyckad rekrytering behåller företaget sin konkurrensfördel även i framtiden (Österberg 2014, 91). Utöver att anställa någon och skriva avtal handlar rekrytering också om att hitta en person som passar ihop med företagets värderingar, mål och expertis (Kajjala 2016, 16). Gold och Bratton (2017, 143–145) tillägger att rekrytering också handlar om att locka kompetenta personer att söka arbete inom organisationen. Likaså handlar rekrytering om att behålla en person på rätt plats (Mabon 2002, 15). Att attrahera rätt personer till organisationen gör man bl.a. genom en välstrukturerad rekryteringsprocess som förmedlar en bra bild av organisationen (Lindelöw 2016, 125). Exempel på kännetecknen för en fungerande process är att publicera en arbetsannons på rätt ställe som lockar de rätta människorna till att söka arbete och att ha en strukturerad kommunikation med sökande, t.ex. att meddela hur rekryteringsprocessen framskrider (Lindmark och Önnevik 2011, 88; Egemo 2006, 25–26). Rekryteringen är för organisationen ett fönster ut mot

omvärlden, som kan handla om många risker och möjligheter, t.ex. risk att anställa fel person och gå miste om tid och pengar, men också möjlighet att rekrytera rätt och få värdefull kunskap till företaget, t.ex. genom att intervjua personer och få idéer och kunskap av de sökande (Lindelöw 2016, 112).

En fungerande rekryteringsprocess är viktig, eftersom en felrekrytering kan ha dyra konsekvenser både tidsmässigt och ekonomiskt (Lindelöw 2016, 19–20; Österberg 2014, 91). Rekryteringsprocessen är en lång process med många delmoment (Lindelöw 2016, 26–30; Egemo 2006). Allt börjar med att företaget har ett behov av ny personal, man funderar om man kan omplacera någon person som redan finns i företaget, eller ge fler uppgifter åt personerna som redan arbetar i företaget. Om en ny person faktiskt behövs, bör man fundera på vilken typ av person man söker (arbetsanalys och kravspecifikation), skriva en arbetsannons, publicera arbetsannonsen på lämpliga ställen, vänta på att personer söker, göra ett urval bland personerna, kalla dem till intervjuer eller tester, göra ett urval igen, anställa personen och hoppas att man valt rätt. Däremellan ska frågor gällande tjänsten besvaras, meddelande åt personer som inte går vidare ska skickas ut och företaget ska meddelas om nyanställningen. Förutom det klassiska med att lägga ut en arbetsannons, kan man också välja att vända sig till ett rekryteringsföretag som sköter rekryterandet eller till ett bemanningsföretag och hyra personal eller gå in för ”headhunting” och då ser rekryteringsprocessen lite annorlunda ut. En något förenklad sammanfattning av rekryteringsprocessen, inspirerad av Brattons och Golds modell ses nedan (Bratton & Gold 2017, 142). Viktigt att påpeka är att rekrytering sällan ser ut precis som modellen. Ofta kan en anställning ske utan många av de steg som räknades upp ovan, t.ex. genom att en arbetssökande kontaktar ett företag vid rätt tidpunkt, genom nyttiga kontakter eller genom att bli internt befordrad eller rekryterad.

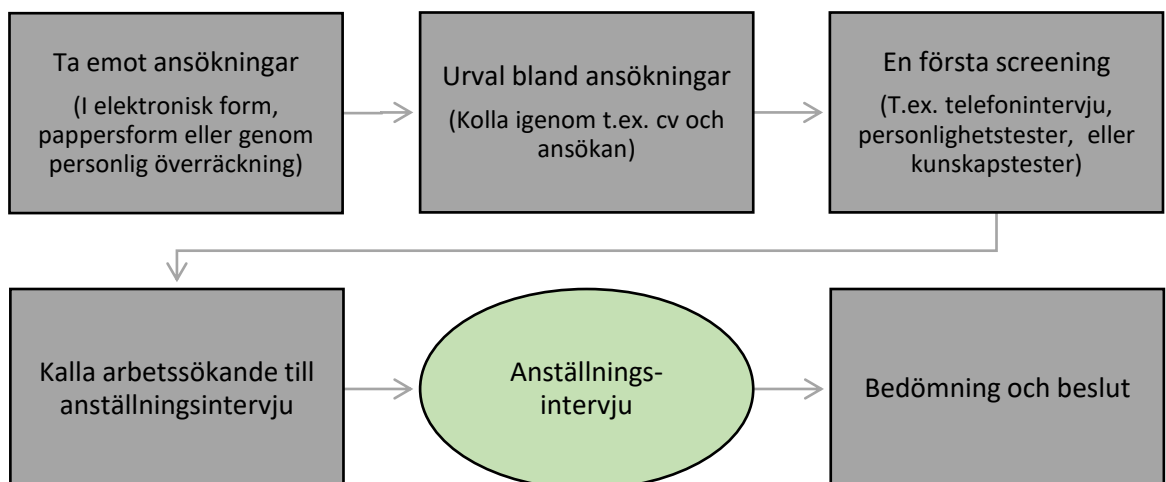
Figur 1: Rekryteringsprocessen



(*Syftar här bl.a. på att marknadsföra posten på rätt sätt och ställen och få personer att söka posten.)

Undersökningen är avgränsad till urvalssteget och ännu mer specifikt till en del av urvalsprocessen; anställningsintervjun. Nedan presenteras en figur över urvalsprocessen som diskuteras närmare längre fram.

Figur 2: Urvalsprocessen



3.3 Olika urvalsmetoder

Anställningsintervjun är den äldsta och vanligaste urvalsmetoden. Tillsammans med ansökningsformulär och referensbrev utgör dessa den klassiska trion (Bratton & Gold 2017, 160). Det finns också andra, mindre vanliga metoder att använda sig av för att bedöma en kandidat, t.ex. arbetspsykologisk testning som kunskapstest, personlighetstest och arbetsprov (Lindelöw 2016, 29). Lindelöw (2016, 179) påpekar dock att olika test inte får ses som substitut utan snarare som komplettering till någon annan metod. Intervjun tycks alltså fortfarande vinna som metod efter att man gått igenom betyg och intyg från skolor och arbeten (Lindmark & Örnevik 2011, 91). ”Vid praktiskt taget alla nyrekryteringar genomförs ingående anställningsintervjuer, ofta med flera intervjuare, och de flesta organisationer kompletterar intervjuerna med andra informationskällor” (Lindelöw 2016, 65). I de organisationer där jag har utfört mitt fältarbete har anställningsintervjun använts tillsammans med cv och ansökan. Någon kompletterande metod har inte använts.

3.3.1 Anställningsintervjun

Efter att organisationen, vanligtvis någon från HR-avdelningen eller en avdelningschef, gått igenom ansökningar, gallrat ut de bästa ansökningarna och kanske gjort telefonintervju med intressanta kandidater är det dags för anställningsintervjun (Lindelöw 2016, 126; Egemo 2006, 25–28). Anställningsintervjun används för att få mer information om den arbetssökandes kunskaper och meriter och för att få en bild av den sökandes personlighet och lämplighet för arbetet och organisationen (Lindmark & Örnevik 2011, 96). Det finns olika former av intervjuer, t.ex. kan den arbetssökande intervjuas av en eller flera personer, intervjuas i grupp med andra sökande, strukturen på frågorna kan vara strikt eller avslappnad osv. (Bratton & Gold 2017, 160). Hur intervjun är strukturerad beror på organisationens normer och på hurdan position man ämnar tillsätta.

Trots den utbredda användningen av intervjuer som urvalsmetod är reliabiliteten och validiteten inte den bästa. ”Intervjun är ett komplicerat verktyg som kan innebära lika många risker och fallgropar som möjligheter” (Lindelöw 2016, 178). Orsaken till problemen kan vara dålig förberedelse, intervjuarens bristande förmåga att lägga upp

en fungerande intervju med lämpliga frågor eller problem med bedömningen av den arbetssökande.

Anställningsintervjuns omfattande användning och problematik har dragit till sig intresse från forskare (Lindelöw 2016, 129). Det finns forskning om bl.a. hur vi tar till oss information och gör bedömningar samt forskning om olika typer av anställningsintervjuer. En av utmaningarna med anställningsintervjun är att den bygger på något som vi alla gör varje dag: bedömer andra (ibid). Problemet med detta är att många anser sig vara goda personbedömare, men forskning motsätter sig att de skulle vara det. Validiteten på anställningsintervjuer är nämligen låg. Strukturerade intervjuer där man har gjort mer förberedelser visar dock på en högre validitet än ostrukturerade intervjuer (Lindelöw 2016, 130). Forskning visar också att det är objektiva data och kvalifikationer som avgör om man blir kallad till intervju och beteendet under intervjun som avgör om man får arbetet (Mabon 2002, 49).

För att öka validiteten och reliabiliteten finns olika ramverk att ta hjälp av under planerandet av en intervju. Att ha en kompetensmodell för organisationen och en kravspecifikation för arbetet är något som många organisationer använder sig av och bra kan användas för att se hur en arbetssökande passar in i ramen för kompetensen som söks (Bratton & Gold 2017, 161–162). Kompetensmodellen kan bestå av olika kategorier som ”personliga förmågor”, ”sociala färdigheter” och ”ledarskapsförmågor” som sedan kan användas vid planerande av intervjufrågor och underlättar observationen av lämplighet under intervjun (Exempel på kompetensmodell i Lindelöw 2016, 267–270). Kravspecifikationen är i sin tur en specifikation på vilka krav man söker hos den arbetssökande och kan innehålla t.ex. krav på en viss utbildning och erfarenhet, som liksom kompetensmodellen kan vara till hjälp under anställningsintervjun (Lindelöw 2016, 76). Lindelöw (2016, 145–178) och andra forskare kommer fram med olika normativa modeller på hur en anställningsintervju ska framföras på bästa sätt. Jag kommer inte att diskutera den bästa metoden i min avhandling eftersom vad som är bäst är relativt och något som måste avgöras från situation till situation. Komplexiteten i anställningsintervjun är dock något som diskuteras vidare längre fram.

3.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan man konstatera att rekrytering är betydelsefull för organisationer. Rekryteringsprocessen är liksom anställningsintervjun något komplex som kan ge många möjligheter men också ge rum för många misstag. Anställningsintervjun kan se väldigt olika ut, beroende på olika faktorer. Iscensättandet av intervjun kan se ut på olika sätt, frågorna kan vara av olika former och ställas för olika syften. För att avrunda detta kapitel vill jag betona att jag i undersökningen har valt att fokusera på anställningsintervjun som en social situation och detta kapitel har fungerat som bakgrund för att förstå anställningsintervjuns roll i rekryteringsprocessen. I kapitlet tydliggörs anställningsintervjun som en del av en större (strukturerad) process och att anställningsintervjun styrs och formas utgående från rekryteringsprocessen. Medan man inom forskning om rekryteringsprocessen i HRM har sett mer på yttre faktorer som påverkar anställningsintervjun, t.ex. bristande förberedelser, fokuserar jag i min undersökning mer på de inre faktorerna i anställningsintervjun, dvs. det sociala samspelet. I slutet av avhandlingen diskuteras vad min studie kan ge för bidrag till det praktiska i rekryteringsprocessen. Med denna bakgrund om de sociala situationerna och om rekryteringsprocessen, presenteras frågeställningen i följande kapitel, där fokus ligger på det sociala samspelet i anställningsintervjun.

4 Anställningsintervjun enligt Goffmans vardagliga dramaturgi

I detta kapitel återvänder jag till det symbolistiskt interaktionistiska perspektivet på anställningsintervjun och presenterar frågeställningen. Frågeställningen handlar om hur arbetssökande och rekryterare tillsammans bygger upp och upprätthåller en social situation i form av en anställningsintervju. Anställningsintervjun är en specifik social situation, på vilken Goffmans dramaturgiska perspektiv kan tillämpas väl i och med att anställningsintervjun ger möjligheter till tydliga framträdanden. Goffman skulle definiera anställningsintervjun som en social situation där parterna förbereder sig i de bakre regionerna (t.ex. i hemmet eller på kontoret) och tar på sig olika roller för att

framträda i de främre regionerna (t.ex. i mötesrummet där anställningsintervjun hålls). I intervjun använder personerna sig av intrycksstyrning för att presentera sig på ett visst sätt och för att påverka den andra parten (Goffman 2014, 196).

Goffman (2014, 196) ger anställningsintervjun som exempel på en situation där den agerande måste vara försiktig med sitt framträdande eftersom hens beteende kan få betydelsefulla konsekvenser. Den som intervjuar måste samtidigt som hen ger en bra bild av organisationen också kunna bedöma den sökande och fatta beslut som har långtgående verkningar för den sökande och organisationen, men också konsekvenser för den sökandes familj, andra sökande och till och med för hela samhället på ett socioekonomiskt plan. För den sökande har det likaså konsekvenser för de tidigare nämnda personerna och för att lyckas så bra som möjligt har den sökande troligen förberett sig väl och är uppmärksam på de handlingar hen gör i den sociala situationen. Parterna i intervjun måste alla ägna en stor uppmärksamhet åt sitt beteende och åt intryck som både ges och fås och tolkas. Utgående från undersökningens resultat kan man dock se lite kritiskt på Goffmans uttalanden. Flera av de arbetssökande i undersökningen menade att de inte hade förberett sig så mycket inför anställningsintervjun. Goffman får det dessutom att låta som att beslut om anställningen enbart fattas utgående från intervjun. Tidigare forskning, tillsammans med min undersökning, visar dock att beslut utifrån från en kombination av intervju, ansökan och cv. Att anställningsintervjun består av viktiga framträdanden och att det handlar om en formell situation med ett eller flera syften är dock ett faktum. Till följande behandlas olika kategorier, som utvecklats utgående från Goffmans teorier och som kan ses som iscensättning och rekvisita för den sociala situationen. Kategorierna fungerande som grund för observationen.

4.1 Iscensättning, rekvisita och framträdanden

Anställningsintervjun byggs upp genom deltagarna i anställningsintervjun som tillsammans skapar en definition och ordning av situationen. Som tidigare har kommit fram finns det också en del annat som påverkar situationens utformning. I observationerna valde jag att ta fasta på sex olika kategorier som kan ses som byggstenar för intervjun och som presenteras närmare här.

Situationen har vissa ramar såsom miljö, iscensättning och intervjustruktur. Om intervjun hålls på ett livligt café eller i ett lugnt mötesrum spelar troligen en viss roll för individernas framträdanden. Likaså påverkar antalet personer i intervjun det sociala samspelet. Hur interaktionen ordnas och hur situationen definieras ger ramar som styr framträdandena och samspelet i anställningsintervjun. Annat som skapar och formar situationen är intrycksstyrning och teamarbete. Rollbyte är den sista kategorin jag har valt att se närmare på och som kan ses som något som binder ihop den främre och den bakre regionen, eftersom rollbyte kan observeras i byte av region.

Inramning och iscensättning handlar om hur miljön ser ut, hur personerna fysiskt förhåller sig till varandra och hur många personer som deltar i intervjun. En inramning är platsbunden och kan vara t.ex. planlösning, möbler och dekorationer (Goffman 2014, 29). I dramaturgiska termer kan detta sägas vara scenen och rekvisitan. Något värt att tänka på är att "[d]en fasad bakom vilken rutinen framställs kommer sannolikt också att vara lämplig för andra, något annorlunda rutiner och kommer därför sannolikt inte att passa helt och fullt för någon speciell rutin" (Goffman 2014, 63). En anställningsintervju kan hållas t.ex. i ett mötesrum, den rekryterandes kontor eller på ett café. Det finns alltså sällan specifika platser för en anställningsintervju och konsekvenser av att t.ex. mötesrummet inte passar perfekt till den specifika sociala situationen har jag valt att se närmare på i min undersökning. Mitt deltagande och mitt förhållningssätt i situationen bör också uppmärksammas som en del av inramningen.

Tid och struktur ger en helhetsbild över intervjun. Kategorin handlar om hur lång intervjun är och hur den är strukturerad. Är intervjun kort eller lång, är frågorna öppna eller hypotetiska, följer intervjuaren en intervjuguide? Här kan också samtalets struktur tas upp, sker en flytande dialog eller är det mer likt ett förhör mellan rekryterare och arbetssökande. Något som påverkar situationens struktur är situationsordningen eller manuset som Goffman (2014, 198) diskuterar. Manuset innebär att framträdandet är planerat på förhand och man uppträder enligt en viss ordning. I anställningsintervjun kan det betyda att rekryteraren på förhand har bestämt vilka frågor som ska frågas och i vilken ordning och hur hen ska förhålla sig till olika svar. Manuset kan synas i intervjun genom att rekryteraren t.ex. har en lista med frågor. Den arbetssökande kan också ha förberett sig på liknande sätt och kan ha med sig anteckningar till intervjutillfället.

Den tredje kategorin som kan sägas ge en helhetsbild av anställningsintervjun är **interaktionsordningen**. Interaktionsordning handlar som tidigare nämnt om hur situationen ordnas och jag har valt att se på hur öppningen, framträdandet och avslutningen av anställningsintervjun ser ut. Hälsar rekryteraren t.ex. välkommen med en handskakning och avslutas intervjun med en handskakning eller hur ser de olika skedena ut i anställningsintervjun? Till denna kategori hör också definition av situationen. Delar arbetssökande och rekryterare samma uppfattning av situationen?

Mötesregeln handlar om att parterna förväntas hjälpa varandra i framträdandet (Asplund 1980, 124). Vad händer om t.ex. missförstånd, snedsteg och obekväma tystnader uppstår under anställningsintervjun? Ignoreras de eller skrattas bort? Är parterna mottagliga för hjälp? Goffman (2014, 202) menar att publiken ofta visar nybörjare, som är mer utsatt för att begå misstag, särskild hänsyn för att rädda den sociala situationen, vilket också är något som har observerats.

Intrycksstyrning handlar som tidigare nämnt om hur vi presenterar oss själva och hur vi överför intryck. Till denna kategori hör också användningen av kroppsspråk, röster och ansiktsuttryck. Goffman (2014, 64) menar att en individ framhäver vissa förhållanden och döljer andra. Man kan alltså säga att man anpassar sig till situationen. Detta är något som har observerats i anställningsintervjuerna, t.ex. om rekryteraren beter sig på samma sätt i alla intervjuer eller anpassar hen sig till situationen? Likaså har också studerats om det finns någon skillnad i framträdandet i anställningsintervjun jämfört med framträdandet i intervjun med mig. Mer om detta nedan.

Rollbyte kan ske t.ex. vid byte från främre till bakre region. Detta kan observeras t.ex. om den arbetssökande eller den rekryterande byter till en mer avslappnad roll när hen pratar med mig jämfört med under anställningsintervjun. Det kan också ske ett rollbyte strax innan personerna går in i rummet där anställningsintervjun hålls eller strax efter att de lämnar rummet. Goffman (2014, 109) menar att "[e]tt av de mest intressanta tillfällen som ges för att studera intrycksstyrning är det ögonblick då en agerande lämnar den bakre regionen och går ut till det ställe där publiken finns, eller när han återvänder därifrån, för i de ögonblicken kan man bevittna ett förundransvärt rollbyte".

4.2 Sammanfattning

För att strukturera upp forskningsarbetet och för att observera anställningsintervjuerna valdes dessa byggstenar som beskrivits ovan ut. Kategorierna har jag fått inspiration till av Goffman och annan litteratur inom den symboliska interaktionismen. En del kategorier syftar på mer strukturella sidor och iscensättandet av situationen medan andra kategorier ser mer på själva framträdandena och samspelet mellan parterna i situationen. Jag återkommer till de olika kategorierna tillsammans med mitt resultat längre fram. Härnäst följer ett kapitel om metod och material.

5 Metod och material

Som datainsamlingsmetod har jag använt mig av observationer och intervjuer. Observationer för att vara med och se vad som sker i anställningsintervjun och intervjuer för att få synpunkter från både arbetssökande och rekryterare. Eftersom syftet med undersökningen är att se på anställningsintervjun som en social situation är observation en lämplig metod eftersom jag får se situationen med egna ögon och lyssna och iaktta allt som sägs och görs. Cuff och Payne (1979, 129) menar att en forskare inom det interaktionistiska perspektivet måste komma nära dem hen studerar och beskriva situationen så som de uppfattar den och detta kan man göra med hjälp av deltagande observation samt intervjuer. Med en kombination av intervju och observation kan man konfrontera olika delar i materialet och t.ex. låta en intervjufråga bekräfta sanningen och ge ytterligare stöd till det observerade (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2015, 53). Observation fungerar alltså som den främsta insamlingsmetoden och den kompletteras med intervjuer. Observationen ger svar på frågor om den främre regionen, dvs. om vad som faktiskt sker under anställningsintervjun och hur den sociala situationen utspelar sig. Intervjuerna används mer för att ge svar på frågor om den bakre regionen, t.ex. information om förberedelser inför anställningsintervjun samt om respondenternas upplevelser av anställningsintervjun. I intervjuerna hade jag också möjlighet att återkomma till specifika händelser som skedde i anställningsintervjun och få svar på oklarheter.

5.1 Observation som metod

Observation betyder ”uppmärksamt iakttagande” och är en bra metod att använda ”[n]är man vill studera sådant som är så självklart för människor att de inte tänker på att berätta om det i intervjuer” (Esaiasson et al. 2010, 344). I min undersökning har jag valt att använda mig av öppen-passiv observation. En öppen observation innebär att ”forskaren har informerat informanterna om studien och dess intentioner” (Lalander 2015, 99). Passivt deltagande betyder att man inte är en aktiv deltagare i det man studerar, man deltar t.ex. inte i interaktionen bland dem man studerar (Lalander 2015, 100). I observationerna tog jag på mig en neutral roll och satt lite vid sidan om och iakttog det sociala samspelet. Jag var dock inte helt passiv utan log och skrattade t.ex. när de andra skrattade. Jag anpassade mig på så sätt till situationen eftersom en alltför passiv observatör kan ha en negativ inverkan och få de observerade att bete sig annorlunda än vad de skulle gjort om jag inte varit med (Fangen 2005, 145–147).

Observationen begränsar sig huvudsakligen till anställningsintervjun. Men eftersom situationen påverkas av vad som händer före och efter intervjun, innehåller min undersökning också observationer av respondenterna strax innan anställningsintervjun började och strax efteråt. För undersökningen är det viktigt att få information om vad som händer i bakre regionen, dvs. vad som händer före och efter framträdandet i anställningsintervjun eftersom det kan ge ledtrådar om situationsdefinitionen och rollbyte. Samtidigt som jag intervjuade de rekryterande och de arbetssökande observerade jag också dem för att kunna jämföra framträdandet med mig jämfört med framträdandet i anställningsintervjun. Alla aktörers framträdande har observerats, men fokus har legat på de arbetssökande, eftersom de är lite av huvudpersonerna i dramat som utspelar sig.

5.2 Intervju som metod

Genom intervjuer kan man få information om insikter om förhållanden i olika sociala miljöer, liksom information om människors känslor och upplevelser. Intervjuer används ofta i fallstudier som fokuserar på en viss person, situation eller institution (Brinkmann & Kvale 2014, 160). En intervju kan struktureras genom att t.ex. fråga öppna frågor där svaren styr intervjun i en viss riktning eller ha en mer strukturerad

form på intervjun där man har färdigt formulerade frågor som man ställer i tur och ordning (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2015, 38). Eftersom jag använde intervjuerna till att få fram mer bakgrundsinfo om den sociala situationen valde jag att använda mig av semi-strukturerade frågor som följer samma intervjuguide för alla respondenter (med några få skillnader på frågorna åt arbetssökande och rekryterare). Därtill ställdes också följdfrågor. Intervjuguiden hittas som bilaga.

I undersökningen intervjuade jag totalt sju personer och ytterligare en person över mejl. Alla intervjuer med respondenterna gick på svenska förutom en som gick på engelska. För att inte påverka intervjupersonerna i anställningsintervjuerna valde jag att intervju respondenterna efter anställningsintervjun. Eftersom jag intervjuade dem efter observationen, hade jag också möjlighet att ställa frågor om något intressant eller oväntat som hände under anställningsintervjun. Dessutom kunde jag under mina intervjuer fråga om eventuella oklarheter som uppstått under anställningsintervjun. Förutom möjligheterna jag fick av att lägga upp undersökningen på detta sätt, kan de arbetssökande också tänkas ha varit vara mer avslappnade att intervju efter anställningsintervjun.

Intervjuerna med mig spelades in och eftersom de var relativt korta (10–30 minuter/intervju) och jag anser att det är enklare att tolka något som finns i skrift, valde jag att göra en sammanfattande transkribering av mina intervjuer. Jag skrev alltså ned det viktigaste från intervjuerna och översatte samtidigt intervjuerna till standardsvenska eftersom vissa intervjuer gjordes på dialekt. I avhandlingen är citaten dock originalcitater och inte sammanfattningar, men jag har översatt dem till standardsvenska.

5.3 Insamling av material

Målet för insamlandet av materialet till min undersökning var att få kontakt med minst ett par företag som håller anställningsintervjuer till olika positioner i januari/februari och att få vara med på dessa intervjuer. På grund av att få företag var intresserade av att ställa upp och att jag själv hade som deadline att fältarbetet ska vara färdigt i februari, gjorde jag intervjuer endast vid två olika organisationer. Jag kontaktade 15 olika företag och organisationer, varav två stycken ville medverka i min studie.

Organisationerna jag valde ut var i majoritet svenskspråkiga företag eller organisationer eftersom det är enklare att arbeta och ta kontakt med företag på svenska för mig som svenskspråkig. Jag hittade företagen i huvudsak via personliga kontakter, via jobben.fi och via arbets- och näringsministeriets platsannonsersida. En del företag svarade aldrig på min förfrågan om att vara med i min undersökning och andra tackade nej på grund av olika orsaker. Tidsbrist, inga aktuella rekryteringar på gång och svårt att ordna praktiskt var motiveringar till varför en del företag inte ville medverka i min undersökning. Andra orsaker till att de sa nej, som inte meddelades, kan vara bristande förståelse för vad jag ville undersöka eller att de inte vill ha med en utomstående på intervjuer.

Min första kontakt med alla som jag kontaktade för att fråga om medverkan i undersökningen var via mejl där jag förklarade vem jag är och presenterade min undersökning och frågade om de ville vara med. Se följebrev som bilaga. Jag tog först kontakt med HR-personal eller annan personal som var bekant för mig vid företagen. När jag fått lov från företaget att vara med på anställningsintervjuer hos dem, kontaktade jag en del arbetssökande själv och berättade om min undersökning och frågade lov av dem. Vid ett företag skötte min kontaktperson kontakten till arbetssökande. Jag fick lov av alla fem arbetssökande att vara med under anställningsintervjun.

Inför insamlingen av materialet valde jag att lägga upp ett observationsschema och en intervjuguide. Innehållet till dessa har jag främst utvecklat på egen hand, men fått idéer till frågor från Esaiasson (2010), Fangen (2005) och Brinkmann och Kvale (2014). Schemat och guiderna finns som bilagor till avhandlingen. Utöver schemat och guiden hade jag alltid med mig anteckningsmaterial under fältarbetet. Jag gjorde bara korta anteckningar på plats och utvecklade anteckningarna och reflektionerna så snabbt som möjligt efter observationerna. Fältanteckningarna har varit till stor hjälp för minnet och bearbetningen av materialet.

5.4 Bearbetning av material och analysmetod

Under fältarbetet skrev jag ned alla observationer, tankar och funderingar i en observationsdagbok och sammanfattade sedan varje situation. Varje enskild

anställningsintervju betraktas som en särskild social situation. När allt material var insamlat och nedskrivet printade jag ut observationsdagboken för att få en bättre översikt över materialet. Det utprintade materialet gick jag sedan igenom och färgkodade enligt samma kategorier som finns i observationsschemat, dvs. miljö, interaktionsordning, intrycksstyrning osv. Efter att ha organiserat olika händelser i kategorier sorterade jag slutligen materialet i två olika huvudkategorier: ”inramning och iscensättning” och ”framträdanden och förväntningar”. Analysprocessen började redan under insamlingen av materialet när jag fältanteckningarna. Jag har i huvudsak använt mig av en teoretisk analys, men också använt mig av kodning av materialet för att kategorisera och hitta mönster. Genom metoderna har jag i materialet hittat förbindelser och strukturer som kan kopplas ihop med Goffmans dramaturgiska perspektiv.

5.5 Etiska överväganden

Undersökningen presenterades åt respondenterna både skriftligen via mejl och muntligen när vi träffades. Etiska frågor som konfidentialitet och anonymitet togs upp och diskuterades. Intervjun avslutades med att kort sammanfatta vad som gått igenom och respondenten hade möjlighet att ställa frågor. Undersökningen förverkligades genom informerat samtycke, som vi vid ett företag kom muntligt överens om. Det andra företaget krävde skriftligt medgivande om deltagande i min studie från respondenterna och därför gjorde jag en blankett om informerat samtycke åt deltagarna. All data som samlades in anonymiserades redan i fältanteckningarna och deltagarnas konfidentialitet försäkrades. Materialet förvarades på ett sådant sätt att bara jag hade tillgång till det.

5.6 Svårigheter och problem

Redan efter första observationen insåg jag att det inte var så enkelt att observera och observationerna lämnade på en mer allmän nivå. Det var svårt att hålla fokus, särskilt under de längre anställningsintervjuerna, och att noggrant iaktta prat, kroppsspråk och samspel samtidigt. Dessutom var det aningen obekvämt att sitta och iaktta deltagarna. Efter de första observationerna märkte jag dock hur observationsförmågan förbättrades

och jag lade märke till mer detaljer. Efter de två första anställningsintervjuerna lärde jag mig också att välja en sittplats där jag ser alla deltagare så bra som möjligt för att bättre kunna observera kroppsspråket.

En risk med att intervjua den arbetssökande direkt efter anställningsintervjun är att den arbetssökande kan tro att anställningsintervjun fortsätter och därför var det viktigt att klargöra att min intervju inte var en fortsättning på anställningsintervjun. Vid bearbetningen av mitt material märkte jag dock att vissa frågor som jag ställde i intervjuerna lika bra hade kunnat vara frågor i anställningsintervjun. Till exempel: Varför söker du detta jobb? De arbetssökande verkade dock förstå att jag är en oberoende part och att anställningsintervjun inte fortsatte när de diskuterade med mig. Med de arbetssökande från ett företag bytte vi miljö och gjorde intervjuerna på ett café och det blev tydligare att anställningsintervjun är avslutad. Med arbetssökande från det andra företaget gjorde vi intervjuerna i företagets utrymnen så där fanns en större risk att det inte blev samma tydliga övergång till en annan situation.

Med de arbetssökande var det svårt att ställa relevanta följdfrågor och att komma på dem där och då. Många följdfrågor dök upp först vid bearbetningen av materialet. Annat som upplevdes som svårt var att faktiskt få svar på frågorna. Vissa frågor undvek eller glömde till exempel respondenterna att svara på. Intervjun med en respondent skedde över mejl. En del följdfrågor till rekryterare och arbetssökande skickades också över mejl. Insikten från detta var att det är svårare att få svar på frågorna via mejl än i ansikte-mot-ansikte. I flera fall besvarades inte alla följdfrågor t.ex. En sista sak som var problematiskt var när en del arbetssökande beklagade sig åt mig över att intervjun gick dåligt. I situationen ville jag gärna säga att intervjun gick bra, men jag borde egentligen inte alls tagit ställning till frågan och berättat att jag inte bedömde om intervjun gick bra eller dåligt.

Något jag har reflekterat över är vilken betydelse jag som forskare har eftersom jag också är med och skapar situationen som jag observerar. Fangen (2005, 31) menar att rollen som observatör kan förändra eller påverka situationen på olika sätt. En helt passiv observatör kan t.ex. ha en stressande inverkan på respondenternas beteende (Fangen 2005, 145–147). Min medverkan i observation kan även påverka genomförandet av intervjun som jag själv håller. Å ena sidan är jag bekant för respondenten från tidigare eftersom jag var med under anställningsintervjun, å andra

sidan kan respondenten tro att jag representerar företaget och kan därför bete sig annorlunda. Viktigt var som sagt att jag klargjorde att jag inte representerade företaget på något sätt och att anställningsintervjun inte fortsätter. Jag frågade både arbetssökande och rekryterare hur de upplevde min medverkan och alla arbetssökande menade att jag inte störde och flera glömde bort att jag ens var där. Personen som citeras nedan berättar varför hon glömde bort mig.

Sofia: ”För att vara helt ärlig så glömde jag bort dig [skratt] [...] du var som väldigt avslappnad du själv på något vis när du kom och sådär så alltså egentligen glömde jag bort att du fanns sedan [skratt]. Så du var nog verkligen liksom en fluga på väggen.”

Rekryterarna menade att det var lite ovant att ha med någon annan i intervjusituationen, men det störde egentligen ingenting att jag var med.

5.7 Material

Jag har varit med på fem anställningsintervjuer vid två organisationer. Bland respondenterna är sex personer kvinnor och fyra personer män. Yngsta respondenten var under fältstudien 18 år och den äldsta 40 år. Nedan presenteras en översikt över alla intervjuer. Alla person- och företagsnamn är fiktiva.

Tabell 1: Översikt över material

Företag	Anställnings-intervjuer	Rekryterare	Arbetssökande	Intervjuer med respondenter
Data Ab	3	4	3	3 (+1 skriftligen)
Hälsa Ab	2	1	2	3
Totalt	5	5	5	7

Tabell 2: Översikt över respondenter

Respondenter	Namn	Ålder	Bransch, anställning/titel
Data Ab			
Arbetsökande I	Sofia	27–30 år	It, heltidsanställd
Arbetsökande II	Dan	35–38 år	It, heltidsanställd
Arbetsökande III	Laura	35–38 år	Ekonomi, heltidsanställd
Rekryterare I	Tobias	39–41 år	It, verkställande direktör
Rekryterare II	Mikael	39–41 år	It, teknisk chef
Rekryterare III	Johan	Intervjuades ej	It, försäljningschef
Rekryterare IV	Cecilia	Intervjuades ej	It, controller
Hälsa Ab			
Arbetsökande IV	Rebecca	19–22 år	Studerande
Arbetsökande V	Amanda	15–18 år	Studerande
Rekryterare V	Marlene	35–38 år	Social- och hälsovård, personalkoordinator

Data Ab är ett It-företag med ca 30 anställda. Företaget är verksam både i Finland och internationellt men arbetar i huvudsak på två orter i Finland. Jag var med på två anställningsintervjuer till samma position inom It. Positionen handlar om en heltidsanställning. Jag var också med på en intervju till en helt annan position, inom ekonomi. Den positionen handlade också om en heltidsanställning, men det var mer en juniorroll. Företaget gjorde intervjuer med 6–8 personer för båda positionerna. Företaget rekryterade till flera olika positioner under tiden jag var med på intervjuer eftersom företaget växer och personalen var överbelastad.

Hälsa Ab är en organisation inom social- och hälsovårdsbranschen med ca 1500 anställda. Organisationen är verksam på olika orter i Finland. Jag var med på två intervjuer till personalpoolen. Intervjuerna handlade alltså inte om en enskild position, utan om att rekrytera inhoppare och vikarier. Intervjuer till personalpoolen görs kontinuerligt.

5.7.1 Kort om anställningsintervjuerna och en jämförelse av företagen

Intervjuerna på Data Ab hölls i ett mötesrum i företagets utrymmen. I varje intervju deltog tre personer från företaget, en arbetsökande och jag som observatör. Tobias

och Mikael var med på alla intervjuer. Skype användes i alla intervjuer eftersom det i varje intervju var någon från företaget som befann sig på annan ort. Intervjusituationen öppnades genom att den sökande hälsades välkommen och blev bjuden på kaffe eller te. När intervjun kördes igång presenterades deltagarna i intervjun. Tobias ledde diskussionen i början och de övriga från företaget flikade in frågor här och där. Den arbetssökande värmdes upp genom att hen fick berätta lite om sina nuvarande arbetsuppgifter och senare i intervjun kom man in på mer specifika frågor, t.ex. om språkkunskaper och annat relevant för positionen. Intervjun avslutades genom att den sökande hade möjlighet att ställa frågor. Rekryterarna berättade att de har fått en bra bild av den sökande, dennes erfarenheter och kunskaper och berättar att de återkommer med besked inom 1–2 veckor. Intervjun avslutades med en handskakning och tack och hej. Intervju I och II var båda ungefär 45 minuter långa och till strukturen lika. Intervju III var ca 20 minuter lång och p.g.a. längden ställdes betydligt färre frågor än i de två tidigare intervjuerna, i övrigt var strukturen liknande. Tobias och Mikael medger att intervjuerna de gör blir väldigt lika trots att de inte har någon intervjumodell eller -guide. De har tillsammans hållit ungefär 150 intervjuer på företaget och intervjuat alla personer som är eller har varit anställda på företaget och har därmed en vana att hålla anställningsintervjuer tillsammans.

Intervjuerna på Hälsa Ab hölls i den rekryterandes arbetsrum. I intervjuerna deltog en person som representerade företaget, en arbetssökande och jag som observatör. Den rekryterande hämtade den arbetssökande i aulan, hälsade och presenterade sig innan de gick upp en våning till den rekryterandes arbetsrum. På väg upp kallpratade de och när vi kom in i arbetsrummet presenterade jag min undersökning och bad om informerat samtycke av båda parter. Efteråt drog intervjun genast igång med en öppen fråga: ”Kan du berätta lite om dig själv?”. När rekryteraren hade bildat sig en uppfattning av den sökande, efter 10–20 minuter, gick intervjun över till skrivande av ramavtal och praktiska detaljer kring detta diskuterades i ca 20 minuter. Situationen avslutades genom att den sökande hade möjlighet att ställa frågor. Efteråt funderade vi tillsammans med den rekryterande var i huset jag skulle intervjuas den arbetssökande och tog i hand, tackade och sa hejdå.

Största skillnaden mellan organisationerna är storleken på organisationerna. Data Ab är litet och familjärt och kör på en avslappnad attityd. Rekryterarna berättar åt mig att de inte vill ge en alltför strikt bild av sig själva och företaget under

anställningsintervjuerna. Det verkar också som det är mycket upp till rekryterarna själva att bestämma hur anställningsintervjun ser ut eftersom det oftast är vd:n och den tekniska chefen som sitter med på alla intervjuer. Hälsa Ab är en större organisation och här finns det mera riktlinjer och bestämmelser. Hälsa Ab krävde bl.a. en skriftlig anhållan om forskningslov och gav inte heller ut namnen på de arbetssökande på förhand. Utgående från detta skulle man kunna tro att Hälsa Ab har en intervjuguide som de håller sig till i anställningsintervjuer, men så var det inte. I en stor organisation finns det ett större behov av att ha skriftliga regler och det finns ofta en tydligare hierarki, vilket förklarar varför Hälsa Ab upplevs som striktare. På Data Ab är Tobias och Mikael de högsta cheferna och därför behövs inga skriftliga regler över hur de ska utföra intervjuerna, eftersom de långt kan bestämma det själva, i jämförelse till Hälsa Ab.

Största skillnaden gällande intervjuerna på de olika företagen är att intervjuerna på Hälsa Ab gjordes med arbetssökande till personalpoolen, dvs. vikariatintervjuer. Hela utgångspunkten var annorlunda, eftersom målet med intervjun var att skriva ett ramavtal. Tjänsterna till Data Ab handlade istället om fasta anställningar och mer krävande arbetsuppgifter och intervjun innehöll därför också mer diskussion och frågor om erfarenheter, kunskaper och om framtida arbetsuppgifter. Annat som skiljde var antalet deltagare i intervjusituationerna och var intervjuerna gjordes. Dessa aspekter återkommer jag till i nästa kapitel.

Rekryterarna hölls konstanta på båda företagen, med en viss variation i form av en rekryterare på Data Ab som byttes ut i en intervju. Detta möjliggjorde en observation av hur anställningsintervjun ändras när en person (den arbetssökande) i situationen byts ut. Intervjuerna hölls också i samma utrymmen på respektive företag och intervjuerna var rätt lika strukturerade. Detta ger ytterligare betoning på det sociala samspelets betydelse för situationens uppbyggnad. Dvs. att miljön, rekryterarna och frågorna hölls relativt konstanta i de olika fall som observerades, gjorde att variationerna i anställningsintervjuerna långt kan förklaras av mänskliga faktorer och det sociala samspelet som ter sig på olika sätt med olika rolluppsättningar.

5.8 Sammanfattning

Jag har utfört undersökningen genom att använda mig av observation av fem anställningsintervjuer på två olika organisationer. Metoden har kompletterats med enskilda intervjuer med rekryterare och arbetssökande. Observation kombinerat med intervjuer har gett ett omfattande material och att jag var med i själva situationen gav en helt annan möjlighet att undersöka det som skedde. Jag tror att observation kombinerat med intervjuer på detta sätt var det bästa alternativet jag kunde använda mig av i denna undersökning. Ett mer omfattande material skulle jag dock kunnat få genom att filma anställningsintervjuerna. Då skulle jag haft möjligheten att gå tillbaka till materialet på ett annat sätt och i själva intervjusituationen kunnat fokusera på vad som faktiskt händer istället för att göra anteckningar under tiden.

I fältarbetet utvecklades jag i min roll som observatör och erfarenheterna från de första situationerna lärde mig vad jag ska fokusera på och vad jag kunde göra bättre. I materialpresentationen syns därför också eventuellt att jag har tagit fasta på olika saker i anställningsintervjuerna, eftersom jag under de två första observationerna var osäker i min roll och inte riktigt visste vad som var värt att fokusera på. Min datainsamling har dessutom styrts mycket av kategoriseringen jag använde mig av i observationsprotokollet. Skulle jag haft andra kategorier skulle jag troligen observerat andra händelser i situationen. Jag identifierade mig med en del arbetssökande, t.ex. angående förberedelser, egenskaper och bakgrund och mina observationer kan också ha speglats i bakgrund till det. En mer djupgående kritisk utvärdering av undersökningen finns i avslutningen, men här togs upp sådant som kan vara värt att ha i åtanke i nästa kapitel. Härnäst följer en presentation av anställningsintervjuerna och en analys av materialet.

6 Analys och resultat

6.1 Från handskakning till handskakning

Analys- och resultatkapitlet är uppdelat i två delar. Först följer en presentation av de fem enskilda anställningsintervjuerna och intressanta episoder beskrivs och analyseras närmare. Intervjuerna presenteras i den ordning som de observerades, med undantag för intervju III med Laura som gjordes till sist. Jag har dock valt att presentera den direkt efter de andra intervjuerna på Data Ab, för en logisk uppbyggnad. Efter presentationen av anställningsintervjuerna, analyseras och diskuteras materialet tillsammans i en teoretisk diskussion och ett resultat läggs fram.

6.1.1 En avslappnad anställningsintervju

Arbetsökande I = Sofia
Rekryterare I = Tobias
Rekryterare II = Mikael
Rekryterare III = Johan
Observatör = Maria (jag)

Sofia är på plats före mig, så när jag kommer in i aulan på företagets kontor hälsas jag välkommen av Tobias och skakar hand med honom och Sofia. Tobias frågar om vi vill ha kaffe eller te, vi tackar ja och går in i mötesrummet som ligger rakt fram från ingången till kontoret. Anställningsintervjun hålls i ett mötesrum med plats för 8–10 personer. Rummet är inrett i brunt, grått, vitt och grönt och har stora fönster med utsikt över staden. Platsen är fungerande och neutral för en anställningsintervju. Sofia och Tobias sitter mittemot varandra medan jag sitter vid sidan om Tobias. Mikael och Johan deltar via Skype och kameran är riktad mot Sofia. Intervjun går på svenska med en blandning av olika österbottniska dialekter.

Intervjun håller på i ca 45 minuter och börjar några minuter före avtalad tid. Frågorna som ställs är i huvudsak öppna. Men några följdfrågor och ett par hypotetiska frågor ställs också. Samtalet är strukturerat så att Tobias i början leder diskussionen och ställer frågor åt Sofia. De första frågorna handlar om Sofias nuvarande arbetsuppgifter. Frågorna varvas med information om arbetsuppgifter och tillvägagångssätt på Data

Ab. Ungefär en halvtimme in i intervjun kommer man in på mer specifika frågor, t.ex. om språkkunskaper och ett par hypotetiska frågor ställs. Samtalet i intervjun flyter på och det är en avslappnad diskussion med en lättsam ton. Skämt och skratt förekommer. Personerna som är med via Skype kommer in med frågor och kommentarer senare i intervjun. Tobias har troligen Sofias cv och ansökan i mobiltelefonen under intervjun. Detta är dock inget som han förklarar utan han kan uppfattas som att han bara scollar på telefonen för att läsa mejl eller något annat. En annan sak som är störande är att Johan ca en halvtimme in i intervjun stänger av sin kamera så att han inte syns så att jag i ett skede trodde att han försvann utan att säga något. 15 minuter efter att han stängde av kameran ställer han plötsligt en fråga och då märker man att han ändå är med fastän hans kamera är avstängd.

Intervjun avslutas med att Sofia har möjlighet att ställa frågor. Efter Sofias frågor, frågar hon ännu om rekryterarna har några frågor åt henne. Rekryterarna avrundar då intervjun med att säga att de har fått en bra bild av Sofias erfarenhet och kunskap. Jag och Sofia skakar hand med Tobias och går ut från kontoret tillsammans. När vi väntar på hissen ner från kontorsvåningen så pustar Sofia ut och anförtror sig åt mig om att hon var nervös innan men att det verkar som att intervjun gick bra. Jag svarar något i stil med att jag förstår att hon är nervös men att jag tyckte att det verkade gå bra. Vi fortsätter till ett närliggande café för att göra intervju. På väg till cafét berättar jag att detta var min första fallstudie och att jag också hade varit nervös. Detta berättar jag för att få hennes förtroende och för att få henne att öppna sig åt mig. Intervjun med mig var avslappnad och Sofia öppnade också upp om mer personliga saker. Orsaken till att vi anförtrorde oss till varandra och betedde oss så avslappnat och positivt kan bero på att vi använde detta tillfälle som ett andningshål, lite som Goffmans bakre region, där vi båda kunde pusta ut och bearbeta det som hade hänt under intervjun.

I intervjun med mig kommer det fram att Sofia hade förberett sig väl inför intervjutillfället. Hon hade både läst in sig på företaget och funderat på hur hon ska framställa sig själv och funderat på sina egenskaper och erfarenheter. Hon hade också funderat ut svar på frågor rekryterarna kan tänkas ställa. I anställningsintervjun kan observeras att hon har funderat på hennes framträdande genom att hon tydligt motiverar sina svar för att få fram vad hon är bra på och vad hon kunde förbättra.

Sofia tyckte att intervjun gick bra, hon fick ut det hon ville av intervjun och har en bra bild av företaget. Hon var positivt överraskad över hur bra intervjun flöt på och upplevde stämningen under intervjun som avslappnad och hemtrevlig. För henne är det viktigt att det sociala samspelet fungerar och att man trivs i arbetsmiljön. Sofias största motiv för anställningsintervjun var att få en bild av företaget och om hon vill arbeta där. Sofia berättar om intervjun att ”mina förväntningar uppfylldes, att det skulle bli en diskussion och avslappnat”. Att förväntningarna uppfylldes kan bero på att hon själv var med och skapade en sådan situation som hon själv hade förväntningar om, eftersom förväntningarna hade att göra med aspekter som hon själv kan påverka. Hon var t.ex. glad, trevlig och öppen för diskussion och rekryterarna svarade på hennes intryck på liknande sätt. Rekryterarna hade dessutom samma mål med intervjun som Sofia, att få igång en avslappnad diskussion, vilket underlättar en gemensam situationsdefinition. Tack vare den avslappnade atmosfären och att Sofia hade möjlighet att prata dialekt, gjorde eventuellt att hon enklare kunde falla tillbaka på sin personliga fasad och intervjun uppfattades därför också som mer personlig och avslappnad av alla parter som deltog i situationen. Också en gemensam situationsdefinition kan göra anställningsintervjun mer avslappnad och interaktionen mer flytande. Att skapa en flytande interaktion är en aktiv process, så att säga vad som orsakade vad är svårt att avgöra, men i detta fall verkar det finnas flera orsaker som påverkade parternas trevliga upplevelse av anställningsintervjun.

6.1.2 När Dan tappade pennan

Arbetsökande II = Dan
Rekryterare I = Tobias
Rekryterare II = Mikael
Rekryterare III = Johan
Observatör = Maria (jag)

Jag är på plats innan Dan och jag och Tobias tar i hand med honom när han kommer. Dan tillfrågas om han vill ha kaffe eller te. Dan vill inte vara till besvär och svarar ungefär att om någon annan vill ha te kan han dricka te. Tobias försäkrar att det inte är något problem att koka upp vatten. Utanför mötesrummet innan intervjun kör igång kallpratar Tobias med Dan. Tobias förklarar bl.a. att det är lite oljud i byggnaden pga.

renoveringar i huset. Dan svarar kort ”det är inga problem”. Dan tappar sedan sin penna i golvet bakom några lådor och utropar ”typiskt”, vilket Tobias tolkar som svar på något han säger om byggnadsoljudet. Det blir alltså ett missförstånd, men Dan förklarar att han har tappat sin penna. De letar båda efter pennan men hittar den inte och vi går sedan in i mötesrummet alla tre för att köra igång intervjun. Denna händelse skulle ha kunnat bli en ”icebreaker”, men det blev det inte och som observatör upplevde jag Dan som spänd och nervös.

Intervjun hålls samma dag som intervju I och miljön ser ut på precis samma sätt som i anställningsintervju I. Intervjun hålls i samma utrymme, samma personer från företaget deltar i intervjun och Skype används. Tobias och Dan sitter mittemot varandra och jag sitter vid sidan om Dan. Skypekameran är riktad mot Dan. Intervjun varar i ca 40 min och är strukturerad på samma sätt som intervju I. Intervjun körs igång fem minuter före avtalad tid. Frågorna är öppna, följdfrågor och hypotetiska. Det är mer fråga-svar än en öppen diskussion och det pratas inte lika aktivt som i intervju I. Intervjun påminner därför mer om ett förhör än i den tidigare intervjun där samtalet var mer flytande. Intervjun med Dan kan dessutom uppfattas som mer testande än intervjun med Sofia, eftersom Dan i slutet av intervjun fick en fråga av Mikael som löd ungefär: ”Tänk dig att du står i en hiss och ska berätta om Data Ab, vad säger du på 20 sekunder?”. Tobias har cv och ansökan i telefonen, vilket han förklarar denna gång i motsats till anställningsintervju I, där jag upplevde det som störande när jag inte visste vad han gjorde med telefonen. Den sökande har med sig några dokument, bl.a. ett arbetsintyg och ett häfte att anteckna i. Han saknar dock en penna eftersom han tappade den utanför rummet, så häftet är i detta fall en onödig rekvisita.

Samspelet i intervjun verkar inte vara riktigt i samklang. Stämningen är spänd och nervös nästan ända fram till slutet när spänningen släpper lite. De rekryterande försöker skapa en mer avslappnad stämning genom att t.ex. skratta och prata avslappnat, men den sökande svarar inte på deras försök, han skrattar t.ex. inte när de skrattar. Ett exempel på att Dan inte svarar på försöken att lätta upp stämningen är när Skype krånglar och datorn slocknar på grund av låg batterinivå. Tobias letar upp laddaren och säger åt Dan att han kan dricka upp sitt te så länge han fixar med datorn. När datorn och Skype är igång igen frågar Mikael skämtsamt av Tobias hur IT-stödet fungerade [tjänsten skulle bl.a. handla om att ge IT-stöd]. Dan svarar kort något i stil med ”[Tobias] fixade det bra på egen hand”, utan skratt eller leenden.

Intervjun avrundas på samma sätt som i anställningsintervju I. Dan får möjlighet att ställa frågor och rekryterarna konstaterar att de har fått en bra bild av Dans erfarenhet och kunskaper. Handskakning och tack och hej. Jag följer på samma sätt som med Sofia också med Dan ut från kontoret. I hissen försöker jag kallprata med honom, men vi får inte riktigt i gång något samtal. Hissen är enligt Goffman (1982, 110) en plats där människor ofrivilligt måste stå lite för nära varandra och får möjligheten att kallprata. Stunden i hissen kan upplevas som besvärande och kunde i detta sammanhang vara pricken på i:et på en obekväm situation för Dan. När vi går ut från hissen verkar Dan ha bråttom tillbaka till arbetet eftersom han knappt hinner säga hejdå åt mig innan han var flera meter bort på väg till sin bil. Han har inte tid att ställa upp på en intervju ansikte-mot-ansikte så jag skickade mina frågor åt honom via mejl. Han svarar kort och koncist på mina frågor men utvecklar inte några tankar vidare. Skulle jag intervjuat honom direkt efter intervjun kunde jag eventuellt ha fått utförligare svar och eventuellt fått uppleva ett rollbyte hos honom.

Utöver att samspelet inte riktigt verkade flyta på, stack också Dans kläder ut. Han bar skjorta och kavaj, alltså rätt formella kläder. Jag reagerade på detta eftersom det var så stor kontrast mellan Mikael och Dans klädstil. Mikael bar en t-shirt och Tobias och Johan bar något däremellan, ganska vardagliga kläder. Dans klädstil ger antydningar om vilka förväntningar han hade på intervjun och att hans definition av situation verkade vara att det handlar om en formell situation där man ska klä upp sig. Hans klädstil påverkade möjligtvis också de rekryterandes definition av situationen, som i sin tur påverkade situationens utspel. Kläderna kan dels ses som rekvisita, delvis som hjälp för intrycksstyrningen.

I min intervju med Dan kom det fram att han i anställningsintervjun fokuserade på att visa att han är rätt person för arbetet. Han hade ett klart mål och det var att bli anställd. Detta förklarar eventuellt varför han var så fokuserad och också formellt klädd. Han hade på förhand definierat situationen som formell och betedde sig därefter. Han beskrev också intervjun som seriös, i motsats till de två andra arbetssökande på Data Ab som beskrev intervjun som avslappnad. Det kom inte någonstans fram att hans motiv var att få fram något om gemenskapen på arbetsplatsen genom intervjun. Detta tyder på att han inte hade samma behov av att så att säga "limma ihop" den sociala situationen som Sofia och därför var det kanske inte så mycket utfyllnadsprat i situationen och försök till att få samspelet att flyta. Dan nämnde själv att det inte var

så mycket kallprat i situationen. Jag upplevde det i sin tur som att Dan inte var så mottaglig för intrycken som rekryterarna sände ut för att göra stämningen i rummet mer avslappnad, genom att t.ex. kallprata och skämta. När någon från företaget försökte berätta något i en mer skämtsam stil reagerade inte Dan på detta med samma stil tillbaka, han log inte ens. Han var eventuellt väldigt fokuserad och kanske lite nervös och därför blev det ingen större diskussion än svar på frågorna som rekryterarna ställde. Hans klädstil förstärkte kanske intrycket om att han är motiverad och vill visa upp en fin yta, men kan också upplevas som att han var för strikt klädd eftersom ingen annan i rummet hade använt samma klädkod.

Kan Dans spändhet måne bero på att han strax före anställningsintervjun tappade sin penna? Från observatörens synvinkel upplevs Dan som en person som vill ha kontroll. Han hade klätt upp sig, tagit med sig intyg och anteckningsblock och ville inte vara till besvär. När han tappade pennan förlorade han en del av sin rekvisita och eventuellt en del av kontrollen över situationen. Nu krävdes det improvisation, vilket han kanske inte är bekväm med. Pennan som försvann påverkade i detta fall situationens utspel som upplevdes spänd. Allt från att han inte svarade på rekryterarnas skämt och skratt, till att han hade så bråttom vidare att han knappt han säga hejdå, tyder på att situationen var obekvämt. Enligt Goffman kan en händelse som kan verka så obetydlig, ha oanade konsekvenser. ”Ett framträdande är ett ömtåligt, sprött fenomen som kan falla sönder genom mycket små missöden och felgrepp” (Goffman 2014, 55). Här tyder det på att det att man tappar pennan kan ha stora konsekvenser för den fortsatta utvecklingen av den sociala interaktionen.

Något som också påverkar situationen är vilka förväntningar som finns på intervjun. Inför intervjun med Dan verkade rekryterarna ha en bild av hur den sökande skulle vara, eftersom de berättar åt mig tidigare att de hade intervjuat någon motsvarande till samma post. Rekryterarna medgav åt mig att intervjun gick ganska långt enligt deras föreställningar. Detta kan tolkas som att de rekryterande på förhand hade definierat situationen och betedde sig på ett visst sätt och påverkade därmed också situationen. Jag såg dock ingen större skillnad på rekryterarnas beteende i intervju I och II, men eventuellt fanns där något som ändå skiljde beteendena åt.

6.1.3 Språkbarriär i intervjun som avslutades innan den hann börja

Arbetsökande III = Laura
Rekryterare I = Tobias
Rekryterare II = Mikael
Rekryterare III = Cecilia
Observatör = Maria (jag)

Intervju III var för mig som observatör odefinierad till en början. Jag kommer till Data Ab ca 20 minuter innan intervjun skulle börja, medvetet i tid eftersom jag hade några frågor åt Tobias. När jag kommer in till kontoret får jag höra att han inte är på plats, han skulle delta i intervjun via Skype. Jag blir istället mottagen av Cecilia som inte presenterar sig för mig, men efter en stund kom det fram att hon skulle vara med på intervjun. Jag lämnas ensam och aningen förvirrad i aulan i väntan på Laura. När Laura väl kommer, 10–15 minuter i förtid, blir det lite obekvämt. Jag ser nämligen henne genom glasdörren när hon ringer på, men jag känner att jag inte kan öppna och låta ”främmande” personer komma in till kontoret. Så jag sitter där och väntar på att någon från företaget ska komma och öppna dörren istället. Cecilia kommer och öppnar och välkomnar Laura. Om Laura reflekterade över varför jag inte öppnade dörren är oklart. Om hon tänkte på det, kan man reflektera över hennes tankar. Trodde hon att jag var från företaget men inte öppnade dörren, en annan sökande, en kund eller att det var jag? Alternativt reflekterade hon inte alls över vem jag var, eller glömde bort det genast när hon blev mottagen av Cecilia. Under de tidiga intervjuerna hade Tobias uppsikt över dörren i väntan på de sökande och på så vis undveks liknande obekväma stunder.

Innan vi går in i mötesrummet blir vi tillfrågade om vi vill ha kaffe eller te och därefter kör intervjun igång med en presentation av deltagarna i intervjun. Cecilia presenterar alla för varandra på finska. Efteråt uppstår en oklarhet kring vilket språk som ska användas. Finska, svenska eller engelska? Laura är finskspråkig och har bott i Danmark en tid så hennes svenska är influerad av danskan. Rekryterarnas modersmål är svenska, men officiella språket på företaget är engelska. Man beslutar att göra intervjun på finska, som ingen i efterhand verkade vara riktigt bekväm med. Tobias menade att intervjun blev kort eftersom den gick på finska, eftersom extra prat faller bort. Laura hade i sin tur förberett sig på engelska och fastän finska är hennes modersmål var hon inte bekväm med språket i situationen eftersom hon inte är van att använda finska i arbetssammanhang. Laura berättade också åt mig att hon har en så

stark finsk dialekt, så hon tror att hon låter mer professionell på engelska. Detta tyder på att hon har en viss fasad när hon pratar engelska och en annan när hon pratar finska. Vad hon inte visste då, var att rekryterarna också pratar en stark finlandssvensk dialekt, så att hon har en finsk dialekt tror jag inte alls skulle ha stört. Snarare skulle det ha kunnat bli mer avslappnat om hon skulle tagit upp dialektfrågan till diskussion under intervjun, eftersom den kulturella bakgrunden verkar vara viktigt hos Data Ab. Språkfrågan fungerade dock som en "icebreaker" som uppstod naturligt i början av intervjun.

Intervjun hålls i samma mötesrum som intervju I och II. Dagen när intervjun hålls skiner solen in genom de stora fönstren, vilket kan ha en positiv effekt på humöret under februarimånad när intervjun hölls. Cecilia och Laura sitter mittemot varandra och datorn är på ändan med kameran riktad mot den sökande. Jag sitter på andra ändan för att kunna inta en så neutral ställning som möjligt och för att lättare kunna observera vad som sker. Laura sitter tillbakalutad i stolen. Intervjun körs igång 10 minuter före avtalad tid och håller på i 20 minuter. Väldigt få frågor ställs, men de frågor som ställs är öppna och en hypotetisk fråga ställs. Tobias leder som tidigare intervjun och de andra flikar in några få saker. Det var mer förhållningsstruktur på denna intervju och det blev aldrig någon riktigt diskussion om något. Att det inte sades så mycket kan bero på språket eftersom både Tobias och Laura berättar åt mig efteråt att de var aningen obekväma att använda finska i situationen. För båda parter kan detta leda till att de inte pratade så mycket som de skulle gjort om de skulle ha varit bekväma med språket.

Tystnader uppstår flera gånger i interaktionen och jag får uppfattningen att de rekryterande har svårt att komma på frågor. Redan 10 minuter in i intervjun frågar Tobias om Laura har några frågor till dem, varpå han efter några minuter igen frågar om hon har fler frågor. Det är som att han inte riktigt vet vad han ska fråga. Sedan kommer de in på Lauras fritidssysselsättning som också Tobias sysslar med och han säger ungefär att det är trevligt att läsa att du håller på med [en viss sport]. De pratar ett par minuter om detta, men som observatör funderar jag mest på om de inte har något annat att fråga. Under hela intervjun verkade det nämligen som att de inte riktigt kom på några frågor och frågan om fritidsintressen verkade därför vara en utfyllnadsfråga för att få tiden att gå. Som observatör blir jag meddragen i situationen och vill nästan själv rycka in och ställa frågor åt Laura. Det sociala samspelet på Data Ab är dock viktigt och därför pratar de kanske om hobbies för att eventuellt hitta något

gemensamt. Enligt Mikael är den arbetssökandes fritidssysselsättningar något som de medvetet försöker få information om för att få veta mer om den sökande. Om hobbyer pratade de också med Sofia, men där kom de mer naturligt in på frågan i en diskussion, det var inte lika lösryckt som här. Laura uppskattade dock att prata om sin hobby, eftersom hon kände att hennes riktiga jag kom fram när hon fick prata om något hon brinner för. Detta är ett tecken på hur olika samtalsämnen kan styra personers framträdande i situationer.

Intervjun avslutas med att Tobias och Mikael tackar för att Laura kom och att de återkommer med besked om 1–2 veckor. Efter att Tobias och Mikael gått offline diskuterar Cecilia och Laura ännu i fem minuter lite mer om arbetsuppgifterna. Stämningen blir lättsammare och mer skratt förekommer när de bara är de två och Laura frågar t.ex. om trivseln på arbetsplatsen. Stämningen blev kanske mer avslappnad eftersom det som sägs inte bedöms. Ett visst rollbyte sker redan här och också efteråt när det bara är jag och Laura. När vi åker ner tillsammans med hissen säger jag att det var lite förvirrande med alla olika språk och Laura berättar att hon hade förberett sig på engelska och att hon inte var helt bekväm med att prata på finska. Senare under intervjun med mig kommer det fram mycket känslor och tankar från henne om vad hon tyckte om intervjun.

Den allmänna känslan från intervjusituationen och när jag intervjuat Laura var ovisshet. Ovisshet om vem som är vem och vad de gör där, ovisshet om språket, känsla av ovisshet om den sökande när det ställdes så lite frågor i situationen. Ovisshet om varför intervjun var så kort och ovisshet om intervjun alls gick bra. Laura tyckte att intervjun aldrig hann börja innan den tog slut, vilket tyder på att hon liksom jag tyckte att intervjun lämnade lite på hälft. Hon säger också att hon inte var riktigt redo själv när intervjun började och det plus att hon inte hade förberett sig desto mer inför intervjun gav henne känslan att det var på hennes ansvar att intervjun gick dåligt. Om man tänker på vad som efterfrågades i arbetsannonsen var det flera saker som överhuvudtaget inte frågades om i intervjusituationen. I intervju I och II tyckte jag att frågorna i intervjun stämde bättre överens med annonsen och det kändes som att man fick ut mer information från situationen.

6.1.4 En skådespelare in action?

Arbetsökande IV = Rebecca
Rekryterare I = Marlene
Observatör = Maria (jag)

När jag kommer till Hälsa Ab frågar jag efter min kontaktperson Marlene i receptionen och receptionisten ber mig att vänta tills Marlene kommer och hämtar mig. Medan jag väntar på Marlene i aulan hör jag att hon ringer till receptionen och förstår utifrån samtalet att situationen är odefinierad eftersom hon inte vet om det är jag eller den arbetsökande som kommit först. Marlene meddelar receptionisten att hon kommer ner och hämtar oss båda samtidigt, så jag fick vänta i aulan i ca 10 minuter tills Rebecca kom.

Redan när Rebecca kommer in i huset får jag en självsäker bild av henne, utgående från hennes kroppsspråk och hur hon pratar. Hon kommer ca 5 minuter innan den avtalade tiden och berättar åt receptionisten att hon är här för arbetsintervju men att hon vill låna badrummet först. Att hon gick på wc före kan bero på att hon eventuellt ville förbereda sig mentalt i bakre regionen. Jag avvaktar en stund med att hälsa på Rebecca medan vi väntar på Marlene eftersom jag inte mindes hennes namn och måste kolla upp namnet i mejlen innan jag närmar mig henne och presenterar mig. Vi pratar lite om praktiska detaljer, hon medger att hon har glömt bort att jag ska vara med i anställningsintervjun, men det är ok att jag är med. Marlene kommer leende och hämtar oss inom några minuter. Vi skakar hand och hon hälsar oss välkomna och vi går sedan upp en våning till hennes arbetsrum.

Intervjun kör igång genast efter att vi diskuterat lite praktiska detaljer om undersökningen och jag har bett om samtycke från båda parter. Jag hinner knappt ta fram mitt observationsprotokoll innan intervjun körs igång med frågan ”berätta lite om dig själv”. Följande frågor handlar om Rebeccas studier och erfarenheter från tidigare arbeten. Rebecca berättar åt mig att hennes första intryck av Marlene var att hon var glad och trevlig, men genast när hon ställde den första frågan fick hon en seriös min och Rebecca förstod att nu är det allvar och dags att agera för att få arbetet. Första frågan kan därför ses som ”action” i filminspelningssammanhang. Frågan i

kombination med Marlenes ansiktsuttryck hjälpte till att definiera situationen och ger en påminnelse åt deltagarna att det är nu det händer, dags att agera.

Intervjun tar plats i Marlenes arbetsrum. Färgerna går i brunt, beige, rött och grått. I rummet finns några bokhyllor och ett stort skrivbord. Marlene sitter bakom skrivbordet, medan Rebecca sitter mittemot, på andra sidan bordet. Jag sitter på sidan av skrivbordet mot väggen, på en neutral plats. Rebecca sitter bakåtlutad i stolen.

Personerna har överlag liknande klädkod: jeans och blus/tröja. Rebecca bär dock ett kors runt halsen. Ett kors är ett typiskt exempel på ett yttre tecken som kan hjälpa en att tolka den andra personen och situationen. Korset är en kristen symbol som kan väcka tankar hos Marlene. Från Marlenes tidigare erfarenheter kan hon ha en viss bild av människor som bär ett kors och definiera situationen enligt de tidigare erfarenheterna. I själva anställningsintervjun kom det dock fram att Rebecca har varit aktiv inom kyrkans verksamhet, så fastän hon inte skulle haft halssmycket skulle hennes kristenhet också komma fram. Med en symbol blir det dock extra tydligt och man får redan vid första anblicken ett intryck om hur personen kan vara. Korset kan också ses som en rekvisita som används för att överföra ett visst intryck, t.ex. att man står för vissa värderingar eller har vissa egenskaper. Rebecca var kanske inte alls särskilt religiös eller aktivt kristen fastän hon tidigare hade varit aktiv inom kyrkan. Istället kanske hon bara ville bara förmedla ett visst intryck, alternativt förstärka intrycket med hjälp av symbolen.

Intervjun håller på i 40 minuter, varav 12 minuter är traditionell intervju och resterande part handlade om kontraktskrivande och praktiska detaljer. Själva intervjun är alltså rätt kort i förhållande till det praktiska. Intervjun går ut på att Marlene ställer några öppna frågor och följdfrågor och Rebecca svarar. Marlene ber också Rebecca att specificera och komma med exempel. Personerna förhåller sig lika till varandra och svarar på varandras interaktion, när den ena skrattar, skrattar den andra. Samtalet flyter på i intervjun, eventuellt för att Rebecca ger utförliga svar. En tolkning av samtalet är att Rebecca pratar så mycket själv så att hon får färre frågor att svara på. I intervjun med mig märkte jag dock att hon har lätt för att prata och hon påpekade det också själv att hon gör det, så hennes ”strategi” att prata mycket var troligtvis omedveten.

Själva intervjudelen avslutas med att Marlene säger ”jag skulle gärna vilja skriva kontrakt med dig”. Rebecca svarar ungefär ”okej” och blir märkbart gladare och lutar

sig framåt i stolen. Tidigare hade hon suttit bakåtlutad i stolen och denna rörelse var därför ett tydligt tecken för en förändring i situationen. Den egentliga intervjun var nu avslutad och situationen övergick i praktiska detaljer om kontrakt efter att Marlene försäkrat att det är ok att jag är med också i kontrakt delen. Båda parter blir mer avslappnade och en mer skämtsam stämning råder i kontrakt delen. När det praktiska är färdigt funderar vi lite på vart vi ska gå och ha min intervju och när Marlene visat en plats åt oss i Hälsa Ab:s utrymmen skakar vi hand och säger tack och hej.

Rebecca var bekant med företaget från tidigare och hennes kompis hade tidigare varit på intervju till samma ställe så Rebecca visste därför ungefär vad hon kunde vänta sig från intervjun och var därför kanske bekvämare i situationen. Hon hade dock inte lämnat in en vanlig ansökan utan bara skickat ett mejl och därför missat punkten i ansökningsblanketten om att ”studieutdrag och arbetsintyg kontrolleras vid en eventuell arbetsintervju”. Denna miss ledde till en stressig situation i anställningsintervjun. Rebecca får i intervjun en fråga om hon har med tidigare arbetsintyg, vilket hon inte har. Hon svarar lugnt på frågan och säger att hon ska skaffa intygen och skicka dem åt Marlene, men man ser ändå på något sätt att hon blir stressad av frågan, kanske pga. hennes kroppsspråk eller för att hon pratar snabbt. Intygen önskas för bl.a. skrivande av kontrakt eftersom viss erfarenhet ger högre lön. Marlene gör dock ingen större sak av det hela och säger något i stil med ”att du får den rätta lönen är på ditt ansvar, det är ju din lön [skratt]”.

Hos Rebecca syntes inte tydligt något framträdande, men hennes kommentarer avslöjar att hon funderade på vilken bild hon gav av sig själv. Hon berättar t.ex. åt mig att när hon fick första frågan i intervjun så förstod hon att ”nu måste jag liksom ta jobbet i mina händer och verka som en bra arbetssökande”. Hon säger också att eftersom Marlene var trevlig var det inte svårt att försöka vara trevlig tillbaka. Hennes uttalande tyder på att hon planerade att ta på sig rollen som en trevlig person. När hon inte hade med de relevanta intygen till anställningsintervjun blev hon nervös och stressad. Hon berättar att hon i situationen tänkte ”hur är det möjligt att jag är på väg på arbetsintervju och inte har med mig några papper?” och att det ger ett tecken av att situationen inte är så viktig. Hon var orolig över vilket intryck hon överförde och att det skulle påverka hennes möjlighet att få arbete, vilket tyder på att hon reflekterade över sitt framträdande och intrycksstyrning.

I intervjun kom det fram att hon har skådespelartalanger och det betyder eventuellt att hon har lättare att anpassa sig till olika situationer och ta på sig olika roller och framträda. Eftersom jag inte såg något av ett framträdande i intervjusituationen funderar jag på om hennes egenskaper påverkar framträdandets trovärdighet? Är hon så duktig på att agera att det inte syns att hon framträder? Alternativt höll hon inte alls något medvetet framträdande eftersom jag inte heller såg att hon skulle ha bytt roll när intervjusituationen var över. Eller så höll hon ett medvetet framträdande också med mig.

6.1.5 En försenad sökande med skrattet som rekvisita

Arbetsökande V = Amanda
Rekryterare I = Marlene
Observatör = Maria (jag)

Amanda är försenad till intervjun. Hon ringer åt Marlene fem minuter efter avtalad tid och meddelar att hon är sen på grund av trafiken. Marlene svarar märkbart vänligt ungefär att hon bara ska ta det lugnt och att det inte är någon fara och att Amanda ska säga till om hon kan hjälpa henne att hitta fram. Amanda dyker upp ca 25 minuter efter avtalad tid. Jag väntar vid Marlenes arbetsrum när Marlene går och hämtar henne i aulan. När de kommer upp till rummet hälsar jag på Amanda och vi går in i rummet. Jag berättar lite om undersökningen och ber om informerat samtycke av Amanda. Intervjun hålls på samma dag som intervju IV och på samma ställe, i Marlenes arbetsrum. Marlene sitter bakom skrivbordet, medan Amanda sitter mittemot. Jag sitter på sidan av skrivbordet mot väggen. Amanda sitter lite framåtlutad i stolen. Amanda har med en hög med arbetsintyg, betyg, kursintyg mm. och ger med detta en förberedd bild av sig själv.

Intervjun körs igång med frågan ”vill du berätta lite om dig själv”. Efteråt ställs många öppna frågor och följdfrågor av Marlene och senare kommer man in på Amandas arbetserfarenheter och någon hypotetisk fråga ställs. Marlene har Amandas ansökan och cv på datorn och ställer en del frågor utgående från det. Intervjun håller på i ungefär 50 minuter, varav 25 minuter hör till intervjudelen och resten till praktiska

ärenden. Överlag råder en fråga-svarstruktur på intervjun. I samtalet är det mycket skratt från Amanda, vilket kan tolkas som att hon är nervös, men också som att hon vill lätta upp stämningen. Intervjun avslutas genom att Amanda får möjlighet att ställa frågor. Senare funderade vi vart jag och Amanda ska gå och hålla min intervju. Handskakning och hejdå.

För Amanda var situationen odefinierad. Hon visste inte vad hon skulle vänta sig från intervjun eller vilken riktning situationen skulle ta. Hon hade varit på flera intervjuer tidigare, men aldrig i den formen som intervjun på Hälsa Ab. Pga. osäkerheten lät hon sig kanske styras av Marlene, fastän hon själv försökte lätta upp stämningen genom att vara glad och skratta mycket. Att hon skrattade mycket kan också tyda på att hon var nervös och osäker. Marlene svarar inte direkt på Amandas skratt, utan skrattar på sina villkor, vilket gör Amanda obekvämt. Amanda får en fråga när det pratas om framtida studiemöjligheter. Utifrån från Amandas svar frågar Marlene hur hon skulle skapa en bättre värld. Amanda blir tyst och fundersam och Marlene skrattar och säger att hon inte behöver ha svaret på hur man skapar fred på jorden. Hennes skratt här kan ses som ett sätt att lugna ner Amanda och hon skrattar som tidigare nämnt på vissa villkor, när det faktiskt behövs och inte bara för att Amanda skrattar.

Amanda och Rebecca hade helt olika upplevelser av anställningsintervjun. Rebecca hade en positiv upplevelse, medan Amanda tyckte att intervjun gick dåligt och att det var en stressande situation. Detta kan dels bero på att situationen var odefinierad, dels för att Amanda fick mer krävande och fler frågor och behövde kämpa mer under intervjun. Amanda fick eventuellt fler frågor för att hon kom försent och för att Marlene därför var lite skeptisk. Men det kan också bero på att Marlene upplevde henne som extra intressant och ställde frågor för att hon faktiskt var nyfiken på Amandas erfarenheter och tankar. Å andra sidan kan Amanda ha upplevt Marlene som extra kylig och testande eftersom hon själv var osäker i situationen. Hon förväntade sig kanske att Marlene skulle vara skeptisk till henne eftersom hon kom försent och hjälpte på det viset omedvetet till att skapa en mer förhörsliknande intervju. Dessutom kan förseningen redan ha stressat upp henne och gjort henne nervös. Å andra sidan skrattade Amanda väldigt mycket i situationen och Marlene tog kanske just därför på en mer seriös roll för att visa att anställningsintervjun inte är något att skratta bort. Också när Amanda fick frågan om hon vanligtvis brukar vara sen skrattade hon mest,

vilket eventuellt gav Marlene motivation till att visa att en sådan fråga inte heller är något att skratta bort.

Amandas försening kunde fungera som ett sätt att bedöma hur den arbetssökande hanterar en stressande situation. Marlene kollade också upp detta mer precis i anställningsintervjun när hon ställer en exemplifierad fråga om hur Amanda skulle hantera en stressad situation på arbetet. Amandas försening kan också ses som en faktor som påverkade situationen och något som skapade en viss skepsis, eftersom jag upplevde intervjun med Amanda som mer krävande än intervju med Rebecca där den sökande inte kom försent. Men det finns också andra orsaker som kan ha påverkat intervjun, t.ex. förväntningar, personliga egenskaper och erfarenheter. När intervjun övergick till kontraktskrivande blev stämningen mer lättsam och Marlene log och skrattade mer och Amanda kunde äntligen slappna av.

Amanda funderade en hel del på sitt framträdande. Hon städade upp sitt språk och tänkte på att vara glad och trevlig. Att hon använde ett mer städat språk i intervjun än med mig kan ses som att hon tar på en mer professionell och vuxen roll i anställningsintervjun för att förstärka intrycket om att hon är rätt person för arbetet. När hon kom försent överförde hon dock ett intryck som påverkade intrycket av henne. Hon vägde eventuellt upp detta bl.a. genom att hon hade med sig alla relevanta intyg och några till så att hon trots förseningen ändå verkade förberedd. Skulle hon inte haft med sig intygen skulle hon troligen gett en ännu mer oförberedd bild av sig och det skulle ha kunnat skapa konsekvenser för intervjun.

Hos Amanda syns ett rollbyte på flera sätt. För det första uttrycker hon sig annorlunda när hon är med mig. Hon använder ett mer ungdomligt språk och svär ibland. Just svärande är något som enligt Goffman (2014, 114) kännetecknar språket i bakre regionen. Utöver detta berättar hon också öppet om att hon upplevde situationen som jobbig och stressig och att "[Marlene] testade mig lite" och att det var dels därför som hon upplevde situationen som obekvä, fastän hon i efterhand berättar att hon förstår att företaget måste kontrollera så att man är en vettig person.

6.2 Resultat

I föregående avsnitt presenterades fem anställningsintervjuer enskilt och i detta avsnitt diskuteras intervjuerna tillsammans med stöd av teorin. Alla anställningsintervjuerna var fungerande sociala situationer där alla parter i stora drag fick ut vad de ville av situationen. Intervjuerna ramades in av en handskakning i början och i slutet. Intervjusituationerna följde till viss mån samma struktur, men de var ändå alla olika. Anställningsintervjuerna hölls alla i en avgränsad region: i ett mötesrum eller arbetsrum. Strukturen på intervjuerna hölls upp främst genom att rekryterarna ställde frågor som arbetssökande svarade på. Orsaker till att situationerna var olika beror bland annat på företagets normer och på de rekryterandes och arbetssökandes olika personligheter, erfarenheter och förväntningar som påverkar definitionen av situationen och situationens riktning. Också inramningen av situationen och iscensättningen påverkar.

I avsnittet presenteras resultatet av undersökningen och materialet kopplas ihop med teorin som tidigare presenterats och resultatet jämförs med tidigare forskning. Resultatet är uppdelat enligt två huvudsakliga ramar som styr den sociala situationen. Den ena ramen är inramning och iscensättning av situationen och den andra handlar om personliga faktorer i situationen, där fokus ligger på personernas förväntningar och på det sociala samspelet. Innan kapitlet sammanfattas diskuteras användningen av anställningsintervjun.

6.2.1 Inramning och iscensättning

Situationens inramning och iscensättning handlar om scenen och rekvisitan. Dvs. hur rummet och deltagarna ser ut, hur många personer som deltar i situationen och vilket språk som används. Det handlar också om hur lång intervjun är, om hur intervjun är strukturerad och om hur samtalet ser ut. Hit hör också mötesordningen som i denna situation kan vara t.ex. cv och ansökan eller rekryterarens eller arbetssökandes anteckningar som till viss del strukturerar intervjun.

Intervjuerna kan sägas struktureras upp av olika lager av ramar. Den yttersta ramen handlar om allmänna riktlinjer, såsom lagar, normer och företagets riktlinjer. I

grundlagen är bl.a. förbud mot diskriminering fastställt och företag bör förutom till sina egna stadgar också hålla sig till allmänna lagar och regler. För rekryteringsprocessen och anställningsintervjuer kan företaget ha lagt upp egna spelregler som bör följas och det kan finnas t.ex. en intervjuguide som bör användas. Ingen av rekryterarna säger sig dock ha en modell för hur de lägger upp intervjun eller använda en intervjuguide. Enligt mina observationer verkar de ändå ha någon form av riktlinjer som de följer eftersom intervjuerna på respektive företag var strukturmässigt ganska lika och liknande frågor ställdes till de arbetssökande. Rekryterarna själva medger också att intervjuerna blir ganska lika. Vid Data Ab kan det vara så att rekryterarna känner varandra så bra och har erfarenhet av att framträda tillsammans så de vet hur de ska strukturera upp intervjun. Tobias och Mikael har nämligen, oftast tillsammans, intervjuat alla som är eller har varit anställda på företaget och har gjort många intervjuer. Marlene berättar i sin tur att hon fick tydliga instruktioner när hon började arbeta om vad hon får och inte får fråga och vad som kan lönas att fråga i anställningsintervjun. Hon använde dock intervjuguiden enbart i början. Att Hälsa Ab har riktlinjer i intervjun kan ses som ett sätt att kontrollera situationen och för att gardera sig ifrån att göra något misstag, t.ex. att diskriminera eller trakassera under intervjun. Att Marlene inte längre följer intervjuguiden kan bero på att hon behärskar reglerna, alternativt för att hon vill ge utrymme för improvisation i situationen. Marlene säger sig alltid börja med samma fråga ”vill du berätta lite om dig själv” och går därifrån vidare till följdfrågor utgående från vad personen sagt. Detta tyder på att det finns utrymme för improvisation och frihet i intervjusituationen. Intervjun är inte spikad i specifika frågor.

Vid Hälsa Ab finns förutom riktlinjer för frågor också en tidsram för hur långt intervjun får vara. Marlene har 45 minuter på sig att intervju och skriva kontrakt och minst 20 minuter går åt till det administrativa. Detta gör att Marlene inte har mycket extra tid att ge bort i intervjun vilket i sin tur kan begränsa möjligheterna till improvisation i situationen. På Data Ab berättar rekryterarna att de intervjuar så länge som det behövs, men också de har troligtvis någon slags tidsram och intervjuar inte hur länge som helst.

Vid båda företagen är det Tobias respektive Marlene som håller i strukturen för intervjun och ställer frågor. På Data Ab försöker man överlag ha en mer diskuterande stil och skämta och skratta för att göra situationen mer avslappnad. Deras metod

fungerar oftast, Sofia och Laura berättar t.ex. att deras nervositet släppte ganska snabbt eftersom rekryterarna själva var så avslappnade.

Laura: "[The company was] really really relaxed. I felt myself really relaxed. Even if I was so nervous. I felt at the same time really really relaxed"

(Översättning: Företaget var väldigt väldigt avslappnat. Jag kände mig själv avslappnad. Fastän jag var nervös kände jag mig samtidigt väldigt väldigt avslappnad.)

I intervju II lyckades det däremot inte lika bra och Dan lät sig inte styras.

Cv är också något som i intervjuerna verkar styra samtalet en viss del. I båda företagen ställs frågor i anknytning till cv och ansökan och man kan därför se dessa dokument som en mötesordning som hjälper till och strukturerar situationen. Rekryterarna får en bild av vad som kan vara lämpligt att prata om i intervjun och Mikael menar att man utifrån cv väljer vilka saker man vill ta fasta på i intervjun.

Handskakningarna i början och slutet av anställningsintervjun är en handling som ytterligare ramar in de olika situationerna. Handskakningen som de arbetssökande välkomnas med är ett tydligt tecken på att intervjun börjar. Handskakningen fungerar lite som ordet "action" under filminspelningar. Hälsningsgesten berättar åt båda parterna att situationen öppnas och att framträdandet kan börja. I intervju IV öppnades situationen dock först när Marlene ställde första frågan "vill du börja med att berätta lite om dig själv". Rebecca berättar att hon med den frågan förstod att nu är det allvar och dags att agera för att få arbetet. Handskakningarna och "action-frågan" kan ses som hjälpmedel till att definiera situationen och påverkar dessutom riktningen på situationen. Jag reagerade på att Marlene direkt började med en stark fråga och slängde bollen över till den sökande. På Data Ab var det istället en mer flytande gräns mellan kallprat och intervjufrågor och man kom rätt sent in på direkta frågor om kunskaper mm.

På båda företagen var det rekryteraren som tog initiativ till öppning av situationen. Om istället de arbetssökande tagit det första steget och t.ex. presenterat sig själva innan rekryteraren ställt första frågan skulle situationen troligen fått en annan vändning. Att rekryterarna höll i trådarna för öppningen, kan ses som att de har och vill ha en viss kontroll över situationen.

Intervjuerna avslutades också alltid med en handskakning. Hälsningsgesten kan alltså ses som något som både öppnar och stänger situationen. Den utgör en gräns för när

situationen börjar och när den slutar. På Data Ab avrundades dessutom intervjuerna genom att Tobias eller Mikael sa: ”vi har fått en bra bild av dig, dina tidigare erfarenheter och dina kunskaper” och sedan berättade man att man kommer med besked om 1–2 veckor. Rekryterarna definierade hur processen framskrider, samtidigt som de tydliggjorde att intervjun är slut.

I Data Ab hölls anställningsintervjuerna i ett mötesrum, på en neutral plats. På Hälsa Ab hölls intervjuerna i den rekryterandes arbetsrum. Jag funderade inte desto mer på det när jag deltog som observatör i anställningsintervjuerna, men när jag själv skulle intervjua Marlene märkte jag hur maktlös jag kände mig när jag satt där på en stol och Marlene bakom sitt stora skrivbord i en skrivbordsstol. Detta kan tänkas påverka situationens uppbyggnad och det sociala samspelet. Lindelöw (2016, 148) rekommenderar t.ex. att den rekryterande och den arbetssökande bör sitta på en likadan stol så att ingen skillnad i maktförhållandet skapas. Ingen forskning har hittats om rummets betydelse i anställningsintervjusammanhang, men Herzog (2005) tar upp intervjuplatsens betydelse för forskningsintervjuer. Hon konstaterar att platsen har stor inverkan på bl.a. konstruerandet av verkligheten och utgående från hennes resultat kan man reflektera över vilken betydelse platsen har i anställningsintervjun. I anställningsintervjun fungerar rummet där intervjun hålls som en scen där framträdanden hålls och att någon av parterna är mer bekväm på scenen och bättre känner till scenen kan tänkas ha en påverkan på framträdandet. Ingen av de arbetssökande till Hälsa Ab nämnde att valet av rum skulle vara något konstigt, men för dem kanske det inte var just rummet som påverkade, utan situationen i sig som var nervös.

Marlene påpekar att hon ibland får arbetsansökningar genom att folk kommer direkt till företaget och pratar med henne. Hon bjuder dock inte in personen på intervju direkt, eftersom hon vill ha sitt skrivbord städat innan någon kommer in. Detta tyder på att rekvisitan ska vara i ordning när hon gör intervjuer. Alla intervjuer skedde i avgränsade regioner i stängda rum. Om rummen skulle haft glasväggar eller om dörren skulle stått öppen skulle situationen troligen sett lite annorlunda ut. Detta visar vilken betydelse en avgränsad region kan ha för sociala situationer.

Vilket språk som talas i anställningsintervjun verkar ha en stor betydelse för situationens utformning. Fyra av fem arbetssökande diskuterade språkets betydelse

med mig och också majoriteten av rekryterarna diskuterade språkets roll. Bekvämligheten att få prata sitt eget modersmål eller dialekt och det besvärliga i att prata ett språk man inte är van att framträda i är exempel på vad som togs upp bland de arbetssökande.

Intervju III var rätt kort vilket till viss del verkar bero på språket som ingen verkade vara riktigt bekväm med. Rebecca påpekade i sin tur det att hon fick prata svenska i intervjun på Hälsa Ab gjorde henne mer bekväm eftersom svenska är hennes modersmål. Språket kan dels ses som en ram, dels som en rekvisita, något man använder sig av för att framställa sig på ett visst sätt. Amanda påpekade t.ex. att hon undvek att svära när hon intervjuades och i observationen märktes det att hon använde ett mer städat språk i anställningsintervjun jämfört med i intervjun med mig. Att Laura var osäker på hur hennes starka dialekt skulle uppfattas i intervjun är också intressant. Hon var omedveten om att rekryterarna själv har ganska stark dialekt så de skulle knappast uppfattas som en dålig sak att hon har en stark dialekt. Men detta är ett tecken på hur ens förväntningar och antaganden kan forma situationens utspel. Laura pratade kanske mindre i intervjusituationen eftersom hon var obekvämt att prata finska i en sådan situation, vilket kan vara en orsak till att intervjun var kort. Marlene pratar inte heller sitt modersmål på arbetet och detta kan eventuellt förstärka hennes yrkesroll. Här kan man dra en parallell till Laura som använder finska mer på fritiden och engelska i professionella sammanhang.

Att man är obekvämt att använda ett visst språk, t.ex. ett främmande språk eller standardsvenska framom dialekt i intervjusituationen, eller att prata på ett hövligare sätt än man är van vid påverkar framträdandet i situationen. Beroende på hur obekvämt man är med språket, kan det påverka hurudant flyt situationen har. Pratar man ett främmande språk och t.ex. hakar sig på orden eller inte hittar de rätta uttrycken kan situationen bli obekvämt för båda parter och situationen kan t.ex. avslutas i förtid. Orsakerna till att intervju III var så kort beror knappast helt och hållet på språket, men det verkar att ha haft en betydande roll på situationens utformning. Språket kan alltså ses som inramning av situationen och som en rekvisita som påverkar intrycksstyrningen på ett mer eller mindre fördelaktigt sätt.

Förutom vilket språk som används kan också vad man pratar om påverka situationen. Laura medgav t.ex. att hon inte tycker om att framhäva sig själv, vilket det oftast finns

förväntningar på att göra i anställningsintervjuer. Detta gjorde henne obekvämt och det kan vara ytterligare en förklaring till att det i intervjun med henne inte blev någon längre diskussion. Här kan man dra paralleller till intervjun med Amanda, där Amanda fick en svår fråga som ungefär handlade om hur hon ska förbättra världen och hon blev så osäker på frågan att Marlene hjälpte henne ur situationen genom att ungefär säga att hon inte behöver svara på det. Samtalsämnen kan också hjälpa personerna att bli mer avslappnade eller bekväma. Att prata om fritidssysselsättningar under anställningsintervjun var av intresse för Data Ab, medan samtalsämnet samtidigt uppskattades av Laura, som menar att det hjälpte henne att visa en annan sida av sig själv i intervjun.

Videointervjuer blir allt vanligare i intervjusammanhang, främst för att minska på kostnader i rekryteringsprocessen (Guchait et al. 2014). Med den typen av tekniska hjälpmedel kommer både fördelar och nackdelar. I Data Ab användes Skype i alla intervjuer eftersom någon av rekryterarna alltid befann sig på annan ort. Användningen av Skype var inget som störde i det stora hela, situationerna var ändå fungerande. Det fanns dock en del problem som uppstod till följd av att använda Skype. Laura uppfattade t.ex. att de som deltog via Skype som långt borta. Hon menade också att det är bättre att träffas i verkligheten för att man bättre ser detaljer om hur den andra personen är. Utgående från Lauras kommentar kan man tolka det som att man förlorar en del av den mänskliga kontakten genom intervjuer över Skype. Även Tobias menade att vissa detaljer i kroppsspråk går förbi via Skype och att det är bäst att träffas i verkligheten. Gebremeskel (2018) har undersökt videointervjuns påverkan på anställningsintervjun och kan konstatera att Skype-intervjun gör att man missar den mer avslappnade kontakten i t.ex. aulan innan man tillsammans går in i rummet där anställningsintervjun hålls. Tekniken kan också ge fördröjningar i samtalet som stör samtalets naturliga respons. Gebremeskel (2018, 22) kom också fram till att tekniken kan påverka samtalets längd pga. den fysiska och emotionella distansen, liksom också konstaterades ovan utgående från mitt resultat. Laura påpekade att hon upplevde en viss distans till rekryterarna och att anställningsintervjun med henne var kort kunde delvis bero på att de ledande rekryterarna endast var med via Skype och att distansen påverkade längden på intervjun. Goffman (2014, 16) menar i sin tur att det går att kontrollera det som sägs genom att observera kroppsspråket, vilket då kan bli problematiskt i videointervjuer där det är svårare att få en helhetsbild av kroppsspråket.

Man kan fråga sig om Skype verkligen kan ses som ett substitut för ett verkligt möte, eftersom just detaljer i kroppsspråk faller bort. Mikael hade i sin tur inte funderat så långt utan tycker det är onödigt att åka Finland runt när det finns teknik som Skype och ser Skype som ett bra verktyg. Mikael: ”För min del är en välfungerande Skype med bra bild och ljud helt jämförbart med att vara på plats”. I intervjun med Mikael kommer det tidigare fram att det att man kan diskutera med personen är väldigt viktigt för honom och därför kanske han inte lägger så stor vikt vid kroppsspråket utan värdesätter mer det som faktiskt sägs. Guchait et al. (2014) har studerat arbetsökandes upplevelser av att använda videointervjuer i anställningsintervjusammanhang. De konstaterar liksom Laura också berättar åt mig att en videointervju fungerar att använda som en första intervju i urvalsprocessen, men att den slutliga intervjun bör ske ansikte mot ansikte. I studien av Guchait et al. (2014) var många respondenter obekväma med tekniken och många hade inte tidigare deltagit i videointervjuer tidigare. I sådana fall, om osäkerheten tar över situationen, kan videointervjuer ses som en störning i den sociala interaktionen.

Hur väl man uppfattar det som sägs när ett tekniskt medel är emellan är också intressant. Det finns tekniska problem som kan leda till missförstånd, t.ex. om ljudet bryts eller liknande. Det kan också finnas en annan attityd till missförstånd och dylikt i situationer där Skype eller annan teknik används, t.ex. att ”det hör väl till att det ska vara något krångel”. I intervju II slocknade Tobias dator och det blev en paus i intervjun medan han hämtade laddningssladden och lade igång datorn igen. Situationen hanterades dock lugnt. Skulle datorn dock ha slocknat mitt i något viktigt uttalande eller liknande kan situationen dock ha tagit en annan vändning. Eller om Tobias skulle ha glömt laddaren hemma. Om Tobias dator skulle ha slocknat eller fått andra problem i intervjun med Laura skulle intressanta följder kunnat ha uppstått eftersom Tobias själv inte var på plats fastän det var han som ledde intervjun. Det finns alltså vissa tekniska risker att beakta vid användning av teknik i intervjusammanhang.

Att en anställningsintervju som sker över Skype inte ger en fullständig bild av personerna i fråga om t.ex. kroppsspråk och kläder kan också föra något positivt med sig. Den arbetssökande kan t.ex. ha på sig sina favoritbyxor som hen annars inte skulle kunna ta på sig till en intervju eftersom de kanske inte är så presentabla, men i Skypeintervjun behöver de inte synas. Byxorna kan fungera som en rekvisita som tillför bekvämlighet och trygghet i situationen och är något som möjliggörs tack vare

tekniken. På ett liknande sätt kan också anställningsintervjun kännas tryggare över Skype eftersom man enkelt kan komma bort från situationen om den blir jobbig genom att t.ex. logga ut från Skype alternativt stänga av kameran på Skype och skylla på tekniska problem. I ett verkligt möte kan det tänkas vara svårare att ta sig ur situationen på ett värdigt sätt. Skype kan på det här sättet möjliggöra att man är i den främre och bakre regionen samtidigt. Man kan befinna sig på en trygg plats och ens hela jag behöver inte putsas för framträdandet, utan bara en del visas upp. Kunde Skype vara det bästa av två världar? Den frågan sparas till framtida forskning.

Rekryterarna från Data Ab verkar vara vana vid att använda sig av Skype i anställningsintervjuer och har kanske hittat ett bra förhållningssätt till tekniken. Något som bör reflekteras över är att de arbetssökande inte nödvändigtvis har likadana erfarenheter av att intervjuas över Skype, vilket i sin tur kan påverka samspelet i intervjuerna och eventuellt medföra en maktobalans. Marlene berättar att hon har försökt intervjuas genom videosamtal, men det har inte fungerat så bra som hon har velat, varför kommer inte fram. Hon har också gjort telefonintervjuer, men upplever det som mer utmanande att få direktkontakt via telefon. Här kan också inflikas att jag själv hade lite strul med tekniken när jag intervjuade Tobias och Mikael över Skype för att diskutera anställningsintervjuerna. Min internetuppkoppling var stundvis svag, vilket påverkade ljudkvaliteten i samtalet. De tekniska problemen gjorde att jag tappade fokus i intervjun och började fundera på hur jag ska lösa problemet med uppkopplingen istället för att aktivt lyssna på Tobias och Mikael. På liknande sätt kan olika tekniska problem påverka interaktionen i anställningsintervjuerna.

Tekniken möjliggör alltså att sätta upp en situation, i detta fall en intervju, som i stora drag liknar den verkliga situationen, men vars ordning kan styras på ett annat sätt som inte är möjligt i den verkliga situationen, t.ex. genom att stänga av kameran i Skype men fortfarande vara med i intervjun. Tekniken medför både för- och nackdelar, vilka bör beaktas vid användning av teknik i anställningsintervjuer. Vilka intryck som kan överföras när ett företag använder sig av videosamtal eller liknande i intervjun tas upp och diskuteras längre fram.

På Data Ab råder en avslappnad stil, något som Tobias och Mikael tar upp flera gånger i intervjun med mig, de vill inte vara så strikta. Detta märks också på klädstilen. Tobias bar jeans och skjorta med en stickad tröja ovanpå. Mikael bar en t-skjorta. Även

Sofia och Laura klädde sig också rätt vardagligt: jeans, topp och stickad kofta. Det som stack ut var Dans kläder. Han bar skjorta och kavaj, alltså rätt formella kläder. Jag reagerade på detta eftersom det var så stor kontrast mellan Tobias och Dans klädstil. Klädstilen kan delvis ses som rekvisita, delvis som hjälp för intrycksstyrningen och är något som påverkar både definition av situationen och definitionen av den andra. Kläder hör till det som Goffman kallar för yttre tecken och kan hjälpa oss att tolka situationen. På Hälsa Ab var det Rebeccas halssmycke som utmärkte sig. Ett kors är också ett typiskt exempel på ett yttre tecken som kan hjälpa en att tolka den andra personen och situationen. Korset kan liksom kavajen ses som en rekvisita som används för att överföra ett visst intryck, t.ex. att man står för vissa värderingar eller har vissa egenskaper.

Olika detaljer i iscensättningen kan ge upphov till viss osäkerhet och misstanke i intervjun. Ett exempel från Data Ab är när Johan som är med via Skype ibland stänger av sin kamera så att han inte syns och jag tror att han försvinner från situationen. Han ställer en fråga medan hans kamera är av och först då märker man att han ännu är med. Detta skapar en viss osäkerhet, vem är med och vem är inte med i intervjun? Lika bra skulle någon kunna vara bakom skärmen tillsammans med Johan utan att de som deltar i intervjun vet om det, eftersom kameran är avstängd. Ett annat exempel som påminner om detta är när Tobias har den sökandes arbetsansökan och cv i mobiltelefonen. I intervju I förklarar han inte detta och när han sitter och scrollar på telefonen blir jag osäker på vad han gör, om han faktiskt har cv där eller om han slösurfar.

Sist och slutligen är ordningen på dem som intervjuas något som kan påverka situationen. På Data Ab nämnde man t.ex. att Dan påminde mycket om en person de hade intervjuat tidigare och att intervjun gick ganska långt enligt deras föreställningar. Detta tyder på att de hade definierat situationen på förhand utgående från Dans ansökan och cv och hade kopplat ihop honom med en annan person. Pga. detta betedde sig rekryterarna eventuellt på ett förhandsbestämt sätt och såg på Dan med ett visst par glasögon som formats genom den tidigare intervjun med den motsvarande personen. Howard Becker ser på sociala handlingar som en aktiv process (Cuff & Payne 1979, 137–139). Ens strategier och handlingar modifieras ständigt beroende på vad som har hänt tidigare. I vilken ordning som saker presenteras har betydelse för vad som händer senare. I detta sammanhang har alltså de tidigare anställningsintervjuerna betydelse för de efterföljande anställningsintervjuerna. Goffman (2014, 32) skulle beskriva

händelsen som att rekryterarna hade kategoriserat Dan i en viss grupp med arbetssökande med liknande situationer och arbetssökande. Det tyder alltså att de helt enkelt hade matchat Dan med en standardtyp av arbetssökande för att underlätta bedömningen av honom som person och också för att underlätta definierandet av situationen. Derous et al. (2016) har undersökt bedömningsbias som påverkar anställningsintervjun och har kommit fram att bedömning av kandidaten är något som sker kontinuerligt under intervjun. Första intrycket kan t.ex. påverka anställningsintervjuns förlopp. Detta hänger ihop med det som konstaterats i denna studie, att händelser utlöser andra händelser.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att situationen har förutbestämda ramar som hjälper till att definiera situationen, t.ex. lagar, regler och normer. Det finns dock ofta spelrum hos företagen eller i själva situationen att strukturera upp intervjuerna på ett visst sätt. Intervjun formas också till stor del av det som händer i själva situationen. Intervjun kan formas bl.a. av antalet deltagare, av omgivningen där intervjun hålls och av handlingar i intervjun. Språk och tekniska hjälpmedel är också något som starkt har hjälpt till att definiera situationerna som observerats och verkar ha haft en stor betydelse för situationens utformning. I följande avsnitt ligger fokus på personliga faktorer och om hur människor kan styra situationen, ensamma och tillsammans, medvetet och omedvetet.

6.2.2 Förväntningar och framträdanden

Förväntningar och framträdanden handlar om hur personernas förväntningar styr definitionen av situationen som därmed styr framträdandet och det sociala samspelet. Det handlar också om hur deltagarna i intervjun hjälper varandra, både i och utanför teamet, t.ex. genom att skratta och le för att lätta upp stämningen och om vad som händer om någon t.ex. gör bort sig. Det handlar också om hur människor byter roller i olika situationer och i byte av regioner.

Anställningsintervjun styrs av både mål och förväntningar. En del arbetssökande har tydliga mål med intervjun, t.ex. att få arbete, medan andra vill få mer information om arbetsuppgifterna eller känna av stämningen på arbetsplatsen. Rekryterarna kan också ha olika mål och förväntningar som styr, liksom företagets värderingar och riktlinjer

som måste beaktas. Är de intresserade av att anställa någon så snabbt som möjligt eller är de ute efter att hitta den perfekta matchningen? Vill de anställa någon som har den bredaste kunskapen eller vill de ha någon som passar in i arbetsteamet? Mikael menar att det är svårt att hitta någon som är perfekt på alla områden, vilket gör beslutsfattandet svårt. Vad som diskuteras i intervjun beror till viss del på vad rekryterarna efterfrågar och det styr i sin tur samtalet och situationen.

Att vara förberedd inför anställningsintervjun verkar vara viktigt för de observerade arbetssökandena. Genom att de t.ex. kollar upp företaget och vem som arbetar där, kan de på förhand skapa sig en definition av situationen. Andra som har varit på intervju eller som arbetat på samma företag kan också ge ledtrådar om vad man kan förvänta sig från intervjun och rekryterarna. Rebecca och Amanda var t.ex. båda bekanta med Hälsa Ab från tidigare och kunde förvänta sig hur situationen skulle se ut. Rebeccas kompis hade varit på intervju till samma position och därför visste Rebecca ganska långt vad hon kunde vänta sig och kunde så att säga ställa in sig på förhand. Sofia var också bekant med Data Ab och hade haft koll på företaget en tid. För Laura var företaget däremot helt obekant från tidigare. Laura skulle därför velat ha en Skype- eller en telefonintervju innan det verkliga mötet för att kunna få en bild av företaget. Hon skulle alltså velat ha denna möjlighet för att på förhand bättre kunnat definiera situationen och då eventuellt enklare kunnat få ett bättre flyt i samtalet i anställningsintervjun när hon vet ungefär vad som väntar. Oberoende om de arbetssökande är bekanta med företaget från förut eller inte, verkar det alltså vara viktigt att förbereda sig. De rekryterande har möjligheten att skapa sig en bild av personerna utgående från cv och ansökan. Som nämndes tidigare hade Tobias och Mikael skapat sig en bild av Dan på förhand eftersom hans cv och ansökan passade in på en person de hade intervjuat tidigare. I övrigt kom det inte fram att rekryterarna skulle förbereda sig på något annat sätt än att gå igenom cv och ansökan på Data Ab och Hälsa Ab.

Goffman (2014, 17; 197–198) diskuterar hur de agerande ibland långt på förhand kan ta på sig ett leende innan de t.ex. knackar på dörren hos en bekant, dvs. innan de stiger upp på scen. På de arbetsplatser som observerades fanns det olika möjligheter till att förbereda sig på samma sätt innan parterna kliver in på scen. På Hälsa Ab hade Marlene möjlighet att ta på sig sin roll innan hon gick ner och hämtade de arbetssökande, eftersom receptionisten meddelade henne när en arbetssökande kom

till Hälsa Ab för intervju. Likaså fick den arbetssökande möjlighet att t.ex. rätta till sina kläder och sitt ansiktsuttryck i väntan på Marlene. Dörren in till Data Ab var gjord av glas, så Tobias som satt och väntande på den arbetssökande hade inte samma möjlighet till att förbereda sig som Marlene. De arbetssökande till Data Ab hade dock möjlighet att ta ett djupt andetag och fixa frisyren i hissen på väg upp till kontoret. Som tidigare har nämnts kan små händelser få betydande konsekvenser. Att få ta det där extra andetaget innan man träder in i främre regionen kan därför vara av stor betydelse för framträdandet.

Arbetssökande och rekryterare kan ha olika värderingar som antingen fungerar bra eller mindre bra tillsammans. I anställningsintervjuerna på Data Ab var både Sofia och Laura måna om att undersöka det sociala samspelet och om de skulle vilja samarbeta med personerna på företaget. Deras värderingar kan ha lett till att de själv anpassade sig så att situationen skulle bli så bra som möjligt med tanke på det sociala samspelet. De var båda motiverade till att samspelet skulle fungera, att man ska kunna samarbeta och trivas och sände också ut sådana signaler. Rekryterarna reagerade eventuellt positivt på deras signaler eftersom det också för dem är viktigt att det sociala ska fungera och att man kan diskutera värderas högt. Alla var alltså med och skapade en sådan situation som de själva hade förväntningar om och de så att säga limmade ihop situationen genom att vara trevliga, vänliga och skratta. Om parternas förväntningar och definitionerna stämmer överens, verkar det sociala löpa bättre och personerna trivs bättre i situationen och upplever intervjun som personlig, avslappnad och hemtrevlig. Adjektiven ovan är exempel på hur rekryterare från Data Ab och Sofia och Laura beskrev anställningsintervjuerna.

Om värderingarna däremot inte stämmer överens eller inte passar ihop kan det leda till att den sociala situationen blir lite stelare. I motsats till Sofia och Laura är Dan mer distanserad och fokus på den formella situationen håller i sig under hela intervjun. Han skrattar t.ex. inte när någon av rekryterarna säger något skämtsamt och verkar inte vilja kallprata. Dan nämnde aldrig heller något om att det sociala skulle vara viktigt och därför har han kanske inte samma behov som de andra arbetssökandena under anställningsintervjun på Data Ab. Dan verkade inte heller vara mottaglig för hjälp i den sociala situationen när rekryterarna försöker styra stämningen och komma bort från det spända. Goffman (2014, 203–204) menar att publiken bara kan hjälpa den agerande, om hen är mottaglig för hjälp. Rekryterarna lyckades däremot hjälpa Sofia

och Laura som var nervösa att få dem mer avslappnade genom att själva vara avslappnade. Dan säger sig dock ha en trevlig upplevelse av intervjun, så kanske han inte själv märkte att samtalet inte var riktigt i samklang alla gånger eller så hade han helt enkelt inte behov av att "limma ihop" situationen på samma sätt som Sofia och Laura, utan var nöjd med att det inte var så mycket diskussion utöver frågorna.

Både rekryterare och arbetssökande som observerades använder sig av medveten intrycksstyrning i någon mån, vilket stämmer överens med Andreasson Hjort och Strandbergs (2009) undersökning. Alla rekryterare verkar vara måna om att ge en bra bild av företaget i intervjun och visa företagskulturen. Detta stämmer också överens med litteraturen där man menar att intervjun är ett bra tillfälle att marknadsföra företaget (Lindelöw 2016). Å arbetssökandes del kan det ses som självklart att anställningsintervjun handlar om att presentera sig på ett sätt som väcker intresse hos rekryterarna. Det handlar kort och gott om att framträda och framhäva vissa sidor av sig själv och dölja andra. I min studie kommer det fram tecken på både framhävande och döljande. En arbetssökande nämner t.ex. att hen använder sig av gester för att verka mer livfull och för att inte verka så tråkig. En annan tänker på att få fram hennes styrkor under intervjun utan att säga dem rakt ut. En tredje tänker på att inte svära i intervjun och med den handlingen försöka framhäva en mognare sida. En fjärde drar en vit lögn för att dölja orsaken till varför hen var försenad till intervjun. Goffman (2014, 101) menar att det som döljs i den främre regionen kommer fram i den bakre regionen, vilket var tydligt flera gånger i intervjun med mig. I den bakre regionen kom det t.ex. fram känslor av osäkerhet, ett språk kännetecknande bakre regionen och sanningar som inte berättades i anställningsintervjun.

En del arbetssökande hade förberett sig inför framträdandet genom att fundera ut vilka frågor som rekryterarna skulle kunna fråga. Andra hade förberett sig på att berätta om sina styrkor och svagheter. En berättar att hen inför tidigare intervjuer har sett på Youtube-klipp om hur man ska framträda i en intervjusituation. Alla arbetssökande i undersökningen hade mer eller mindre förberett sig inför ett framträdande under intervjun på något sätt och alla visade mer eller mindre spår av medvetet framträdande.

De rekryterande menar i sin tur att de inte förbereder sig så mycket, men att de läser igenom cv inför intervjun och enligt observationerna också under intervjun. Att de rekryterande inte förbereder sig lika mycket inför situationen kan bero på att de har

erfarenhet av liknande situationer och att de vet ungefär vad som kommer att hända. Vanligtvis har de rekryterande en överblick över situationen och makten att styra upplägget på situationen ligger oftast i de rekryterandes händer, vilket kan ge de rekryterande en känsla av kontroll och mindre osäkerhet inför och i situationen. Rekryterarna kan ses som en interagerande publik som på ett sätt har tillgång till manuset och har översikt över situationen och har möjlighet att styra anställningsintervjun genom att de t.ex. ställer valda frågor.

Makten kan dock finnas både hos sökande och rekryterare. I alla anställningsintervjuer tog de rekryterande makten till att styra situationen och strukturen. I det sociala samspelet var det dock inte alla gånger självklart vem som tog makten. T.ex. i intervju V försökte Amanda lätta upp stämningen genom att skratta mycket och försökte på det sättet styra situationen. Marlene svarade dock inte på den sökandes leenden och skratt, vilket tyder på att rekryteraren försöker styra situationen och hålla en viss struktur på intervjun. I situationen med Dan var det istället annorlunda. Där var det Dan som inte svarade på de rekryterandes försök att lätta upp stämningen, vilket tyder på att Dan hade en viss makt att styra situationen i en viss riktning.

Förutom kroppsspråk och vad som uttryckligen sägs kan i situationen användas olika former av rekvisita för att förstärka olika intryck. Kläder är exempel på en sådan rekvisita. Tidigare nämndes Dans kavaj och Rebeccas halssmycke som kan ses som rekvisita för att förstärka ett visst intryck. En annan sak som kan förstärka intryck är om den sökande har med t.ex. anteckningar eller intyg till intervjun. Amanda tolkade jag t.ex. som väl förberedd eftersom hon hade med en hel hög med relevanta och mindre relevanta intyg till intervjun. Detta verkar dock inte vara något som hon hade tänkt att spelar någon roll för hennes framträdande, eftersom hon berättade åt mig att hon helt enkelt hade tagit med alla viktiga papper som hon hade i en låda. Detta kan då ses som överfört intryck som är omedvetet för sändaren. Annat som kan fungera som rekvisita är kaffe och te, som på Data Ab kan skapa en mer avslappnad och hemtrevlig stämning. Men samtidigt som kaffe och te kan ses som hemtrevligt, kan det också utlösa stress hos den arbetssökande. T.ex. om man egentligen inte dricker varken kaffe eller te men inte vågar tacka nej, eller om man är så skakig på grund av nervositet att man inte klarar av att hålla i kaffekoppen. Det är ett exempel på hur ett intryck kan sändas ut och tas emot på helt olika sätt. Användning av Skype kan också ses som rekvisita som förstärker olika intryck. Jag tolkade användningen av Skype

som att företaget är flexibelt och avslappnat, medan någon annan kan ha tolkat det som att de rekryterande inte är tillräckligt intresserade av den arbetssökande för att träffas i verkligheten. Något som inte användes i intervjusituationerna, men som annars vanligtvis kan användas i olika situationer är bakgrundsmusik, t.ex. att radion är på. Musiken eller bakgrundsljud kan forma situationen lite på samma sätt som t.ex. vädret kan göra genom att höja eller sänka humöret.

Goffman diskuterar att vi i varje situation håller ett framträdande, mer eller mindre medvetet. I vissa situationer kan man dock falla tillbaka på en gammal roll eller på en personlig fasad. Fasaden kan enligt Goffman (2014, 28–30) ses som en standardtyp av framträdande som man presenterar. Beroende på situationen, kan både rekryterare och arbetssökande tänkas falla tillbaka på sin fasad. Fastän de har förberett sig och funderat ut hur de ska agera under intervjun, tänker de i själva intervjun kanske inte så mycket på just framträdandet utan framträdandet sker automatiskt, genom att ta sig an en gammal, bekant roll i växelverkan med de andra. T.ex. i intervju I kan man tänka sig att Sofia föll tillbaka i sin fasad eftersom intervjun gick enligt hennes förväntningar. Hon ville få en bild av företaget och hur det skulle vara att arbeta där, vilket hon fick under intervjun. Dessutom säger hon att intervjun var ännu mer avslappad än hon hade föreställt sig, vilket minskade på nervositeten och tanken på att presentera sig på ett visst sätt kanske glömdes bort. Även i intervju IV kan man tänka sig att Rebecca föll tillbaka på sin fasad eftersom hon var bekväm i situationen. Hon visste ungefär vad hon kunde vänta sig av situationen eftersom hon hade en koppling till företaget från tidigare. Amanda hade varit på många anställningsintervjuer innan intervjun på Hälsa Ab och därför kan man tänka att också hon eventuellt har skapat sig en viss roll som hon tar på sig i intervjusammanhang. Att hon inte hade förberett sig desto mera inför intervjun tyder på att hon har en invand roll hon tar på sig i intervjusituationen, där hennes roll kännetecknas av mycket skrattande. Också Dan kan tänkas att han föll tillbaka på en formell roll som han vanligtvis tar på sig i liknande situationer med andra. Likaså kan rekryterarna som varit i många liknande situationer från tidigare ha en så kallad standardroll att falla tillbaka på i intervjusammanhangen. Det är alltså inte självklart att varje framträdande handlar om en medveten intrycksstyrning från parternas sida.

Anställningsintervjun är en formell situation som är obekant och odefinierad för många arbetssökande och därför är det ändå motiverat att tro att viss förberedelse och

intrycksstyrning ligger bakom framträdandena. Något som ger en ledtråd till att flera av de arbetssökande höll ett framträdande i situationen är rollbytet som med tre arbetssökanden skedde tydligt. Efter intervjun pustade några av dem ut och anförtrodde sig åt mig att intervjun hade varit jobbig och att de var nervösa. Med de två andra arbetssökandena märkte jag inte av något rollbyte. Arbetssökande som upplevde situationen som nervös, stressande eller att intervjun gick dåligt verkade ha större behov av att prata med mig om sina upplevelser efteråt och öppnade upp om sina känslor. Intervjun med mig fungerade i de fallen som en bakre region där de kunde slappna av och bearbeta och diskutera vad som hade hänt med någon som var med under intervjun. En annan sak som ger en vinkning om att personerna var vaksamma i de sociala situationerna var att sinnena hos flera arbetssökande verkade vara på spänn. Rebecca och Amanda påpekade båda t.ex. att det luktade klor på Hälsa Ab och Laura påpekade det fina vädret efter anställningsintervjun. Detta tyder på att anställningsintervjun är en situation där man måste vara vaksam. Även Goffman (2014, 196) påpekar att anställningsintervjun är en situation där den agerande måste vara försiktig i sitt handlande. Förutom att rollbytet ger en ledtråd om medvetna framträdanden tydliggör rollbytet också situationens gränser. När situationen är över kan de agerande byta roll.

Flera personer håller ofta ett gemensamt framträdande, t.ex. två rekryterare som tillsammans bildar ett team i anställningsintervjun. På Data Ab deltog tre personer från företaget i alla intervjuer som jag var med i. Tobias och Mikael säger sig vara med på de flesta intervjuer och de två verkar vara kärnteamet. I anställningsintervjuerna har de oftast med en tredje person som kommer att arbeta närmast den personen som blir anställd. Enligt observationerna verkar denna person dock inte ha någon större roll i intervjun. Teamarbetet verkade fungera bra i intervjuerna. Tobias hade den ledande rollen och var den som höll i strukturen av intervjun medan de andra hade en mindre roll. Frågorna som ställdes av de olika personerna byggde på varandra. Tobias och Mikael verkar ha samma grund för vad de vill ha utav intervjun, men deras mål går ändå i lite olika riktningar. Medan Mikael betonar att samarbetet och gemenskapen ska fungera, är Tobias mer inriktad på vad den arbetssökande faktiskt kan. Att de har olika mål kan ses som att de kompletterar varandra, men kan också ses som något som skapar konflikter i formningen av intervjun och senare i bedömningen.

Något som överraskade i intervju III var att Cecilia inte var mer aktiv och berättade eller frågade mer av den arbetssökande, eftersom hon skulle arbeta tillsammans med Laura om Laura anställs och dessutom var Cecilia den enda rekryteraren som var på plats. Kan detta måne bero på att Tobias är så van att dra diskussionen att han inte gav utrymme åt Cecilia att vara mer delaktig? Att vara på plats eller med via Skype verkar inte ha någon betydelse för vem som leder diskussionen på Data Ab, utan det är alltid Tobias roll.

Att både Tobias och Mikael deltog via Skype i anställningsintervju III gav dem en möjlighet att ha kontakt med varandra utan att deltagarna i mötesrummet visste om det. Eftersom de tack vare tekniken kunde dölja att de t.ex. sms:ade med varandra under anställningsintervjun, kunde de genom kontakten komma överens om att t.ex. avsluta intervjun i förväg, utan att någon annan kunde observera detta. Detta är dock inget som observerades i intervjun, men det kan ha hänt. Denna nya form av anställningsintervjuer ger alltså nya möjligheter till hemlig kommunikation inom teamet.

Marlene var ensam rekryterare i situationen, men i hennes prat märkte man väl att hon representerade Hälsa Ab. Särskilt i intervjun med mig verkade hon vara mån om att förmedla en bra bild av företaget. Hon ursäktar sig nästan när hon ger sin personliga åsikt om t.ex. anställningsintervjuer. Kanske hon också håller ett framträdande med mig och ser en möjlighet att marknadsföra företaget i intervjun med mig, alternativt är hon väldigt nöjd med sin arbetsplats och vill därför förmedla en bra bild till andra. Hon berättar också att det i anställningsintervjuerna är viktigt att ge en bild av företagskulturen åt de arbetssökande. Frågan är om det är viktigt för henne personligen att ge en bra bild, eller om det hör till företagets riktlinjer att alltid representera företaget på bästa sätt?

Angående team blir min roll som observatör intressant i det hela. Till vilket team tillhör jag? Jag försökte vara så neutral som möjligt i observationerna och i intervjuerna med respondenterna, men jag fick veta information från båda hållen som den andra parten inte fick veta om och vice versa. Goffman (2014, 133) diskuterar medlarens roll, som ger ett falskt intryck åt båda sidorna och att hen är mer lojal mot dem än den andra sidan. Utgående från detta kunde jag ses som en person som tillhör båda teamen, på samma sätt som jag kunde ses som en falsk person eftersom båda parter berättade saker

åt mig i förtroende. Amanda berättade åt mig att det var skönt att jag var med i intervjun för att hon då efteråt kunde kontrollera med mig hur intervjun hade gått. Laura berättade i sin tur att det inte gjorde något att jag var med i intervjun eftersom jag var en neutral person som var intresserad av anställningsintervjun i sig. Från detta kan man gå vidare in på vilken betydelse min roll som observatör hade för utformningen av den sociala situationen. Jag försökte som sagt vara så neutral och osynlig som möjligt i situationen och både arbetsökande och rekryterare menade att jag inte störde eller påverkade intervjuerna på något sätt. Det är dock svårt att avgöra om jag ändå påverkade situationen på något omedvetet plan eftersom jag egentligen inte hade någon naturlig roll i situationen. Vanligtvis är det ju bara representanter från företaget och en arbetsökande med på anställningsintervjuer. Frågan om min medverkan är inget som går att kontrollera, det går bara att spekulera i.

Sammanfattningsvis styrs den sociala situationen mycket av deltagarna i anställningsintervjun. Deltagarna definierar situationen till viss del på förhand genom förberedelser inför intervjun och försöker styra samspelet enligt sina förväntningar och mål. I en social interaktion är man dock alltid två eller flera personer som deltar och deltagarna har olika förutsättningar för att styra situationen. I anställningsintervjun är det t.ex. ofta rekryterarna som har makten att styra. Deltagarna måste komma överens om en definition av situationen, vilket kan gå smidigt eller mindre smidigt beroende på olika faktorer. I anställningsintervjun använder man sig av olika knep för att förmedla en viss bild av sig själv, t.ex. genom vad man säger eller hur man klär sig. Ibland framträder man tillsammans i team och då är det ännu viktigare att situationen är definierad och att man har en rollfördelning i teamet så att framträdandet flyter på. Härnäst följer en kort kritisk diskussion om anställningsintervjuns användning.

6.3 Varför anställningsintervju?

Utgående från resultatet som visar att anställningsintervjun är en komplex situation som formas av många olika faktorer, kommer man oundvikligen in på följande frågor: Varför och till vad används anställningsintervjun egentligen? Som tidigare nämnts, används anställningsintervjun som en del i rekryteringsprocessen, för att göra ett urval bland arbetsökande. En orsak till att anställningsintervjun är den vanligaste metoden, fastän den har sina brister, kan vara bekvämlighet ”det är så man alltid har gjort”. Det

verkar dock vara viktigt för både rekryterare och arbetssökande att en anställningsintervju ordnas för att båda parter ska kunna få en bild av varandra. Tobias: ”Förhållandet mellan människorna ska ju fungera, så det är absolut ett krav att man pratar med folk och träffar dem”. Mikael: ”Om jag aldrig ens skulle ha pratat med en person, alltså jag skulle bli rädd för att bli lurad [...] Finns personen? Existerar personen?” Sofia: [Jag] gillar att man får träffa de som jobbar på företaget och kan få svar på sådant man funderar på”. Den sociala situationen ger alltså möjlighet till att få ett intryck och information om den andra parten.

Ibland märker kanske någon av parterna i anställningsintervjun att den arbetssökande inte är den rätta personen eller att arbetsplatsen inte är rätt. Anställningsintervjun kan ändå upprätthållas på ett sakligt sätt och orsakerna till detta kan vara att målet med anställningsintervjun inte nödvändigtvis behöver vara att anställa någon eller att få en anställning. Intervjun kan också fungera som ett informationstillfälle, både för arbetssökandes och rekryterares del. Arbetssökande kan t.ex. få information om hur man går till väga på företaget och erfarenhet av att vara på arbetsintervju. Företaget å sin sida kan få information om hur det går till på andra företag eller få idéer av den arbetssökande. En annan orsak till att man som rekryterare fortsätter att ställa frågor och upprätthålla anställningsintervjun kan vara för att marknadsföra företaget och ge en bra bild av företaget eller sig själv. Att upprätthålla situationen länge nog är också att visa uppskattning för att den arbetssökande tagit sig tid till att komma på intervju. För den arbetssökande kan det på samma sätt handla om att ge en representativ bild av sig själv. Motiven till anställningsintervjun kan alltså vara väldigt olika.

Hur väl en anställningsintervju kan ge information om hur en person är kan ifrågasättas. Dan berättar t.ex. i intervjun åt mig att han är extrovert, vilket enligt min mening inte kom fram under observationen överhuvudtaget. Utgående från hans uttalande och min observation kan man reflektera över hur verklig bild anställningsintervjun faktiskt ger av en person. Enligt Goffman (2014) bestäms en person av situationen. Kelly och Whiteside (2016, 24) har forskat om balettdansövers uppträdande under dansträning och kommer fram till samma slutsats som Goffman, framträdandet under träningen är mer knutet till situationen i sig än till individen. Det handlar alltså om ett socialt konstruerat framträdande. En anställningsintervju är ingen naturlig situation och den arbetssökande anpassar sitt framträdande till situationen och utgående från tidigare forskning kan man ana att den arbetssökande bestäms av

situationen. Hur kan man då genom en anställningsintervju egentligen bedöma en persons lämplighet för ett arbete?

Härifrån kommer vi igen in på vad anställningsintervjun används till. Om den används t.ex. till att se hur den arbetssökande fungerar under stressande situationer eller med nya människor kan anställningsintervjun fungera som ett valid test. Om intervjun däremot är kompetensbaserad kan intervjuens validitet ifrågasättas. Används den bara till att få ett första intryck räcker det bra med en intervju på 10–15 minuter (Eklöf och Hallén 2018, 58). Är det istället fråga om att bedöma egenskaper och kunskaper kan intervjun dels vara längre, dels innehålla annorlunda frågor. Med kunskap om ett företags rekryteringsprocess kan man få ledtrådar om vad syftet med anställningsintervjun är. På både Data Ab och Hälsa Ab användes anställningsintervjuerna i kombination med ansökan och cv. För båda ställena kan man då tolka att anställningsintervjun fungerade dels som en möjlighet att få ett första intryck av den arbetssökande, dels som en informativ situation om kunskaper och egenskaper. Hur väl anställningsintervjun svarade på dessa frågor är inget som har undersökts här, men kan reflekteras över.

Sammanfattningsvis kan det finnas olika motiv bakom användningen av en anställningsintervju. Motiven styr i sin tur både det anställningsintervjuens utformning och validiteten på anställningsintervjun. I undersökningen har det kommit fram att anställningsintervjun är ett viktigt steg i urvalsprocessen, samtidigt som validiteten på urvalsmetoden kan ifrågasättas. Härefter följer en sammanfattning av analys- och resultatkapitlet.

6.4 Sammanfattning

I kapitlet har både yttre kontextuella faktorer och situationella faktorer som påverkar den sociala situationen diskuterats. På grund av att det finns så många faktorer som hjälper till att lägga strukturen för en situation kan anställningsintervjuer bli ganska olika, fastän de görs på samma företag eller till samma position. Olikheterna i en social situations utspel kan bero på att miljön är annorlunda, att människorna klär sig annorlunda, att personernas förväntningar på situationen är olika m.m. Här i sammanfattningen redovisar jag svaren på mina frågeställningar.

Hur väl Goffmans teorier om det dramaturgiska perspektivet kan tillämpas på anställningsintervjun som en social situation ifrågasattes, och teorierna kan tillämpas väl. Intervjun är en situation som hålls i ett avgränsat utrymme där framträdanden hålls av båda parter i interaktionen. I alla intervjuer kan man dock inte tydligt se att det handlar om ett framträdande i situationen. Det kan bero på att respondenterna delvis framträder med mig på samma sätt. Det kan också bero på att rekryterarna eller de arbetssökanden i intervjusituationen är så bekväma att de faller tillbaka på sin personliga fasad och inte medvetet behöver agera och framträdandet blir på så vis väldigt trovärdigt för publiken. I flera fall har jag dock kommit in i de sökandes bakre region efter intervjun när de har berättat om sina tankar och känslor om anställningsintervjun. Ett par respondenter berättar t.ex. om hur de medvetet har använt ett visst kroppsspråk eller pratat på ett visst sätt under intervjun, vilket tyder på att de hållit ett medvetet framträdande.

Anställningsintervjun kan ses som att den ramar in av en viss miljö och struktur. Denna inramning har i sin tur konsekvenser för situationens utformning och för det sociala samspel som sker. Situationen definieras delvis på förhand, dels i situationen, av de olika personerna. I anställningsintervjun framträder och iakttar båda parter varandra och på så sätt skapar de tillsammans en definition, med deras egna förväntningar och definitioner som utgångspunkt. Har personerna i anställningsintervjun någorlunda liknande förväntningar på situationen kan ett flyt i interaktionen enklare uppnås än om parterna har motstridiga förväntningar och definition. Om de har olika förväntningar kan det vara svårare att komma fram till en gemensam definition av situationen och interaktionen kan upplevas som obekvämt och parterna kan vara tvungna att hjälpa varandra mer, t.ex. genom att ignorera en felsägning eller liknande.

Den sociala situationens ramar upprätthålls genom en gemensam situationsdefinition där parterna kommer överens om sina roller i interaktionen. Vidare upprätthålls anställningsintervjun genom att de rekryterande studerar cv och ställer frågor utgående från cv, ansökan och den arbetssökandes tidigare svar i samtalet. Den arbetssökande hjälper till att upprätthålla situationen genom att svara på frågorna som ställs.

Om situationen definieras utan problem, t.ex. om båda parter har liknande mål för anställningsintervjun, kan intervjun ta en mer diskuterande form och då är det kanske inte längre lika tydligt att det är en formell situation det handlar om. På Data Ab var

det t.ex. viktigt att komma till detta skede, till en avslappnad diskussion. Mikael menar: ”Det är ju som inte ett förhör”. Om man är någorlunda känslig för det sociala samspelet så påverkas man av varandra under intervjun. Är rekryteraren avslappnad slappnar också den arbetssökande vanligtvis av, man så att säga speglar varandras känslor. I en social situation skapar man och upprätthåller tillsammans en situation för allas bästa. Men, för att publiken ska kunna hjälpa den agerande, krävs att den senare är mottaglig för hjälp (Goffman 2014, 203–204). Det krävs alltså ett visst ansvar av alla för att upprätthålla en flytande interaktion.

En del arbetssökande hade ett tydligt mål med intervjun: att bli vald och anställd. För personerna med detta mål verkar informationsöverförandet och intrycksstyrningen vara särskilt viktig. Andra arbetssökande hade istället mer fokus på att få information om arbetsplatsen och arbetsuppgifterna och om arbetsgemenskapen. Beroende på bl.a. de arbetssökandes mål kan situationen utvecklas i olika riktningar. Som tidigare nämnt kan situationen enklare formas enligt båda parterns önskemål om parterna har liknande förväntningar och definition av situationen. Risken med att låta de rekryterande styra situationen alltför mycket är att rekryteraren så att säga fiskar fram sådan information som de vill få fram. Rekryteraren har ett ansvar för en viss struktur på intervjun, så att de kan få ut det de vill från situationen. Det hänger dock på den arbetssökande att styra situationen till sin fördel, så att hen i sin tur får ut det som hen vill från situationen.

Goffman (1974) står bakom en teori som benämns ramanalys och som handlar om att vi har ramar som hjälper oss att förstå det sociala livet. Sociala normer och situationsdefinitioner är exempel på ramar som styr det sociala samspelet. Utgående från Goffmans ramanalys kan man tolka det som att personens framträdande är beroende på det interaktiva systemet, dvs. på ramen för den sociala situationen. Ramperspektivet kännetecknas av att en ram både kan vara något fast, t.ex. grundlagen, och något som snabbt kan ändras, t.ex. situationsdefinitionen. Anställningsintervjun kunde analyseras enbart utgående från ramperspektivet, men här förklaras mer allmänt hur och varför de olika ramarna, såsom lagar, förberedelser och förväntningar kan forma den sociala situationen.

Som redan har konstaterats finns det flera lager av ramar i anställningsintervjun. Framträdandet och rollerna i anställningsintervjun ramar in av rollförväntningar. De roller som parterna i intervjun tillskrivs sätter också ramar för situationen. En själv och

andra tillskriver roller, vilka kan ses som ett verktyg som styr situationsordningen och situationsdefinitionen. Intervjuplatsen fungerar som en ram som definierar situationen. En ytterligare ram som formar anställningsintervjun är platsannonsen, om en sådan använts. Platsannonsen ger ledtrådar om rekryteringsprocessen, som också kan ses som en ram som strukturerar anställningsintervjun. Utgående från dessa exempel på ramar kunde man se alla aspekter som analyserats närmare i undersökningen, allt från klädstil till förväntningar, som ramar som hjälper till att forma den sociala situationen. Värt att nämna är att Goffman (2014, 9) använder begreppet ram också för att beskriva det dramaturgiska perspektivet. Att använda sig av perspektivet betyder att man ser på det sociala livet i en viss inramning.

Anställningsintervjun byggs alltså upp av en viss inramning och av personerna som deltar i situationen. Situationen upprätthålls av personerna som växelverkar med varandra. I studien var det rekryterarna som höll i tråden för anställningsintervjun. Rekryterarna öppnade och stängde situationen och höll en viss struktur genom att ställa frågor åt den arbetssökande.

Det sociala samspelet kan utvecklas i olika riktningar genom både yttre och inre faktorer. Som tidigare nämndes, har miljön, rekryterarna och intervjustrukturen hållits relativt konstanta i de observerade situationerna på företagen. Samspelet i de olika situationerna varierade dock en hel del. Resultatet visar därmed på betydelsen av den sociala interaktionens påverkan på situationen. Att byta ut en person i det sociala mötet kan få betydande konsekvenser för anställningsintervjuns utformning.

Huruvida de arbetssökande blev anställda eller ej var inget som var intressant för undersökningen, men kan ändå vara intressant efter en presentation av anställningsintervjuerna och undersökningsresultatet. Som har kommit fram i texten blev alla arbetssökande anställda till Hälsa Ab. Ingen av de sökande till Data Ab blev dock anställda. Härnäst följer en avslutande diskussion där resultatet kort sammanfattas och undersökningen utvärderas och förslag på fortsatt forskning presenteras.

7 Avslutande diskussion

I avhandlingen har anställningsintervjun som en social situation undersökts. Frågeställningen i avhandlingen löd: Hur bygger arbetssökande och rekryterare tillsammans upp och upprätthåller en social situation i form av en anställningsintervju? Dessutom har tillämpningen av Goffmans dramaturgiska ansats undersökts. Undersökningen har gett svar på forskningsfrågorna och resultatet av undersökningen visar att Goffmans teorier kan tillämpas väl och att många faktorer bidrar till den sociala situationens utformning och upprätthållande. Allt från yttre ramar såsom lagar och normer, till inre ramar såsom samspelet mellan arbetssökande och rekryterare påverkar anställningsintervjun.

I anställningsintervjun framträder rekryterare och arbetssökande tillsammans. De skapar varandras roller och definierar situationen medan de agerar. En social situation handlar alltså om ett aktivt spel med tecken, tolkningar och slutsatser som kräver uppmärksamhet från de agerande. Hur mycket man måste anpassa sig till situationen beror på hur väl deltagarnas förväntningar och definition av situationen stämmer överens, både på förhand och under själva situationen. En viss anpassning krävs dock för att få ordning på situationen. Att skapa och upprätthålla anställningsintervjun handlar alltså kort och gott om att upprätthålla en gemensam situationsdefinition som görs med hjälp av intrycksstyrning och rekvisita.

Situationsdefinitionen kan störas av oklarheter i situationen, t.ex. rolloklarheter eller att någon handlar eller säger något oväntat. Om definitionen störs måste man tillsammans komma fram med en ny definition, alternativt släta över det som störde definitionen, t.ex. skratta bort en felsägning. Anställningsintervjun kan bestå av många olika händelser där deltagarna överför och mottar intryck. Vissa händelser har ingen större betydelse för hur situationen fortsätter, medan andra händelser kan ha en inverkan. Till exempel att man har glömt ett intyg eller att man kommer försent behöver inte påverka möjligheten att bli anställd, men att man tappar bort sin penna före anställningsintervjun kan få följder som stör hela situationen. I de fall som studerades var situationsdefinitionen oklar flera gånger och genom olika metoder kom deltagarna fram till någon form av gemensam definition och den sociala situationen kunde framskrida. I grund och botten är anställningsintervjun en social interaktion där rekryterare och arbetssökande tillsammans skapar en situation och fattar beslut.

Utgående från resultatet kan det konstateras att anställningsintervjun och den sociala situationen i sig har en viktig roll i rekryteringsprocessen. Man kan dock reflektera över vad intervjun egentligen används till? Den används för båda parter bl.a. för informationssyfte och för marknadsföring. Intervjun kan också ses som enbart ett steg i rekryteringsprocessen som är något som måste göras och som inte har någon större betydelse. Hur väl en intervjusituation kan spegla en person på ett enhetligt och korrekt sätt är dock diskutabelt. Enligt Goffman (2014) och enligt Månsson (2010, 160) bestäms människan av situationen. Hur kan man då avgöra om en person passar in på företaget utgående från en enda situation? Används situationen enbart för att kontrollera det sociala samspelet? Vad anställningsintervjun används till och vad den faktiskt kan användas till lämnas här delvis som en öppen fråga. Svaret varierar från situation till situation.

I avhandlingen fanns inte utrymme att närmare gå in på tanken om vilka konsekvenser anställningsintervjuer kan ha på en institutionell och samhällslig nivå. Det kan dock konstateras att anställningsintervjun alltid får följder som kan skapa en ”ringar i vattnet” effekt, t.ex. kan en intervju leda till att person X får en anställning. Detta påverkar förutom X:s liv också personerna kring X, vilket i sin tur påverkar andra personer osv. En social situation kan alltså ha stor betydelse både på individnivå och på en samhällslig nivå. Vilka konsekvenser som den sociala situationen i sig medför i rekryteringsprocessen är inte något jag har undersökt, men det som händer i anställningsintervjun verkar ha betydelse för fortsatt anställning och kan därför ha stora konsekvenser. Goffman (2014, 211) diskuterar främst störningar i interaktionen som kan ha konsekvenser på både individ- och samhällslig nivå. Att det bara skulle vara störningar i interaktionen som medför konsekvenser håller jag inte riktigt med om. En interaktion utan störningar kan väl också ha konsekvenser, t.ex. en lyckad anställningsintervju som leder till anställning.

Hypoteserna om undersökningens resultat besannades delvis. Goffmans teorier går som tidigare nämnt bra att tillämpa på anställningsintervjun som en social situation. I anställningsintervjuer kan man också urskilja ett visst mönster. Intervjuerna ordnas genom att rekryterare håller i trådarna och ställer frågor åt de arbetssökande som i sin tur svarar på frågorna. Utgående från litteraturen och egna erfarenheter trodde jag dock att organisationer skulle ha en striktare struktur på intervjusituationen och att de skulle använda sig av en intervjumodell- eller intervjuguide i en större utsträckning. Redan

innan fältarbetet trodde jag att jag skulle få uppleva flera olika situationer som beror på att personerna är olika. Detta stämmer delvis, situationen styrs som sagt mycket av personerna, men inte nödvändigtvis pga. deras sätt att vara, utan pga. samspelet mellan arbetssökande och rekryterare. Situationen påverkas dessutom av sådant som iscensättning och interaktionsordning. Resultatet jämfört med mina hypoteser visar på att resultatet inte är självklart och att ytterligare forskning på området behövs.

Avhandlingen fungerar dels som en översikt över tillämpningen av Goffmans dramaturgiska teorier på en specifik social situation. Dessutom har jag valt att ge en översikt över rekryteringsprocessen och visat komplexiteten i anställningsintervjuer. Anställningsintervjun är bara *ett* exempel på en social situation. För att återkomma till det interaktionistiska perspektivet, skapar vi t.ex. genom anställningsintervjun, samhällets strukturer. De sociala strukturerna och institutionerna har sin början i sociala situationer och mänskliga möten i vardagen blir därför så intressanta. Avhandlingen har dessutom gett en bild av hur det är att studera sociala situationer och många reflektioner om undersökningen i sig har kommit fram i texten.

Undersökningen kan beskrivas som grundforskning där existerande forskning om anställningsintervjun binds samman med ett sociologiskt perspektiv på intervjun. Anställningsintervjun kan studeras också på flera andra sätt, vilket också tidigare gjorts. För ett mer makroperspektiv på sociala situationer kunde man ha sett på anställningsintervjun ur ett funktionalistiskt perspektiv. Talcott Parsons var verksam inom det perspektivet och kom med teorier om sociala system. De sociala systemen består av olika positioner och roller som det riktas förväntningar på (Cuff & Payne 1979, 49–59). Parsons utgår från ett mikroperspektiv för att förklara samhället ur ett makroperspektiv och menar att samhället är i balans när rollerna är klara. Också Giddens struktureringsteori kunde användas som alternativ eller komplement till det dramaturgiska perspektivet. I Giddens teori kan man dock se många likheter med Goffmans tankar om sociala roller och om mänskliga handlingar (Månson 2010, 424–427). Parsons och Giddens tar ett steg närmare makroperspektivet än vad Goffman gör och diskuterar de mänskliga handlingarnas betydelse för större sociala system. Jag har dock valt det interaktionistiska perspektivet i min avhandling för att det ger en helhetsbild över situationen och människors samspel och man kan härifrån gå vidare till ett makroperspektiv.

Som tidigare har kommit fram finns det en viss motsättning mellan Goffman och andra teorier. Medan Goffman menar att människan i hög grad bestäms av situationen och inte har något inre, menar man bl.a. inom personlighetspsykologin att situationen skapas av människornas egenskaper (Månson 2010, 168). Goffman (2014, 220) kritiserar dessutom själv det dramaturgiska perspektivet till en viss grad och menar att det kanske inte går att tillämpa perspektivet fullt ut, men försvarar perspektivet med att det kan användas som ett verktyg för att studera sociala inrättningar. I denna avhandling har perspektivet fungerat bra just som ett verktyg för att se på en specifik social situation. Att se på anställningsintervjun som en social situation som skapas tillsammans av deltagarna har dessutom gett ett nytt perspektiv på anställningsintervjun och ger ökad förståelse för mänskliga möten.

Enligt Esaiasson (2010, 309) har teoretisk mättnad uppnåtts ”när man mjölkat ut så mycket information som möjligt ur sitt material och ställt samman det på ett, för frågeställningen, meningsfullt sätt”. Genom min undersökning fick jag en hel del material insamlat, men om jag uppnått teoretisk mättnad är diskutabelt. Enligt definitionen ovan har jag uppnått mättnad, men resultatet kunde möjligen utvecklas genom att observera fler anställningsintervjuer. Eftersom jag gjorde observationer på endast två företag och bara observerade fem anställningsintervjuer, kan resultatet från dessa situationer förklaras med faktorer som är specifika för just de företagen. Skulle jag observerat fler fall, vid fler företag, skulle jag eventuellt kunnat komma fram till andra/ fler slutsatser om den sociala situationen. Denna undersökningen kunde därmed ses som en pilotundersökning i ämnet, som kunde utvecklas genom att studera fler anställningsintervjuer.

Validitet och reliabilitet har eftersträvat under hela undersökningsprocessen och jag har reflekterat över tillvägagångssättet från början till slut. En text kan sägas vara validerad om den är motiverad, anpassad till en teori och dess begrepp, har ett begripligt syfte och överlag har utförts på ett lämpligt sätt (Fangen 2005, 265). Ett exempel på hur jag har stärkt validiteten är kombinationen av två undersökningsmetoder. Genom att ha intervjuer som komplement till observationer kan man få sina tolkningar bekräftade eller förkastade och samtidigt få en uppfattning om hur den egna tolkningen av en situation ser ut i jämförelse med andras (Esaiasson et al. (2010, 356).

Något att ha i åtanke när man utvärderar en kvalitativ undersökning är att materialet i en undersökning inte är något som samlas ihop utan något som skapas tillsammans av forskare och respondent (Brinkmann & Kvale 2014, 233). Undersökningen skulle alltså inte gå att upprepa eftersom ingen kommer att observera respondenterna i samma anställningsintervjuer igen. Situationen är tillsammans skapad här och nu och det finns alltid möjlighet till missar när man studerar människor. Respondenterna kan t.ex. ha förstått intervjufrågorna fel. Mina tolkningar behöver inte heller vara de rätta och för att validera detta borde materialet gås igenom av alla respondenter, vilket inte heller kan garantera att tolkningen av situationen är rätt, eftersom respondenten kan ha förvrängt minnena av vad som hände i situationen.

Reliabilitet handlar också om att lägga upp forskningsfrågor och att tolka sitt material på ett reliabelt sätt (Fangen 2005, 274). I intervjuerna har jag försökt nå reliabilitet genom att fråga öppna framom ledande frågor. Om en undersökning anses vara reliabel och valid, kommer man vidare in på om resultatet är generaliserbart. Undersökningen är inte statistiskt generaliserbar eftersom urvalet inte är representativt. Forskningsresultatet kan dock säga något om andra liknande fall, t.ex. om andra anställningsintervjuer eller om andra sociala situationer.

Det finns likheter mellan forskningsintervjun och anställningsintervjun och mellan forskningsobservationen av anställningsintervjun och tolkning och bedömning i anställningsintervjun. Det finns en hel del bias som kan påverka båda situationerna. På samma sätt som det kan uppstå problem i undersökningen, kan det också uppstå problem i anställningsintervjun och rekryteraren och den arbetssökande kan påverkas av olika faktorer. Till exempel på samma sätt som trötthet hos forskaren kan påverka skärpan och fokus i observationerna, kan också trötthet hos den arbetssökande eller den rekryterande påverka framträdandet eller bedömningen i situationen. Och på samma sätt som jag som observatör påverkades av intervjuordningen på de arbetssökande, kan också rekryterarna ha påverkats av intervjuordningen. Ett sista exempel är min identifikation med en del arbetssökande som till viss del kan ha stört objektiviteten i forskningsarbetet. På samma sätt kan rekryterarens eventuella identifikation med den arbetssökande ha lett till störningar i bedömning och beslutsfattande i anställningsintervjun. Liksom man i anställningsintervjun tillsammans skapar situationen är också den kvalitativa undersökningen en situation

som har skapats tillsammans av forskare, respondenter och situationella faktorer och det finns flertalet felkällor att beakta i båda situationerna.

Under bearbetningen av materialet kom jag närmare både materialet och frågeställningen och nya idéer på sådant som skulle ha kunnat observerats dök upp. Vidare kunde jag ha fått intressanta fynd om jag hade avgränsat frågeställningen och observationen och analysen till några få faktorer som t.ex. ansiktsuttryck eller kroppsspråk i anställningsintervjun. Anssi Peräkylä som är verksam inom det symboliskt interaktionistiska perspektivet i Finland har i flertalet studier koncentrerat sig på detaljer i människomöten, t.ex. ansiktsuttryck och emotioner i interaktion med andra, vilket kunde vara av intresse också i anställningsintervjun.

Flertalet forskningsfrågor skulle kunna utvecklas utgående från mitt material, men också genom att samla in mer material eller helt nytt material. Exempelvis skulle man kunna fördjupa sig i miljöns betydelse för skapandet av anställningsintervjun. En intressant studie vore också att följa en arbetssökande från morgon till kväll samma dag som anställningsintervjun för att få en överblick av processen. Alternativt kunde man följa med samma arbetssökande till flera olika anställningsintervjuer för att undersöka hur olika situationer och arbetssökandes framträdande kan vara. Användningen av Skype i intervjuer är något som verkar öka och att studera de tekniska verktygen och deras påverkan på sociala situationer är något som kunde utvecklas utifrån min undersökning. Eftersom Goffmans teorier har blivit kritiserade för att inte vara tillräckligt generaliserbara på icke-västerländska kulturer, kunde det också vara intressant att undersöka tillämpningen av hans teorier. Både på anställningsintervjuer i olika kulturella kontexter, men också på andra sociala situationer. Ett sista exempel på framtida forskning handlar om att göra ett experiment under anställningsintervjun. Man skulle t.ex. genom att låta antingen den arbetssökande eller den rekryterande vara så otrevlig som möjligt, försöka skapa oordning och sätta den sociala situationen ur balans och observera vad som händer. Experimentets genomförbarhet är dock en etisk fråga.

I början av avhandlingen ville jag delvis väcka intresse för de sociala situationerna med de hypotetiska frågorna, samtidigt som frågorna visar hur många aspekter som kan uppmärksammas i en situation. Att få en enhetlig bild och förståelse av en social situation är närapå omöjligt. Breugh och Starke (2000) har kartlagt tidigare forskning

inom rekrytering och konstaterar svårigheterna med att undersöka rekrytering. Det finns mycket forskning på området, men att få en enhetlig bild av rekryteringsprocessen är något som anses vara svårt, bl.a. för att processen innehåller flera delområden att studera. Problematiken kan utgående från min undersökning förklaras av att alla anställningsintervjuer är sociala situationer med många faktorer att beakta. Anställningsintervjun, som en del av rekryteringsprocessen, är en komplex situation pga. de många faktorerna som påverkar. Pga. detta är det förståeligt att det kan vara svårt att få en bild av rekryteringsprocessen, vilket också förklarar varför forskningen på området kan upplevas som fragmenterad. Tidigare forskning lämnar alltså mycket till framtida forskning angående rekrytering, men framförallt angående mänskligt samspel och sociala processer.

Avslutningsvis vill jag återvända till anställningsintervjun som en del av rekryteringsprocessen. Det finns flertalet handböcker om rekrytering och anställningsintervjuer. Handböckerna har ett klart syfte, att ge information om rekryteringsprocessen och att ge förslag på struktur av processen och anställningsintervjun. Resultatet av undersökningen visar dock på komplexiteten i mänskliga interaktioner, vilket inte uppmärksammas i rekryteringshandböcker. Det finns sådant i anställningsintervjun som inte går att kontrollera, hur väl man än förbereder sig för situationen. Situationens makt är således något som bör beaktas i anställningsintervjuer och också i andra sociala situationer. Handböckerna ger alltså en grund, men mer information om den sociala situationens makt kan ge en ökad förståelse för olika faktorer som i praktiken kan påverka anställningsintervjun. En vidare fundering angående vad anställningsintervjun kan användas till, är att anställningsintervjun som den ofta ser ut idag, kan användas till att undersöka det sociala samspelet mellan arbetssökande och rekryterare. Dessutom kan man bedöma hur en människa fungerar i en viss situation. Att ge en enhetlig bild av en människa och hennes kunskaper utgående från en situation som påverkas mycket av anställningsintervjuns deltagare och deras samspel, kan dock vara svårare. Resultatet av undersökningen betonar det sociala samspelets betydelse i anställningsintervjun och dagens rekryteringsprocess kunde eventuellt utvecklas till en betoning på just det sociala i anställningsintervjun, framom betoningen på personliga egenskaper, som enligt det symboliskt interaktionistiska perspektivet formas av situationen.

Litteratur

Aakvaag, Gunnar (2011) *Modern sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur.

Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red.) (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Ahrne, Göran och Eriksson-Zetterquist, Ulla (2015) Intervjuer. I Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, 34–54.

Andreasson Hjort, Helena och Strandberg, Patric (2009) *Intrycksstyrning i arbetslivet – En studie om mellanmännsliga relationer i anställningsintervjuer*. Kandidatuppsats i socialpsykologi. Växjö universitet.

Asplund, Johan (1980) *Socialpsykologiska studier*. Stockholm: AWE/Geber.

Bratton, John och Gold, Jeff (2017) *Human Resource Management. Theory and Practise*. 6. Upplagan. London: Palgrave.

Breaugh, James A. och Starke Mary (2000) Research on Employee Recruitment: So many studies, so many remaining questions. *Journal of Management*, 26 (3): 405–434.

Brinkmann, Svend och Kvale, Steinar (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Cuff, E.C. och Payne, G.C.F (red.) (1979) *Samhällsvetenskapliga perspektiv*. Göteborg: Korpen.

Damm, Margareta och Dahte, Birgitta (2016) *HR - yrke, profession eller professionalism?* Lund: Studentlitteratur.

Derous, Eva et al. (2016) Why your stigma isn't hired: A dual-process framework of interview bias. *Human Resource Management Review* 26 (2): 90-111.

Egemo, Jerry (2006) *Guide till bättre rekrytering*. Malmö: Liber.

Eklöf, Thomas och Hallén, Nils (2018) *Innovativ rekrytering. Strategier som förenklar, effektiviserar och inspirerar*. Stockholm: Natur och Kultur.

Esaiasson, Peter et al. (2010) *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Fangen, Katrine (2005) *Deltagande observation*. Malmö: Liber.

Fine, Gary Alan och Smith, Gregory W.H. (red.) (2000). *SAGE Masters in Modern Social Thought: Erving Goffman*. London: SAGE Publications Ltd.

Forstorp, Per-Anders (2002) Ansikte i samtal – en plats för kommunikativ moral. I Aronsson, Karin och Linell Per (red.) *Jagen och rösterna: Goffman, Viveka och samtalet: texter till Viveka Adelswärd den 17 mars 2002*. Linköping: Linköpings universitet, 31–47.

Gebremeskel, Robert (2018) *"Jag ser ju bara ditt ansikte och dina axlar..." En kvalitativ studie om teknikens inverkan på anställningsintervju*. Kandidatuppsats i sociologi. Luleå tekniska universitet.

Goffman, Erving (1983) The interaction order. *American Sociological Review* 48 (1): 1-17.

Goffman, Erving (1982) *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Pantheon.

Goffman, Erving (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. New York: Harper & Row

Goffman, Erving (2014 [1959]) *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. 6. upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Guchait, Priyanko et al. (2014). Video interviewing: A potential selection tool for hospitality managers. A study to understand applicant perspective. *International Journal of Hospitality Management* 36: 90–100.

Herzog, Hanna (2005) On home turf: Interview location and its social meaning. *Qualitative Sociology* 28 (1): 25–47.

Hydén, Lars-Christer (2002) Goffmans ansikte. I Aronsson, Karin och Linell Per (red.) *Jagen och rösterna: Goffman, Viveka och samtalet: texter till Viveka Adelswärd den 17 mars 2002*. Linköping: Linköpings universitet, 49–61.

Kaijala, Markku (2016) *Rekrytointi. Tehtävään vai yhtiöön?* Helsingfors: Alma Talent.

Kelly, John och Whiteside, Bethany (2016) The presentation of self in the classical ballet class: dancing with Erving Goffman. *Research in Dance Education*, 17 (1): 14-27.

Lalander, Philip (2015) Observationer och etnografi. I Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, 93–113.

Levin, Irene och Trost, Jan (2014) *Att förstå vardagen - Med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Lindelöw, Malin (2016) *Kompetensbaserad personalstrategi. Hur tar du reda på vad organisationen behöver, bemannar den rätt och utvecklar den inför framtiden*. 2. Upplagan. Stockholm: Natur och kultur.

Lindmark, Anders och Önnevik, Thomas (2011) *Human Resource Management. Organisationens hjärta*. Lund: Studentlitteratur.

Mabon, Hunter (2002) *Arbetspsykologisk testning*. Stockholm: Psykologiförlaget AB.

Månson, Per (red.) (2010) *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*. 8. Upplagan. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Österberg, Maritta (2014) *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. 4. Upplagan. Helsingfors: Handelskammaren.

Bilaga 1: Följebrev till rekryterare

Undersökning av anställningsintervjun som en social situation

Hej!

Jag kontaktar dig eftersom du är kontaktperson för posten XX på XX och vill se om du är intresserad av att medverka i min studie om anställningsintervjuer. Jag hittade platsannonserna och dina kontaktuppgifter via XX.

Mitt namn är Maria Hannus och jag skriver min magisteravhandling i sociologi vid Åbo Akademi. Med min undersökning vill jag se på hur anställningsintervjun ser ut i praktiken. Jag utför en undersökning av anställningsintervjuer vid olika företag och vill med detta mejl fråga om du vill medverka i min studie. Om du och den Arbetssökande ger ert medgivande kommer jag att delta i anställningsintervjun för att se hur en anställningsintervju kan se ut i praktiken. Utöver observation av anställningsintervjun vill jag efter intervjun göra en kort intervju med dig om dina förberedelser inför och upplevelser av anställningsintervjun varit.

De uppgifter som samlas in hanteras konfidentiellt och resultatet från undersökningen redovisas anonymt. Varken du eller företaget kommer att kunna identifieras i den färdiga avhandlingen. Jag följer forskningsetiska rådets rekommendationer och en god vetenskaplig praxis.

Avhandlingen handleds av akademilektor och docent Mika Helander.

För mer information, vänligen kontakta mig eller min handledare:

Maria Hannus

maria.hannus@abo.fi

+35840XXXXXXX

Mika Helander

mika.helander@abo.fi

+35846XXXXXXX

Tack på förhand!

Bilaga 2: Följebrev till arbetssökande

Undersökning av anställningsintervjun som en social situation

Hej!

Du får detta mejl eftersom du har blivit kallad till anställningsintervju vid XX.

Mitt namn är Maria Hannus och jag skriver min magisteravhandling i sociologi vid Åbo Akademi. Jag utför en undersökning om anställningsintervjuer vid olika företag och vill med detta mejl fråga om du vill medverka i min studie. Om du ger ditt medgivande kommer jag att delta i anställningsintervjun du har blivit kallad till vid XX för att se hur en anställningsintervju går till i praktiken. Utöver observation av anställningsintervjun vill jag efter intervjun göra en kort intervju med dig om dina förberedelser inför och upplevelser av anställningsintervjun.

Jag är en oberoende person som inte har något att göra med företag XX eller med bedömningen vid anställningsintervjun.

De uppgifter som samlas in hanteras konfidentiellt och resultatet från undersökningen redovisas anonymt. Varken du eller företaget kommer att kunna identifieras i den färdiga avhandlingen. Jag följer forskningsetiska rådets rekommendationer och en god vetenskaplig praxis.

Avhandlingen handleds av akademilektor och docent Mika Helander.

För mer information, vänligen kontakta mig eller min handledare:

Maria Hannus

maria.hannus@abo.fi

+35840XXXXXXX

Mika Helander

mika.helander@abo.fi

+35846XXXXXXX

Tack på förhand!

Bilaga 3: Blankett om informerat samtycke

Samtycke till deltagande i forskningsstudie

Nedan ger du ditt samtycke till att delta i min pro gradu studie vid Åbo Akademi om anställningsintervjun som en social situation. Läs igenom blanketten noggrant och ge ditt medgivande genom att skriva under med din namnteckning längst ned.

Syftet med min undersökning är att få en sociologisk förståelse för hur en anställningsintervju kan se ut i praktiken. Jag samlar in materialet genom att vara med och observera anställningsintervjun och intervjuar dig efteråt om dina förberedelser inför och upplevelser av anställningsintervjun. Allt material som samlas in anonymiseras och hanteras konfidentiellt. Resultatet presenteras så att varken du eller organisationen kan identifieras. Materialet som samlas in förvaras på ett säkert sätt. Jag är enbart närvarande under anställningsintervjun och deltar i övrigt inte i rekryteringsprocessen, t.ex. i bedömningen. Jag följer forskningsrådets etiska rekommendationer och en god vetenskaplig praxis.

- Jag har förstått syftet med forskningen
- Jag är medveten om vilka metoder som kommer att användas
- Jag är medveten om att materialet hanteras konfidentiellt och att resultatet presenteras anonymt
- Deltagande i undersökningen är frivilligt och jag kan när som helst avbryta min medverkan
- Jag vet vem jag ska kontakta om jag har frågor angående studien

Jag har läst igenom ovanstående text och ger härmed mitt samtycke till att vara med i studien.

[Ort, datum]

.....
Namnteckning

.....
Namnförtydligande

Bilaga 4: Observationsschema

Observation av anställningsintervju

1. Miljön

- Hur ser rummet ut? (Storlek, möbler, färger, material, funktion, känsla...)
- Hur många deltar i anställningsintervjun?
- Hur förhåller sig personerna fysiskt sig till varandra?
- Hur är stämningen?

2. Tid och struktur

- Hur lång är intervjun?
- Hur är intervjufrågorna strukturerade? (T.ex. ledande, hypotetiska, öppna...)
- Hur är samtalet strukturerat?
- Kommer personerna i tid?

3. Interaktionsordning

- Hur ser öppningen ut?
- (Hur ser framträdandet ut?)
- Hur avslutas intervjun? (T.ex. vad kommer att hända nu)
- Är situationen definierad?

4. Mötesregel

- Använder rekryteraren och arbetssökande sig av en ”mötesagenda”?
- Sker missförstånd, snedsteg, obekväma tystnader? Hur hanteras dessa?
- Teamarbete?

5. Intrycksstyrning

- Hur förhåller personerna sig till varandra?
- Hur använder de sig av röster, ansiktsuttryck och kroppsspråk?
- Syns framträdande och eventuell rolldistans?

6. Rollbyte

- Sker rollbyte och hur syns detta?
- Hur anpassar de sig till situationen? (Jfr med hur de beter sig utanför situationen)

Bilaga 5: Egna reflektioner efter varje fältbesök

- Vilken känsla fick jag av intervjun?
- Hur var min upplevelse av intervjun jämfört med de observerade?
- Hurudan var denna intervju jämfört med de andra?
- Var något extra intressant/förvånande?
- Vad var annorlunda än mina förväntningar?
- Hurdan var anställningsintervjun i relation till information i annonsen?
- Något att ta med sig till nästa observation?

Bilaga 6: Intervjuschema I

Intervju med arbetssökande

Bakgrundsinfo, ungefär: *Jag vill diskutera anställningsintervjun med dig för att få en bild av hur du förberett dig för intervjun och hur du upplevde den. Jag representerar inte företaget på något sätt utan jag skriver min magisteravhandling i sociologi om hur anställningsintervjuer ser ut i praktiken. Intervjun spelas in, men bara jag lyssnar på materialet och materialet förstörs när avhandlingen är färdigt skriven. Materialet förvaras på ett säkert sätt. Allt du säger behandlas konfidentiellt och resultatet presenteras anonymt så att varken du eller företaget kan identifieras i den färdiga avhandlingen. Denna intervju påverkar inte bedömningen av anställningsintervjun eller din eventuella anställning på företaget. Har du några frågor innan vi börjar?*

Bakgrundsinformation

1. Namn, ålder, sysselsättningsstatus (t.ex. arbetslös, studerande)
2. Varför sökte du detta arbete?
3. Söker du några andra arbeten just nu?
4. Hur förberedde du dig inför intervjun?
5. Har du tidigare varit på någon anställningsintervju? (hur många?)
6. Är du bekant med företaget/rekryterarna från tidigare?

Om framträdandet i intervjun

7. Hurdan bild försökte du ge av dig själv i intervjun?

Om upplevelsen av intervjun

8. Hur upplevde du intervjun? (tidsmässigt, samtalsmässigt, miljön...)
9. Vilken bild har du av företaget/posten efter intervjun?
10. Vad ville du få utav intervjun? (fick du det? varför/varför inte?)
11. Lämnade något osagt, skedde något missförstånd? (är du nöjd?)

Avslutande frågor

12. Vad tycker du om anställningsintervjun som urvalsmetod?
13. Hur upplevde du min medverkan i anställningsintervjun?

Eventuella frågor som dyker upp under observationen

Till sist: En kort sammanfattning av vad vi gått igenom och frågor om respondenten ännu vill tillägga något. Tacka för medverkan.

Bilaga 7: Intervjuschema II

Intervju med rekryterare

Bakgrundsinfo, ungefär: *Jag vill diskutera anställningsintervjun med dig för att få en bild av hur du förberett dig för intervjun och hur du upplevde den. Jag skriver min magisteravhandling i sociologi om hur anställningsintervjuer ser ut i praktiken. Intervjun spelas in men det är bara jag som lyssnar på materialet och det förstörs när avhandlingen är färdigt skriven. Materialet förvaras på ett säkert sätt. Allt du säger behandlas konfidentiellt och resultatet presenteras anonymt så att varken du eller organisationen kan identifieras i den färdiga avhandlingen. Har du några frågor innan vi börjar?*

Bakgrundsinformation

1. Namn, ålder, titel?
2. Vilken erfarenhet har du av att hålla anställningsintervjuer? (t.ex. hur ofta?)
3. Hur förberedde du dig inför intervjun? (t.ex. genom att gå igenom ansökan)
4. Har ni någon enhetlig rekryterings-/intervjumodell vid företaget? (Ex. kompetensmodell)
5. Vad vill du få utav en anställningsintervju?

Om framträdandet i intervjun

6. Hurdan bild försökte du ge av dig själv och av företaget i intervjun?

Om upplevelsen av intervjun

7. Hur upplevde du intervjun? (tidsmässigt, samtalsmässigt, miljön, lätt/svårt...)
8. Lämnade något osagt, skedde något missförstånd?
9. Fick du ut det du ville av anställningsintervjun?

Avslutande frågor

10. Vad tycker du om anställningsintervjun som urvalsmetod?
11. Hur upplevde du min medverkan i anställningsintervjun?

Eventuella frågor som dyker upp under observationen

Till sist: En kort sammanfattning av vad vi gått igenom och frågor om respondenten ännu vill tillägga något. Tacka för medverkan.