



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Vetoatko viestinnällä? – Sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitys työhaastattelussa

Lääveri, Anette

2015 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Vetoatko viestinnällä? – Sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitys työhaastattelussa

Lääveri Anette
Liiketalous P2P
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Lääveri Anette

Vetoatko viestinnällä? – Sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitys työhaastattelussa

Vuosi 2015

Sivumäärä 62

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia työhaastatteluja tehneiden henkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä sanallisesta viestinnästä ja kehonkielestä työhaastattelutilanteessa. Aihe on ajankohtainen, sillä työpaikkojen vähenemisen johdosta viestintätaidoilla on entistä suurempi vaikutus työhaastattelussa menestymiseen. Tämän tutkimuksen johdosta työnhakijat voivat kiinnittää omassa viestinnässään huomiota määrättyihin piirteisiin ja tarvittaessa kehittää niitä paremmiksi menestyäkseen tulevissa työhaastatteluissa.

Teoreettinen viitekehys rakentuu tässä työssä siten, että aluksi käsitellään rekrytointiprosessi kokonaisuudessaan ja työhaastattelun sijainti ja merkitys rekrytointiprosessissa. Tämän jälkeen käydään läpi työhaastattelun vaiheet ja henkilöarviointimenetelmät haastattelun arvioimisen tukena. Lopuksi syvennyttään puheviestinnän osien, sanallisen ja sanattoman viestinnän, merkijärjestelmiin.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja se toteutettiin teemahaastatteluina. Haastattelut tehtiin elokuussa ja syyskuussa 2015. Haastattelut äänitettiin, litteroitiin ja tämän jälkeen aineisto analysoitiin laadullisin menetelmin. Tuloksista selvisi, että rekrytoijat huomioivat sanatonta viestintää enemmän kuin sanallista. Tämän ohella ilmeni muun muassa se, mitkä asiat ovat ratkaisevia hyvän ensivaikutelman luomisessa. Vastausten perusteella videohaastattelu ei vielä ole vakiintunut yleiseksi käytännöksi ja sen käyttötarkoitus on karsia lähinnä suuria massoja. Videohaastattelu ei edelleenkään korvaa kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. Erityisesti tuloksissa nousi esille se, että suomalainen rekrytointikulttuuri on melko liberaalia ja sallii yksilön tavat ja persoonallisuuden.

Suomalainen työhaastattelu on tilanne, jossa hakijalta odotetaan asiallista ja kunnioittavaa asennetta. Ensikohtaaminen on merkittävässä osassa ja ulkoisen olemuksen tulee olla huoliteltu. Pukeutumisen tulee olla siistiä, puhdasta ja tarpeeksi peittävä. Suomessa sopiva persoonallisuus merkitsee työhaastattelussa enemmän kuin ulkonäkö.

Tulosten perusteella jatkotutkimusta tälle työlle voisi olla esimerkiksi rekrytoijien työssä esiintyviä rekrytointiharhojen selvittäminen ja rekrytointiharhojen vaikutuksen tutkiminen. Lisäksi olisi hyödyllistä saada tietoa siitä, miten tässä työssä tutkitut ilmiöt vaikuttavat jossakin toisessa maassa kuin Suomessa. Olisi myös olennaista selvittää tarkemmin videohaastattelun hyötyjä ja haittoja ja näiden merkitystä rekrytoinnissa ja voisiko videohaastattelusta saada nykyistä enemmän vuorovaikutteisempaa.

Asiasanat: rekrytointi, työhaastattelu, sanallinen viestintä, sanaton viestintä, kehonkieli, teemahaastattelu, kvalitatiivinen tutkimus

Lääveri Anette

Do you rely on your communication? – The importance of verbal and nonverbal communication in a job interview

Year	2015	Pages	62
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to explore the experiences and views on verbal communication and body language of an employee candidate for the recruiter's point of view. The subject is timely and important due to the current job losses and because communication skills are even more significant if a person wants to succeed in a job interview. This study helps job seekers with their own communication and with their attention to specific communication features which develops their possibilities to succeed in future job interviews.

In the theoretical part the whole recruitment process is looked at as well as the importance and location of a job interview in the recruitment process. After this there are the job interview phases and personal assessment methods for the assessment of the interview support. At the end there are introduced voice communications components both verbal and nonverbal.

The study was a qualitative study and it was carried out as theme interviews. The interviews were conducted in August and September 2015. They were recorded, transcribed and after this the data was analyzed by qualitative methods. The results showed that the recruiters regard nonverbal communication more important than verbal communication. In addition this study revealed what issues are crucial for creating a good first impression. Based on the responses the video interview is not yet a generally well-established practice and its purpose is to eliminate a large amount of the people from the process. A video interview is still no substitute for face to face interaction. In particular the results that emerged showed that the Finnish recruiters were quite liberal and that they were tolerant of individual personalities and habits.

A Finnish job interview is a situation where an applicant is expected to have a constructive and respectful attitude. During the first encounter it is very important to be well groomed. Clothing should be neat, clean and cover the person sufficiently. In Finland a suitable personality in a job interview means more than just appearance.

Based on the results further research could be concerned with looking at how some kind of examination/test could detect the features commented on in this study. In addition it would be useful to get information on how the theme of this study would be viewed in other cultures. It would be also useful to find out more details in relation to the video interview and what its advantages and disadvantages are.

Keywords: recruiting, job interview, verbal communication, nonverbal communication, body language, theme interview, qualitative study

Sisällys

1	Johdanto.....	7
	1.1 Opinnäytetyön tausta.....	7
	1.2 Opinnäytetyön tavoitteet.....	8
2	Rekrytointiprosessi.....	8
3	Henkilöarviointi	14
	3.1 Esikarsinta	14
	3.1.1 Videohaastattelu	15
	3.1.2 Puhelinhaastattelu	16
	3.2 Työhaastattelun kulku ja haastattelutyylit.....	16
	3.2.1 Strukturoitu eli jäsenelty haastattelu.....	18
	3.2.2 Avoin eli vapaamuotoinen haastattelu	19
	3.2.3 Ryhmähaastattelu	19
	3.3 Soveltuvuusarviointi	20
	3.3.1 Kyky- ja persoonallisuustestit.....	20
	3.3.2 Työskentelytyylitestit ja simulaatio	21
4	Sanallinen viestintä.....	21
	4.1 Paralingvistiikka eli äänenkäyttö.....	22
	4.2 Kielimuoto	23
	4.3 Retoriikka työhaastattelussa	24
5	Sanaton viestintä.....	25
	5.1 Kinesiikka eli kehon tuottamat viestit ja henkilön fyysinen olemus	26
	5.2 Haptiikka eli kosketus	28
	5.3 Proksemiikka eli tilankäyttö.....	29
	5.4 Artefaktit eli vaatetus ja asusteet	30
6	Tutkimusprosessi	31
	6.1 Teemahaastattelut.....	32
	6.2 Kysymykset ja aineiston kerääminen	33
	6.3 Aineiston analysointi.....	34
	6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus.....	35
7	Tutkimuksen tulokset	37
	7.1 Tutkittavien taustatiedot	38
	7.2 Sanaton viestintä	39
	7.3 Sanallinen viestintä	44
	7.4 Videohaastattelun vaikutus hakijan viestijäkuvaan	47
	7.5 Tulosten yhteenveto.....	48
8	Johtopäätökset	49
9	Oman oppimisen arviointi	52

Lähteet	54
Kuviot	57
Taulukot	58
Liitteet	59

1 Johdanto

Suomen työmarkkinoiden tilanne on tällä hetkellä erittäin haastava: työttömien määrä on Tilastokeskuksen mukaan kasvanut 26 000 henkilöllä vuoden aikana ja kaiken kaikkiaan työttömänä on elokuussa 2015 yhteensä 222 000 henkilöä. Työttömiä miehiä oli elokuussa 119 000 ja naisia 104 000 henkilöä. Työttömyysaste vuonna 2015 on 8,3 %. Vertailun vuoksi työllisiä oli 2 469 000 henkilöä ja työllisyysaste 68,8 %. (Työttömyysaste elokuu 2015.) Näiden lukujen avulla voidaan päätellä, että työmarkkinoilla on työnhakijan entistä vaikeampi erottautua ja pärjätä. Työnhakija voi parantaa mahdollisuuksiaan tällaisessa työllisyystilanteessa tarkastelemalla omaa osaamistaan ja kehittämällä viestintätaitojaan. Hyvät viestintätaidot ovat tärkeitä työhaastattelun onnistumisen kannalta ja niiden hankkiminen vaatii hakijalta oman toiminnan ymmärtämistä ja taitojen harjoittelua.

Uuden oppiminen vaatii muutosten hyväksymistä. Työnhakijan on pystyttävä sopeutumaan muutoksiin, sillä työelämä muuttuu jatkuvasti. Muutokset voivat merkitä esimerkiksi toimintojen lakkauttamista tai siirtämistä ulkomaille, joka yleensä vaikuttaa myös henkilöstöön. Yrityksiin kohdistuvat muutokset nostavat myös työntekijöiden vaatimustasoa: pitää sopeutua jatkuviin muutoksiin, oppia uutta ja olla tehokas. Työelämä on projektiluontoista, jolloin pitää myös olla sosiaalisesti lahjakas ja olla vuorovaikutteinen. Kilpailu työpaikoista ja hyvistä työntekijöistä tulee kasvamaan entistä enemmän. (Österberg 2014, 13.)

1.1 Opinnäytetyön tausta

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan työnhakijan sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitystä työhaastattelussa pohjautuen haastattelijoiden kokemuksiin ja näkemyksiin. Opinnäytetyö sai alkunsa omasta mielenkiinnosta selvittää, millaisia mahdollisuuksia työnhakijoilla on vaikuttaa omalla viestinnällään työpaikan haussa, kun rekrytointiprosessissa on päästy haastattelu- vaiheeseen saakka. Opinnäytetyö sai yhden ulottuvuuden lisää, kun opinnäytetyöntekijä pääsi kirjoitusprosessin aikana työharjoitteluun henkilöstöpalveluyritykseen tekemään töitä rekrytointikonsulttien kanssa ja havainnoimaan opinnäytetyössä tutkittuja ilmiöitä aidoissa haastatteluissa.

Tutkimuksella ei ole toimeksiantajaa, sillä tulosten on tarkoitus hyödyttää yleisesti rekrytoijia ja työnhakijoita. Tämän tutkimuksen johdosta työnhakijat voivat arvioida oman viestintänsä tehokkuutta ja onnistumista sekä oppia sen pohjalta vahvistamaan omia viestinnällisiä taitojaan. Rekrytoijat taas voivat tarkastella omia asenteitaan työhaastattelussa ja tulla tietoisiksi siitä, mihin heidän viestinnän tulkintansa perustuu.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiset työnhakijan viestinnästä aistittavat seikat merkitsevät häntä haastattelevalle henkilölle ja millaisia mielikuvia nämä seikat hakijasta antavat. Tutkimuksen avulla saadut tiedot antavat vastauksen myös siihen kysymykseen, onko haastattelijoilla samanlaisia ajatuksia keskenään siitä, mitä pidetään hyvänä viestintänä sanallisen ja sanattoman viestinnän piirissä. Lisäksi selvitettiin sitä, millaisia kokemuksia haastattelijoilla on ollut hakijoiden viestinnästä, jos rekrytoinnissa on käytetty videota haastattelutyökaluna.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä perehdyttiin Suomessa käytettäviin työhaastattelumalleihin sekä viestinnän kokonaisuuksiin, erityisesti sanalliseen viestintään ja kehonkielen. Tutkimus on erityisen ajankohtainen siitä syystä, että 2010-luvulla on erityisen kova kilpailu työpaikoista taloudellisen taantumun aikana. Tämän vuoksi on syytä ymmärtää oman sanallisen viestinnän ja kehonkielen merkitys ja vaikutus tärkeissä vuorovaikutustilanteissa kuten esimerkiksi työhaastattelussa.

Oma oppimistavoite tässä opinnäytetyössä oli ymmärtää syvällisesti viestinnän eri ulottuvuuksia ja niiden vaikutuksia ihmisten välisissä kohtaamisissa. Lisäksi tavoitteena oli saada tehtyä säännönmukainen tutkimusprosessi ja oppia haastattelemaan ihmisiä.

2 Rekrytointiprosessi

Rekrytointiprosessi on yksinkertaisimmillaan henkilöstön hankintaan liittyvä prosessi, joka koostuu erilaisista toimenpiteistä organisaatiossa. Tämä koko prosessi nojaa tarkasti lakeihin, periaatteisiin ja sääntöihin, joten kaikki päätökset tulee olla järkevästi perusteltuja. Näiden rekrytointiprosessiin kuuluvien toimenpiteiden tavoitteena on löytää oikein perustein määrättyyn tehtävään sopiva henkilö. (Vaahtio 2007, 13-14.) Seuraavassa kuviossa on listattu rekrytointiprosessin vaiheet sekä työnantajan, että työnhakijan näkökulmasta.

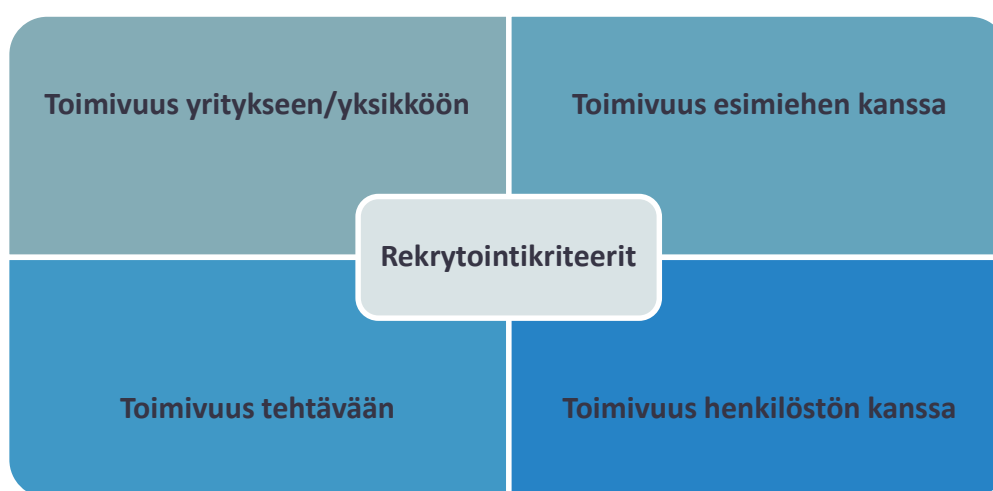


Kuvio 1: Rekrytointiprosessin mukailtu malli (Rekrytointiprosessi 2014).

Työnantajan rekrytointiprosessi saa siis alkunsa tarpeesta löytää työlle mahdollisimman sopiva tekijä. Ensimmäinen vaihe eli määrittely on erittäin olennainen koko rekrytointiprosessin onnistumisen kannalta. Lähtökohtaisesti prosessi tulee aloittaa selvittämällä se, mistä kaikesta tehtävään valittava henkilö on vastuussa. Lisäksi tulee määrittää tärkeimpiä vaatimuksia ominaisuuksien ja osaamisen suhteen, joita valittavalla henkilöllä tulee olla menestyäkseen teh-

tävässä. (Rekrytointiprosessi 2014.) Kriteerejä voivat olla erilaiset osaamisalueet, kuten ammatillinen osaaminen eli esimerkiksi tuote- ja palvelutuntemus, tiedon soveltaminen, välineosaaminen eli esimerkiksi kielet, sähköiset järjestelmät, toimintaympäristöosaaminen eli esimerkiksi kilpailijoiden toiminta, asiakkaiden tarpeet ja henkilökohtainen osaaminen eli esimerkiksi vuorovaikutustaidot sekä vastuun ottaminen (Vaahtio 2005, 22-23, 71).

Toisaalta tämän päivän työmarkkinoilla laaja osaaminen ei välttämättä ole enää tarpeeksi, vaan vaaditaan vielä enemmän. Sopivuus tehtävään on edelleen tärkeää, mutta vain osa kokonaisuutta. Ropen ja Kettusen (2012, 137) mallin mukaan rekrytointi on osaamiskriteerejä moniulotteisempaa ja laajempaa.



Kuvio 2: Rekrytointikriteeristö (Rope & Kettunen 2012, 137).

Kuvion 2 mukaan ihmisen kompetenssien eli ammatillisen osaamisen ja kokemuksen lisäksi tulisi nähdä rekrytointin tuoma kokonaiskuva myös tulevaisuudessa. Edellä mainittujen kriteerien lisäksi tulisi miettiä ennen kaikkea sitä, kuinka hyvin rekrytoitava henkilö asettuu jo valmiina olevaan ympäristöön, joka käsittää tehtävän lisäksi esimiehen, yrityksen tai yksikön sekä henkilöstön. Rekrytoitaessa on aina oltava tiedossa esimiehen odotukset ja yrityksen työyhteisökulttuuri. Etenkin esimiehen ja alaisen suhde on niin merkittävä, että sitä voidaan pitää vaikuttavimpana suhteena työpaikalla. Tämä johtuu siitä, että esimies-alainen-suhde vaatii paljon molemminpuolista hyväksymistä ja kunnioittamista. Yksikössä tai yrityksessä kaikilla on oma roolinsa kokonaisuudessa, joka pyrkii saavuttamaan asetetun tavoitteen. Sopeutumisessa on keskeistä ymmärtää oma roolinsa osana yritystä. Kun taas mietitään sopeutumista muuhun henkilöstöön, tulee sitä tarkastella jokaisessa yrityksessä olevien, tiedostettujen ja tiedostamattomien, pelisääntöjen näkökulmasta. Jokaisessa yrityksessä on omantyylinen huumori, kielenkäyttö, pukeutumiskoodisto ja kohteliaisuussäännöt. Rekrytointia tehdessä tulee

siis arvioida työnhakijan toimintamallia suhteessa yritykseen ja onko hänellä sellainen sopeutumiskyky, että hän omaksuu yrityksen tavat omikseen. (Rope & Kettunen 2012, 146, 153-155.)

Rekrytointikriteerien lisäksi tulee tarkastella työsuhteen laatua. Työsuhteen laatu voi olla niin sanottu normaali työsuhde eli kokoaikainen tai tavallisesta poikkeava työ eli osa-aikainen työ, määräaikainen työ tai vuokratyöpaikka. Kokoaikainen työsuhde tarkoittaa sitä, että siihen kuuluu yksi työnantaja, työ- tai virkaehtosopimuksen mukainen palkka ja työnantajan tiloissa tapahtuva työ. Lisäksi työpäivät ovat kokoaikaisia ja työsopimus on toistaiseksi voimassaoleva. Osa-aikaisessa työsuhteessa työtunteja on vähemmän kuin kokoaikaisessa eli niitä kertyy viikossa noin 30 tuntia. Määräaikainen työsuhde tarkoittaa sitä, että työsuhde solmitaan rajoitetulle ajanjaksolle. Vuokratyö tarkoittaa sitä, että työnantaja on henkilöstövuokrausyritys ja ainoastaan työn suorittaminen tapahtuu käyttäjäyrityksessä. Käyttäjäyritys siis ostaa henkilöstöpalveluyritykseltä työvoimaa. (Viitala 2013, 89, 92-94.)

Työsuhteen laadun ja haettavan henkilön kriteerien määrittelyn jälkeen siirrytään laatimaan hakuilmoitus ja valitaan käytettävät hakukanavat. Rekrytointistrategiassa voidaan päätyä joko sisäiseen rekrytointiin tai ulkoiseen rekrytointiin. Sisäisessä rekrytoinnissa hakuprosessi tapahtuu yrityksen sisällä, mikä nopeuttaa rekrytointiprosessia ja perehdyttämisvaihetta, sillä valittavan henkilön työpanos on tiedossa ja hän tuntee organisaation tavat ennestään. Lisäksi sisäinen rekrytointi ei maksa yritykselle yhtä paljon kuin ulkoinen rekrytointi. Ulkoisessa rekrytoinnissa tehtävään valitaan henkilö organisaation ulkopuolelta, etenkin tilanteissa, missä vaadittavaa osaamista ei löydy valmiiksi yrityksen omilta työntekijöiltä. Ulkoinen rekrytointi voi olla hidasta ja kallista, mutta parhaimmillaan se on kannattava sijoitus yritykselle. (Viitala 2013, 104-105, 110-111.) Rekrytointiprosessi voidaan hoitaa myös itse tai ulkoistaa esimerkiksi henkilöstöpalveluyritykselle kokonaan tai osittain. Kansallisen rekrytointitutkimuksen (2015, 4) mukaan 56 % tutkimukseen vastanneista yrityksistä hoiti rekrytoinnin pääosin palkkaavan esimiehen yksikössä, kun taas 28 % rekrytointiprosesseista hoidettiin pääosin organisaation henkilöstöosastolla. Ulkoista kumppania rekrytointiprosessissa käytti 16 % vastaajista. Tulos kertoo siitä, että yritykset hoitivat rekrytoinnit enimmäkseen omien henkilöresurssien avulla.

Kun haluttu henkilöprofiili pystytään määrittelemään, tehdään siitä työpaikkailmoitus. Työpaikkailmoitukseen kerätään kaikki tarpeellinen tieto työpaikasta siten, että se tavoittaa työtehtävään sopivia hakijoita. Ilmoituksesta tulee löytyä seuraavat asiat: mitä haetaan, tehtävänimike, työn suorittamispaikkakunta, haku aika ja yhteyshenkilön tiedot. Lisäksi mikäli työnhakijalta halutaan määrättyjä ominaisuuksia kuten paineensietokykyä, tulee sekin mainita työpaikkailmoituksessa. Toisin kuin yksityisellä puolella, on julkisella puolella mahdollisesti tehtävään sidottuja lakien ja asetusten mukaisia koulutusvaatimuksia. Jos lait ja asetukset

eivät määrittele tehtävään vaadittavaa koulutusta, ei sellaista saa työpaikkailmoituksessa alkaa vaatimaan. Hakemuksen saa pyytää kuvallisena ja nykyään kuvallisen hakemuksen tai ansioluettelon lähettäminen on muodostunut jo yleiseksi tavaksi. On myös huomioitava, että on olemassa seikkoja, joita hakijasta ei saa etukäteen ilmoituksessa toivoa. Asiat, joita ei saa syrjintäkiellon uhalla mainita, ovat toiveet hakijan iästä tai sukupuolesta. (Vaahtio 2007, 33-37, 39.)

Yleisin väylä työpaikkailmoittelulle on nykyään internet ja sosiaalinen media. Lehti-ilmoitukset eivät saavuta enää suurinta mahdollista yleisöä ja sitä pidetään nykyään jo vanhentuneena tapana ilmoittaa avoimista työpaikoista. Suomessa rekrytointiasioissa käytetyimmät sosiaalisen median kanavat ovat Facebook ja LinkedIn. Tunnettuja, mutta vähemmän käytettyjä ovat YouTube, Twitter, Google+ ja Pinterest. Myös erilaiset mobiilisovellukset ovat tuomassa oman lisänsä ilmoittamisen nopeuttamiseen ja hakijoiden tavoittamiseen. (Salli & Takatalo 2014, 13, 34-37.) Esimerkiksi henkilöstöpalvelu-yritys Opteamilla on käytössään Whatsapp-sovellus, jonne hakija voi ilmoittaa halukkuutensa ottaa vastaan työpaikkailmoituksia puhelimeensa. Työnantaja tavoittaa näin kustannustehokkaasti ja helposti potentiaalisia hakijoita. Sosiaalinen media on erittäin varteenotettava vaihtoehto rekrytoinnille ja sen tukitoimille, sillä se tavoittaa suuren yleisön huomion ja antaa tietoa näkyvyydestä ja siten voi kehittää ilmoituksia (Korpi, Laine & Soljasalo 2012, 15-16).

Osa hakijoista haluaa tiedustella vapaana olevasta työpaikasta etukäteen. Kuten aiemmin mainittiin, ilmoituksesta tulisi löytyä yhteystiedot henkilölle, joka vastaa työpaikkaan koskeviin kyselyihin. Tiedusteluihin vastaamisessa on työnantajalle kahdenlaista hyötyä: hän pystyy antamaan paikasta tarkempaa informaatiota hakijalle ja saa mahdollisesti potentiaalisista hakijoista lisätietoa. (Rekrytointiprosessi 2014.)

Hakuvaihe etenee tässä vaiheessa hakemusten lähettämällä ja vastaanottamisella. Lähes jokaisella työpaikkasivustolla on maininta siitä, kuinka hakemus ja ansioluettelo tulee kirjoittaa määrättyllä tavalla, jotta rekrytointia suorittava henkilö vaivautuu edes lukemaan sitä ensi vilkaisun jälkeen. Ensimmäinen lukukerta kertoo vasta yleisvaikutelman hakijoista, muttei välttämättä tuo esiin potentiaalia, joita heistä voi prosessin aikana tulla esiin. Hakemuksen karsintaperusteita ovat esimerkiksi pätevyysvaatimukset ja muiden hakukriteerien puuttuminen. Myös kirjoitusasun virheellisyys voi olla poissulkeva tekijä, kuten myös joissain tapauksissa määrääkojen ylittäminen. Myöhästynyt hakemus luo kielteisen ja heikosti motivoituneen kuvan hakijasta, mutta ei ole peruste hylkäykselle, paitsi haettaessa julkiseen virkaan. (Vaahtio 2007, 70-72.) Kun karsinnat kriteerien perusteella on tehty, on aika päättää haastatteluun kutsuttavista henkilöistä. Tällöin tehdään jaottelu haastatteluun varten kolmeen osaan: haastateltavat henkilöt, mahdollisesti haastatteluun kutsuttavat henkilöt ja hakuprosessissa hylätyt eli ne hakijat, joita ei kutsuta haastatteluun.

Haastatteluvaihe on rekrytointiprosessin (kuvio 1) viides vaihe, ja samalla rekrytoinnin osa, jossa tapahtuvia viestinnällisiä ilmiöitä tutkitaan tässä opinnäytetyössä. Tämän ohella haastattelua pidetään rekrytoinnin tärkeimpänä vaiheena (Vaahtio 2007, 78). Kuten aiemmin rekrytointiprosessin alun kuvaamisessa mainittiin, paikkaa täyttäessä lähdetään etsimään taitoihin liittyviä kriteerejä kuten ammatillinen osaaminen, välineosaaminen, toimintaympäristöosaaminen ja henkilökohtainen osaaminen. Työhaastatteluun mennessä tekijästä on saatu tietoa jo kokemukseen, koulutukseen ja osaamiseen liittyen. Haastattelussa huomio kiinnittyy perinteisesti neljään seikkaan: ammatilliseen osaamiseen, persoonallisuuteen, motivaatioon ja henkilökemiaan. (Markkanen 2009, 43-44.)

Rekrytointi on laajasti vaikuttava prosessi, jossa tulee olla aikaa pohtia ja punnita ennen lopullista valintaa. Prosessi voi viedä ajallisesti kuukausia, mutta rekrytointiprosessi, joka sisältää valmistelun, hakuajan, hakemusten lukemisen, esikarsimisen, haastattelut, soveltuvuusarvioinnit ja päätöksenteon vie vähintään noin kahdeksan viikkoa. (Salli & Takatalo 2014, 11.)

Myös hakijan puolelta rekrytointiprosessi alkaa tarpeesta: työpaikkaa ei ole tai sitä saatetaan haluta vaihtaa (Mistä töitä? 2014). Kuten jo aiemmin tässä työssä mainittiin, löytyvät työpaikkailmoitukset internetistä ja sosiaalisesta mediasta. Työpaikkoja on eri sektoreilla: yksityis sektorilla, julkisella sektorilla ja kolmannella sektorilla eli erilaisissa järjestöissä. Lisäksi on olemassa avoimia työpaikkoja ja piilotyöpaikkoja. Avoimet työpaikat ovat työpaikkoja, joille on päätetty jonkinlainen tehtävänkuva ja jotka ovat julkisesti haussa. Piilotyöpaikat ovat sellaisia paikkoja, joihin palkataan sopivanoloinen henkilö esimerkiksi verkoston avulla.

Sopivan työpaikan löydyttyä on aika kirjoittaa työhakemus. Työhakemus voi olla suunnattu määrättyyn työpaikkaan tai olla avoin hakemus eli ns. markkinointikirje. Työhakemus on selonteko työnantajan vaatimuksiin. Työhakemuksessa kerrotaan omista taidoista, ominaisuuksista, kokemuksista ja motivaatiosta. Toinen dokumentti, mikä työhakemuksen lisäksi lähetetään työnantajalle, on ansioluettelo eli CV. Ansioluettelossa listataan yleensä tutkinnot, kurssit, pätevyudet, työkokemus, luottamustoimet, it- ja kielitaidot sekä suosittelijat. Hakemusten jälkeen vuorossa on työhaastattelu, joka on niin rekrytointiprosessissa kuin tässä opinnäytetyössäkin keskeisessä asemassa. Yleisin työhaastattelu tapahtuu kasvokkain, mutta on myös olemassa muita keinoja toteuttaa työhaastattelu, kuten muun muassa videohaastattelu. Työhaastattelussa varmistetaan, että hakemuksessa mainitut asiat ovat todenmukaisia: siinä arvioidaan myös hakijan persoonaa ja soveltuvuutta työympäristöön. Haastattelun jälkeen saatetaan rekrytoinnissa käyttää vielä soveltuvuusarviointia. Soveltuvuusarvioinnin tarkoituksena on saada lisää perusteita työnhakijan palkkaamiseen ja auttaa valitsemaan, mikäli sopivia hakijoita on useampia. Mikäli valintapäätös on hakijan kannalta positiivinen, solmitaan työsopimus kirjallisesti suullisesti tai sähköisesti. Työsuhde alkaa yleensä koeajalla, jonka yleisin

kesto on 4 kuukautta. Silloin aloitetaan myös työntekijän perehdytys, joka tarkoittaa sitä, että työntekijä tutustuu työtehtäviin, kollegoihin ja työpaikan tapoihin toimia. (Välivehmas 2014, 73, 113, 129, 139, 156, 165, 205 & 210.)

3 Henkilöarviointi

Henkilöarviointi tarkoittaa työtä, jonka tarkoituksena on arvioida ja ennakoida työnhakijan onnistumista ja kehittymiskohteita tulevassa työtehtävässä. Henkilöarviointia toteutetaan arviointimenetelmillä, jotka ovat tarkkaan ennalta määritelty. Arviointimenetelmien avulla päästään tarkastelemaan hakijan ajattelutapaa, ominaisuuksia, osaamista, kykyjä, toimintatapoja ja käyttäytymistä. Arviointia voidaan siis toteuttaa erilaisilla testeillä ja haastatteluilla, joita toteuttavat henkilöstöhallinnon ammattilaiset. (Honkanen 2005, 12-14.)

3.1 Esikarsinta

Rekrytointiprosessi vie usein aikaa, mutta sitä voidaan nopeuttaa hyvällä valmistelutyöllä eli esikarsinnalla ennen varsinaista haastattelua. Esikarsintaa voidaan suorittaa erilaisilla tavoilla kuten esimerkiksi esittelyvideolla tai ennakkotehtävällä, puhelin- tai Skype-haastattelulla, ryhmäarvioinnilla, internetpohjaisilla tilanpäättelytehtävillä tai vaikka pelkästään tehokkaalla hakemusten lukemistekniikalla. (Salli & Takatalo 2014, 48.) Hakemuksen tekijän tulee laatia hakemus, joka on tarpeeksi informatiivinen: liian pelkistetty hakemus ei anna työnantajalle tarpeeksi tietoa, ja liian laveasti kirjoitettua hakemusta ei välttämättä lueta loppuun asti. Hakemuksen tulee olla hakijan oma vastine niille asioille, joita rekrytointi-ilmoituksessa haetaan. Ennakkotietojen perusteella tehdään karsinta hakijoiden suhteen, joista osa jatkaa haastatteluvaiheeseen ja osa ei jatka. Kahtiajako ei aina ole helppo tehtävä, sillä hakemukset ovat positiivissävytteistä markkinointia. Työntekijän tulee selvittää sopivan persoonallisuuden lisäksi hakijan nykyinen tilanne, koulutus ja kokemus. Nämä edellä mainitut tulee sovittaa vapaana olevaan tehtävään. (Markkanen 2009, 29-31.)

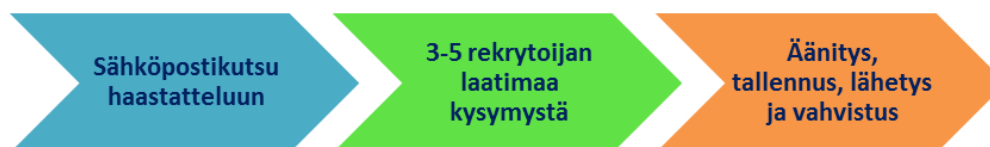
Rekrytointin nykytilaa ja trendejä tutkineen Kansallisen rekrytointitutkimuksen (2015, 12) mukaan rekrytointinissa on edelleen merkitystä hakijan persoonallisuudella, jopa suurenevissa määrin verrattuna aikaisempaan. Rekrytointipäätöksessä kolme tärkeintä esille nostettua asiaa vastauksissa olivat motivaatio, sopiva persoonallisuus ja työhistoria. Kolme vähiten merkittävää seikkaa olivat kansallisuus, ikä ja sukupuoli. (Kansallinen rekrytointitutkimus 2015, 12.) Lisäksi Suomen laki on määritellyt asioita, jotka eivät saa vaikuttaa työnhakijan työsaantiin.

Internetin kautta tapahtuva rekrytointi on tullut jäädäkseen ja 45 % tutkimukseen vastanneista on sitä mieltä, että perinteisen median rooli työnhaussa on vähentynyt. Uusimmiksi

työnhakukanaviksi työnantajat ja rekrytoijat mainitsivat muun muassa LinkedInin maksuttoman ja maksullisen version, Monsterin CV-pankin, Recruitby.netin ja Oikotien profiilin. Tästä voidaan siis päätellä, että sähköinen verkostoituminen on nykyään urakehityksen kannalta erittäin merkittävää, ellei jopa välttämätöntä. (Kansallinen rekrytointitutkimus 2015, 21.)

3.1.1 Videohaastattelu

Videonhaastattelu on eräänlainen esikarsintakierros, jota käytetään yleensä siinä vaiheessa, kun työnhakijamäärä on karsittu noin kymmeneen henkilöön. Videohaastatteluun käytetään sähköistä haastattelualustaa, jollainen on esimerkiksi Recruitment.net-alusta. (Hoppe & Laine 2014, 83.) Vaikka kyse yleensä onkin esikarsinnasta, tulisi videohaastatteluun suhtautua samalla arvokkuudella kuin kasvokkain tapahtuvaan haastatteluun. Videohaastattelu tuo esiin välittömästi henkilön viestintätaitoihin liittyviä asioita, kuten esimerkiksi kielen ja esiintymis- taidon. Videohaastattelussa kannattaa hyödyntää vastaamiseen annettu aika ja kirjoittaa muistiinpanoja siitä, mitä kysymyksiin aikoo vastata. Tämän ohella tulee ottaa huomioon teknisten ominaisuuksien toimiminen eli äänen kuuluminen, kuvan näkyminen ja kameran asettaminen omien silmien korkeudelle. Sen jälkeen on tarkistettava, että ympäristö on neutraali ja siisti, eikä tila aiheuta kaikumista. Lisäksi on huolehdittava, että valaistusta on sopivasti. Kuten edellä kävi ilmi, kuvaamisen ja vastausten harjoittelu on tärkeää. On kuitenkin selvää, että mahdollinen esittäminen näkyy videolla, joten vastausten tulee olla luonnollisia ja omia. Lisäksi positiivinen asenne videohaastattelua kohtaan antaa kuvan avoimesta ja myönteisestä hakijasta. (Puranen 2015, 1.)



Kuvio 3: Haastattelutyökalu vaiheittain (Hoppe & Laine 2014, 83-84).

Kuvioon 3 on laadittu haastattelutyökalun päävaiheet eli sähköpostikutsu, kysymykset ja vastaaminen ja lopputoimet kuten äänitys, tallennus, lähetys ja vahvistus. Työnhakija saa sähköpostiin kutsun, joka sisältää ohjeet työkalun käyttämiseen ja linkin, josta alustalle pääsee. Hakijalla itsellään on oltava toimiva internetyhteys ja sen lisäksi käytössä oleva web-kamera. Työnantaja on laatinut noin 3-5 kysymystä, joihin hakijan tulee nauhoittaa vastaus. Vastauksia ei tarvitse nauhoittaa kerralla, vaan vastauksia voi harjoitella ottamalla useamman oton ja tallentaa vasta sen, minkä haluaa lähettää eteenpäin työnantajalle. Vaikka kaikkiin kysymyksiin ei yleensä tarvitse vastata kerralla, on se kokonaisuuden kannalta suositeltavaa. Lopulliset vastaukset tallennetaan ja lähetetään eteenpäin. Hakijalle lähetetään sähköpostivahvistus, kun vastaukset ovat menneet perille. Työnhakijan lähettämät vastaukset eivät ole julkisia: niiden näkyvyys on rajoitettu vain nimetyille henkilöille, joita ovat yleensä työnantaja ja rekrytoijat. (Hoppe & Laine 2014, 83-84.)

3.1.2 Puhelinhaastattelu

Puhelinhaastattelu on noin viiden minuutin mittainen puhelinkeskustelu rekrytoijan ja hakijan välillä. Puhelimitse tehty keskustelu on hyvä keino vielä tarkistaa lyhyesti työnhakijan motivaatiota, sopivuutta, palkkatoivetta ja vuorovaikutustaitoja, mikäli hakemuksesta eivät kyseiset asiat ole selvinneet. Joissain tapauksissa puhelinhaastattelu säästää aikaa rekrytoinnissa, jos esimerkiksi työnhakija on saanut tehtävästä virheellisen kuvan tai rekrytoija on epävarma siitä, kannattaako hakijaa kutsua haastatteluun. (Salli & Takatalo 2014, 50-51.)

3.2 Työhaastattelun kulku ja haastattelutyylit

Hakemusten ja muun esikarsinnan jälkeen on edessä valittujen henkilöiden haastattelu. Haastattelulla on olemassa useita nimityksiä, kuten työhaastattelu, valintahaastattelu, työpaikka-haastattelu, arviointihaastattelu ja työhönottohaastattelu. Työhaastattelu on kahden tai useamman henkilön vuorovaikutukseen perustuva tilanne, jonka tarkoitus on osapuolille selvä: haastattelija etsii työlle tekijää, ja työnhakija haluaa tehdä kyseistä työtä. Tilanne seuraa haastattelijan ennalta valitsemaa kaavaa ja järjestystä, mutta se voi vaihdella tapauskohtaisesti, sillä on olemassa monenlaisia haastattelijoita ja haastattelumalleja. (Markkanen 2009, 26-29.)

Työhaastattelun tarkoituksena on selvittää samalla monia asioita, kuten esimerkiksi ammatillisia valmiuksia, motivaatiota sekä työnhakijan odotuksia työtehtävästä ja yrityksestä (Hoppe & Laine 2014, 78). Lisäksi haastattelun aikana välittyy paljon erilaista tietoa molempien osapuolten tavoista, asenteista ja kehonkielestä. Konsultin tekemä työhaastattelu poikkeaa yrityksen edustajan haastattelusta, sillä konsultin tehtävä on kerätä tietoa. Konsultti ei tee päätöstä työntekijän valinnasta, vaan ainoastaan haastattelee työnhakijan. (Markkanen 2009, 35,

33.) Itse haastattelu on merkittävin tiedonhankintamenetelmä rekrytointiprosessissa (Österberg 2014, 101). Tästä voidaan päätellä, että teki haastattelun sitten yrityksen edustaja tai rekrytointikonsultti, niin haastattelijan rooli on hyvin merkittävä tekijä haastattelun jälkeisille päätöksille. Hyvän vaikutuksen tehnyt haastateltava voi jäädä rekrytoijan mieleen positiivisesti, ja mikäli hän ei tule valituksi juuri hakemaansa paikkaan, hänelle saatetaan tarjota toista paikkaa myöhemmin tulevaisuudessa. Tästä syystä onkin ensisijaisen tärkeää selvittää, millaiset viestinnälliset seikat antavat rekrytoijalle positiivisen signaalin työnhakijasta.



Kuvio 4: Työhaastattelun vaiheet (Salli ja Takatalo 2014, 67).

Kuvion 4 avulla voidaan havainnollistaa työhaastattelun vaiheita. Työhaastattelut ovat aina ainutkertaisia tilanteita, mutta ne noudattavat kuitenkin perusrunkoa, jonka mukaan tilanne hoidetaan alusta loppuun määrättyjä asioita selvittäen. Ensiksi suoritetaan osapuolten esittelyt, jonka jälkeen siirrytään esittelemään organisaatio ja avoinna oleva tehtävä. Tämän jälkeen tarkastellaan hakijan työhistoriaa ja mahdollisesti läpikäydään cv:tä eli ansioluetteloa. Seuraavaksi siirrytään käsittelemään hakijan motivaatiota, joka voidaan nähdä olennaisena osana työtehtävässä selviytymiseen ja siksi tärkeänä osana työhaastattelua. Näiden asioiden jälkeen käsitellään kompetenssi- eli osaamisalueita. Ennen lopetusta käydään läpi henkilön nykyistä elämäntilannetta, mikä voi pitää sisällään kysymyksiä työstä, opiskelusta tai perhe-suhteista. Haastattelun lopetus pitää sisällään tiedon rekrytointiprosessin jatkosta ja antaa myös tilaa hakijan mahdollisille kysymyksille. (Salli & Takatalo 2014, 67.)

Työnhakijan tärkein tehtävä haastattelua varten on olla ajoissa. Tilanteeseen tulee valmistautua myös siistillä ulkoasulla ja sopivan nöyrällä ja kohteliaalla asenteella. Hyvä ensivaikutelma luo tunnelman koko haastattelulle ja siihen vaikuttaa moni seikka: reilu kädenpuristus,

katsekontakti, hymy ja ryhdikäs asento. (Surakka & Rantamäki 2013, 161.) Lisäksi on hyödyllistä tutustua yritykseen etukäteen, sillä se antaa hakijasta aktiivisen ja kiinnostuneen kuvan, jos hänellä on esittää tarkentavia kysymyksiä (Hoppe & Laine 2014, 82-83). Aktiivisuutta voi osoittaa myös kysymällä esimerkiksi rekrytointiprosessin kulusta, haettavasta työtehtävästä tai työpaikkakulttuurista.

Ilmapiirin tulisi olla kiireetön, jotta haastattelusta saataisiin tarvittavat tiedot. Sopiva aika haastattelulle on noin tunti tai puolitoista tuntia. (Vaahtio 2007, 79.) Haastattelun suorittavia henkilöitä voi olla useampia, joilla jokaisella on tilanteessa omat roolinsa: yksi haastatteli-joista voi keskittyä pelkästään kirjoittamaan muistiinpanoja ja toinen taas esittämään kysymyksiä. On myös voitu ennalta sopia, että toinen haastattelija on ystävällinen ja toinen tyly, jotta samalla nähdään myös hakijan kyky reagoida ristiriitoihin. (Hoppe & Laine 2014, 81.) Suositeltavaa olisi, että haastatteli-joita on paikalla korkeintaan neljä tai viisi, jotta tilanteesta ei muodostu liian hyökkäävä työnhakijaa kohtaan (Vaahtio 2007, 81-82).

Ulkoistetussa rekrytinnissa haastattelun hoitaa konsultti eli yrityksen ulkopuolinen henkilö. Konsultin tulisi omaksua yrityksen toimintatavat, jotta rekrytointi toisi yritykselle parhaan mahdollisen lopputuloksen. Konsultti on eräänlainen asiakaspalvelija, joka toimii rekrytointiprosessin ajan työnantajan työparina. (Markkanen 2009, 102-103.) Työhaastattelu konsultin tekemänä voi olla tilanteena rennompempi kuin yrityksen edustajan tekemä haastattelu, sillä konsultti ei joudu tekemään lopullista valintapäätöstä (Hoppe & Laine 2014, 81). Toisaalta konsultin tekemä haastattelu ei lähes koskaan ole ainoa haastattelu, jossa hakija joutuu määrittämään työtehtävää varten olemaan läsnä. Jos hakijassa on tarpeeksi osaamista ja potentiaalia työtehtävään, haastattelee häntä todennäköisesti vielä asiakasyrityksen edustajat ennen valintapäätöstään. Huolimatta siitä, hoitaako haastattelun työnantaja vai konsultti, on ehdottoman tärkeää, että yksittäisen rekrytointiprosessin haastattelussa arviointia tekevät samat henkilöt, jotta hakijoiden vertaileminen keskenään on mahdollista. (Vaahtio 2007, 79.)

Sen lisäksi, että päätetään siitä kuka haastattelee, valitaan myös malli, jonka mukaan haastatellaan työnhakijaa. Haastattelu on ainutlaatuinen tilanne, joka etenee omalla painollaan noudattaen kuitenkin haastattelumallille ominaista kaavaa. Seuraavaksi esitellään kolme erilaista haastattelumallia.

3.2.1 Strukturoitu eli jäsennelty haastattelu

Strukturoitu haastattelu tarkoittaa jäsenneltyä ja hyvin suunniteltua haastattelua, joka etenee kysymyspainotteisesti. Kokemattomalle haastattelijalle strukturoitu haastattelumalli sopii erittäin hyvin, sillä suunnittelun ansiosta se on erittäin informatiivinen. Sen on myös katsottu olevan vertailukelpoisempi tapa arvioida hakijoita kuin esimerkiksi avoin haastattelu, jossa

keskustelun kulku vaihtelee eri tavalla hakijasta riippuen. Strukturoitu haastattelu sopii parhaiten haastatteluun silloin, kun kyse on faktoihin perustuvasta työstä, kuten esimerkiksi tietotekniset tai tuotannolliset tehtävät. Se sopii myös haastatteluihin, joissa haetaan rajattuihin tehtäviin, joissa painotetaan juuri tietynlaista osaamista. (Markkanen 2009, 104-106.)

Strukturoitu haastattelutyylillä on huonoimmillaan liian kaavamainen ja vie siten huomion pois hakijan persoonallisuudesta. Tällöin myös haastattelutilanteesta jää puuttumaan vuorovaikutus ja keskustelu. Hyvänä puolena voidaan todeta kuitenkin, että strukturoitu haastattelu auttaa pitämään olennaiset asiat keskustelussa mukana. Kysymykset kysytään sovitussa järjestyksessä, ja ne säilyvät samanlaisina jokaisen hakijan kohdalla. On olemassa myös strukturoitua haastattelua vapaamuotoisempi malli: puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Siinäkin noudatetaan tietynlaista kysymyslistaa, mutta se sallii kysymysten muokkaamisen ja järjestyksestä poikkeamisen, jolloin haastateltavan luonne tulee paremmin näkyviin. (Vaahtio 2005, 146-147.)

3.2.2 Avoin eli vapaamuotoinen haastattelu

Avoin haastattelu on haastattelijan intuitioon perustuva malli, jossa ei ole ennalta sovittua järjestystä tai tapaa esittää kysymyksiä tai tulkita niitä (Niitamo 2003, 27). Se on strukturoitua haastattelua joustavampi tapa kerätä tietoa, mutta ei välttämättä yhtään parempi. Avoiimeen haastatteluun tarvitaan kokenut rekrytoija, koska oleellisen tiedon poimiminen keskustelusta vaatii taitoa ja kokemusta. Ilman kokenutta rekrytoijaa tilanne voi jopa päätyä yksinpuheluksi keskustelun sijaan. Tällöin haastattelun päätavoite saattaa vaarantua. (Markkanen 2009, 104-106.)

Avoimen haastattelutyylillä huonona puolena voidaan nähdä tietynlainen epävarmuus, sillä haastattelun onnistuminen on sidoksissa keskustelun osapuoliin. Täten onnistunut avoin haastattelu on oikeastaan täysin riippuvainen osapuolten henkilökemiasta. Avoimen haastattelun hyvänä puolena voidaan mainita muun muassa se, rekrytoija voi halutessaan palata jo läpikäytyyn aiheeseen, mikäli hän tarvitsee siitä lisätietoa. Parhaimmillaan avoin haastattelu on siis neuvottelutilanne, missä vuorovaikutus pääsee hyvin esille ja luo tasa-arvoa keskustelijoiden välille. (Markkanen 2009, 106-108.)

3.2.3 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu on tilanne, jossa useampaa hakijaa haastatellaan yhtä aikaa. Keskimäärin ryhmähaastattelussa on neljä tai viisi työnhakijaa ja näin ollen myös useampi haastattelijaa.

Haastateltavalle ryhmälle voidaan esimerkiksi antaa ratkaistavaksi jokin ongelma ja keskustelun aikana työnhakijan tulee näyttää kykynsä toimia ryhmässä ja tuoda esiin oma osaamisensa vakuuttavasti, mutta muita kunnioittavasti. (Vaahtio 2007, 89-90.)

Ryhmähaastattelua käytetään sellaisessa rekrytoinnissa, jossa työnantajan tulee nähdä hakijan kyky toimia ryhmässä tai pelkästään ajallisista syistä. Ryhmätilanteen vaikeudet näkyvät siinä, että se on työnhakijoille rasittavampi kuin yksilöhaastattelu ja vaatii myös haastatteli-joilta enemmän, kuin tarkkailtavia on tilanteessa useampia kerrallaan. Positiivisina puolina voidaan nähdä jo edellä mainittu ajankäytön tehokkuus, mikä hyödyttää työnantajaa ja vastaavasti työnhakija välttyy arkaluontoisilta ja jopa yksityisyyttä loukkaavilta kysymyksiltä. (Vaahtio 2007, 89-90.)

3.3 Soveltuvuusarviointi

Soveltuvuusarvioinnit ovat erilaisia testejä, jotka mittaavat esimerkiksi hakijan kykyjä, persoonallisuutta ja työskentelytapaa. Lisäksi on olemassa toiminnallisia tehtäviä, joita kutsutaan simulaatioiksi. Soveltuvuusarviointien tehtävä on tukea haastattelussa kerättyä tietoa ja auttaa henkilövalinnassa. Tavoitteena on myös saada näkyviin hakijan mahdolliset ongelma-alueet. (Rope & Kettunen 2012, 141.) Soveltuvuustesteihin ei voi harjoitella etukäteen, mutta keskittyminen testitilanteessa on tärkeää, kuten haastattelussakin. Kaikista tärkeintä soveltuvuustesteissä on vastata rehellisesti, sillä testit ovat rakennettu niin, että valehtelu tekee vastauksista epäloogisia ja paljastaa hakijan toiminnan. (Soveltuvuusarviointi 2015.)

Työnantajan kannalta oikean henkilön rekrytointi on erittäin olennaista kustannusten vuoksi. Sopimattoman henkilön palkkaaminen yritykseen eli niin sanottu virherekrytointi on yritykselle todella kallista sekä mahdollisten menetettyjen kustannusten muodossa, mutta myös uuden rekrytointiprosessin muodossa. Virherekrytoinnin hinta on keskimäärin rekrytoitavan henkilön puolen vuoden palkan verran. (Rope & Kettunen 2012, 140-141.) Tämän ohella onnistunut henkilövalinta edesauttaa sitä, että hakija tulee suoriutumaan työstään hyvin ja täten yrityksen tuottavuus ja asiakastyytyväisyys kasvavat. On myös huomattava, että oli valinta onnistunut tai ei, sillä on vaikutus työyhteisön ilmapiiriin ja motivaatioon. (Rekrytointiprosessi 2014.)

3.3.1 Kyky- ja persoonallisuustestit

Kykytestit ovat toisinaan ajallisesti rajattuja testejä, jotka mittaavat hakijan lahjakkuutta jossain määrättyssä asiassa. Lahjakkuuteen liittyviä voivat olla esimerkiksi matemaattisuus, verbaalisuus tai tekninen lahjakkuus. Tämän lisäksi voidaan testata hakijan havaintokykyä,

muistia, koordinaatiota tai käsitteellistä päättelykykyä. Kykytesti on eri asia kuin älykkyytesti ja sitä käytetään arvioimaan rajattua joukkoa jotain ennalta määrättyä tarkoitusta varten. (Honkanen 2005, 137-139.) Toisin sanoen kykytestit mittaavat sitä, onko testattava henkilö kyvyiltään sopiva haettavaan tehtävään.

Persoonallisuustestit ovat tapoja mitata hakijan ajattelutapaa, käyttäytymistä ja motiiveja. Mittaustapoja on kahdenlaisia: projektiivisia persoonallisuustestejä ja lomakemuotoisia persoonallisuustestejä. Projektiiviset persoonallisuustestit sisältävät erilaisia testikäytäntöjä ja ne perustuvat hakijan tapaan ilmaista materiaaleissa oleviin ärsykkeisiin. Lomakepohjaiset testit pohjautuvat siihen, miten hakija mieltää itsensä ja osaa arvioida itseään. Toisin kuin projektiiviset persoonallisuustestit joita voidaan tulkita monipuolisesti, ovat lomakepohjaiset testit melko yhdenmukaisesti pisteytettävissä ja tulkittavissa. (Niitamo 2003, 44, 52-53.)

3.3.2 Työskentelytyylitestit ja simulaatio

Työskentelytyylitestit ovat yksityiskohtaisia ja tilannesidonnaisia testejä, joiden tarkoituksena on mitata hakijan toimintaa määrättyssä tilanteessa. Työskentelytyyli- ja toimintatapatestejä on olemassa paljon, mutta käytetyimpiä ovat esimerkiksi johtamista, vuorovaikutusta, luovuutta, epävarmuuden sietokykyä ja stressinhallintaa mittaavat testit. (Syrjänen 2007, 33.)

Simulaatiot ovat testitilanteita, joissa tarkoituksena on jäljitellä todellista tilannetta ja tutkia hakijan toimintaa siinä. Tunnettuja simulaatioita ovat tilannetestit ja työnäytteet. Työnäytteet ovat haettavaan työtehtävään liittyviä sääntöjen mukaan tuotettuja näytteitä, joita hakijat tekevät. Tilannetesteissä käytetään erilaisia esiintymisharjoituksia, ryhmäneuvotteluja, vuorovaikutussimulaatioita, päätöksentekosimulaatioita ja johtamissimulointia eli postikorimenetelmää. (Syrjänen 2007, 34-35.) Tehokkaimmillaan simulaatio tuo hakijasta esiin paljon. Hakija asetetaan tilanteeseen, jossa hänestä saadaan aidosti tietoa siitä, miten ajattelee, tuntee, valitsee sekä mitä hän arvostaa. (Niitamo 2003, 115.)

4 Sanallinen viestintä

Viestintä on ilmiö, jota on koko ajan ja kaikkialla. Se on toimintaa, joka tapahtuu niin yksilöiden kuin yhteisöjenkin välillä. Viestintä on prosessi, jossa vaihdetaan tietoa, mutta siinä on kyse myös ihmisten keskinäisistä suhteista ja niiden yhteisestä merkityksestä. (Juholin 2013, 22-23.) Viestintä on hyvä kokonaisuus silloin, kun sekä sanaton että sanallinen viestintä ovat yhtenäisiä ja tukevat toisiaan (Klit 2011, 47, 49). Sanallinen viestintä tarkoittaa sisältöä eli mitä halutaan sanoa ja sanaton viestintä käytäntöä eli miten halutaan sanoa (Nieminen 2009, 33). Lisäksi viestintäprosessiin kuuluu olennaisena osana vuorovaikutus ja kuunteleminen. Vuorovaikutus on enemmän kuin ainoastaan viestin lähettämistä tai sen vastaanottamista: se

on viestien tuottamista, jakamista ja analysoimista yhdessä muiden tilanteen osapuolten kanssa. Toisin sanoen siis kuunteleminen on yhtä vaativaa kuin puhuminen. Viestin ymmärtäminen on riippuvainen siitä, kuinka aktiivisesti keskenään viestivät henkilöt kuulevat toistensa puhetta ja reagoivat siihen. Ylipäänsä vuorovaikutusta voidaan pitää monimutkaisena prosessina, joka on sidoksissa asiaan, kulttuuriin ja haluun viestiä toiselle jotakin. (Vuorovaikutuspuhumista ja kuuntelemista 2010.)

Viestinnän kokonaisuudesta puhuttaessa tulee laajaa käsitettä rajata tähän opinnäytetyöhön sopivaksi. Tässä työssä käytetään viestinnän alakäsitteinä sanallista viestintää ja sanatonta viestintää, jota kutsutaan myös kehonkieleksi. Sanallisessa eli verbaalisessa viestinnässä on kyse puheen ja kielenkäytön lisäksi kirjoittamisesta. Sanallisen viestinnän merkitykset tulevat esiin sanojen avulla. (Puirava-Hanhela, Virta, Eerola & Pesola 2008, 20.)

4.1 Paralingvistiikka eli äänenkäyttö

Äänen perusteella saadaan paljon tietoa henkilöstä. Useimmiten äänen perusteella voi päätellä esimerkiksi henkilön sukupuolen, iän ja sivistystason. Lisäksi ääni ilmentää maantieteellistä taustaa ja ilmaisee mistä maasta, paikkakunnalta ja murrealueelta henkilö on peräisin. (Grönfors 2012, 76-77.) Ääntä voidaan tarkastella värähtelytaajuuden perusteella eli äänen korkeuden tai mataluuden mukaan. Äänen taajuus riippuu monesta asiasta, kuten esimerkiksi sukupuolesta ja muista fyysisistä seikoista kuten äänihuulten koosta. (Valkila 2014, 61-62.) Pääsääntöisesti korkea ääni yhdistetään sellaisiin piirteisiin kuin nuoruus, heikkous ja tunteellisuus. Matalaa ääntä pidetään merkinä hyvästä itsetunnosta, voimasta ja ammattimaisuudesta. (Aulanko 2005, 123-124.)

Kulttuurista riippumatta ääni on väylä, joka ilmaisee puhujan sen hetkistä tunnetilaa. Äänestä pystyy päättelemään esimerkiksi innostuksen, asiantuntemuksen, varmuuden, hermostuneisuuden ja väsymyksen. Hermostuneen ihmisen puhe kiihtyy ja hengitys nopeutuu. Puherytmiin vaikuttavat tunteiden lisäksi kulttuurilliset tavat. Toisin kuin eteläisessä Euroopassa, puherytmin kiihtyminen voi kertoa myös innostuksesta, mutta Suomessa tällainen puhetapa koetaan ennemminkin epämiellyttävänä. (Nieminen 2009, 118-119.) Nopea puhe on vaikeatajuista ja näin ollen sanoma voi jäädä kuulijalle epäselväksi (Mustakallio 2014, 91-92). Hitaampaa puhe-tempoa pidetään Suomessa yleisesti parempana kuin nopeaa, koska sen lisäksi, että se on helpommin ymmärrettävää, se antaa puhujasta uskottavan, itsevarman ja arvostetun mielikuvan (Valkila 2014, 66-67). Toisaalta asia voidaan nähdä myös toisesta näkökulmasta: jossain tapauksissa nopea puhe viittaa puhujan energisyyteen ja hidas puhuja taas energianpuutteen. Puhenoipeuteen vaikuttaa tunteiden lisäksi tapahtumapaikka. (Reiman 2010, 171.)

On olemassa tapoja, joilla voidaan elävöittää puhetta. Näitä tapoja ovat äänensävy, painotus, sävelkulku ja rytmi. Ensinnäkin äänensävy kertoo puhujan tunnetilan ja mielialan lisäksi hänen asenteistaan. Henkilö itse ei välttämättä tiedosta äänensävynsä vaikutusta, jonka negatiivinen sävy voi johtua huonosta artikulaatiosta, asennosta tai ryhdistä. Painotus taas auttaa korostamaan lauseen merkittävintä sanaa. Lauseen merkitys muuttuu sen mukaan, mitä sanaa kulloinkin korostetaan. Sävelkulku eli intonaatio voi olla muuttumaton, jolloin puheesta saadaan liian tasainen ja pitkästyttävä. Sen sijaan liian vaihteleva sävelkulku aiheuttaa levottoman tunnelman puheeseen. (Kallio 2006, 73-76.) Myöskään puheen tauotusta ei pidä unohtaa: on parempi pitää hiljaisia taukoja keskustelussa, kun käyttää öö-ääntelyä tai puhua tauotta (Valkila 2014, 65-67). Tauot puheessa helpottavat viestin ymmärtämistä: tauon aikana kuuntelijalla on mahdollista miettiä juuri kuulemaansa viestiä ja sisäistää sitä. Vastajan roolissa tauko ennen vastauksen antamista luo kuvan harkitsevaisesta ihmisestä, joka todella miettii sanojaan. (Mustakallio 2014, 94-95.)

4.2 Kielimuoto

Kuten edellä kävi ilmi, äänenkäytöllä on suuri merkitys henkilön olemusta arvioidessa. Myös kielen muodolla on merkitystä eli sillä millaista kieltä henkilö käyttää eri tilanteissa. Kielen rekistereitä ovat esimerkiksi yleiskieli, arkikieli ja erikoiskieli, joka sisältää ammattikielet, slangin ja murteet. (Kallio 2006, 155.)

Yleiskieli	<ul style="list-style-type: none"> • Muistuttaa kirjakieltä • Soveltuu hyvin erilaisiin tilanteisiin
Arkikieli	<ul style="list-style-type: none"> • Huolimatonta, vapaamuotoista • Käytetään tuttujen henkilöiden kanssa
Erikoiskieli	<ul style="list-style-type: none"> • Ammattikielet, murteet, slangit • Käytetään alueellisesti ja paikallisesti

Kuvio 5: Puhutun kielen rekisterit (Kallio 2006, 155).

Kuviossa 5 nähdään puhutun kielen rekisterit ja yhteys, jossa niitä tulisi käyttää. Yleiskieli on kirjakielen kaltaista, ja se sopii erilaisiin tilanteisiin, jossa on monenlaisia kuuntelijoita. Yleiskieli sopii käytettäväksi esimerkiksi työhaastatteluun, jossa haastatteliija ja hakija voivat olla hyvinkin erilaisia iältään ja taustaltaan. Arkikieli on vapaamuotoista kieltä, jota on kannattavaa käyttää tuttujen henkilöiden kesken. Arkikielelle ominaista ovat lyhennykset, kielioppivirheet ja murre- ja slangit-ilmaukset. Työhaastattelussa tärkeintä on puhua ymmärrettävästi, joten tästä syystä arkikieltä haastattelussa tulee välttää. Erikoiskielet ovat alueellisesti ja

paikallisesti käytettäviä kieliä. Niitä ovat esimerkiksi ammattikielet, murteet ja slangi. Erikoiskielen käyttäminen voi joko erottaa tai yhdistää ihmisiä. Usein erikoiskieli vaikuttaa ihmisten tunteisiin negatiivisella tavalla, joten sen käyttö työhaastattelussa ei ole kovin suositeltavaa. (Kallio 2006, 157-158.)

4.3 Retoriikka työhaastattelussa

Työhaastattelu on eräänlaista vaikutuksen tekemistä yleisöön, joita työhaastattelussa ovat vastapuolta edustavat eli rekrytoivat henkilöt. Kuten puheen suunnittelulla yleensäkin, pitää myös työhaastattelua varten olla suunniteltu oma puhe, jolla on ennalta mietitty päämäärä eli tavoite. Ilman tavoitetta työhaastattelussa on hankalaa menestyä. (Valkila 2014, 24-26.) Tavoitteen lisäksi on otettava omaa työhaastattelupuheenvuoroaan suunniteltaessa huomioon se, millaisille ihmisille puhuu. Joskus on lyhyessäkin ajassa pystyttävä analysoimaan sitä, millä tavalla taustatekijät, kuten vaikkapa ikä, sukupuoli tai asema voivat vaikuttaa ihmisten vuorovaikutukseen. Tällöin on osattava miettiä hetkessä esimerkiksi sitä, miten ja mitä tilanteessa puhuu, kuten edellisessä luvussa jo todettiin. Taustatyön tekeminen ennen suunniteltua puheenvuoroa on ehdottoman tärkeää, sillä tietämättömydestä johtuva epävarmuus näkyy yleisölle eli työhaastattelussa toiselle osapuolelle, haastatteliijoille. Tästä syystä esimerkiksi yrityksen perustiedot kannattaa ottaa selville. Erittäin olennaista on pystyä perustelemaan omat väitteensä keskustelun aikana. Perustelulla tarkoitetaan tapoja, joilla pääset vaikuttamaan vastapuolen ajatuksiin ja muodostamaan siten uskottavuutesi. Perustelut voivat olla joko teoreettisia, faktoilla perusteltuja tai ei-teoreettisia, tunteisiin ja tarpeisiin vetoavia. Perusteluiden tulee olla kaksipuolisia eli hyödyttää kumpaakin osapuolta, jotta positiivinen vaikutus säilyy. (Valkila 2014, 26-29, 35-39.)

Logos	Ethos	Pathos
<ul style="list-style-type: none"> • Teoreettinen • Asiasisältöön perustuva 	<ul style="list-style-type: none"> • Puheen synnyttämä kuva puhujasta esim. rehellisyys, hyvántahtoisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuulijassa herännyt tunne

Kuvio 6: Aristoteleen retoriikan kolme ryhmää (Puro 2007, 43).

Puheella on yleensä jokin tarkoitus, kuten esimerkiksi vaikuttaminen tai kiitollisuudenosoitus. Jotta voi tehdä vaikutuksen, pitää osata perustella eli argumentoida. Perustelemisen ja suos-

tuttelun taitoa kutsutaan retoriikaksi. Retoriikan tarkoitus on vaikuttaa uskottavasti kuuntelijaan erilaisin keinoin. Kuviossa 6 on nähtävissä Aristoteleen retoristen keinojen jako kolmeen osaan: logokseksi, ethokseksi ja pathokseksi. Logos tarkoittaa järkeä eli sitä, että puhujan puheen sisältö on vakuuttava, johdonmukainen ja osaa ennakoida vastaväitteet. Ethos tarkoittaa puhujan aiheuttamaa mielikuvaa, jonka perusteella luodaan mielipide puhujan taidoista ja persoonallisuudesta. Pathos tarkoittaa puhujan aiheuttamaa tunnetta kuulijoissa. Puhuja voi esimerkiksi puheellaan saada aikaan innostuneisuutta, sympatiaa tai vihaa. (Puro 2007, 11-13.) Retoriikka on yleisesti esillä puhuttaessa erityisesti puhujan ja yleisön eli useamman henkilön välisestä vuorovaikutuksesta. Se voidaan myös nähdä olevan osa neuvottelua, jossa halutaan saavuttaa jotain eli tässä tapauksessa työhaastattelua. Hakijan tulee pystyä perustelemaan työhaastattelussa monia asioita, kuten esimerkiksi omaa osaamistaan ja kokemustaan. Hakijan tulee osoittaa järkiperustein (logos) ja esimerkein, mitä hän on tehnyt ja miten hän on tilanteissa pärjännyt. Hakijamielikuva (ethos) koostuu niistä asioista, joita tässä opinnäytetyössä käsitellään eli puheen elementeistä ja kehonkielen viesteistä. Mikäli hakijan mielikuva ja perustelut ovat onnistuneita, saadaan haastattelijassa aikaan hyvä tunnetila, pathos. Vastaavasti huono pathos saadaan aikaan epäonnistumalla perusteluissa ja hakijamielikuvissa. Edellä mainittu päätelmä tukee sitä tutkittua tietoa, että sanallinen viestintä ja elekieli ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Retoriikan keinojen käyttämiseen työhaastattelussa ovat päätyneet myös Kortetjärvi-Nurmi & Murtola (2015, 253-254).

Kuten edellä kävi ilmi, puheen ja äänen avulla saadaan paljon tietoa henkilöstä. Seuraavassa luvussa tarkastellaan sitä, millainen merkitys elekielellä on sanallisen viestinnän rinnalla ja millaisia asioita elekieleen kuuluu.

5 Sanaton viestintä

Sanaton viestintä on kommunikaatiota ilman sanoja eli kaikkea sitä, mitä voidaan tulkita tarkoittamaan jotakin. Erilaiset kehon lähettämät merkit, kuten vaikkapa kasvojen ilmeet, silmien liike, ryhti ja äänenpaino tuovat ilmi sen, mitä ihminen todellisuudessa ajattelee. Sanaton viestintä on monimutkaista, hienovaraista ja monikanavaista. Se voi olla joko jäsenneiltyä ja säännönmukaista, mutta useimmiten se on kuitenkin epämuodollista ja toisin kuin sanallinen viestintä, se on katkeamatonta toimintaa. (Furnham & Petrova 2010, 2, 74.) Jos sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä vallitsee ristiriita, ihminen luottaa automaattisesti enemmän kehon lähettämiin viesteihin kuin sanoihin (Kallio 2006, 165). Sanattoman viestinnän merkitys on tutkitusti vaikuttavinta, sillä pääosa viestinnästämme on sanatonta (Reiman 2010, 120).

On olemassa yleistyksiä siitä, miten ihminen kehollaan ja kasvoillaan viestii erilaisissa tilanteissa. Paul Ekmanin (2003) mukaan kulttuurista riippumatta samanlaisia sanattomia ilmauksia

käytetään silloin, kun tunnetaan pelkoa, yllättyneisyyttä, vihaa, inhoa, hätää ja iloa (Furnham & Petrova 2010, 90). Tämä tarkoittaa sitä, että kulttuurista, tavoista ja arvoista riippumatta on kuitenkin olemassa yhtäläisiä sanattomia viestintätapoja, joita pystytään tulkitsemaan ja arvioimaan. On siis selvää, että elekielen ja sanattomien vihjeiden ymmärtäminen liike-elämässä on todella hyödyllistä (Rayudu 2010, 190). Tässä opinnäytetyössä tutkimus rajataan koskemaan vain suomalaista työhaastattelutilannetta, jossa vaikuttavana tekijöinä ovat suomalainen kulttuuri, arvot ja tavat.

5.1 Kinesiikka eli kehon tuottamat viestit ja henkilön fyysinen olemus

Fyysiset ominaisuudet ovat sellaisia, joihin emme ole voineet vaikuttaa, kuten esimerkiksi sukupuoli, ikä, rotu ja kehon muoto (Nonverbaalinen viestintä 2010). Fyysisen olemuksen arviointiin liittyy ihmiselle ominaista, kaavamaista ajattelua, joka pahimmillaan sulkee osaavia ihmisiä pois työhaussa. Vielä nykyaikana on tutkitusti olemassa stereotypia siitä, että miehet ovat naisia pätevämpiä moniin tehtäviin. Muita arviointiharjoja voivat olla esimerkiksi hakijan koulutustausta, ammatti ja ikä. (Salli & Takatalo 2014, 73- 74.)

Kehon viestintää, kinesiikkaa, pidetään arvokkaimpana sanattoman viestinnän alueena, sillä se sisältää monia kehon viestittämiä asioita kuten asennot, liikkeet, eleet, katseet ja ilmeet. Vuorovaikutustilanteessa etenkin kasvojen antamilla viesteillä on merkitystä. (Aaltonen, Aulanko & Iivonen ym. 2009, 84.)

Huomattavimpina päänliikkeinä voidaan pitää pään nyökyttelyä, ravistamista ja painamista alaspäin. Nyökyttely on merkki kiinnostuksesta ja siitä, että ymmärtää sen, mitä on sanottu. Nyökyttelyn avulla halutaan osoittaa toiselle henkilölle se, että hänen kanssaan ollaan samaa mieltä. Toisaalta sukupuolella on havaittu olevan merkitystä nyökyttelyn ilmenemiseen, sillä miehet nyökyttelevät yleensä vain ollessaan puhujan kanssa samaa mieltä, kun taas naiset nyökyttelevät huolimatta siitä, ovatko he puhujan kanssa samaa mieltä vai eivät. Hidas nyökyttely on merkki kuuntelemisesta, kun taas nopea nyökyttely viestii siitä, ettei henkilö ehdi kuunnella; hänellä on kiire ja hän haluaa päästä tilanteesta pois. (Reiman 2010, 143.)

Ilmeet ja eleet esimerkiksi kuvastavat hiukan eri asioita. Ilmeet kuvaavat kasvojen sanatonta viestintää ja eleet taas muun vartalon osien viestintää. Elehdintä puheen yhteydessä on niin ominaista ihmiselle, ettei sitä tule tietoisesti ajateltua. Elehdintää tulee tulkita varauksella, sillä siitä löytyy eroja sekä kulttuurillisesti, että kansallisesti. On myös jaoteltavissa avointa ja sulkeutunutta elehdintää. (Klit 2011, 88-91.)

Avoin elehdintä	Sulkeutunut elehdintä
Valppaat kasvot	Neutraalit kasvot (ei paljasta tunteita)
Hyvä katsekontakti	Pälyilevät silmät (etsivät pakotietä)
Avoimet käsivarret	Ristityt käsivarret (estää hyökkäyksen sisäelimiin)
Avoimet kädet	Puristetut nyrkit (nähdään aseina)
Kädet vartalon edessä	Kädet lukittuna selän taakse (ylemmyys)
Avoin jalkojen asento	Jalat sulkeutuneessa asennossa (ristityt jalat tai nilkat)
Kämmenet ylöspäin	Kämmenet alaspäin
Pää hieman koholla	Pää painettuna (viestii hylkäämistä- suojaa kurkkua)
Silmät katsovat ylös	Katsoo alas (olisin mieluummin jossain muualla)
Avoimet silmät	Silmät siristettyinä (keskittyy saaliiseen)
Nyökkää usein	Staattiset päänliikkeet
Hymyilee rennosti	Hymyilee harvoin tai ei ollenkaan
Yrittää näyttää suurelta	Yrittää näyttää pieneltä (vaikeampi lyödä)
Joustava asento	Jäykkä asento (lihakset jännittyneet, valmiina hyökkäämään tai puolustautumaan)

Taulukko 1: Avoin ja sulkeutunut elehdintä (Klit 2011, 91).

Yllä olevassa taulukossa on kuvattu avoimen ja suljetun elehdinnän eroavaisuuksia. Avointa elehdintää on esimerkiksi se, että kasvot ovat valppaana, eikä niillä yritetä peittää tunteita: katsekontakti suora ja selkeä, silmät ovat avoimet ja enemmän ylöspäin kuin alaspäin kohotettuina ja pää on jonkin verran koholla. Myös nyökkäily ja hymy kuuluvat avoimeen elehdintään. Hyvää ja avointa oloa viestii myös asennon luonnollisuus, jolloin kädet ja käsivarret ovat rentoina kämmeniin asti ja jalkojen asento on avoin. Avoin ihminen yrittää myös näyttää suuremmalta osoittaakseen pelottomuutensa. Suljettu elehdintä on jäykkää ja torjuvaa. Kasvot ovat neutraalit siksi, ettei niistä näkisi tunteita: pää on alas painettuna (suojaa kurkkua), päänliikkeet jähmeitä ja katse on suunnattu alaspäin, mikä kuvastaa halua olla jossain muualla. Katsekontakti on hermostunut ja liikkuva, mikä tarkoittaa pakotien etsimistä tilanteesta ja siristelevät silmät merkitsevät keskittymistä saaliiseen. Suljettua elehdintää edustava ihminen pyrkii tekeytymään pieneksi suojellakseen itseään toisilta. Jännittyneet lihakset tekevät asennosta jäykän ja se näkyy esimerkiksi ristittyinä käsivarsina (suojaa iskuilta), nyrkkiin puristettuina kämmeninä (toimivat tarvittaessa aseina) ja ristittyinä jalkoina tai nilkkoina. Suljettu viestintä onkin kokonaisuudessaan eräänlaista hätätilaa vastaava kehontila, sillä siinä

esiintyvät eleet kuvaavat joko puolustautumista tai hyökkäämistä. (Klit 2011, 91.) Tästä voidaan päätellä, että antaakseen itsestään hyvän ja avoimen vaikutelman, tulee hakijan ennen haastattelua tietää avoimen ja suljetun viestinnän ero. Mikäli tilanteessa huomaa tekevänsä taulukossa mainittuja suljettuja eleitä, kannattaa niitä yrittää korjata, jotta kehonkieli palaisi neutraaliksi ja rennoksi. Kuten aiemmin todettiin, suljettu viestintä ei lisää vuorovaikutusta, vaan torjuu sitä.

Pelkkä katseen kohdistaminen voi saada haastattelijassa aikaan tunnereaktion pois sulkemisesta ja antaa tahattomastikin negatiivisen mielikuvan hakijasta. Kun ihminen on ryhmätilanteessa, hän osoittaa kunnioituksensa katseella. Henkilö, jota katsotaan eniten, on ryhmän kunnioitetuin henkilö. (Surakka & Rantamäki 2013, 115.) Kunnioituksen ja sen kohdistumisen katseen välityksellä kävi ilmi niissä työhaastatteluissa, joissa opinnäytetyöntekijä pääsi mukaan haastattelemaan. Näissä haastatteluissa hakija kohdisti katsekontaktinsa ja puhui sille haastattelijalle, joka oli enemmän äänessä. Opinnäytetyöntekijä koki tilanteessa olevansa hakijalle viestinnän perusteella vähempiarvoinen kuin niin sanottu päähaastattelija. Arvostuksen puute näkyi katseen lisäksi muussa viestinnässä; kättelyyn ja sanalliseen tervehdykseen hakijat vastasivat vasta opinnäytetyöntekijän aloitteesta. Tästä voidaan huomata se, että hakija avasi viestintänsä sille henkilölle, jolla arveli olevan eniten vaikutusvaltaa hänen tilanteeseensa.

5.2 Haptiikka eli kosketus

Kosketus on alkukantaisin ja voimakkain kehonkielen ele. Toisen koskettaminen käteen, käsivarteen tai hartiaan luo lähes välittömästi siteen kahden henkilön välille. (Goman 2014.) Kättely on yleensä ensimmäinen fyysinen kontakti haastattelijan ja haastateltavan välillä. Se on merkittävä ele tapaamisessa, sillä se yhdistää kättelijät hetkeksi toisiinsa. Kättelyn tulee olla reipas ja topakka. Kättely ei saisi olla voimaton ja löysä, koska se antaa vaikutelman epävarmuudesta. Liian voimakas kättelyote taas aiheuttaa toiselle osapuolelle kipua. Kättelyyn käytetään aina kulttuurillisista syistä johtuen oikeaa kättä. Hyvä kättely koostuu pystysuunnassa liikkuvasta, kämmenet kohtaavasta ja sopivan voimakkaasta fyysisestä tilanteesta, jonka kesto etenkin liike-elämässä on enimmillään kolme sekuntia. Lisäksi luontevaa on kätellä koko käsivartta ravistaen ja lisätä kohtaamisen vaikutusta kääntämällä koko keho toista henkilöä kohti. (Reiman 2010, 126-127.) Koskettamalla voidaan myös osoittaa arvostusta. Keskustelun lopuksi tapahtuva kättely kertoo siitä, että kättelijä arvostaa tapaamista. (Leikvoll & Arvola 2012, 18.) Kättelyn merkitys on suurempi kuin ehkä ymmärretäänkään. On tutkittu, että henkilöt, joita on kätelty, jäävät kaksi kertaa todennäköisemmin henkilön mieleen, kuin ne, joita ei ole kätelty. Lisäksi kättely vaikuttaa ihmisten asenteisiin ja käteltyjä henkilöitä tulee kohdeltua avoimemmin ja ystävällisemmin kuin niitä, joita ei ole kätelty. (Goman 2014.)

5.3 Proksemiikka eli tilankäyttö

Proksemiikka on Hallin (1966) luoma käsite, jolla tarkoitetaan tapaa mitata ihmisen tilantarvetta. On tärkeää tiedostaa, että ihmisillä on kulttuurista riippuen erilainen tilantarve. Muun muassa erityisesti Pohjoismaisissa kulttuureissa koetaan epämukavaksi olla kovin lähellä toisia ihmisiä. (Reiman 2010, 159-160.) Tilantarvetta on kahdenlaista: henkilökohtaisen tilan tarve ja alueellisen tilan tarve. Alueellisen tilantarve jaetaan kolmeen osaan: yksityiseen alueeseen eli esimerkiksi koti, puolijulkiseen alueeseen eli esimerkiksi tietty ravintola ja julkiseen tilaan eli esimerkiksi kaupungin katu. Työhaastattelussa esille nousee enemmän henkilökohtaisen tilan tarve. (Puheviestinnän määrittelyä 2010.)

Intiimi etäisyys	15 cm - 0,5 m
Henkilökohtainen etäisyys	Noin 0,5 m - noin 1,5 m
Sosiaalinen etäisyys	Noin 1 m- noin 3,5 m
Julkinen etäisyys	Noin 3,5 m- noin 7,5 m

Taulukko 2: Hallin malli proksemiikasta (Reiman 2010, 160-163).

Taulukossa 2 henkilökohtainen tila on jaettu neljään osaan: intiimietäisyyteen, henkilökohtaiseen etäisyyteen, sosiaaliseen etäisyyteen ja julkiseen etäisyyteen. Intiimietäisyys on mitoitetaan läheinen, 15 cm- 0,5 m ja siltä etäisyydeltä voi henkilöstä aistia asioita kuten esimerkiksi tuoksun. Lisäksi tältä etäisyydeltä voi kuiskata ja koskea toista henkilöä. Tästä syystä intiimietäisyyttä pidetäänkin perheenjäsenten ja läheisten ystävien välisenä etäisyytenä. Jokaisella ihmisellä on oma henkilökohtainen alue, jota he tahtovat itse hallita. Tästä syystä liian nopeasti lähikontaktiin pyrkivät ihmiset saavat olon tuntumaan epäluuloiselta ja epämukavalta. Seuraavan taulukossa mainitun etäisyyden eli henkilökohtaisen etäisyyden mitta on suurin piirtein 0,5 m:stä 1,5 m:iin. Tällaista etäisyyttä pidetään henkilöihin, yleensä ystäviin ja sukulaisiin, joita ei varsinaisesti ole tarkoitus koskettaa, mutta joiden koskettaminen kuitenkin haittaa. Tällä etäisyydellä pyritään jo oman tilan rajaamiseen huomaamattomilla esi-neillä, kuten esimerkiksi laukulla. Seuraavaksi tulee sosiaalinen etäisyys, joka alkaa noin 1m:stä ja jatkuu noin 3,5 m:n. Sosiaalinen etäisyys on tuttava-tason etäisyys, joka on liikaa henkilökohtaisessa keskustelussa, mutta sopiva ammatillisissa yhteyksissä kuten esimerkiksi opetustilanteessa. Pisin etäisyys Hallin luomassa mallissa on julkinen etäisyys, joka on mitoitetaan noin 3,5 m:stä noin 7,5 m:n. Tällaiselta etäisyydeltä voi kuulla ja nähdä toisen ihmisen, mutta häntä ei voi koskettaa. Julkinen etäisyys tulee ilmi esimerkiksi julkisissa puhetilanteissa, kuten esimerkiksi konferenssissa. (Reiman 2010, 159-164.) Työhaastattelu sijoittuu sosiaaliseen etäisyyteen. Siltä etäisyydeltä pystyy myös tulkitsemaan hakijan sanatonta viestintää sanallisen viestinnän lisäksi.

5.4 Artefaktit eli vaatetus ja asusteet

Artefakti tarkoittaa sanattomassa viestinnässä esimerkiksi vaatteita, koruja, laukkaa ja kosmetiikkaa. Artefaktit ovat osa staattista eli pysyvää sanatonta viestintää, mikä tarkoittaa, etteivät ne merkittävästi muutu esimerkiksi työhaastattelun aikana. (Nonverbaalinen viestintä 2010.) Vaatteilla ja asusteilla voi viestiä paljon itsestään, kuten vaikkapa varallisuudesta, muotitietoisuudesta ja ekologisuudesta. Pukeutumisen avulla voi yrittää tehdä vaikutusta, kohottaa itsetuntoa ja ilmentää hakijan arvoja. (Furnham & Petrova 2010, 65-66.)

Asiallisissa tilanteissa, kuten työhaastattelussa, pukeutumisen tulee olla siistiä ja hillittyä. Asun tulee olla kantajansa mielestä luonteva ja mukava, jotta hän tuntisi myös olonsa luontevaksi. Business- pukeutumisessa tulee välttää liian räikeitä värejä tai liian huomiota herättäviä yksityiskohtia, sillä ne voivat viedä huomiota pois olennaisista asioista. Hyväksytyjä asusteita ovat esimerkiksi miehillä solmiot ja kalvosinnapit ja naisilla korut ja huivit. Värien kanssa tulee olla erityisen tarkka, etenkin kansainvälisissä yhteyksissä, sillä värien merkitys on kulttuurisidonnaista. (Kansanen 2000, 124-126.) Hyväksytyjä asuja ovat miehillä rypyttömät paidat ja siistit housut kuten suorat housut tai farkut ja siistit kengät. Takki tai solmio ei ole aina pakollinen ja nykyään puvun takki valitaan sopimaan myös farkkujen kanssa. Naisilla sopiva pukeutuminen tarkoittaa suoraa housuja tai hametta. Hameen tulee olla sen pituinen, että jalat ovat enemmän peitettyinä ja paita ei saa olla liian avonainen. Naisille sopiviksi yläosiksi katsotaan kauluspaidat, slipoverit, neuletakit ja jakkutakki. Koruja saa olla, mutta hiukset tulee olla laitettuina ja meikin pitää olla kevyt. Yleisenä sääntönä sekä miesten, että naisten pukeutumisessa on se, että vaatteiden tulee olla sukista lähtien ehjiä ja puhtaita. Ihmiset muodostavat pienistäkin yksityiskohdista mielikuvia, joten pukeutuminen on tärkeää. Pukeutuminen tulee sovittaa aina tavattavan henkilön ja hänen edustamansa toimialana mukaan. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 20-24.)

Sama neutraalius ja asiallisuus ilmenevät ajankohtaisessa opinnäytetyössä (Saurén 2014, 41-42, 46-50). Vaikkei virallista pukukoodia olisi valmiiksi määritelty, on esimerkiksi paljastavien asujen käyttö edelleen työnantajien mielestä hyvien tapojen vastaista. Edellä mainitun tutkimuksen mukaan naisten kohdalla sopimattomana pukeutumisena pidettiin liian lyhyitä hameita, syvään uurrettuja paitoja ja naruolkaimellisia toppeja ja miehillä shortseja. Lisäksi tutkimuksessa käy ilmi nykyaikana yleistyneiden tatuointien merkitys ulkoisessa olemuksessa. Tatuointien yleisyydestä huolimatta niihin suhtauduttiin edelleen kriittisesti, erityisesti mielikuvaan tatuoinnista kaulalla tai kasvoilla. Tutkimustuloksista voidaan siis tulkita, että neutraaliuden saavuttamiseksi tatuoinnit olisi suositeltavaa pitää peitettyinä työympäristössä. (Saurén 2014, 41-42, 46-50.) Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että ulkoiset seikat ovat vahvasti vaikuttamassa siihen, mitä viestitämme itsestämme ja arvoistamme haastattelussa.

Työhaastattelussa hakijan viestintä on jatkuvan tarkkailun alla ja siksi haastattelutilanteessa annettujen viestien merkitys on merkittävä. Työnhakijat haluavat antaa itsestään haastattelussa positiivisen kuvan, mutta mikäli he eivät tunne omaa viestintätapaansa, he saattavat antaa itsestään aivan toisenlaisen kuvan kuin ovat halunneet antaa. (Reiman 2010, 11.) Kielteisen ensivaikutelman voi luoda vain kerran (Mustakallio 2014, 110). Tämän vuoksi omaa viestintää tulisi tarkastella kriittisesti ja pyrkiä kehittämään sitä. Useimmilla ihmisillä on sellaista kehitettävää viestinnässään, mitä ei ole tullut edes ajatelleeksi. Tämän opinnäytetyön johdosta työnhakijat voivat kiinnittää yksityiskohtaisesti huomiota viestinnän teemoihin ja tarkastella esimerkiksi sitä, millaiseen viestintään hakijan tulisi pyrkiä, jotta se vaikuttaisi työnantajaan positiivisesti.

6 Tutkimusprosessi

Tutkimusta lähdetään tekemään silloin, kun on jokin sosiaalinen ilmiö, jolle halutaan saada merkitys (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusprosessi etenee joustavasti tavoitteenaan ymmärtää syvällisesti tutkittavaa ilmiötä. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on kuvata ja selittää, kun taas kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on suoraviivaista ja perustuu lukuihin. (Kananen 2014, 18-19.) Tästä syystä tietoa kerätään ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa, jotta aineistoon saataisiin tutkittavien erilaisia näkökulmia (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiset työnhakijan viestinnästä aistittavat seikat merkitsevät häntä haastattelevalle henkilölle ja millaisia mielikuvia nämä seikat hakijasta antavat. Tutkimusongelma antaa vastauksen myös siihen kysymykseen, onko haastatteli-joilla samanlaisia ajatuksia keskenään siitä, mitä pidetään hyvänä viestintänä sanallisen ja sanattoman viestinnän piirissä. Lisäksi selvitettiin sitä, millaisia kokemuksia haastatteli-joilla on ollut hakijoiden viestinnästä, jos rekrytoinnissa on käytetty videota haastattelutyökaluna. Opinnäytetyöntekijä pääsi työharjoittelunsa aikana todellisiin työhaastatteluihin mukaan havainnoimaan hakijoiden sanallista viestintää ja kehonkieltä. Näin ollen ilmiötä tarkasteltiin monipuolisemmin kuin pelkkien haastattelujen ja teorian pohjalta.

Tutkimuksen tulosten valmistuttua tutkijan eli tässä työssä opinnäytetyöntekijän on ryhdyttävä kokoamaan tuloksia, jotta saadaan aikaan johtopäätöksiä. Opinnäytetyön aineiston käsittelyssä haasteellisinta on tulkintavaihe. Tutkimusongelman ratkaisu vaatii kykyä nähdä ja kykyä olla intuitiivinen. Johtopäätöksiin pääseminen vaatii asioiden luokittelua ja yhdistelyä, ja tulkinta pitää olla pätevä ja perusteltu. Tutkimukseen kuuluu halu saada ratkaisu johonkin ongelmaan. Ratkaisun lisäksi halutaan saada muutosta positiiviseen suuntaan. (Kananen 2014, 20, 115-116.) Tämän tutkimuksen yksittäisten vastausten perusteella saatiin kerättyä aineisto

ja analysoitua ne tuloksiksi ja johtopäätöksiksi, joiden avulla hakija voi kehittää viestintäänsä. Lisäksi työnantajat voivat johtopäätöksien avulla tarkastella omia asenteitaan hakijoiden viestintää kohtaan ja kehittyä viestinnän tulkitsijoina.

6.1 Teemahaastattelut

Teemahaastattelussa kyse on keskustelusta, jolla on ennalta määritelty tavoite. Teemahaastattelu on hyvä tiedonkeruumenetelmä silloin, kun halutaan saada tietoa todellisista kokemuksista. Tämän menetelmän haastavuus ilmenee silloin, jos haastateltava ohjaa ja hallitsee keskustelua liikaa. Silloin aineisto ei ole tasalaatuista verrattuna sellaiseen aineistoon, missä vastaavasti on edetty teemahaastattelurunkoa käyttäen. On siis tärkeää muistaa, että vaikka kyse on vuorovaikutteisesta keskustelusta, tulee haastattelijan ohjata vastaajaa pysymään teemojen parissa. (Haastattelutavat 2009.)

Tutkimusongelmaan saadaan ratkaisu keräämällä siihen liittyvää tietoa. Tutkimus koostuu erilaisista menetelmistä, joiden tarkoitus on saada aikaan vakuuttava ja luotettava kokonaisuus. Aineisto koostuu kerätystä tiedosta, ja tiedon keräämiseen käytetään erilaisia menetelmiä. (Kananen 2014, 64-65.)

Sekundääriset

- Dokumentit

Primääriset

- Havainnointi
- Haastattelut (teemahaastattelu)
- Kyselyt

Kuvio 7: Tiedonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa Kananen mallissa (Kananen 2014, 64).

Kuvio 7 jakaa tiedonkeruujärjestelmät sekundäärisiin ja primäärisiin. Sekundäärinen tiedonkeruumenetelmä tarkoittaa jo olemassa olevaa tietoa, kuten esimerkiksi dokumentteja. Primääriset tiedonkeruumenetelmät ovat taas tutkimuksessa kerättävää, ensisijaista tietoa. Primäärejä tiedonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, kyselyt ja haastattelut. Tässä opinnäytetyössä käytetty tiedonkeruumenetelmä, teemahaastattelu, kuuluu primäärisiin menetelmiin. (Kananen 2014, 64-65.)

Laadullisessa tutkimuksissa yleisin tiedonkeruumenetelmä on haastattelu ja haastatteluista käytetyin muoto on teemahaastattelu. Teemahaastattelussa kaksi ihmistä keskustelee ennalta

päätetyistä aiheista. Aiheet eli teemat löydetään näkemyksestä, joka tutkittavasta ilmiöstä on olemassa. (Kananen 2014, 70.) Haastattelu tukee ihmisläheistä näkökulmaa erityisen hyvin siksi, että se perustuu ihmisten väliseen kanssakäymiseen toisin kuin esimerkiksi kysely, jossa vuorovaikutus jää yleensä vähäiseksi (Tuomi 2007, 138). Teemahaastattelu valittiin tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi aiheeseen liittyvän ihmisläheisyyden vuoksi, mutta myös siksi, että se antaa vastaajille enemmän mahdollisuuksia kertoa kokemuksistaan omin sanoin ja vapaamuotoisesti.

6.2 Kysymykset ja aineiston kerääminen

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen piirteisiin kuuluu ihmisläheisyys. Tutkimuksessa halutaan, että vastaajien mielipiteet tulevat tutkimuksessa vahvasti esille. Tässä tutkimustavassa halutaan tarkastella aihetta monipuolisesti, joten suunnittelun ja toteutuksen on kyettävä joustamaan tutkimusprosessin edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset vaativat useamman testauskerran, ennen kun niiden lopullinen muoto saatiin aikaiseksi. Testikertoja oli siksi useampi, jotta saatiin teemahaastattelurunko valmiiksi, joka tuottaisi mahdollisimman monipuolisen aineiston analysointivaihetta varten.

Kesäkuussa 2015 luotiin ensimmäiset testikysymykset, jotka lähetettiin sähköpostitse yhdelle haastateltavalle vastattaviksi. Vastaaja tiesi, että kysymykset olivat testikysymyksiä ja lupautui vastaamaan uudestaan vielä varsinaisiin kysymyksiin. Ensimmäisten kysymysten jälkeen huomattiin, että kysymyksen asettelu oli sellainen, että vastaaja ymmärsi ne toisin kuin opinnäytetyöntekijä oli tarkoittanut. Lisäksi ensimmäisissä testikysymyksissä oli liikaa toistoa. Kysymysten asettelu tehtiin uudestaan ja niiden pohjalta saatiin aikaiseksi teemahaastattelurunko, joka löytyy liitteestä 2. Lisäksi teemahaastattelukysymyksiä testattiin henkilöllä, joka ei ollut mukana tutkimuksessa eikä tee työkseen rekrytointia. Näin toimittiin siksi, että tutkimuskysymykset olisivat mahdollisimman yleismaailmallisia ja ymmärrettäviä myös niille henkilöille, jotka eivät toimi alalla, ja jotka haluavat tutustua tähän tutkimukseen.

Aineiston hankinta eli haastattelut sijoittuivat elokuulle 2015 ja ne tehtiin 18.8.-4.9.2015 välisenä aikana. Aineiston keräämisessä käytetään yleensä erilaisia apuvälineitä. Näitä apuvälineitä voivat olla esimerkiksi nauhuri, video, puhelin ja tietokone. Apuvälineiden tehtävä on nopeuttaa aineiston kokoamista ja siten helpottaa tutkijan työmäärää. (Tuomi 2007, 139.) Tämän tutkimuksen apuvälineenä toimi pääsääntöisesti nauhuri, jolla haastattelut äänitettiin ja tietokone, jonka avulla aineisto litteroitiin analysointivaihetta varten. Haastattelujen vähimmäiskesto oli noin 30-40 minuuttia ja pisimmillään 1 h 15 minuuttia. Haastattelujen litteroiminen kesti noin kolme kertaa pidemmän ajan kuin itse haastattelu, riippuen hakijan äänenvoimakkuudesta, puherytmistä ja täytesanojen määrästä. Tämän työn lyhyin litterointiaika oli noin kolme tuntia ja pisin 11 tuntia.

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää valita tutkimukseen ilmiöstä tietäviä henkilöitä. Tutkittaviksi valittujen eli informanttien tulisi olla tutkittavan ilmiön kannalta merkittäviä ja läheisiä, jotta tutkimustuloksesta tulee mahdollisimman totuudenmukainen. Lisäksi materiaalia kerätään niin kauan ja paljon, kunnes tutkimusongelmaan saadaan vastaus. Laadullisen tutkimukseen tarvitaan sen verran vastaajia, että tutkimustulos ei enää muutu uusien vastausten johdosta. On kuitenkin esitetty, että laadullisen tutkimuksen vastaajia tarvitsee olla korkeintaan 15 kappaletta. (Kananen 2014, 97.)

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin henkilöitä, jotka ovat tehneet tai tekevät työhaastatteluja työkseen. Potentiaalisille henkilöille lähetettiin sähköpostitse saatekirje (liite 2). Saatekirje lähetettiin eri aloilla toimiville hr-ammattilaisille ja muille rekrytointia tehneille henkilöille. Haastattelupyyntö lähetettiin 53 henkilölle, joista kahdeksan suostui haastatteluun, kahdeksan kieltäytyi haastattelusta, yksi pyysi palaamaan asiaan myöhemmin syksyllä ja loput 35 henkilöä eivät reagoineet tutkimuspyyntöön lainkaan. Muut haastateltavat (3 henkilöä) saatiin omien henkilökohtaisten verkostojen avulla. Tutkimukseen haastateltiin lopulta 11 henkilöä, jotka edustivat it:tä, julkishallintoa, lasten päivähoitoa, matkailu-alaa, majoitusta ja ravitsemusta, rakennussuunnittelua, henkilöstöpalveluita, terveydenhuoltoa, finanssialaa ja painoalaa. Toimialojen monipuolinen esiintyminen tutkimuksessa nähtiin lisäävän erilaisia näkökulmia ja tuovan lisää tietoa alakohtaisista käsityksistä.

6.3 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen päättää, kuinka paljon tietoa tarvitaan. Siitä syystä laadullisen tutkimuksen analyysivaihe on erilainen kuin muissa tutkimuksissa. Laadullisen tutkimuksen aineistoa analysoidaan ja kerätään lisää vuoronperään. Vaikka aineistomäärä olisi pieni, voidaan tutkimusongelmaan löytää vastaus lukemalla ja kuuntelemalla aineistoa huolellisesti. Vastaukseksi saadut aineistot muunnetaan tekstiksi litteroimalla. Litterointi on erilaisten tallennettujen materiaalien eli esimerkiksi äänitteiden, kuvien tai videoiden muuttamista kirjalliseen muotoon. Litterointiin sisältyy eri tasoja: sanatarkka litterointi, yleiskielen litterointi ja propositiotason litterointi. Sanatarkka litterointi on kaikista tarkin taso, jolloin jokainen äännähdys, ele ja katse dokumentoidaan. Yleiskielen litteroinnissa on tapana muuntaa puhuttu kieli kirjakieleksi ja propositiotason litteroinnissa kirjoitetaan muistiin vain sanottu ydinsisältö. (Kananen 2014, 99-102.) Tämän tutkimuksen aineiston purkamiseen käytettiin lähinnä sanatarkan litteroinnin tasoa, koska vastauksista haluttiin juuri sellaisia kun ne haastattelun aikana olivat olleet. Äännähdykset jätettiin litteroimatta, samoin kuin eleet ja katseet, joita puhelinhaastatteluissa ei ollut mahdollista havaita.

Tärkeintä analyysin kannalta on se, että aineistoa aletaan analysoida heti, kun se on tarvittavassa muodossa. Tämä on hyödyllistä siitä syystä, että heti aineiston keruun jälkeen on helpompi muistaa siihen liittyvät asiat ja selventää tietoja tarvittaessa. Analysointitapoja on pääasiallisesti kahdenlaisia: selittävä lähestymistapa ja ymmärtävä lähestymistapa. Selittävään lähestymistapaan kuuluvat tilastolliset analyysit ja päätelmät ja ymmärtämiseen pyrkivään lähestymistapaan kuuluvat laadulliset analyysit ja päätelmät. Analyysitavan valinta on riippuvainen tutkimusongelmasta: oikea analyysitapa on sellainen, mikä antaa parhaan vastauksen kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 223-225.) Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset analysoitiin laadulliselle tutkimukselle ominaisella tavalla eli ymmärtävällä lähestymistavalla. Tutkimuksen perusteella haluttiin ymmärtää viestinnällisiä vaikuttimia työhaastattelutilanteissa. Haluttiin tietää, miten työhaastattelijat kokivat hakijoiden sanallisen viestinnän ja elekielen ja millaiset vaikutukset hakijasta näiden perusteella tuli. Teoreettisen viitekehyksen tuella voitiin vertailla, oliko työhaastattelijoiden kokemuksista mahdollista saada yhtenäisiä käsityksiä.

Ymmärtävän lähestymistavan saavuttamiseksi voi laadullisen tutkimuksen aineistoa käsitellä myös teemoittain tai tyypeittäin. Nämä kaksi analysointitapaa ovat yleisiä teemahaastattelun aineiston käsittelyssä. Teemottelussa aineisto käsitellään teemojen mukaan ja tyypittelyssä aineistosta valikoidaan ja analysoidaan tietoa perustuen erilaisiin tyyppikuvauksiin. Tässä opinnäytetyössä aineistoa käsitellään teemottelemalla haastattelijoiden vastaukset liitteessä 2 olevan haastattelurungon mukaisesti. Teemoja käsitellään yksi kerrallaan ja vastauksista etsitään mahdollisimman monipuolinen näkemys. (Valli & Aaltola 2015, 43.)

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus

Tutkimuksen tulosten täytyy olla laadukkaita ja luotettavia. Luotettavuuden mittarit ovat peräisin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen piiristä. Laadullisella tutkimuksella taas ei ole vakiintunutta arviointikriteeristöä, mikä hankaloittaa arvioimista. On haasteellista arvioida sellaisten tutkimusten luotettavuutta ja laatua, jossa kohteena on ihmisten ajattelu, toiminta tai käyttäytyminen. Luotettavuutta tulee tarkastella suunnitteluvaiheesta asti, sillä se määrittelee tutkimuksen kannalta monia ratkaisuja, kuten tutkimuksen menetelmät, otokset ja mittarit. Myös työssä käytettyjen lähteiden tasokkuus vaikuttaa laadullisen tutkimuksen luotettavuusarviointiin. Tutkijan eli tässä työssä opinnäytetyöntekijän arvioinnilla ja näytöllä on suuri merkitys laadullisen tutkimuksen luotettavuuden saavuttamisessa. (Kananen 2014, 146.)

Tässä opinnäytetyössä luotettavuutta on toteutettu ja seurattu prosessin aikana eri vaiheissa tarkasti. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimusmenetelmä, sillä tutkimusongel-

man ratkaisemisessa ei tavoiteltu määrää, vaan ilmiötä haluttiin avata ja selvittää tarkemmin. Sekundääriset lähteet eli teoreettiset aineistot olivat monipuolisia, kansainvälisiä ja ajantasaisia. Tämän opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen lähteiden alkuperää arvioitiin selvittämällä esimerkiksi artikkelien kirjoittajien tai luennoitsijoiden osaaminen kyseisestä aiheesta ennen kuin lähdettä käytettiin teorian kirjoittamisessa. Lähteenä on käytetty useita tunnettujen ja akateemisten kirjoittajien materiaaleja. On myös huomattava, että koska tutkimusongelmassa selvitettiin myös hakijan puhetaitoa, on akateemisten lähteiden tukena käytetty myös muun muassa sellaista kirjallisuutta, joka perustui kokeneiden puheenpitäjien ja luennoitsijoiden ammattitaitoon. Esimerkiksi sanattoman viestinnän kappaleessa 5.2 käytetty sähköinen lähde, Carol Kinsey Goman, on toiminut luennoitsijana yliopistoissa ja ansioitunut sanattoman viestinnän alalla myös kirjailijana, joten häntä voidaan pitää akateemisesti luotettavana lähteenä.

Tutkimuksen luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabelius tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tulokset ovat toistettavia. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Reliabelius on mahdollista todeta esimerkiksi siten, että tutkimuskohteesta saadaan toistamalla samat vastaukset tai niin, että useampi tutkija toteaa samat tulokset. Myös niin on mahdollista saavuttaa tutkimuksen toistettavuus, että päädytään samaan lopputulokseen kahden eri tutkimusmenetelmän avulla. Arvioinnissa on tärkeää huomioida, että teemahaastattelun tulosten toistettavuus voi kuitenkin riippua siitä, miten aika, paikka ja asianyhteys vaikuttavat ihmisen käytökseen. On siis olemassa mahdollisuus, että menetelmä ei välttämättä ole sopimaton, vaan kyse on edellä mainituista seikoista. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186.) Tutkimuksen validius kertoo tutkimusmenetelmän tai mittareiden kapasiteettia mitata oikeita asioita. Tutkija ei esimerkiksi välttämättä ymmärrä laatineensa vaikeasti ymmärrettäviä tutkimuskysymyksiä, ja täten saadut tutkimusvastaukset eivät vastaa ilmiöön. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Kuten aiemmin todettiin, että tämän opinnäytetyön teemahaastattelun harjoituskysymykset eivät olleet ensin valideja, sillä niihin vastannut henkilö ei ymmärtänyt niin kuin opinnäytetyön tekijä oli ne tarkoittanut ja harjoitusvastaukset eivät antaneet tutkimukselle tarvittavaa tietoa. Tästä syystä oli tärkeää tehdä alkuun testikysymykset, jotta lopulliseen teemahaastattelurunkoon saatiin laadittua mahdollisimmat ymmärrettävät kysymykset tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta. Näin aineistonkeruumenetelmästä saatiin validi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella erillisellä, yleisesti tiedetyllä kriteeristöllä, johon kuuluvat muun muassa vahvistettavuus, arvioitavuus eli dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus tutkitun henkilön kannalta ja saturaatio eli kylläntyminen. Vahvistettavuus tarkoittaa sitä, että aineisto tulkintoineen annetaan teemahaastatteluun vastanneelle tarkistettavaksi. Arvioitavuuteen vaikuttaa esimerkiksi opinnäytetyössä riittävä dokumentointi: tutkimuksen vaiheet on kirjattava tarkasti raporttiin ja käytetyt ratkaisut on myös perusteltava. Tulkinnan ristiriidattomuus on haastavaa, mutta se voidaan toteuttaa esimerkiksi sillä, että kaksi tutki-

jaa on päätynt samaan tulokseen samasta ilmiöstä. Saturaatiosta puhuttiin jo aineistonkeruusta kertovassa luvussa. Saturaatioon päästään silloin, kun tutkittavien vastaukset alkavat toistua. Uusia vastauksia kerätään niin kauan kun ne tuottavat uutta tietoa tutkimusta varten. (Kananen 2014, 150-154.)

Tutkimuksessa reliabiliteetti toteutui hyvin esimerkiksi sanattoman viestinnän tulosten perusteella, jotka tukivat teoriapohjaa. Lisäksi Saurénin (2014) opinnäytetyön tulokset sanaton viestintää sivunneista tutkimuskysymyksistä toistuivat samankaltaisina kuin tässä opinnäytetyössä. Validius ilmeni muuan muassa kysymysten muokkaamisessa, jonka jälkeen niitä oli helpompi ymmärtää. Lisäksi tutkimukseen haastatelluilla henkilöillä oli vuosien tai jopa yli 15 vuoden kokemus eli haastateltavat olivat päteviä vastaamaan opinnäytetyössä tutkittuihin teemoihin luotettavasti. Laadullisen tutkimuksen haaste on jo aiemmin mainittu menetelmän arvioiminen. Teemahaastattelujen käyttäminen tässä opinnäytetyössä tutkittujen aiheiden selvittäminen johti mahdollisimman paljon tietoa tuottaneeseen lopputulokseen ja oli täten tähän työhön validi.

Tutkimustulokset julkistettiin Laurea-ammattikorkeakoulun Hyvinkään kampuksella lokakuussa 2015 pidetyssä opinnäytetyöseminaarissa. Opinnäytetyö lähetettiin luettavaksi myös niille tutkimukseen osallistuneille, jotka olivat haastattelun yhteydessä pyytäneet saada valmiin työn tarkasteltavakseen.

7 Tutkimuksen tulokset

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja se toteutettiin teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu koettiin sopivaksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska tutkimusongelma perustui kokemuksiin, jotka ovat yksilöllisiä ja henkilökohtaisia. Teemahaastattelu antoi tutkimukseen vastaajille enemmän mahdollisuuksia kertoa teemasta vapaamuotoisesti, kuin jos haastattelu olisi toteutettu strukturoidusti. Tutkimus rajattiin koskemaan viestintää vain suomalaisessa kulttuurissa ja määrätystä osaa rekrytointiprosessia eli haastatteluvaiheessa. Tutkimushaastattelut tehtiin 11 eri aloilla toimiville tai toimineille henkilölle, jotka tekevät tai ovat tehneet työssään työhaastatteluja ja ovat tai ovat olleet tekemisissä sanallisen viestinnän ja kehonkielen kanssa. Tutkimukseen osallistuneille kerrottiin sähköpostitse opinnäytetyöntekijän tiedot, tutkimuksen aihe, tarkoitus, tutkimuksen toteutustapa, tutkittavien anonyymiyys ja aineiston hävittämisen aikataulu. Haastattelupyynnöksiä lähetettiin 53 kappaletta, joista saatiin kahdeksan haastateltavaa. Loput kolme haastateltavaa saatiin omien verkostojen välityksellä. Haastattelut tehtiin osittain puhelinhaastatteluina ja osittain henkilökohtaisina haastatteluina, joista jokainen äänitettiin. Tulokset litteroitiin, analysointiin ja tämän

jälkeen niistä tehtiin yhteenveto ja johtopäätökset. Haastateltavien henkilöllisyyttä tai heidän edustamaa yritystä ei mainita tutkimuksessa. Haastateltavat yksilöitiin tutkimuksessa seuraavasti: H1, H2, H3, H4 ja niin edelleen.

7.1 Tutkittavien taustatiedot

Ennen varsinaisten teemojen käsittelyä haastateltavilta kysyttiin taustatietoja, kuten ikä, sukupuoli, toimiala, ammatti ja rekrytointikokemus vuosina. Näiden taustatietojen avulla pystyttiin selvittämään henkilön iän ja sukupuolen mahdollista vaikutusta esimerkiksi asennoitumiseen eri yksityiskohdissa ja tilanteissa ja eri toimialojen käytäntöjä esimerkiksi vaatetuksessa ja toimintatavoissa. Tutkimuksessa haluttiin saada mahdollisimman todenmukaista tietoa, joten päädyttiin ratkaisuun, että haastateltavien edustamat yritykset ja heidän identiteettinsä ovat tässä tutkimuksessa epäolennaista tietoa ja näin olleen näitä tietoja ei julkaista.

Henkilö	Ikä	Sukupuoli	Toimiala	Ammatti	Rekrytointikokemus vuosina
H1	49	Nainen	IT	HR- konsultti	15
H2	46	Nainen	Julkishallinto	Taluspäällikkö	7
H3	37	Nainen	Matkailu	HR Business Partner	5
H4	31	Nainen	Henkilöstöpalvelu	Henkilöstökonsultti	11
H5	63	Mies	Painaminen	Työsuhtepäällikkö	20
H6	47	Nainen	Henkilöstöpalvelu	Rekrytointikonsultti	15
H7	53	Nainen	Terveystenhoito	Henkilöstöpäällikkö	10
H8	54	Nainen	Lasten päivähoito	Kehitysjohtaja	25
H9	43	Nainen	Finanssi	Asiantuntijapäällikkö	16
H10	45	Mies	Kone- ja prosessisuunnittelu	Projektipäällikkö	4
H11	39	Nainen	Majoitus- ja ravintola	HR-koordinaattori	2

Taulukko 3: Tutkimukseen osallistujien taustatiedot 2015.

Haastateltavia oli yhteensä 11 henkilöä, joista yhdeksän oli naisia ja kaksi miestä. Iältään vastaajat olivat 31-63-vuotiaita. Heidän edustamansa toimialat olivat it, julkishallinto, matkailu, henkilöstöpalvelut, painoala, terveydenhuolto, lasten päivähoito, finanssiala, kone- ja prosessisuunnittelu sekä majoitus- ja ravitsemisala. Vastaajien ammattinimikkeitä olivat HR-konsultti, taluspäällikkö, HR Business Partner, henkilöstökonsultti, työsuhtepäällikkö, rekrytointikonsultti, henkilöstöpäällikkö, kehitysjohtaja, asiantuntijapäällikkö, projektipäällikkö ja HR-koordinaattori. Rekrytointikokemusta vastaajilla oli 2-25 vuotta.

7.2 Sanaton viestintä

Hakijan kinesiiikasta ja fyysisestä olemuksesta kysyttiin, millaisia mielikuvia hakijan sukupuolesta, fyysisestä koosta ja kansallisuudesta voi ensikohtaamisella saada. Lisäksi kysyttiin, millaisista kasvojen ilmeistä voi saada positiivisia ja negatiivisia mielikuvia. Tämän jälkeen lueteltiin yksittäin erilaisia piirteitä, joiden merkitystä ja vaikutusta rekrytoijat saivat kuvailla. Rekrytoijat vastasivat, ettei ulkonäkö ole kovin merkitsevä tekijä ensikohtaamisen hetkellä. Ensivaikutelmaan vaikuttaviksi tekijöiksi mainittiin epäsiisteys, poikkeuksellisen iso koko mieshenkilöllä ja merkittävä ylipaino. Enemmän merkitsi tapa, millä ihminen itsensä kantaa ja ensivaikutelma kokonaisuudessaan.

H9: ”Toki jos mietitään ihan fyysistä olemusta niin se että, useinhan sit tulee vähän assosiaatioyhtymää siihen, millä lailla henkilö kantaa itensä. Kuinka ryhdikäs, ja sillä lailla itsensä kantava ihminen on, niin se saattaa assosioitua helposti ja ainakin itsellä tulee se mielikuva, miten tää henkilö huolehtii itsestään että fyysisestä hyvinvoinnista.”

Kansallisuus vaikutti jollain tavalla kahden rekrytoijan mielestä, lähinnä kielimuurin muodossa. Muille se oli yhdentekevää, varsinkin kahdelle rekrytoijalle, joilla oli työkokemusta kansainvälisellä kentällä. Sukupuoli ei herättänyt vastaajissa juuri minkäänlaisia ennakkokaatuksia:

H3: ” Mä voin sanoa, et henkilökohtasesti mulle on ihan sama minkä näkönen, värinen tai mitä sukupuolta edustaa. Tai kulttuuriakaan.”

Kasvojen ilmeistä positiivisuutta ilmensivät neutraalius, avoimuus, pehmeys, rauhallisuus, ajoittainen hymyily ja eniten vastauksissa mainittu katsekontakti. Negatiivisen vaikutelman kasvojen ilmeistä antoivat liika neutraalius, ilmeettömyys, apaattisuus, vihaisuus, ryppyotsaisuus, nykivyys, hymyttömyys, silmien kurtistaminen, pälyilevyys ja aggressiivisuus. Jälleen kerran eniten mainittiin katsekontakti, tällä kertaa sen puuttuminen. Ilmeiden vaikutuksen ja niiden merkityksen esiin tuomiseksi rekrytoijilta kysyttiin yksittäin kommentteja ja ajatuksia seuraavista piirteistä ja toiminnoista: hakijan katsekontakti, nyökyttely, käsien asento, jalkojen asento, pään asento, kehon asento ja hymy. Katsekontakti koettiin hyvin tärkeäksi haastattelussa ja sen avulla hakija pystyy rekrytoijien mukaan osoittamaan avoimuutta, varmuutta ja vilpittömyyttä. Pälyilevä katse ja katsekontaktin puuttuminen herättivät rekrytoijien mielessä negatiivisia tunteita, kuten esimerkiksi epäileväisyyttä. Yksi rekrytoijista muistutti, että jos haastattelihoita on työhaastattelussa enemmän kuin yksi, tulee hakijan katsoa myös muita osapuolia haastattelussa. Hakijan pään nyökyttelyä ei pidetty erityisen merkittävänä asiana, paitsi silloin kun se oli jatkuvaa. Ajoittainen nyökyttely kertoi rekrytoijille, että hakija ym-

märtää mitä hänelle puhutaan, kuuntelee aktiivisesti ja on samaa mieltä puhuttavasta asiasta. Yhden rekrytoijan mielestä nyökyttely pitäisi tulla rekrytoijan puolelta, hakijan puheen tukemiseksi. Liika nyökyttely herätti rekrytoijien keskuudessa enimmäkseen ihmetystä, eikä sitä pidetty hyvänä asiana työhaastattelussa:

H9: ”Et tällanen ylenpalttinen nyökyttely muuten voi vaikuttaa vähän just tämmöseltä keino-tekoselta ja kornilta.”

Käsien asennossa rekrytoijat kertoivat kiinnittävänsä huomiota lähinnä silloin, jos ne eivät olleet näkyvillä tai vaikuttaneet rennoilta. Negatiivisia tunteita rekrytoijat kokivat, mikäli hakijan kädet olivat taskussa, roikkuivat sivulla, olivat nyrkissä, naputtelivat jatkuvasti tai olivat puuskassa. Nämä käsien asennot antoivat rekrytoijille mielikuvan jännityksestä, passiivisuudesta ja jopa keskittymiskyvyn puutteesta. Hakijan jalkojen asentoon ei kiinnitetty niin paljoa huomiota siksi, koska tutkimukseen vastanneilla rekrytoijilla haastattelutilanteet tapahtuvat yleensä pöydän ääressä ja näin ollen jalat eivät ole havaittavissa. Negatiivisena pidettiin jalkojen heiluttelua, etenkin naisilla leveää haara-asentoa sekä jalan sivuttain pitämistä toisen päällä, mistä yksi rekrytoijista kertoi saavansa liian johtajamaisen vaikutelman. Hyväksyttävänä jalkojen asentoa pidettiin jalkojen ristimistä, luonnollista, rentoa, mutta kuitenkin sellaista, että jalat pysyvät paikallaan. Pään liikkeiden suhteen vastaukset vaihtelivat suuresti. Suurin osa rekrytoijista (7/11) ei kiinnittänyt pään liikkeisiin huomiota, elleivät ne olleet todella poikkeuksellisia ja häirinneet katsekontaktin luomista. Pään kallistamista pitivät toiset outona eleenä ja toiset pitivät sitä kuuntelemisen merkinä. Tärkeänä pidettiin stabiilia pään liikuttamista, kun taas häiritsevänä koettiin pään jatkuva liikehdintä ja nykiminen. Kehon asennosta eniten kiinnitettiin huomiota ryhtiin. Sopivan ryhdikäs asento antoi rekrytoijille mielikuvan reippaudesta, aktiivisuudesta ja itsestään huolta pitävästä hakijasta. Eteenpäin kumartumista pidettiin kiinnostuksen merkinä, kun taas taaksepäin nojaaminen antoi hakijasta rekrytoijille ylimielisen kuvan. Huono ryhti ja löysä olemus antoivat vastaavasti negatiivisia mielikuvia hakijasta, yhden rekrytoijan mielestä jopa yksinkertaisen mielikuvan. Hakijan jännittyneisyys taas näkyi kehon asennossa esimerkiksi olkapäiden ylös vetämisellä. Hymy koettiin positiivisena eleenä, mutta työhaastattelutilanteessa sitä ei pidetty niin välttämättömänä asiana ainakaan ensikontaktin jälkeen. Rekrytoijien mielestä hymy luo positiivista mielikuvaa hakijasta, osoittaa halua kontaktiin ja rentouttaa. Toisaalta jatkuva hymy saa aikaan negatiivisen mielikuvan ja tunteen siitä, että ihminen yrittää liikaa saavuttaa päämääräänsä. Hymyilyn merkitys kasvoi erityisesti rekrytoidessa sellaisiin tehtäviin, missä sosiaalista kanssakäymistä tapahtui paljon ja asiakaspalvelutaidot olivat edellytys tehtävässä pärjäämiseen.

Seuraava teema käsitteli hakijan haptiikkaa eli kosketusta. Tässä teemassa rekrytoijilta kysyttiin, millainen kosketus haastateltavan ja haastattelijan välillä on sopivaa työhaastattelussa.

Rekrytoijia pyydettiin kuvailemaan kestoltaan ja voimakkuudeltaan hyvä kättely. Lisäksi kysyttiin millaisia mielikuvia hakijasta voi kättelyn perusteella saada, myös siinä tapauksessa, että hakija ei kätele haastattelijaa lainkaan. Lopuksi aiheesta kysyttiin vielä sitä, kuuluuko rekrytoijien mielestä haastattelun päätteeksi kätellä.

Vastauksista kävi ilmi, että kaikkien tutkimukseen vastanneiden rekrytoijien mielestä fyysiseksi kontaktiksi riittää kättely. Rekrytoijilla olivat kättelyasiasta niin yksimielisiä, ettei asiaa tarvinnut juuri miettiä:

H5: ”Mitään muuta kontaktia ei tarte fyysisesti olla muuta kun kättely.”

H2: ”Siinähan ne varmaan ne fyysiset kontaktit onkin näin Suomessa, en tiedä missä muualla, tuskin poskisuudelmia odotan enkä halua.”

Kättelyn sopiva kesto oli vastausten perusteella suurin piirtein sama eli lyhykestoinen, noin pari sekuntia.

H7: ” Jos se on kymmenen sekuntia, niin kyl sitä rupee vähän mieltii jaha, päivää, todella päivää.”

Toivottua voimakkuutta kättelyssä kuvailtiin reipasotteiseksi, jämäkäksi, napakaksi ja reiluksi. Rekrytoijat muistuttivat kättelyn yhteydessä tapahtuvasta katsekontaktista ja siitä, että reilu ote ei saa olla kuitenkaan liian puristava. Myöskään löysä kädenpuristus ei vakuuttanut rekrytoijia:

H4: ” Tosi usein se menee niin, et jos se on semmonen hirveen hentonen, niin kädenpuristus, niin ihminenkin on vähän semmonen, saattaa ehkä jännittää tietysti, mutta ei oo ainakaan dynaaminen siinä haastattelussa, et on vähän ehkä sitä vastakohtaa.”

Kättelyä kuvataan vastauksissa tärkeäksi ensivaikutelman luojaksi myös siitä syystä, että se on lähes aina ainoa fyysinen kontakti rekrytoijan ja haastattelijan välillä. Voimattomasta kättelystä saatua flegmaattista mielikuvaa hakijasta voi olla haasteellista saada aluksi muutettua. Kättely on vastauksissa merkitsevä, mutta se ei kuitenkaan ratkaise tilannetta hakijan hyväksi eikä hakijaa vastaan:

H6: ” Mutta en mä sen kättelyn perusteella ketään hylkää tai hyllytä et jokaisella on oma tapansa toimia siinäkin tilanteessa.”

Kättelyn puuttuminen oli rekrytoijien mielestä kummallista ja jopa epäilyttävää. Kättely yhdistettiin vahvasti suomalaiseen kulttuuriin ja hyviin tapoihin, ja sen puuttumiseen haluttai-
siin jokin selitys. Rekrytoijat ymmärsivät esimerkiksi sen, ettei flunssa-aikaan välttämättä ha-
luta kätellä, mutta korostivat sitä, että silloin syy kättelemättömyyteen tulisi sanoa ääneen.
Haastattelun lopuksi pidettiin myös kohteliaana päättää tilanne kädenpuristukseen ja kiitok-
seen. Aloitteen tekevästä osapuolesta esitettiin eriäviä mielipiteitä:

*H3: ”Kuuluu kätellä, koska se on kohtelias ele. Ja se kättely kuuluu sillon tulla mun puo-
lelta.”*

*H9: ”Siinä haastattelun loppupuolella, niin siinä kohtaa toivoisin, et kandidaatti itse ottaa
ohjaket käteen, ja siinä kohtaa kenties kiittäisi siitä tilanteesta kättelemällä.”*

Kosketusteeman jälkeen kysyttiin etäisyydestä eli hakijan proksemiikasta. Tässä rekrytoijilta
kysyttiin millainen etäisyys työhaastattelussa on sopiva haastateltavan ja haastattelijan vä-
lillä. Lisäksi kysyttiin millaisia ajatuksia heille tulee siitä, jos hakija pyrkii ottamaan etäi-
syyttä hakijaan tai vastaavasti pyrkii lähemmäs haastattelijaa haastattelun aikana.
Sopivaksi etäisyydeksi rekrytoijat kertoivat noin 60cm- 2m:n etäisyyden neuvottelijoiden vä-
lillä ja yleisin tilanne oli heidän mukaansa haastattelu pöydän ääressä. Osa rekrytoijista ei ol-
lut joutunut sellaiseen tilanteeseen, että haastateltava olisi pyrkinyt ottamaan heihin etäi-
syyttä. Yleisesti koettiin, että etäisyyden ottaminen kuvastaa pois pyrkimistä tilanteesta, pel-
koa, arkuutta, epävarmuutta, väistämistä ja peittelemistä. Suurin osa rekrytoijista kokisi sel-
keän siirtymisen kummallisena ja se vaikuttaisi tilanteeseen negatiivisesti. Yksi rekrytoija
pohti ihmisten henkilökohtaisen tilan tarpeen olevan niin erilainen, että se tulisi huomioida.
Pienet siirtymiset eivät rekrytoijia haitanneet:

*H4: ”Se riippuu tilanteesta, et miten hän tekee, jos se on niinku tälleen, niin mä saatan aja-
tella, että hän ottaa tilaa jaloille, että hän ei ehkä hae niinkään sitä etäisyyttä.”*

*H7: ”Se, jos hän on isokokoinen, hän varmaan siirtääkin sitä tuolia taaksepäin, että mut jos
se menee nyt metrii kauemmas, niin kylhän siihen nyt tietysti kiinnittää huomiota.”*

Kysyttäessä hakijan lähestymisestä työhaastattelussa rekrytoijat kertoivat, että nojautuminen
rekrytoijaa kohti voi kertoa kiinnostuksesta tilanteeseen, mutta muunlainen lähentyminen ko-
ettiin negatiiviseksi. Yksi rekrytoija sanoi miettivänsä hakijan mahdollisia kuulollisia vaikeuk-
sia, toinen taas tekisi sanallisesti selväksi sopivan etäisyyden, mikäli hakija ei sitä itse ymmär-
täisi. Lähemmäs pyrkiminen vaikutti rekrytoijista kiusalliselta, ahdistavalta ja epämiellyttä-
vältä:

H6: ” No siin on ehkä se vahvan vaikuttamisen pyrkimys tulee siitä mielikuvaksi.”

H5: ” Et se on vähän liian pyrkivä sillon, jos mä sanon tällä sanalla. Ja haastattelijahan yleensä määrittelee tän, suunnilleen jakaa tän reviirin, et onks siin pöytä välissä vai istutaanko sohvalla vai muuta.”

Viimeisessä sanattoman viestinnän teemassa kysyttiin hakijan artefakteista eli vaatetuksesta ja asusteista. Rekrytoijilta kysyttiin, millaisia mielikuvia hakijasta voi pukeutumisen perusteella saada. Lisäksi heitä pyydettiin kuvaamaan miehelle ja naiselle soveliasta ja sopimattomasta pukeutumisesta työhaastattelua varten. Lopuksi heiltä kysyttiin vielä tatuointien ja lävis-tyksien vaikutusta työhaastattelutilanteessa. Vastauksien perusteella rekrytoijat loivat jonkin verran mielikuvia pukeutumisen perusteella, mutta lähinnä merkittäväksi nousi siisti yleisolemus ja työtehtävää varten sovitettu pukeutuminen. Tutkimuksessa haastateltiin rekrytoijia eri alalta, joten vastauksissa oli myös alakohtaisia vaihteluita. Konservatiivisinta linjaa kannatettiin finanssialalla ja kone- ja rakennussuunnittelussa ja liberaaleinta vastaavasti henkilöstöpalvelualalla:

H10: ”No konservatiivinen pukeutuminen. Se on todella hyvä, ei muuten.”

H6: ” No just niinku sanoin, että jokainen henkilö tekee niinku itselleen tuntuu, tietenkin on tärkeä sellanen siisti yleisilme on se mitä arvostan, mutta toki on erilaisia tilanteita, niinku sanoin just, et joku voi tulla kesken lapiohommien tähän näin, et sellastakin tapahtuu, niin sillon se on ihan ok. ”

Myös eri tehtävien suhteen rekrytoijilla oli erilaisia näkemyksiä. Myynti- ja asiantuntijatehtäviin hakevilla pukeutuminen koettiin tärkeämmäksi, kuin esimerkiksi suorittavan työntekijöillä:

H1: ” Myyjän tehtävä tai semmonen, missä on esillä hyvinki paljon, sellanen henkilö, niin tokihan se on vaan plussa, et on siististi pukeutunu. Tai siististi voi olla muutenki pukeutunu, mut on niinku nähny vaivaa sen pukeutumisen eteen. Tai et on ymmärtänyt mitä se tehtävä vaatii, et se vaatii semmosta pukeutumista.”

H5: ” Riippuu vähän tehtävästä, et jos hakee tonne kaivinkonekuskiks, niin ei tartte olla kravattii kaulassa, tää vähän tätä kuvaa. Eikä tumma puku”.

Sopivaksi pukeutumiseksi naiselle mainittiin korkeintaan polvimittainen hame, suorat housut, farkut, kauluspaita ja jakku. Miehellä sopivana vaatetuksena työhaastattelussa pidettiin pi-

keepaitaa, nappipaitaa, slipoveria, villapaitaa, ehjiä farkkuja ja suoria housuja. Sopimattomaksi pukeutumiseksi naisilla katsottiin yksimielisesti liian paljastavat vaatteet eli liian lyhyt hame ja liian avonaiset yläosat, esimerkiksi navan paljastavat paidat. Myös sandaalien ja spaghettiolkaimisten toppien käyttö katsottiin olevan tilanteeseen sopivuuden rajoilla. Rekrytoija, joka palkkaa henkilöitä terveysalalle, kertoi kiinnittävänsä huomiota myös liialliseen meikkaamiseen sekä koruihin ja rakennekynsiin:

H7: ”Ne on riski, ne on tartuntariski ja riski kaikki ja kiinnitän myöskin huomiota siihen et jos terveydenhuoltoalalle rekrytoin, että onko henkilöllä rakennekynsiä. Et ne on yks kans tällanen terveydellinen riski.”

Miehillä sopimattomana vaatetuksena mainittiin rikutut farkut, shortsit ja sandaalit. Kravatin pukemista ei pidetty tarpeellisena, vaan jopa ylipukeutumisena. Myöskään miehille ei paljastavaa pukeutumista pidetty tilanteeseen kuuluvana. Liian kireät vaatteet ja paidattomuus vaikuttivat rekrytoijiin negatiivisesti.

Tatuoinneista ja lävistyksistä kysyttäessä rekrytoijat olivat melko yksimielisiä siitä, että etenkin tatuoinnit ovat nykyään jo hyvin yleisiä, mutta työelämässä niiden tulisi olla peitettävissä. Lävistysten suhteen oltiin varauksellisempia ja etenkin, jos niitä oli kasvojen alueella:

H4: ” Mun täytyy huomioida siihen rekrytoitavaan työtehtävään nähden, useinhan asiakaspalveluammateissa sul ei saa olla kasvoissa mitään, se on vaan talon tapa hirveen monessa paikassa. Kasvoissa ei saa olla lävistyksiä eikä mitään täältä kaulaa pitkin tulla tatuointeja. Jos ne on jossain, missä sä voit peittää ne, niin se on ihan fine, et ei vaikuta millään tavalla.”

Kaikki vastaajat painottivat, että tärkeintä vaatetuksessa on se, että vaatteet ovat ehjät, siistit ja puhtaat. Vastauksissa toistui hakijan vastuunotto rekrytointiprosessissa:

H9: ”Kandidaatin rooliin kuuluu mun mielestä valmistautua hyvin siihen rekrytointiprosessiin ja haastatteluun niin on hyvä ottaa vähän selvää kyllä siitä yrityksestä. Jos nyt siihen mennessä et jostain syystä ole vielä, niin se on sit kyllä viimeinen vaihe, jossa vähän katsotaan kyllä, et minkälainen ympäristö tää on mihin nyt olen menossa. Onko se kenties yrityksen pääkonttori vai onko se joku ihan pieni sivukonttori jossain, ettei tuu niitä ylilyöntejä tai alilyöntejä.”

7.3 Sanallinen viestintä

Seuraavassa teemassa käsiteltiin sanallista viestintää, jossa tutkittiin äänenkäyttöä, kielimuotoja ja argumentointia työhaastattelussa. Äänenkäytöstä kysyttäessä haluttiin tietää, millaisiin äänen piirteisiin (korkea, matala, hiljainen ja kova) rekrytoijat kiinnittävät huomiota ja millaisia mielikuvia ne hakijasta antavat. Seuraavaksi kysyttiin äänenkäytön tavoista (äänensävy, sävelkulku, sanojen painotus ja puheen tauotus) mahdollisista vaikutuksista rekrytoijaan. Lisäksi haluttiin selvittää, voiko hakijan äänen perusteella päätellä hänestä määrättyjä asioita kuten tunnetilaa tai kokemusta. Lopuksi rekrytoijia pyydettiin kuvailemaan heidän mielestään hyvä ja uskottava ääni.

Äänenpiirteistä eniten rekrytoijien huomion kiinnittivät korkea- ja kovaääniset sekä hiljaisella äänellä puhuvat haastateltavat. Vähiten huomiota herätti matala puheääni. Korkeaa ääntä kuvailtiin epämiellyttäväksi kuunnella ja se sai haastateltavan kuulostamaan jännittyneeltä. Kovaääninen puhe ei rekrytoijien mielestä ollut miellyttävää kuunneltavaa; se tuntui yhdestä rekrytoijasta ylimieliseltä. Kova ääni sai rekrytoijat miettimään, oliko hakijalla mahdollisesti kuulon kanssa ongelmia tai onko hän vastaavasti tottunut työskentelemään ympäristössä, missä tarvitaan kovaa ääntä. Hiljaista ääntä pidettiin hankalana monessa työtehtävässä: rekrytoijat kertoivat miettivänsä hiljaisella äänellä puhuvan hakijan kohdalla sitä, kuinka kuormittavaksi työn tekeminen muodostuu, jos puheesta ei saa selvää ja miten ääni ylipäättään kestää puhumista. Hiljainen puheääni antoi rekrytoijille mielikuvia jännittyneestä ja arasta henkilöstä. Matala puheääni ei merkinnyt tutkimukseen vastanneille rekrytoijille juuri lainkaan: vain yksi rekrytoija kertoi matalan puheäänien olevan miellyttävää kuunneltavaa, mutta loppujen lopuksi sillä ei ollut merkitystä rekrytointipäätöksessä. Äänenpiirteen merkitystä korostettiin muun muassa ravintola-alalla, asiakaspalvelussa ja avokonttoriin sijoittavassa ympäristössä.

Äänenkäytön tavoista (äänensävy, sävelkulku, puheen tauotus, ja sanojen painotus) kysyttäessä rekrytoijat vastasivat, etteivät kiinnitä kovin paljoa huomiota äänenkäytön tapoihin. Vastauksien mukaan äänensävyistä voi päätellä hakijan kiinnostuneisuutta ja nöyryyttä tilannetta kohtaan. Sävelkulussa epämiellyttävinä pidettiin äkillisiä nousuja puheessa, joskaan monotoninen ääni esimerkiksi kouluttajan tehtävissä koettiin huonona asiana. Sanojen painotuksessa negatiivista huomiota kiinnittivät fraasit ja täytesanat. Koettiin, että hakija painottaa puheessaan hänelle tärkeitä ja merkittäviä asioita. Merkittäväksi äänenkäytön tavaksi tässä tutkimuksessa ilmeni puheen tauotus: tauottamatonta puhetta pidettiin huonona ominaisuutena, sillä se sai rekrytoijat miettimään, osaako hakija ollenkaan kuunnella muita. Lisäksi sanojen asettelu sai yhdelle rekrytoijista sellaisen vaikutelman, että hakija koittaa sillä peittää jotain. Kysyttäessä, voiko äänen perusteella päätellä henkilön tunnetilaa tai kokemusta, rekrytoijat vastasivat, että etenkin tunteet tulevat äänestä esille. Vastauksien mukaan seuraavat asiat voivat tulla esille äänen perusteella: jännitys, kiinnostus, pettymys, ylpeys, epävarmuus, vakuuttavuus, ja se, jos henkilö on tottunut olemaan esillä.

H8: ” En pelkän äänen, en. Jos tietysti itkuja nieleskelee, niin totta kai sitte tietää tai näin, mut en niinku jos normaalisti ihminen puhuu, niin emmä tämmösiä kyllä pyri päättelemään jostain pelkästä äänestä.”

Lopuksi rekrytoijia pyydettiin kuvailemaan hyvä ja uskottava ääni. Vastausten perusteella hyvä ääni on selkeä, ei liian korkea tai matala, rauhallinen, dynaaminen, jaksotettu, pehmeä, matalahko ja artikuloitu.

Toisessa sanallisen viestinnän teemassa tutkittiin kielimuotoja (yleiskieli, arkikieli ja ammattikieli) työhaastattelussa. Kielimuotojen kuvailemisen jälkeen rekrytoijilta kysyttiin, millainen kielimuodon käyttäminen olisi heistä sopivaa työhaastatteluun. Vastajia pyydettiin kertomaan, millaisia mielikuvia heille tulisi hakijasta, joka puhuisi haastattelussa murretta, slangia tai hyvin tuttavallista ja arkista kieltä. Tämän jälkeen heiltä tiedusteltiin mielipidettä ammattikielen käyttämiseen työhaastattelussa. Lopuksi haluttiin tietää, millainen kielimuodon käyttäminen voisi olla haitaksi hakijan sopivuuden arvioimisessa.

Sopivaksi kielimuodoksi työhaastatteluun suurin osa rekrytoijista (7/11) valitsi yleiskielen, ja osa liitti siihen vielä ammattikielen. Ainoastaan kaksi rekrytoijista oli sitä mieltä, että arkikieli on hyvä valinta haastatteluun. Kaksi rekrytoijaa taas painotti valitsevansa käyttämänsä kielimuodon tilanteen mukaan siihen sopivaksi:

H10: ” Se on periaatteessa se sekotus, et oppii niinku haistamaan tilanteen ja pystyy reagoimaan myös vastapuoleen. Et pystyy haistaa, et millon ehkä nauretaan tai millon vähän niinku relataan ja millon ollaan tiukempia. Eli tää on semmonen monimuOTOSUUS ehkä tässä.”

Kysyttäessä millaisia mielikuvia murretta, slangia tai arkista ja tuttavallista kieltä käyttävä hakija saa rekrytoijissa aikaan, oli mielipide yhtenäinen: murretta pidettiin positiivisena asiana, slangia ja tuttavallista kieltä negatiivisena asiana. Murretta kuvattiin rikkautena ja kivana, juurista kertovana piirteenä. Toisaalta rekrytoijat muistuttivat, että puheen tulee kuitenkin murretaustasta huolimatta olla ymmärrettävää ja suhteuttaa vastapuoleen, joka ei välttämättä ymmärrä kaikkia sanoja. Vaikeimmin ymmärrettävinä murteina pidettiin Porin, Rauman ja Savon murteita. Slangia pidettiin liian rentona työhaastatteluun, ja sitä pidettiin yleisempänä nuorten hakijoiden keskuudessa. Yksi rekrytoijista sanoi slangin puhumisen työhaastattelussa antavan hänelle kouluttamattoman mielikuvan hakijasta. Ammattikielen käyttämistä pidettiin osoituksena alan tuntemuksesta ja pääpiirteittäin hyvänä asiana. Rekrytoijat kuitenkin sanoivat ammattikielen kääntyvän negatiiviseksi siinä vaiheessa, jos sitä käytetään jatkuvasti ja siten, ettei rekrytoija ymmärrä, mistä puhutaan. Myös pelkkä ammattisanojen käyttäminen ilman, että hakija itse ymmärtää sanoja loi hakijasta negatiivista mielikuvaa ja

myös näky rekrytoijille. Hakijan mielikuvalle haitallista kerrottiin olevan kaverillisuus, kiroilu ja ulkoa opetellut fraasit. Arkisuus ja tuttavallisuus puheessa eivät rekrytoijien mielestä sopineet työhaastatteluun:

H9: ” Tuo semmosen hivenen väheksyvän kuvan siihen tilanteeseen, et kuitenkin rekrytointilanne pitäis olla, se on neuvottelu, jossa kuitenkin arvioidaan molempien näkökulmat sitä että saadaanko me tästä diili aikaseksi, niin siihen pitäis suhtautuu sellasella sopivalla vakaavuudella.”

Kolmantena teemana sanallisessa viestinnässä oli hakijan argumentointi. Siinä rekrytoijilta kysyttiin, millainen merkitys hakijan argumentointitaidoilla on ja millaista mielikuvaa ne voivat hakijasta antaa. Lisäksi kysyttiin, onko sillä merkitystä, käyttääkö hakija tunne- vai järkiperäisiä perusteluja. Lopuksi selvitettiin onko hakijan miellyttävyydellä ja perustelutaidoilla jokin yhteyttä.

Hakijan argumentointitaitoja pidettiin työtehtävästä riippuen olennaisina. Ainoastaan yhden rekrytoijan mielestä argumentointitaidoilla ei ollut merkitystä. Muiden rekrytoijien mielestä argumentointitaidot kertoivat hakijan motivaatiosta, itsevarmuudesta ja osoitti kykyä ajatella ja ilmaista omia mielipiteitään. Eniten perustelutaitoja tarvitsivat vastausten mukaan myyjät ja asiantuntijat, vähiten toimistotyöntekijät. Järkiperustelu olivat suuremmassa osassa kuin tunteella perustelu, mutta monessa vastauksessa korostui, ettei tunnetta ja järkeä voi aina selkeästi erottaa toisistaan. Kysyttäessä, oliko hakijan miellyttävyydellä ja perustelutaidoilla yhteyttä, vastasivat rekrytoijat, että jonkinlainen yhteys löytyy. Ihannehakijana pidettiin sellaista, joka osaisi käyttäytyä miellyttävästi ja myös perustella.

7.4 Videohaastattelun vaikutus hakijan viestijäkuvaan

Kolmas yläteema liittyi videohaastatteluun. Rekrytoijilta kysyttiin, ovatko he käyttäneet rekrytointiprosessissa videohaastattelutyökalua ja onko videohaastattelulla ollut merkitystä arvioidessa hakijaa. Lisäksi kysyttiin, mitä hyötyä ja haittaa hakijan viestinnälle voisi olla videohaastattelusta. Vastausten perusteella suurin osa (7/11) ei ollut käyttänyt videohaastattelua rekrytointiprosessissa ollessaan itse rekrytoijan roolissa. Kysymykset käytiin läpi hypoteettisesti, mikäli hakija ollut käyttänyt rekrytointiprosessissa videohaastattelua. Kolme rekrytoijaa olivat käyttäneet recruitby.net- haastattelutyökalua ja kaksi rekrytoijaa muita video-ominaisuuksia sisältäneitä sähköisiä työkaluja. Lähes kaikki rekrytoijat olivat sitä mieltä, että videohaastattelulla on jonkin verran merkitystä etenkin, jos karsittavana on suuri joukko hakijoita. Videohaastattelu antaisi rekrytoijien mielestä edes jonkinlaisen yleiskuvan hakijasta. Rekrytoijista kolme kertoi videon vaikuttavan kielteisesti. Heidän mielestään videon välityksellä ei

välity realistista kuvaa ja tärkeä kasvojen tapahtuva vuorovaikutus jää toteutumatta. Kysyttäessä, mitä hakija voisi viestinnällisesti videohaastattelutyökalusta hyötyä, mainittiin hakijan saavan tilanteesta esiintymiseen ja mahdolliseen henkilökohtaiseen haastatteluun harjoitusta sekä mahdollisuuden erottautua. Hakija voisi taltioituja vastauksia katsoessaan nähdä muun muassa omaa käytöstään ja oppia tarkastelun ansiosta arvioimaan omaa toimintaansa vuorovaikutuksessa:

H8: ” Se ois varmaan jokaiselle meille hyödyllistä sillä lailla et näkis itsensä videolta ja näkis niitä manereita mitä sul on ja tämmösiä näin. Niin niistä varmasti oppis kauheesti kyllä, et sinänsä se on fiksu juttu.”

Videohaastattelun haittapuolena pidettiin tilanteen mahdollisesti vääristävän henkilöstä muodostuvaa kuvaa, sillä tilanne poikkeaa normaalista keskustelusta. Hakija ei esimerkiksi pysty välttämättä olemaan oma itsensä jännityksen tai kokemattomuuden takia. Liiallinen yrittäminen voi näkyä teennäisenä käytöksenä hakijassa:

H11: ” Ihminen ei oo semmonen kun on kameran edessä, siit tulee, kun se ei oo aito tilanne, niin siinä tulee tietynlainen, menee se vuorovaikutusnappi pois päältä.

7.5 Tulosten yhteenveto

Alla olevissa taulukoissa on vielä yhteenvedot sanattoman viestinnän sanallisen viestinnän ja videohaastattelun teemoista:

Sanaton viestintä	Ei merkitse/vaikuta	Merkitsee/vaikuttaa vähän	Merkitsee/vaikuttaa paljon	Merkitsee/vaikuttaa hyvin paljon
Sukupuoli	x			
Kansalaisuus		x		
Fyysinen koko		x		
Kasvojen ilmeet		x		
Nyökyttely	x			
Käsien asento		x		
Jalkojen asento		x		
Pään asento	x			
Kehon asento			x	
Hymy				x
Kättely				x
Etäisyys		x		
Pukeutuminen			x	
Tatuoinnit		x		
Lävistyksiset			x	

Taulukko 4: Yhteenveto sanattomasta viestinnästä.

Sanattoman viestinnän teemassa merkitsi vähiten tai ei ollenkaan sukupuoli, nyökyttely ja pään asento. Jonkin verran merkitsi kansalaisuus, fyysinen koko, kasvojen ilmeet, käsien ja jalkojen asento, etäisyys ja tatuoinnit. Paljon merkitystä oli kehon asennolla, pukeutumisella ja lävistyksillä. Eniten sanattoman viestinnän teemassa merkitystä oli hymyllä ja kättelyllä.

Sanallinen viestintä	Ei merkitse/vaikuta	Merkitsee/vaiuttaa vähän	Merkitsee/vaiuttaa paljon	Merkitsee/vaiuttaa hyvin paljon
Äänen piirteet (korkea, matala, kova, hiljainen)		x		
Äänen käyttö (äänensävy, sävelkulku, sanojen painotus, puheen tauotus)		x		
Yleiskieli		x		
Arkikieli (murre, slang)			x	
Ammattikieli		x		
Argumentointi			x	

Taulukko 5: Yhteenveto sanallisesta viestinnästä.

Sanallisessa viestinnässä vähän merkitystä oli äänen piirteillä, äänen käytöllä, yleiskielellä ja ammattikielellä. Paljon merkitystä oli arkikielellä ja argumentoinnilla.

Videohaastattelu	Ei merkitse/vaikuta	Merkitsee/vaiuttaa vähän	Merkitsee/vaiuttaa paljon	Merkitsee/vaiuttaa hyvin paljon
Videohaastattelun merkitys arvioidessa hakijaa		x		
Haitallinen hakijan viestinnälle			x	
Hyödyllinen hakijan viestinnälle		x		

Taulukko 6: Yhteenveto videohaastattelusta.

Kysyttäessä videohaastattelusta oli videohaastattelun merkitys hakijan arvioinnissa vähäistä, samoin kuin videohaastattelun hyödyt hakijan viestinnälle. Enemmän koettiin videohaastattelun haittaavan hakijan viestintää: videoesiintyminen ei korvannut luonnollista vuorovaikutustilannetta eli kasvokkain haastattelua.

8 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiset työnhakijan viestinnästä aistittavat seikat merkitsevät häntä haastattelevalle henkilölle ja millaisia mielikuvia nämä seikat hakijasta antavat. Tutkimuksella etsitään vastausta myös siihen kysymykseen, onko haastatteli-joilla samanlaisia ajatuksia keskenään siitä, mitä pidetään hyvänä viestintänä sanallisen ja sanattoman viestinnän piirissä. Lisäksi selvitettiin sitä, millaisia kokemuksia haastatteli-joilla on ollut hakijoiden viestinnästä, jos rekrytoinnissa on käytetty videota haastattelutyökaluna. Tulosten perusteella kävi ilmi, että rekrytoijat eivät välttämättä ole kovin tietoisia aina siitä, millaiset yksityiskohdat ovat vaikuttamassa hakijasta muodostuvaan mielikuvaan. Tämän opinnäytetyön tulosten ansiosta työnhakijat voivat kiinnittää omaan viestintäänsä huomiota entistä tarkemmin ja kehittää niin sanallista kuin sanatonta viestintää. Rekrytointia tekevät henkilöt voivat tulosten ansiosta lisätä tietoisuuttaan sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä ja tarkastella ja mahdollisesti parantaa omaa subjektiivisuuttaan työhaastattelussa.

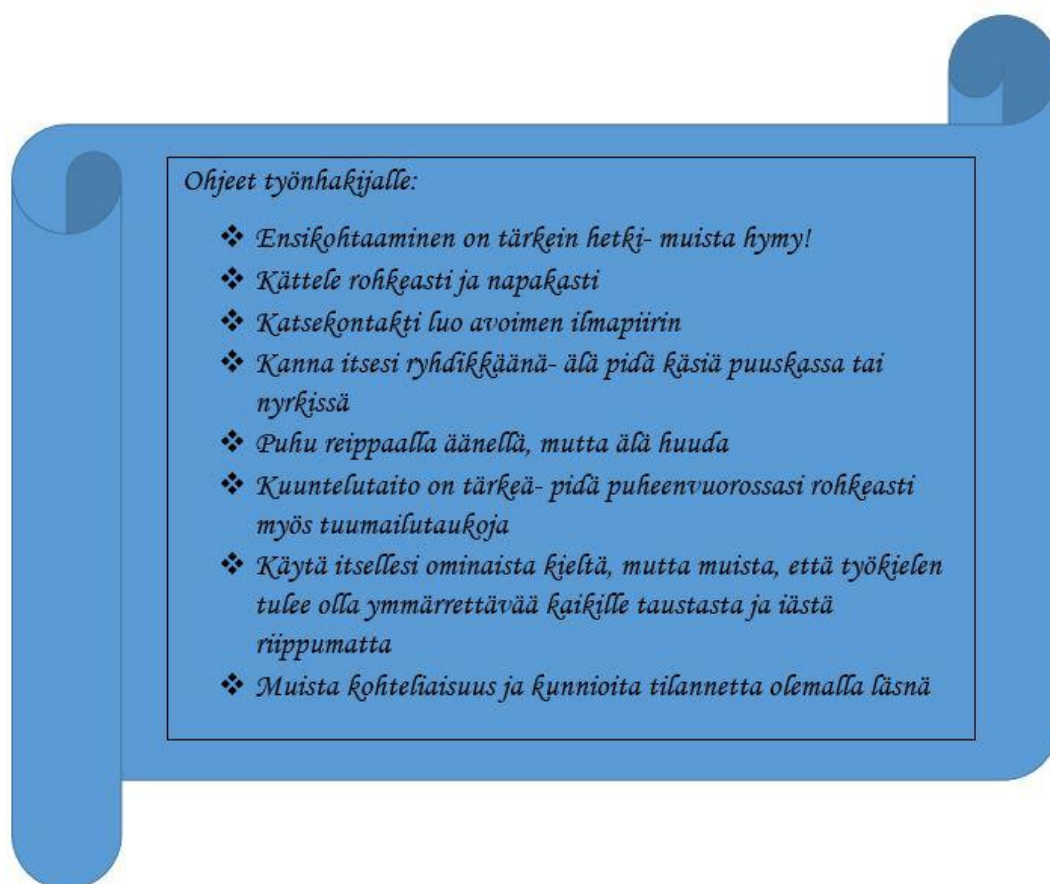
Vastausten perusteella voidaan päätellä, että edelleen sanaton viestintä on vaikuttavampaa kuin sanallinen viestintä. Rekrytoijat korostivat sitä tosiasiaa, että eleet viestivät ihmisen persoonasta ja tunnetilasta. Erilaisilla eleillä pystyy antamaan itsestään avoimen tai vastavasti sulkeutuneen mielikuvan. Sanattoman viestinnän luvussa 5.1 olevassa taulukossa (taulukko 1) on esitelty yksittäisiä avoimuutta ja sulkeutuneisuutta kuvaavia eleitä, jotka esiintyivät tutkimuksen vastauksissa. Puheäänellä on luultua pienempi merkitys haastattelutilanteessa, eikä se ainakaan tämän tutkimusten vastausten perusteella anna persoonasta merkittävää tietoa tai mielikuvaa. Enemmän merkitystä oli sillä, miten henkilö kykeni ääntään säätämään ja kuinka hän tauotti puhettaan ajattelun ja kuuntelun merkiksi. Perustelutaito eli retoriikka työhaastattelussa ilmeni etenkin järkipainotteisesti, mutta tunteet ja hakijasta muodostuva mielikuva nähtiin osana argumentointitaitoa. Hyvä mielikuva haastattelussa rakentuu siis vastausten perusteella sopivasta äänenhallinnasta, kielimuotojen valinnasta, loogisesta argumentoinnista, avoimesta katsekontaktista, napakasta ja lyhyestä kättelystä tilanteen alussa ja lopussa, rekrytoijan määrittelemästä etäisyydestä sekä siististä, puhtaasta ja hillitystä pukeutumisesta ja olemuksesta.

Videohaastattelu ei vastausten osoittamien tietojen mukaan ole vielä vakiintunut osaksi suomalaista rekrytointia, vaan tekee hitaasti tuloaan rekrytoinnin pariin. Videohaastattelua pidettiin hyvänä keinona pienentää rekrytoijien työmäärää suuren hakijamäärän kohdalla, mutta se ei ollut verrattavissa oikeaan haastattelutilanteeseen ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen.

Suomalainen rekrytointikulttuuri on kaiken kaikkiaan melko sallivaa: ihmisten ulkoisissa seikoissa ja etenkin käytöksessä ollaan melko ymmärtäväisiä. Hyvänä ominaisuutena hakijassa pidettiin nöyryyttä ja tilanteen kunnioittamista. Yksityisyyden tarve korostui etenkin kosketamisen ja fyysisen etäisyyden rajaamisessa. Suomalaiset rekrytoijat pitivät etäisyyttä ja

omaa tilaa tärkeänä haastattelussa. Kättelyn oli ainoa fyysinen ele keskustelijoiden välillä ja siksi sitäkin tärkeämpi. Huono kättely ei kuitenkaan poissulkenut hakijan mahdollisuutta menestyä haastattelun aikana. Vastausten perusteella hyvä etäisyys haastattelussa oli henkilöstä riippuen henkilökohtaisen (0,5m- 1,5m) ja sosiaalisen (noin 1m- 2,5 m) etäisyyden välillä, mitä voidaan pitää tyypillisempänä suomalaiselle kuin esimerkiksi eteläeurooppalaiselle.

Lopuksi on hyvä tehdä yhteenvetoa merkittävimmistä opeista, joita tämän opinnäytetyön tuloksista saatiin:



Kuvio 8: Huoneentaulu työnhakijalle.

Keskeisinä neuvoina kuviossa 8 ovat seuraavat asiat: ensikohtaaminen ja hymy, kättely, katsekontakti, ryhti, äänenkäyttö, kuunteleminen, kielenkäyttö, kohteliaisuus ja tilanteen kunnioittaminen läsnäololla. Tulosten perusteella ja kuviossa 8 mainittujen ohjeiden avulla saadaan aikaan luonteva ja otollinen neuvottelutilanne, joka on tavoitteena jokaisessa työhaastattelutilanteessa.

Tässä opinnäytetyössä saatiin päivitettyä tietoa työnantajien kokemuksista ja suhtautumisesta hakijan sanalliseen ja sanattomaan viestintään sekä näkemys videonkäyttämistä työhaastattelussa. Vastaaajien lukumäärä oli toiveiden mukainen ja teemahaastatteluun sopiva. Olemassa olevan tiedon lisäksi saatiin uutta tietoa heidän vastaustensa välityksellä. Haastatteluisa olisi kannattanut käyttää hallitumpaa kyselytekniikkaa ja enemmän lisäkysymyksiä vastausten tiivistämiseksi. Aikataulussa olisi ollut hyvä ottaa huomioon esimerkiksi haastateltavien reagoit nopeus haastattelupyyntöihin ja haastattelujen peruminen tai siirtäminen. Tavoitteet täyttyivät kuitenkin niiltä osin, miten ne oli asetettu ja tutkimusta on tämän tutkimuksen pohjalta hyvä jatkaa. Tulosten perusteella jatkotutkimusta tälle työlle voisi olla esimerkiksi rekrytointia tekevien henkilöiden työssä esiintyvien rekrytointiharhojen selvittäminen ja rekrytointiharhojen vaikutuksen tutkiminen. Lisäksi olisi hyödyllistä saada tietoa siitä, miten tässä työssä tutkitut ilmiöt vaikuttavat jossakin toisessa maassa. Olisi myös olennaista selvittää tarkemmin videohaastattelun hyötyjä ja haittoja ja niiden merkitystä rekrytoinnissa. Lisäksi olisi tarpeellista tutkia myös sitä, voisiko videohaastattelusta saada nykyistä vuorovaikutteisempaa.

9 Oman oppimisen arviointi

Innovatiivisen opinnäytetyön tekijän tulee pyrkiä tuottamaan jotain uutta tai löytää jostain tutkitusta aiheesta jotain uutta tuotettavaa. Tämän työn tarkoitus oli alun perinkin olla yleishyödyllinen, jotta mahdollisimman moni työnhakija tai rekrytoija voisi työn tulosten avulla päivittää tietojaan vuoden 2015 työmarkkinoista ja saada yksityiskohtaista tietoa työhaastatteluun liittyvästä viestinnästä rekrytoijien kertomana. Mahdollisimman laajan joukon hyödyttämiseksi tämän työn toteuttamiseen ei tarvittu toimeksiantajaa. Saadut tulokset ovat vapaasti kaikkien hyödynnettävissä.

Tutkimusprosessin kuvaaminen tässä työssä on toteutettu mahdollisimman tarkasti ja kuvaavasti. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen haasteet olivat tiedossa ja niitä jouduttiin myös ratkomaan tutkimuksen aikana esimerkiksi kysymysten suhteen. Vuorovaikutukseen vahvasti sidoksissa oleva tutkimusongelma sai laajemman ja kuvaavamman vastauksen kuin sen olisi saanut vaikkapa kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla. Tutkittaessa suurempaa joukkoa jatkossa, on varmasti hyödyllistä käyttää määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen toteutus oli opinnäytetyöksi melko laaja, mutta esimerkiksi haastateltavien määrällä pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava vastaus tutkimusongelmaan. Kohtalaisen suurella vastaajamäärällä pyrittiin myös vahvistamaan tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Oppimisen kannalta myös haastattelujen tekeminen opetti sisäistämään ja ymmärtämään tutkimusprosessia ja sen sisältöä paremmin.

Vaikka tällä työllä ei ollut erillistä toimeksiantajaa, sitä tehtiin aidossa työympäristössä, missä pääsin mukaan havainnoimaan työhaastatteluita henkilökohtaisesti. Tutkimusongelma oli läsnä myös henkilökohtaisessa elämässä, jossa kävin opinnäytetyön aikana myös itse läpi erilaisia työhaastatteluita. Työelämän käytännöt harjoittelun ja opinnäytetyön tekemisen aikana auttoivat ymmärtämään työhaastattelun haasteita ja ainutlaatuisuutta sekä hakijan, että rekrytoijan näkökulmasta.

Lähteet

Painetut lähteet

- Aaltonen, O., Aulanko, R., Iivonen, A., Klippi, A., Vainio, M., Alivuotila, L., Eskelinen-Rönkä, P., Lehtinen, M. & Ylönen, H. (toim.) 2009. Puhuva ihminen. Puhetieteiden perusteet. Helsinki: Otava.
- Aulanko, M. 2005. Rohkeasti puhumaan. Luonteva esiintyminen. 4. uud. painos. Helsinki: WSOY.
- Furnham, A. & Petrova, E. 2010. Body language in business. United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- Grönfors, T. 2012 Hyvä kysymys. Kysymisen, vaikuttamisen ja johtamisen taito. Lohja: Facile Publishing.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Honkanen, H. (toim.) 2005. Henkilöarviointi työelämässä. Helsinki: Edita.
- Hoppe, T. & Laine T. 2014. Työnhakuopas. Mitä, miten, missä? Helsinki: Talentum Media.
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6 uud. painos. Helsinki: Management Institute of Finland MIF.
- Jääskeläinen & Kortesoja 2013. Nörtin esiintymisopas. Suoritusmanuaali substanssiosaajalle. Helsinki: Talentum.
- Kallio, H. 2006. Point. Tehoa ja taitoa työelämän esiintymistilanteisiin. Helsinki: Infor.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansanen, A. 2000. Puheviestinnän perusteet. 20. uud. painos. Helsinki: Markkinointi-Instituutti.
- Klit, J. 2011. Läpilyönti. 7 konstia kasvattaa henkilökohtaista vaikutusvaltaa. Helsinki: Talentum.
- Korpi, T., Laine, T. & Soljasalo, J. 2012. Suhteellinen rekrytointiteoria. Sosiaalisen median hyödyntäminen rekrytoinnissa ja työnhaussa. Helsinki: MIF
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing.
- Leikvoll, T. & Arvola, E. 2012. Small talk. Näin kehityt tuppisuusta keskustelijaksi. Norway: Cappelen Damm As.
- Markkanen, M. 2009. Onnistu rekrytointihaastattelijana. Helsinki: WSOY.
- Mustakallio, A. 2014. Vaikuttavan puhumisen taito. Matkaopas esiintyjille. Helsinki: Management Institute of Finland.
- Nieminen, M. 2009. Esiinny eduksesi. Convince your audience. Helsinki: WSOY.

- Niitamo, P. 2003. Henkilöarviomenetelmät työelämässä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Puirava-Hanhela, Virta, Eerola & Pesola. 2008. Sinulle on viesti. Helsinki: Kirjapaja.
- Puro, U. 2007. Reilua retoriikkaa. Helsinki: Työväen Sivistysliitto.
- Rayudu, C.S. 2010. Communication. India: Himalaya Publishing House.
- Reiman, T. 2010. Kehonkielen karisma. Yes-faktori. USA: Penguin Group.
- Rope, T. & Kettunen, S. 2012. Halujohtaminen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Salli, M. & Takatalo, S. 2014. Loista rekrytoijana- hoida kosiomatka tyyllillä. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Surakka, T. & Rantamäki, T. 2013. Työelämätaidot- sinä oman työelämäsi johtajana. Espoo: Suomen Palkitsemiskeskus Oy & Decanet.
- Syrjänen, P. 2007. Luotettava henkilöarviointi ja yksityisyyden suoja. Helsinki: Talentum.
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.
- Vaahtio, E. 2007. Pestaa paras. Rekrytoinnin opas esimiehille. Helsinki: Edita.
- Vaahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita.
- Valkila, O. 2014. Loista puhujana. Helsinki: Yrityskirjat.
- Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4. uud.painos. Helsinki: Edita.
- Välivehmas, K. 2014. Miten onnistut työnhaussa. Helsinki: Minerva.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uud.painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Sähköiset lähteet

- Goman, C.K. 2014. 10 Powerful Body Language Tips. AMA American Management Association. Viitattu 23.7.2015.
<http://www.amanet.org/training/articles/10-Powerful-Body-Language-Tips.aspx>
- Haastattelutavat. 2009. Teemahaastattelu. Tilastokeskus. Viitattu 30.9.2015.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- Kansallinen rekrytointitutkimus 2015. Skyhood Oy. Viitattu 16.5.2015.
<http://skyhood.com/tutkimus/kansallinen-rekrytointitutkimus-2014/>
- Mistä töitä? 2014. Työnhakijalle. TE-palvelut. Viitattu 5.10.2015.
http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/loyda_toita/mista_toita/index.html
- Nonverbaalinen viestintä. 2010. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen yksikkö. Kielijelppi. Viitattu 9.7.2015. ja 20.7.2015.
<http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/nonverbaalinen-viestinta>

Puheviestinnän määrittelyä. 2010. Jyväskylän yliopiston kielikeskus. Kielikompassi. Viitattu 31.7.2015.

https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml#2

Puranen, M. 2015. Videohaastattelu on näppärä tapa esittäytyä työnantajalle. Monsteriklubi. Viitattu 31.7.2015.

<http://monsterklubi.fi/blog/videohaastattelu-nappara-tapa-esittaytya-tyonantajalle/>

Rekrytointiprosessi. 2014. Työterveyslaitos. Viitattu 9.7.2015, 15.7.2015 ja 30.7.2015.

http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/rekrytointi/rekrytointiprosessi/sivut/default.aspx

Saurén, T. 2014. Tatuoinnin vaikutus työnhakuprosessissa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 21.7.2015.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70305/Sauren_Tarja.pdf?sequence=1

Soveltuvuusarviointi. 2015. Turun yliopisto. Viitattu 30.7.2015.

<https://www.utu.fi/fi/yksikko/yliopistopalvelut/opintohallinto/ohjauksen-ja-koulutuksen-tukipalvelut/rekry/palvelut%20valmistuneille/tyonhaku/Sivut/Soveltuvuusarviointi.aspx>

Työttömyysaste elokuva 2015. Findikaattori. Viitattu 1.10.2015

<http://www.findikaattori.fi/fi/34>

Vuorovaikutus- puhumista ja kuuntelemista. 2010. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidin kielen viestintäopetuksen yksikkö. Kielijelppi. Viitattu 9.7. 2015 ja 20.7.2015.

<http://kielijelppi.virtamieli.fi/puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>

Kuviot

Kuvio 1: Rekrytointiprosessin mukailtu malli (Rekrytointiprosessi 2014).	9
Kuvio 2: Rekrytointikriteeristö (Rope & Kettunen 2012, 137).	10
Kuvio 3: Haastattelutyökalu vaiheittain (Hoppe & Laine 2014, 83-84).	15
Kuvio 4: Työhaastattelun vaiheet (Salli ja Takatalo 2014, 67).	17
Kuvio 5: Puhutun kielen rekisterit (Kallio 2006, 155).	23
Kuvio 6: Aristoteleen retoriikan kolme ryhmää (Puro 2007, 43).	24
Kuvio 7: Tiedonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa Kanasen mallissa (Kananen 2014, 64).	32
Kuvio 8: Huoneentaulu työnhakijalle.	51

Taulukot

Taulukko 1: Avoin ja sulkeutunut elehdintä (Klit 2011, 91).	27
Taulukko 2: Hallin malli proksemiikasta (Reiman 2010, 160-163).	29
Taulukko 3: Tutkimukseen osallistujien taustatiedot 2015.	38
Taulukko 4: Yhteenveto sanattomasta viestinnästä.	48
Taulukko 5: Yhteenveto sanallisesta viestinnästä.	49
Taulukko 6: Yhteenveto videohaastattelusta.	49

Liitteet

Liite 1 Saatekirje haastateltaville	60
Liite 2 Teemahaastattelurunko.....	61

Liite 1 Saatekirje haastateltaville

Hei,

Lähestyn sinua haastatteluasialla. Olen liiketalouden opiskelija Laurea-ammattikorkeakoulusta ja kirjoitan opinnäytetyötäni työhaastattelussa tapahtuvasta viestinnästä, johon kerään työssään rekrytoivien henkilöiden näkemyksiä. Haastattelin sinua mielelläni opinnäytetyötäni varten.

Haastattelu toteutetaan Skype- tai puhelinhaastatteluna iltapainotteisesti (klo 17-) sopimuksen mukaan ja sen kesto on noin 0,5- 1h. Haastattelu nauhoitetaan. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti siten, ettei vastaajan henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Sinulla on oikeus kieltäytyä haastattelusta tai haastattelussa esiintyvistä kysymyksistä, mikäli ne tuntuvat liian henkilökohtaisilta. Aineisto tullaan hävittämään mahdollisimman pian litteroinnin jälkeen.

Olisin kiitollinen, mikäli sinulla olisi aikaa antaa näkemyksesi aiheesta. Tieto olisi arvokasta tutkimukselle- ja sitä kautta kaikille työnhakijoille.

Mikäli tutkimukseen osallistuminen kiinnostaa sinua ja on sinulle mahdollista, olethan minuun pian yhteydessä.

Ystävällisin terveisin

Anette Lääveri

Liite 2 Teemahaastattelurunko

TAUSTATIEDOT:

- IKÄ
- SUKUPUOLI
- TOIMIALA
- AMMATTI
- REKRYTOINTIKOKEMUS VUOSINA

SANATON VIESTINTÄ

- **HAKIJAN KINESIIKKA JA FYYSINEN OLEMUS**

Kertoisitko millaisia mielikuvia hakijan fyysiset ominaisuudet (esimerkiksi sukupuoli, fyysinen koko, kansallisuus) luovat hänestä ENSIKOHTAAMISEN HETKELLÄ, ennen varsinaista haastattelua?

Kuvaile tarkemmin mitä mielikuvia esimerkiksi sukupuolen jne. perusteella voi muodostua.

Millaiset kasvojen ilmeet mielestäsi antavat positiivisen mielikuvan työnhakijasta?

Millaiset kasvojen ilmeet mielestäsi antavat negatiivisen mielikuvan hakijasta?

Millaisia ajatuksia tai tuntemuksia sinulle tulee seuraavista piirteistä? Mitä sinulle merkitsee seuraavat asiat: hakijan katsekontakti, nyökyttely, käsien asento, jalkojen asento, pään asento, kehon asento, hymy.

- **HAKIJAN HAPTIIKKA ELI KOSKETUS**

Kuvailisitko millainen fyysinen kontakti on sopivaa haastateltavan ja työnhakijan välillä?

Kuvaile hyvä kättely (kesto, voimakkuus).

Millaisen mielikuvan hakijasta saa kättelyn perusteella, kuinka suuri merkitys kättelemisellä on?

Millaisen mielikuvan saa työnhakijasta, joka ei kätele lainkaan haastattelijaa?

Kuuluuko haastattelun päätteeksi kätellä? Perustele syitä.

- **HAKIJAN PROKSEMIKKA ELI ETÄISYYS**

Millainen on sopiva etäisyys haastattelijan ja työnhakijan välillä?

Miten koet sen, jos työnhakija pyrkii kauemmas haastattelijasta (esim. siirtää tuolia kauemmas)?

Miten koet sen, jos työnhakija tulee lähemmäs haastattelijaa?

- **HAKIJAN ARTEFAKTIT ELI VAATETUS JA ASUSTEET**

Millaisia mielikuvia voi saada hakijan pukeutumisen ja asusteiden perusteella? Kuvaile.

Miten työhaastatteluun tulee pukeutua nainen/mies?

Miten työhaastatteluun ei ole soveliaista pukeutua nainen/mies?

Miten tatuoinnit ja lävistykset vaikuttavat työhaastattelussa?

SANALLINEN VIESTINTÄ

- **ÄÄNENKÄYTTÖ TYÖHAASTATELUSSA**
Millaisiin äänen piirteisiin (korkeus/mataluus/hiljaisuus/kovuus) kiinnität huomiosi työnhakijassa? Minkä kuvan ne hakijasta antavat?
Millaisiin äänenkäytön tapoihin (äänensävy, sävelkulku (tasainen/vaihteleva), sanojen painotus puheen tauotus) kiinnität huomiosi?
Pystytkö päättelemään hakijan äänen perusteella asioita hänestä (esimerkiksi kokemus, jokin tunnetila)?
Kuvaile hyvä ja uskottava ääni.
- **KIELIMUODOT HAASTATELUSSA**
Kielimuotoja ovat yleiskieli, arkikieli ja ammattikieli. Millainen kielenkäyttö (yleiskieli, arkikieli, ammattikieli) on sopivaa työhaastattelussa?
Kuvailisitko, millaisia mielikuvia sinulle tulee henkilöstä, joka käyttää haastattelussa murretta, slangia tai arkista kieltä?
Kertoisitko vaikuttaako hakijasta muodostuvaan mielikuvaan se, jos hän käyttää ns. ammattikieltä eli ammattiin kuuluvaa sanastoa?
Millainen kielimuodon käyttäminen voi sinun mielestäsi olla haitaksi arvioidessa (työnhakijan viestintää ja) hänen sopivuuttaan tehtävään?
- **ARGUMENTOINTI TYÖHAASTATELUSSA**
Millainen merkitys on sillä, että työnhakija osaa perustella kantansa? Miten argumentointitaito/taidottomuus voi vaikuttaa työnhakijasta mielikuvaan?
Onko sillä merkitystä perustuuko työnhakijan perustelut tunteeseen vai järkeen?
Kerro tarkemmin.
Onko työntekijän miellyttävyydellä ja taidolla perustella jotain yhteyttä?

VIDEOHAASTATELUN VAIKUTUS HAKIJAN VIESTIJÄKUVAAN

- **VIDEOHAASTATELUTYÖKALUN VAIKUTUS HAKIJAMIELIKUVAAN**
Oletko käyttänyt rekrytointiprosessissa videohaastattelutyökalua? Haastattelutyökalun nimi?
Onko videohaastattelutyökalulla ollut merkitystä arvioidessa työnhakijasta muodostuvaa mielikuvaa? Voitko kuvailla millä tavalla.
- **VIDEOHAASTATELUTYÖKALUN HYÖDYT/HAITAT HAKIJAN VIESTINNÄLLE**
Kertoisitko, miten mielestäsi videohaastattelu voisi hyödyttää hakijan omaa viestintää?
Kertoisitko, miten mielestäsi videohaastattelu voisi haitata hakijan omaa viestintää?