

Silje Behrens Måsøval

Å legge til rette for deltakelse

En samtaleanalytisk studie av jobbintervju med
søkere som har norsk som andrespråk

Masteroppgave i Språk og kommunikasjon i profesjoner

Veileder: Kristin Halvorsen

November 2023

Silje Behrens Måsøval

Å legge til rette for deltakelse

En samtaleanalytisk studie av jobbintervju med
søkere som har norsk som andrespråk

Masteroppgave i Språk og kommunikasjon i profesjoner
Veileder: Kristin Halvorsen
November 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Det er et sysselsettingsgap mellom innvandrere og den øvrige befolkningen i Norge. Jobbintervjuet er en form for institusjonell samtale, som har en viktig portvokterfunksjon for deltakelse i arbeidslivet. Samtaleanalytiske studier har vist at de språklige og kommunikative kravene under et jobbintervju er høye – tidvis også høyere enn kravene er for å utføre den faktiske jobben.

Med utgangspunkt i et dialogistisk perspektiv på språk og kommunikasjon, setter denne studien søkelys på hvordan intervjuere legger til rette for at jobbsøkere med begrensede norskferdigheter får presentert seg som egnede kandidater under jobbintervju. Studien undersøker hvilke preventive forståelsesstrategier intervjuerne tar i bruk for å unngå misforståelser, og hvilke reparasjonsstrategier de tar i bruk når misforståelser har oppstått. Studien bygger på fire lydopptak tatt våren 2023, av jobbintervjuer for en ufaglært stilling som sommervikar innen renhold. Jobbsøkerne på lydopptakene er muntlig på norsknivå A2 og B1.

Med analytiske begreper fra samtaleanalyse og forskning på andrespråksinteraksjon, finner studien at intervjuerne tar i bruk en rekke ulike preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier. Gjennom å bruke disse strategiene støtter intervjuerne den felles forståelsen, som er en forutsetning for at jobbsøkerne skal få presentert seg som egnede kandidater til stillingen. Intervjuerne tar i bruk preventive forståelsesstrategier mye hyppigere enn reparasjonsstrategier. Videre viser analysen at jobbsøkerne har utfordringer med å svare på abstrakte spørsmål og innholdsspørsmål, mens de i relativt høy grad svarer på konkrete spørsmål og ja-/nei-spørsmål. Når jobbsøkerne ikke svarer på det intervjuerne spør om, svarer de som regel på noe annet, og ofte skjer det da en fleksibel temautvikling basert på temaet jobbsøkeren har brakt på banen. Det gjøres med andre ord ikke mange reparasjonsforsøk i samme sekvens. Den fleksible temautviklingen kan ses som en måte å informalisere jobbintervjuet på, som legger til rette for mer deltakelse fra jobbsøkeren i samtalen. Intervjuerne legger også til rette for deltakelse ved å gi hyppige tilbakemeldingssignaler til jobbsøkerne mens de formulerer sine svar.

Denne studien er et bidrag til et felt det er forsket lite på fra før, og minimalt i norsk kontekst, nemlig andrespråksinteraksjon under jobbintervju. Det er behov for bevisstgjøring rundt kompleksiteten i samtalen, og at arbeidsgivere vurderer intervjuformen opp mot stillingen de rekrutterer til, og språk- og kommunikasjonskravene i denne. Videre fins det et bredt repertoar av både preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier, som kan være nyttig for intervjuere å være kjent med. I tillegg kan autentiske samtaledata fra jobbintervjuer bidra til å gjøre jobbsøkere mer kjent med virksomhetstypen. Til sammen er dette grep som kan bidra til å motarbeide sysselsettingsgapet og dermed også sosial ulikhet.

Abstract

The unemployment rate is higher among immigrants in Norway than within the rest of the Norwegian population. The job interview is a type of institutional conversation that has an important gatekeeping function for participation in the labor market. Discourse studies have shown that the linguistic and communicative requirements during a job interview are high - sometimes even higher than the requirements for the actual job itself.

With analytic concepts from conversation analysis and second language interaction research, this study sheds light on how interviewers facilitate jobseekers in presenting themselves as suitable candidates during job interviews, despite the jobseekers' limited proficiency in Norwegian. The study examines which preventative procedures interviewers use to avoid misunderstandings, and which repair procedures they use when misunderstandings have occurred. The study is based on four audio recordings from the spring of 2023, of job interviews for a temporary unskilled position in cleaning. The jobseekers in the recordings have oral proficiency in Norwegian at levels A2 and B1.

Through the use of a discourse analytic approach, the study finds that interviewers use a number of different preventative and repair procedures. By using these procedures, interviewers attempt to create shared understanding, which is a prerequisite in order for jobseekers to present themselves as suitable candidates for the position. The interviewers use preventative procedures much more frequently than repair procedures. Furthermore, the analysis shows that the jobseekers struggle with answering abstract questions and content questions, while they respond relatively well to concrete questions and polar questions. When the jobseekers do not answer the interviewers' questions, they typically provide responses related to a different topic. This often leads to a flexible topic management, based on the subject the jobseeker introduces. In other words, there are not many repair procedures in the same sequence. The flexible topic management contributes to informalizing the job interview and support participation from the jobseekers. The interviewers also facilitate participation by providing frequent feedback signals to the jobseekers as they formulate their answers.

This study contributes to a field that has been under-researched, particularly in the Norwegian context: Second language interaction during job interviews. There is a need for awareness of the complexity of the interaction, and for employers to consider the interview format in relation to the position they are recruiting for, and the linguistic and communicative requirements for the position in question. Furthermore, there is a wide repertoire of both preventative procedures and repair procedures that can be useful for interviewers to be familiar with. In addition, authentic data from job interviews can help jobseekers become more familiar with the activity type. In sum, these are measures that can help counteract the unemployment gap and thus also social inequality.

Forord

Tusen takk til min veileder Kristin Halvorsen, som har hjulpet meg med til å legge en realistisk plan for gjennomføring denne studien, bidratt med uvurderlig fagkunnskap, gitt meg nyttige perspektiver, ærlige tilbakemeldinger og støttende ord.

Tusen takk til dere som har stilt opp i studien; intervjuere og jobbsøkere. Uten dere hadde ikke denne studien vært mulig. Mer åpenhet gir mer kunnskap, og mer kunnskap gir oss muligheten til å forbedre praksis.

Silje Behrens Måsøval

Trondheim, 13.11.2023

Innhold

| | |
|---|-----------|
| Figurer | x |
| Tabeller | x |
| 1: Introduksjon | 1 |
| 1.1: Forskningsspørsmål..... | 2 |
| 1.1.1: Begrensede norskferdigheter | 2 |
| 1.2: Jobbintervju som profesjonell praksis | 3 |
| 1.2.1 Variasjoner av jobbintervjuet | 4 |
| 1.3: Juridisk rammeverk..... | 6 |
| 1.4: Sentrale verdier i norsk arbeidsliv | 6 |
| 1.5: Tidligere forskning | 7 |
| 1.6: Oppgavens struktur..... | 10 |
| 2: Teori..... | 12 |
| 2.1: Perspektiver på språk og kommunikasjon | 12 |
| 2.1.1: Dialogisme | 12 |
| 2.1.1.1: Kontekst..... | 12 |
| 2.1.2: Samtaleanalyse..... | 12 |
| 2.1.3: Jobbintervjuet som virksomhetstype..... | 13 |
| 2.1.4: Jobbintervjuet som andrespråkssamtale..... | 16 |
| 2.2: Hva er et spørsmål? | 16 |
| 2.3: Å skape mening og felles forståelse i andrespråkssamtaler..... | 17 |
| 2.3.1: Preventive forståelsesstrategier og reparasjon | 18 |
| 2.3.2: Å adressere (mistanke om) mangelfull forståelse..... | 19 |
| 3: Metode | 21 |
| 3.1: Om datamaterialet | 21 |
| 3.2: Utvalgskriterier | 21 |
| 3.3: Datagenerering | 22 |
| 3.3.1: Forberedende fase | 22 |
| 3.3.2: Tilgang og opptak..... | 23 |
| 3.3.3: Bearbeiding av datamaterialet | 25 |
| 3.4: Forskerposisjon | 27 |
| 4: Analyse..... | 29 |
| 4.1: Preventive forståelsesstrategier | 29 |
| 4.1.1: Presisering | 29 |
| 4.1.2: Forklaring..... | 30 |
| 4.1.3: Forenkling | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.4: Tilbakemeldingssignaler | 33 |
| 4.2: Reparasjon..... | 33 |
| 4.2.1: Fra abstrakt til konkret spørsmål | 33 |
| 4.2.2: Fleksibel temautvikling..... | 35 |
| 4.2.3: Svarforslag | 36 |
| 5: Drøfting | 38 |
| 5.1: Preventive forståelsesstrategier og reparasjon | 38 |
| 5.2: Abstrakte spørsmål og språklig straff..... | 39 |
| 5.3: Informalisering av samtalen | 40 |
| 6: Avslutning | 42 |
| 7: Referanser..... | 43 |
| Vedlegg | 46 |

Figurer

| | |
|--|----|
| Figur 1: Struktureringsnivåer i jobbintervju | 4 |
| Figur 2: Faktorer som påvirker mulighetene for felles forståelse | 18 |

Tabeller

| | |
|---|----|
| Tabell 1: Spørsmålskategorier | 17 |
| Tabell 2: Intervjuenes varighet og jobbsøkernes norsknivå | 21 |
| Tabell 3: Preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier fra tidligere forskning | 27 |
| Tabell 4: Preventive forståelsesstrategier i datamaterialet | 29 |
| Tabell 5: Konkrete spørsmål og respons | 34 |
| Tabell 6: Abstrakte spørsmål og respons | 34 |

1: Introduksjon

Jobbintervjuet har en portvokterfunksjon for arbeidslivet: De fleste av oss må igjennom et jobbintervju for å få en jobb. Årsaken til portvokterfunksjonen henger sammen med hva som står på spill. Selv om det er snakk om en ansettelse både for jobbsøkeren og bedriften, vil utfallet av rekrutteringsprosessen få ulike konsekvenser for disse to partene. En ansettelse er forbundet med en rekke lovmessige og økonomiske forpliktelser for en bedrift, og dette er mye av årsaken til at mange bedrifter gjennomfører grundige rekrutteringsprosesser – inkludert jobbintervju.

Hovedaktiviteten under et jobbintervju er at intervjueren stiller spørsmål og jobbsøkeren svarer. Dette stiller noen krav til jobbsøkerens språk- og kommunikasjonsferdigheter. Samtidig er det ikke tilstrekkelig å ha et høyt nok språknivå. Rogstad og Sterri forklarer dette ved hjelp av Goffmans (1959, sitert i Rogstad og Sterri, 2014, s. 16-17) teatermetafor: Jobbintervjuet foregår på en form for scene, hvor en skal prestere og vise en mer formell versjon av seg selv. Det har også et tilhørende skript. Hva som står i skriptet, det vil si hva intervjueren kommer til å spørre om, og hva som vil være gode eller forventede svar på disse spørsmålene, er likevel ikke noe som presenteres til jobbsøkeren på forhånd. Jobbintervju er en nokså lukket arena, hvor det gjerne bare er to til tre personer til stede. Det er derfor vanskelig for en jobbsøker å vite hva en skal forvente av samtalen dersom hen ikke har gjennomført et jobbintervju før.

Parallelt med dette er det et sysselsettingsgap mellom innvandrere i Norge og den øvrige norske befolkningen. Mens 68,9% av innvandrerne i Norge var sysselsatt ved utgangen av 2021, lå andelen blant Norges innbyggere eksklusive innvandrere på 79,2% (Statistisk sentralbyrå, 2022). Ser man nærmere på ulike grupper innen «innvandringskategorien» er det også store forskjeller. Mens arbeidsinnvandrere har en sysselsettingsgrad på 77,8% ligger flyktninger gjennomsnittlig på 51,7% (Statistisk sentralbyrå, u.å). Regjeringen hadde i perioden 2019-2022 en egen integreringsstrategi, med mål om å øke sysselsettingsgraden blant innvandrere. Her skriver de: «Mange som deltar i norskopplæring oppnår ikke norsksferdigheter som anses som et minimumskrav blant et økende antall arbeidsgivere» (Kunnskapsdepartementet, 2018, s. 25). Samtidig peker de på dagens høye lønnskostnader, som gjør at arbeidsgivere stiller høye krav til både kompetanse og produktivitet hos sine ansatte (Kunnskapsdepartementet, 2018, s. 35).

Årsakene til sysselsettingsgapet er nok sammensatt, men mye tyder altså på at språk er en medvirkende faktor. Scheuer (1998, s. 7) skriver: «[...] de sproglige muligheter omsættes til sociale muligheter, muligheter for at få job». Å satse på språkopplæring er med andre ord et viktig grep for å tette sysselsettingsgapet og motarbeide sosial ulikhet, men andre elementer spiller også inn. Intervjueren holder jobbintervjuet på sin hjemmebane, og har rettigheter og plikter i samtalen ut ifra dette, mens jobbsøkeren har en rolle som gjest (Scheuer, 1998, s. 28). Intervjuet blir også som regel avholdt på intervjuerens morsmål, noe som ikke er tilfellet for jobbsøkeren dersom hen er innvandrer. Dette understreker asymmetrien i samtalen. På bakgrunn av dette mener Bremer og Simonot (1996b, s. 159) at intervjueren har et større ansvar for å bidra til å oppnå felles forståelse under jobbintervjuet. I tillegg viser Roberts (2021) til at kravene som stilles til jobbsøkerens språk- og kommunikasjonsferdigheter under jobbintervjuet ofte er høyere enn språk- og kommunikasjonsferdighetene som kreves for å utføre den faktiske jobben de søker på. Roberts (2021) peker på et behov for bevisstgjøring blant arbeidsgivere og intervjuere rundt dette, og rundt hvordan de selv kommuniserer under jobbintervjuet.

Med dette bakteppet har jeg valgt å se nærmere på hva intervjuere gjør underveis i jobbintervjuer med jobbsøkere som har begrensede norskferdigheter, for å bidra til å skape felles forståelse. Dette kan være preventive grep for å unngå at misforståelser skal skje, eller reparasjon for å oppklare misforståelser som har oppstått (Svennevig, 2002, s. 111). Å aktivt jobbe for å oppnå felles forståelse er en måte å legge til rette for at jobbsøkeren får presentert seg som en egnet kandidat til stillingen hen søker på. Å legge til rette kan også ses i tråd med likestillings- og diskrimineringsloven, som peker på at likestilling forutsetter tilrettelegging (likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 1-2). I denne oppgaven har jeg valgt å fokusere på jobbintervju for en stilling til ufaglært arbeid, da ufaglærte stillinger typisk har lavere språkkrav enn faglærte stillinger. Jeg har tatt utgangspunkt i renholdsbransjen, som er en relativt stor bransje, sammensatt av både faglærte og ufaglærte ansatte. Ansattmassen preges av en høy andel som ikke er født i Norge – mange har også kort botid i Norge (Trygstad et al., 2018, s. 21-24). For mange uten (godkjente) formelle kvalifikasjoner og begrensede norskkunnskaper kan en renholdsjobb være ett av relativt få reelle jobbalternativer som ny i Norge.

1.1: Forskningsspørsmål

Formålet med denne studien er å undersøke hvordan intervjuere legger til rette for at jobbsøkere får presentert seg som egnede kandidater under jobbintervju, på tross av jobbsøkernes begrensede norskkunnskaper. Jeg vil belyse dette gjennom følgende forskningsspørsmål:

- Hvilke preventive forståelsesstrategier tar intervjuerne i bruk?
- Hvordan reparerer intervjuerne misforståelser som oppstår som følge av jobbsøkernes begrensede norskferdigheter?

For å studere dette har jeg tatt lydopptak av fire jobbintervjuer med ulike jobbsøkere som har begrensede norskferdigheter. Jeg vil definere hva jeg legger i «begrensede norskferdigheter» i neste del. Lydopptakene er tatt i forbindelse med en stillingsutlysning for sommervikarer innen renhold, uten krav om formell kompetanse. For å belyse forskningsspørsmålene har jeg utført en samtaleanalyse av lydopptakene, som jeg kommer nærmere inn på i metodekapittelet.

1.1.1: Begrensede norskferdigheter

Når gjelder begrepet «begrensede norskferdigheter» har jeg her definert det til muntlige norskferdigheter på nivå A2-B1. Denne nivåinndelingen av språk som jeg viser til her (kalt *Det felles europeiske rammeverket for språk* eller bare *Rammeverket*) er utviklet av Europarådet, og består av seks nivåer (Council of Europe, u.å.a). Det laveste nivået er A1, mens det høyeste nivået er C2. Nivåene kan benyttes for å slå fast både muntlige og skriftlige ferdigheter, men i dette prosjektet er jeg altså opptatt av de muntlige ferdighetene, da det er disse som vil være aktuelle under selve jobbintervjuet. For å vite hvilket norsknivå jobbsøkerne befinner seg på forholder jeg meg til nivået jobbsøkeren selv har oppgitt til arbeidsgiveren, enten muntlig eller skriftlig.

Språknivåene kan deles inn i tre overordnede kategorier: A1 og A2 som basisnivå, B1 og B2 som selvstendig nivå, og C1 og C2 som avansert nivå (Council of Europe, u.å.a). Utdanningsdirektoratet har oversatt enkle beskrivelser av hvert nivå til norsk. Om A2 står det blant annet: «Kan forstå setninger og vanlige uttrykk knyttet til de viktigste områdene av dagliglivet [...]» og «Kan klare seg i enkle og rutinepregede samtalsituasjoner med

direkte utveksling av informasjon om kjente og rutinepregede forhold» (Utdanningsdirektoratet, 2011, s. 28). B1 beskrives blant annet slik: «Kan forstå hovedpunktene i klar, standard tekst og tale om kjente emner som en ofte møter i forbindelse med arbeid, skole, fritid osv.» og «Kan beskrive opplevelser og hendelser, drømmer, håp og planer, og kort forklare og begrunne meninger og planer» (Council of Europe, sitert i Utdanningsdirektoratet, 2011, s. 28). Europarådet påpeker at det meste av hverdagslig kommunikasjon foregår på A2-nivå: «Mesteparten av den kommunikasjonen som har å gjøre med sosial interaksjon og transaksjoner vi gjør i butikker, banker etc. er knyttet til A2; i de fleste samfunn er det slik at flesteparten av morsmålsbrukerne ikke har behov for å utøve den type språklige aktiviteter som er spesifisert for de høyere rammeverksnivåene» (Council of Europe, u.å.b).

1.2: Jobbintervju som profesjonell praksis

For å danne et bilde av jobbintervjuet som profesjonell praksis, vil jeg i tillegg til samtaleforskning støtte meg til noen perspektiver innen sosiologi og psykologi, og trekke inn lærebøker innen rekruttering og HR (Haaland, 2019; Skorstad, 2015). Først og fremst er det i hovedsak to samtaleparter i et jobbintervju: Intervjuer og jobbsøker. Noen ganger er også en tillitsvalgt til stede, men dette var ikke tilfellet i lydopptakene for denne studien. Jobbintervjuet er altså en institusjonell samtale, hvor intervjueren representerer en institusjon og jobbsøkeren representerer seg selv. Hverdagslige samtaler er i motsetning samtaler hvor ingen av partene representerer en institusjon eller en institusjonell oppgave (Skovholt et al, 2021, s. 23). Jobbintervjuet er en formell samtale, men intervjueren kan imidlertid gjerne kalle det en «uformell prat» (Scheuer, 1998, s. 24). Dette viser til en dobbelthet i samtalen, som kan beskrives med Goffmans teatermetafor: Selv om jobbintervjuet foregår frontstage, ønsker intervjueren også å komme backstage for å se hvem jobbsøkeren *egentlig* er (Rogstad og Sterri, 2014, s. 16). Jobbsøkerens mål under jobbintervjuet kan sies å være å framstå som en god kandidat for stillingen, mens intervjuerens mål er å evaluere jobbsøkeren opp mot stillingen. Dette er likevel mer sammensatt, og ifølge Haaland (2019, s. 80) vurderer intervjuerne følgende forhold hos jobbsøkerne:

- Person-job fit
- Person-group fit
- Person-supervisor fit
- Person-organization fit
- Person-vocation fit (Haaland, 2019, s. 80)

Rogstad og Sterri (2018) oppsummerer dette ved å si at jobbsøkeren både skal *passé inn* og *passé til*: Jobbsøkeren skal både *passé til* jobben og inn i organisasjonen – og alt det innebærer med et arbeidsmiljø etc. (Rogstad og Sterri, 2018, s. 47). «Gjennom jobbintervjuet leter arbeidsgivere etter tegn eller signaler som de kan forstå, og som derigjennom kan brukes som indikatorer på hvorvidt søkeren vil *passé til* jobben og *passé inn* i arbeidsmiljøet» (Rogstad og Sterri, 2018, s. 48). Som jeg vil komme nærmere inn på senere, regulerer dagens lovverk jobbintervjuet i begrenset grad. Det vil si at graden av struktur og hvilke vurderinger som tas i stor grad er opp til arbeidsgiverne selv. Denne fleksibiliteten setter også Rogstad og Sterri (2014) ord på: «Mangel på klarhet i hvordan man bør gjennomføre jobbintervjuene, gir arbeidsgiverne stort rom til selv å bestemme form og innhold, for deretter å fatte skjønnsmessige avgjørelser» (Rogstad & Sterri, 2014, s. 12). Rekrutteringsprosesser kan variere fra bedrift til bedrift, men også ut ifra tilgang på ledig arbeidskraft. I perioder med høy arbeidsledighet vil det naturlig nok være flere søkere på en stilling enn i perioder med lav arbeidsledighet. Dette vil også kunne påvirke

rekrutteringsprosessene – jobbintervjuet inkludert. Med andre ord vil en bedrift kunne stille høyere krav til en jobbsøker i lavkonjunktur versus høykonjunktur. Lydopptakene til denne studien ble tatt i en høykonjunktur (våren 2023), altså i en tid med lav arbeidsledighet og dermed ofte færre søkere på utlyste stillinger.

1.2.1 Variasjoner av jobbintervjuet

Skorstad (2015, s. 57) skriver at så godt som alle bedrifter i Norge sannsynligvis benytter seg av jobbintervju når de skal ansette noen. Som utvelgelsesmetode peker Skorstad på at jobbintervjuet både har fordeler og ulemper: Blir det utført riktig kan jobbintervjuet være den optimale metoden, men det kan også gjøre at det blir tilfeldig hvem som får jobbtilbud (Skorstad, 2015, s. 101). Følgende trekkes fram som fordeler (Anderson et al., 1993, sitert i Skorstad, 2015, s. 58): Mulighet for relasjonsbygging mellom arbeidsgiver og jobbsøker, markedsføring av bedriften, vurdering av potensiell match mellom arbeidsgiver og jobbsøker, og forhandling om betingelser. Videre pekes det på en rekke fallgruver som kan bidra til å gi jobbintervjuet lav validitet og treffsikkerhet. Disse dreier seg blant annet om at ulike intervjuere kan basere sine vurderinger på ulik informasjon, de kan vurdere samme informasjon ulikt, basere sine vurderinger på magesfølelse eller førsteinntrykk, vektlegge negative opplysninger jobbsøkeren oppgir mer enn positive, vurdere jobbsøkere som ligner på en selv, eller bedriften rent verdimessig, mer positivt (likhetseffekten), påvirke jobbsøkeren underveis for eksempel med nonverbal kommunikasjon, og alt i alt kan intervjuere sitte igjen med ulik oppfatning av jobbsøkeren (Skorstad, 2015, s. 61-80). For å øke jobbintervjuets validitet peker Skorstad (2015, s. 81) særlig på to faktorer: De som jobber med rekruttering bør få opplæring i dette, og intervjuet bør struktureres for å redusere subjektive feilkilder. Skorstad trekker fram utforming og bruk av intervjuguider, samt standardiserte scoringsrutiner, som sentrale faktorer for å strukturere intervjuet (Skorstad, 2015, s. 81). Ifølge Skorstad vil jobbsøkerne vil på denne måten få de samme spørsmålene, svarene de oppgir vil vurderes likt (Skorstad, 2015, s. 81), og jobbintervjuet blir således mer rettferdig (Saville og Holdsworth, 1997, sitert i Skorstad, 2015, s. 82)¹. Huffcutt og Arthur (sitert i Haaland, 2019, s. 275-277) deler strukturingsgraden inn i fire nivåer:

Figur 1: Strukturingsnivåer i jobbintervju, basert på Huffcutt og Arthur (1994, sitert i Haaland, 2019, s. 276)



¹ Denne påstanden tilhører organisasjonspsykologien, og står noe i kontrast til det dialogistiske perspektivet på språk og kommunikasjon som jeg har inntatt i denne oppgaven. I korte trekk anser jeg at mening er noe som blir til i interaksjon, noe som ikke samsvarer med et slik «statisk» syn på språk og kommunikasjon som Skorstad her skisserer. Jeg kommer nærmere inn på dialogismen i teorikapittelet.

I tillegg til ulik grad av struktur, kan også intervjuer variere ut ifra hvilke spørsmål som stilles og måten de stilles på (Haaland, 2019, s. 277). Gjennom spørsmålene som stilles under jobbintervjuet, vil intervjueren påvirke mulighetene jobbsøkeren har for å presentere seg som egnet for stillingen. Utgangspunktet for gode intervju spørsmål er ifølge Skorstad (2015) en god jobbanalyse². Spørsmålene som stilles bør altså være knyttet opp mot kompetansen og egenskapene som er viktige for den faktiske stillingen (Skorstad, 2015, s. 84). Spørsmålene bør ta sikte på å innhente konkrete eksempler, samt «detaljerte beskrivelser, refleksjon og forklaring rundt tematikken som berøres» (Skorstad, 2015, s. 84). Hensikten med dette er at arbeidsgiver skal få et godt nok informasjonsgrunnlag til å kunne evaluere jobbsøkeren opp kravene til stillingen og jobbanalysen (Skorstad, 2015, s. 85). Når det kommer til ulike typer spørsmål som stilles under jobbintervjuet, benytter Haaland (2019, s. 277-280) følgende kategoriinndeling:

- Konvensjonelt/psykologisk intervju: «[...] kartlegger gjerne utdanning og erfaringer samt søkerens selvoppfatning, men også personlighetstrekk, intelligens, opplevelsen av i hvilken grad søkerne passer inn, holdninger og verdier» (Haaland, 2019, s. 277)
- Adferdsorientert/kompetansebasert intervju: «[...] innebærer at intervjuer ved å kartlegge hvordan kandidaten har håndtert tidligere utfordringer, danner seg et bilde av hvordan lignende utfordringer vil bli håndtert i framtiden» (Haaland, 2019, s. 278)
- Situasjonelt intervju: Her rettes «[...] oppmerksomheten mot framtiden og hvordan søkerne ser for seg at de vil håndtere framtidige utfordringer i arbeidet» (Haaland, 2019, s. 279)

Skorstad peker på at det kompetansebaserte intervjuet kan være mindre egnet for jobbsøkere med begrenset arbeidserfaring, samt at jobbsøkeren kan oppleve intervjuet som rigid når spørsmålene er predefinerte (Saville og Holdsworth, 1997, sitert i Skorstad, 2015, s. 82). Vi kan se for oss at det samme kan gjelde for jobbsøkere med lite arbeidserfaring fra Norge. Et alternativ til det strukturerte intervjuet er semistrukturert intervju. I et semistrukturert intervju får alle jobbsøkerne de samme hovedspørsmålene, mens oppfølgingen av disse er mer fleksibel (Skorstad, 2015, s. 98). Ifølge Skorstad bidrar det semistrukturerte intervjuet til å redusere diskriminering, og samtalen vil kunne oppleves mer avslappet for jobbsøkeren (Skorstad, 2015, s. 98-99). Samtidig vil bruk av individuelt tilpassede oppfølgingsspørsmål gjøre det vanskelig å sammenligne jobbsøkernes svar i etterkant (Skorstad, 2015, s. 100).

Når det kommer til typer spørsmål trekker Sandal og Bye (2009, s. 102) et sentralt skille mellom retrospektive og hypotetiske spørsmål. Retrospektive spørsmål dreier seg om jobbsøkerens tidligere erfaringer, mens hypotetiske spørsmål stilles for å fange opp hvordan jobbsøkeren resonnerer rundt tenkte situasjoner. En studie utført av Huffcutt og Roth (sitert i Sandal og Bye, 2009, s. 102) tyder på at jobbsøkere «fra etniske minoriteter eller av utenlandsk opprinnelse kommer mer negativt ut når de blir stilt overfor hypotetiske situasjoner, enn når de blir spurt om hvordan de har forholdt seg i reelle tidligere situasjoner». Sandal og Bye viser til mulige forklaringer på dette; som at å svare på hypotetiske spørsmål krever bedre språkferdigheter, samt at jobbsøkerne kan være uforberedte på å svare på spørsmål som krever problematisering rundt egen væremåte (Sandal og Bye, 2009, s. 102).

² En jobbanalyse er en oversikt over kompetanse og egenskaper som kreves for en spesifikk stilling (Haaland, 2019, s. 32).

1.3: Juridisk rammeverk

Selv om det ikke presiseres i noen norsk lov akkurat hvordan et jobbintervju skal gjennomføres, legger arbeidsmiljøloven og likestillings- og diskrimineringsloven noen rammer for jobbintervjuet som samtale. Diskrimineringsloven viser blant annet hvilke opplysninger arbeidsgiver ikke har lov å innhente i en rekrutteringsprosess (med mindre det har betydning for utførelse av jobben (likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 30-2-3). Dette gjelder spørsmål om graviditet, adopsjon, planer om å få barn, religion, livssyn, samlivsform, etnisitet, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk (likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 30). Ett av formålene til arbeidsmiljøloven er «å sikre trygge ansettelsesforhold og likebehandling i arbeidslivet» (arbeidsmiljøloven, 2005, § 1-1b) og «å bidra til et inkluderende arbeidsliv» (arbeidsmiljøloven, 2005, § 1-1f). I formålsparagrafen til likestillings- og diskrimineringsloven står det blant annet: «Med likestilling menes likeverd, like muligheter og like rettigheter. Likestilling forutsetter tilgjengelighet og tilrettelegging. Loven tar særlig sikte på å bedre kvinners og minoriteters stilling» (likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 1-2). For å sikre like muligheter vil det dermed for eksempel være viktig at en arbeidsgiver lyser ut ledige stillinger, slik at alle som ønsker det har mulighet til å søke, og at alle som blir innkalt til intervju får mulighet til å svare på de samme spørsmålene. Samtidig tilsier kravet om tilgjengelighet og tilrettelegging (likestillings- og diskrimineringsloven, 2017, § 1-2) at jobbintervjuet i noen grad bør tilpasses den enkelte jobbsøker. I tillegg til dette regulerer også arbeidsmiljøloven arbeidsgiveres anledning til å si opp ansatte, og stiller krav til prosedyrer i forbindelse med dette (arbeidsmiljøloven, 2005, § 15).

1.4: Sentrale verdier i norsk arbeidsliv

Under jobbintervjuet er intervjueren opptatt av å finne ut både om jobbsøkeren passer til jobben og om hen passer inn i arbeidsmiljøet (Rogstad & Sterri, 2018). På bakgrunn av dette vil jeg her kort si noe om hva som er sentrale verdier i norsk arbeidsliv. Schwartz (2009) har tatt for seg sju ulike verdier, og sett på hvor fremtredende de er i 77 land. Schwartz (2009) definerer verdier slik:

«[...] oppfatninger av hva som er ønskelig. Verdier er styrende for hvordan sosiale aktører opptrer, og for deres vurderinger av mennesker og situasjoner. [...] I dette perspektivet må verdier forstås som kriterier og mål som forekommer på tvers av situasjoner, som er hierarkisk organiserte, og som fungerer som rettesnorer i den enkeltes liv» (Schwartz, 2009, s. 29-30).

Sammenlignet med andre land scorer Norge særlig høyt på egalitarisme og intellektuell autonomi (Schwartz, 2009, s. 32). Dette impliserer også at Norge scorer lavere på hierarki og sammenveving³ enn mange andre land. Schwartz (2009, s. 33) påpeker at egalitarisme og intellektuell autonomi er fremtredende verdier i Vest-Europa generelt, og at disse ofte henger sammen: Schwartz mener at disse verdiene baserer seg på en grunnleggende tanke om at «folk både kan og bør ta ansvar for egne handlinger og beslutninger og gjøre sine egne personlige vurderinger» (Schwartz, 2009, s. 33). Motpolene til egalitarisme og intellektuell autonomi – sammenveving og hierarki – bygger imidlertid på en forståelse av at fellesskapet er viktigere enn personlige ideer og ambisjoner (Schwartz, 2009, s. 33). «De kulturelle verdiene i et samfunn bidrar til å skape de rammene som enkeltindividene

³ Sammenveving viser her til at mennesker er vevd sammen i et fellesskap (Schwartz, 2009, s. 31).

må tilpasse seg i sitt dagligliv», skriver Schwartz (2009, s. 34). Hvilke verdier som vektlegges i landet man bor i vil med andre ord være nyttig å være bevisst i et jobbintervju, da disse er med på å bygge rammen for samtalen. For eksempel viser Schwartz (2009, s. 43) til at «[...] samfunn som legger vekt på orden, trygghet og moderasjon, [vil] sannsynligvis sosialisere mennesker til å søke trygge jobber som sikrer en fast inntektskilde med et minimum av risiko». Dette kan stå i kontrast til en norsk intervjuers forventninger til svaret på spørsmålet om hvorfor jobbsøkeren vil jobbe akkurat i denne stillingen eller hos akkurat dette firmaet. Sandal og Bye (2009) har forsket på utenlandske jobbsøkeres oppfatning av fordelaktig selvrepresentasjon under jobbintervju, og oppsummerer sine funn slik:

«Oppsummert viser resultatene at jobbsøkere har ulike oppfatninger av hvordan de helst bør framstå i en intervjusituasjon, og forventningene deres er tilpasset normer og levevilkår i deres opprinnelseskultur. Nasjonale kulturer gir grunnleggende forutsetninger og klare uttrykk for hvilke idealer som holdes høyt, og dermed viktige retningslinjer for atferd» (Sandal & Bye, 2009, s. 109).

Et premiss for *denne* studien er at jobbsøkerne er på et lavere nivå i norsk språk, noe som indikerer at de sannsynligvis også har en annen kulturell bakgrunn enn det intervjuerne har. Jobbsøkerne og intervjuerne vil altså potensielt ha med seg ulike verdier og idealer inn i jobbintervjuet. Dette vil kunne tenkes å påvirke kommunikasjonen under intervjuet – kanskje også intervjuernes vurdering av jobbsøkerne. For eksempel har Markova et al. (2013) har sett nærmere på kulturforskjeller mellom russere og nordmenn når det kommer til selvrepresentasjon under jobbintervjuet. Studien baserte seg på en spørreundersøkelse og intervjuer med norske og russiske studenter og arbeidstakere. Resultatene fra Markova et al. sin studie indikerte at russere sammenlignet med nordmenn la «større vekt på å framheve individuell fortreffelighet og ytre hindringer for jobbprestasjoner», samt at russere opplevde fokuset på personlige egenskaper og det å være åpen om egne svakheter under jobbintervjuet som utfordrende (Markova et al., 2013, s. 202). Videre peker Markova et al. (2013, s. 218) på innvandreres behov for å vite mer om jobbintervjuer i norsk kontekst, for å på den måten kunne forberede seg på disse.

1.5: Tidligere forskning

Fra før er det utført relativt lite forskning på andrespråksinteraksjon under jobbintervju. Jeg vil her presentere det jeg har identifisert av tidligere forskning på feltet, og har på grunn av det begrensede utvalget valgt å også ta med noe eldre studier. I tillegg har jeg valgt å ta med noen studier som enten dreier seg om andrespråksinteraksjon *eller* interaksjon under jobbintervjuet, da forskning som tar for seg begge disse faktorene er såpass begrenset.

Scheuer har undersøkt hvordan «brugen av sprog påvirker rekrutteringen av arbejdskraft» (Scheuer, 1998, s. 7). Studien er basert på 41 lydopptak og observasjon fra fire større, danske bedrifter, samt samtaler med ansatte og jobbsøkere (Scheuer, 1998, s. 14-16). Ifølge Scheuer (1998, s. 21) har jobbintervjuet fokus både på jobbsøkerens kompetanse («competence») og prestasjon («performance»). Kort sagt må jobbsøkeren på en god måte bruke kommunikative ferdigheter («performance») for å presentere sin kompetanse. Videre peker Scheuer (1998, s. 21-22) at jobbintervjuet har fokus på både jobbsøkerens «harde» kvalifikasjoner, som arbeidserfaring og utdanningsbakgrunn, og «myke» kvalifikasjoner, som kommunikasjonsferdigheter, fremtoning og kjemi mellom samtaledeltakerne. Selv om mye av dette kommer fram av jobbsøkerens CV og evt.

søknad, peker Scheuer på at «Det muntlige anses for at have en autenticitet som det skriftlige mangler» (Scheuer, 1998, s. 25). Scheuer viser også at arbeidsgivere ofte refererer til jobbintervjuer som en «uformell prat» (Scheuer, 1998, s. 24). Med dette menes det ikke at dette er en hverdagslig samtale, men heller at intervjuet har en lavere grad av struktur, og at jobbsøkeren skal få rom til å «være seg selv» (Scheuer, 1998, s. 24). På tross av dette, finner Scheuer at det likevel er en viss grad av struktur i samtalen, med visse faser. Jeg vil presentere disse fasene i teorikapittelet. Scheuer trekker også et skille mellom diskurser fra privatlivet og diskurser fra det profesjonelle eller offentlige livet (Scheuer, 1998, s. 94). Samtidig viser han til at jobbsøkerne ofte presenterer for eksempel karriereforløpet sitt *interdiskursivt*. I dette legger Scheuer at jobbsøkerne bruker en blanding av private og profesjonelle diskurser når de snakker om dette temaet (Scheuer, 1998, s. 101). Ifølge Scheuer (2001, s. 240) kan en slik interdiskursivitet, eller syntetisering, bidra til et vellykket jobbintervju for jobbsøkeren. Dersom jobbsøkerens private og profesjonelle diskurser ikke er kompatible, kan det føre til en form for fremmedgjøring av jobbsøkeren, og jobbintervjuet kan få et negativt resultat for jobbsøkeren (Scheuer, 2001, s. 240). Selv om Scheuer ikke har forsket på andrespråksinteraksjon i jobbintervjuet, vil det kanskje være en særlig risiko for slik fremmedgjøring nettopp dersom jobbsøkeren har begrensede norskerferdigheter.

Syntetisering av diskurser, eller interdiskursivitet, er også noe Campbell og Roberts (2007) tar for seg. De har tatt videoopptak av 60 jobbintervjuer i England, i tillegg til samtaler med jobbsøkerne og intervjuerne (Campbell & Roberts, 2007, s. 245). Intervjuene var for stillinger som anses som lavtlønnsyrker, med fysisk arbeid eller innen administrasjon. I tillegg har jobbsøkerne på opptakene ulike etniske og kulturelle bakgrunner, hvorav ca. en tredjedel er hvite briter, ca. en tredjedel er briter med etnisk minoritetsbakgrunn og ca. en tredjedel er født i utlandet (Campbell & Roberts, 2007, s. 245). Forfatterne viser til at jobbsøkerens personlige og institusjonelle personligheter må syntetiseres gjennom interdiskursivitet for at jobbsøkeren skal framstå autentisk for intervjuerne. Jobbsøkere som ikke behersker denne syntetiseringen framstår ifølge Campbell og Roberts for intervjuerne som usammenhengende og upålitelige. Campbell og Roberts (2007, s. 243) problematiserer dette ved å peke på at utenlandsfødte jobbsøkere ofte ikke har tilgang til arenaer hvor de kan bli kjent med det de kaller «jobbintervjuengelsk», i tillegg til at det er et avvik mellom de diskursive ferdighetene som kreves under jobbintervjuet og i den faktiske jobben de søker på.

Roberts er sannsynligvis den som har forsket mest på og skrevet mest om andrespråksinteraksjon under jobbintervjuet (blant annet Campbell og Roberts, 2007; Roberts 2010, 2012, 2013, 2021). Ifølge Roberts har det moderne arbeidslivet («the new work order») framprovosert det Roberts kaller «the new word order» (Roberts, 2010, s. 212). Med dette mener Roberts at språk og kommunikasjon har blitt kritisk kompetanse i dagens arbeidsliv, også i lavtlønnsyrker. Samtidig peker hun på et misforhold mellom språkkravet under jobbintervjuer og i selve jobben. Roberts stiller for eksempel spørsmålsteget ved kravet om å kunne produsere analytiske svar eller veie for og imot noe under jobbintervjuer for lavtlønnsyrker (Roberts, 2013). Hun omtaler jobbintervjuet som en portvokter for arbeidslivet, og skriver at det er helt avgjørende å forstå spillereglene for intervjuet for å kunne ha en mulighet for sosial mobilitet (Roberts, 2021, s. 1). Det er vanskelig å komme i arbeid og få tilgang på godene det medfører uten å beherske jobbintervjuet som samtale. Misforholdet mellom språkkravene under jobbintervjuet og i den faktiske jobben, kobler også Roberts opp mot det hun kaller en språklig straff («linguistic penalty»): «[...] 'linguistic penalty' is a combination of all the sources of

disadvantage which might lead a linguistic minority group to fare less well in the selection/evaluation process generally and specifically in the labour market» (Roberts, 2013, s. 85). I konteksten av jobbintervju kan språklig straff altså bety at jobbsøkeren ikke får jobben på grunn av manglende språkkunnskaper, men det trenger ikke være tilfellet. Språklig straff kan også inntreffe i tilfeller hvor arbeidsgiver kanskje tror at jobbsøkeren ikke klarer å svare på et spørsmål på grunn av språklige utfordringer, mens utfordringen faktisk for eksempel ligger i jobbsøkerens manglende kjennskap til virksomhetstypen. Roberts skriver: «[...] the complexities of managing the job interview can be reduced to a narrow and poorly defined notion of linguistic competence to account for a candidate's failure» (Roberts, 2021, s. 7). I verste fall kan en jobbsøkers begrensede språkferdigheter rett og slett bli en unnskyldning for arbeidsgivere til å vurdere jobbsøkeren som uegnet for stillingen.

Pájaro (2022) belyser eksempler på språklig straff i norsk kontekst. Hun har intervjuet tre jobbsøkere fra Latin-Amerika, med høy utdanning fra hjemlandet, som snakker flytende engelsk og som hadde bodd ca. fem år i Norge da intervjuene ble utført. Disse jobbsøkerne opplevde ulike former for fremmedgjøring under jobbintervjuene de deltok i (Pájaro, 2022, s. 104). Én av jobbsøkerne opplevde et overdrevent fokus på hens etniske og kulturelle bakgrunn, mens en annen opplevde at hen måtte oversette og forklare sin tidligere erfaring og utdanning. Selv om sistnevnte allerede hadde fått utdanningen sin offentlig godkjent i Norge, opplevde hen et høyt språklig krav for å kunne forklare og argumentere for at hens bakgrunn var relevant for stillingen. Dette er et eksempel på fenomenet med språklig straff: «[...] what is problematic [...] is the equation of Norwegian proficiency with professional qualification, so that her background and qualifications become invisible when she fails to translate them to Norwegian» (Pájaro, 2022, 103). Pájaro beskriver her et eksempel på at jobbsøkerens kvalifikasjoner kommer i skyggen av hens norskferdigheter. Utfordringen med dette, er ifølge Pájaro (2022, s. 105) at norske jobbsøkere alltid vil bli vurdert som de best kvalifiserte – på bakgrunn av språk- og kommunikasjonsferdigheter, ikke profesjonelle kvalifikasjoner, og at dette vil kunne medføre reproduksjon av sosial ulikhet. Skal samfunnet ta grep om reproduksjonen av sosial ulikhet mener Pájaro (2022, s. 105) det er avgjørende at arbeidsgivere blir mer bevisste på faktiske språklige krav for stillingene de utlyser.

Andre studier innen andrespråksinteraksjon i jobbintervju inkluderer Jensen (2004). Hun har observert og tatt lydopptak av 25 intervjuer («jobsamtaler») i to store, danske bedrifter, og 9 intervjuer i engelske bedrifter. Denne artikkelen har hun imidlertid basert på ett av disse intervjuene, da hun søker «fordybelse i de spesifikke sociale handlinger» (Jensen, 2004, s. 28). Jensen peker på at jobbintervjuet har en uformell tone, og at samtalen foregår på intervjuerens betingelser. Videre viser Jensen til at intervjueren på ulike måter «guider» jobbsøkeren gjennom intervjuet. Dette kan gjøres gjennom «ordvalg, bekræftende ord og lyde, stemmeføring samt bevidste og ubevidste emneskift» (Jensen, 2004, s. 30). Jensen peker på at intervjuerne tilsynelatende guider de best egnede kandidatene/jobbsøkerne mer enn de dårligere egnede. Jensen ser også nærmere på hvilke posisjoneringstilbud intervjueren gir jobbsøkeren, det vil si hvilke posisjoner jobbsøkeren får snakke ut ifra, som for eksempel etnisitet eller kjønn. Hun peker på et behov for økt bevissthet blant intervjuere rundt dette med posisjoneringstilbud, og at posisjoner som ikke er relevante for stillingen ikke bør pålegges jobbsøkeren. Jensen oppfordrer også bedriftsledere til å ta grep som gjør at jobbsøkere med etnisk minoritetsbakgrunn får presentert seg som kvalifiserte kandidater til aktuelle stillinger.

Til slutt når det kommer til forskning på jobbintervju har Okada (2015) tatt 27 lydopptak fra en rekrutteringsprosess ved et japansk universitet. Okada (2015) peker på særlig to funn i sin studie: For det første tar intervjueren visse grep i tilfeller hvor jobbsøkeren ikke oppgir et adekvat svar på spørsmål som stilles (Okada, 2015, s. 610). Her bruker intervjueren stillhet, tilbakemeldingssignaler («continuers»), eller stiller direkte spørsmål for å få et relevant svar fra jobbsøkeren. Okada peker her tilbake på viktigheten av at jobbsøkeren på forhånd forstår hva som utgjør et relevant svar (Okada, 2015, s. 610). Det andre funnet er at jobbsøkere kunne bygge tillit hos intervjuerne gjennom å bruke humor i sine svar, før de fulgte opp med et seriøst svar. Denne måten å bruke humor i sammenheng med et adekvat svar på, ble vurdert som positivt av intervjuerne (Okada, 2015, s. 610).

Svennevig har ikke forsket på jobbintervju, men på andrespråksinteraksjon, blant annet på offentlige kontor i Norge (Svennevig 2002, 2003). Her har han tatt videoopptak av ulike konsultasjoner knyttet til jobbsøking og kommunale tjenester, og beskriver forståelsesstrategier den ansatte tar i bruk under samtalen (2002, s. 111). Andrespråksbrukerne i opptakene har svært varierende norsknivå, og saksbehandlerne har varierende erfaring med andrespråksinteraksjon (Svennevig, 2002, s. 111). Svennevig viser til at denne institusjonelle samtalen skiller seg veldig fra en hverdagsamtale: «Spørsmålene kan være lite relaterte til hverandre, slik at det mange ganger kan være vanskelig for klienten å se hva spørsmålet er relevant for og dermed vite hvordan hun skal svare» (Svennevig, 2002, s. 111). En hverdagsamtale er derimot uformell og «[...] emner [utvikler] seg gradvis, slik at man kan bygge på tidligere replikker og vurdere svarets relevans i forhold til det aktuelle emnet» (Svennevig, 2002, s. 111). For å både tilrettelegge for mer deltakelse fra andrespråksbrukeren, samt gjøre det enklere for vedkommende å svare, kan altså saksbehandleren strukturere samtalen mer som en hverdagsamtale – det vil si en lavere grad av struktur (Svennevig, 2002, s. 111-112). Svennevig (2002, s. 111) kaller dette *informalisering av intervjuformen*. I tillegg til dette trekker Svennevig fram reformulering av spørsmål, samt repetisjon og omformulering av svar som noen av de mest sentrale verktøyene saksbehandlerne tar i bruk for å oppnå felles forståelse i samtalen (Svennevig, 2002). Ifølge Svennevig ser disse grepene ut til å hjelpe andrespråksbrukeren til å produsere adekvate svar, men han advarer samtidig mot at saksbehandlere blir «overivrige» og kan risikere å «overkjøre klientens muligheter til å formulere seg selvstendig og på egne premisser» (Svennevig, 2002, s. 116).

1.6: Oppgavens struktur

Jeg har nå presentert studiens formål og forskningsspørsmål. Jeg har beskrevet jobbintervjuet som profesjonell praksis, og rammene som omkranser det, i form av lovverk og verdier i norsk arbeidsliv. Avslutningsvis i kapittel 1 har det som tidligere har blitt utført av forskning enten på jobbintervjuet, andrespråksinteraksjon, eller begge deler blitt presentert. Neste del av oppgaven – kapittel 2 – er teorigapittelet. Her presenterer jeg studiens perspektiv på språk og kommunikasjon, samt forskningsmetoden jeg har benyttet meg av; samtaleanalyse. Jeg går kort inn på hva et spørsmål er og ulike spørsmålskategorier, før jeg ser nærmere på hvordan morsmålsbrukere/intervjuere kan skape mening og felles forståelse i andrespråkssamtaler. Kapittel 3 starter med en kort presentasjon av datamaterialet, og tar for seg de metodiske aspektene og forskningsetiske overveiningene av studien. I kapittel 4 blir resultatene fra analysen presentert. Analysen er delt i to, i henhold til forskningsspørsmålene. Den første delen tar for seg preventive forståelsesstrategier intervjuerne benytter seg av, og den andre delen tar for seg

reparasjonsstrategier intervjuerne bruker. Funnene fra analysen blir så drøftet i kapittel 5. Avslutningsvis gjøres det i kapittel 6 en oppsummering, samt refleksjoner for framtidig forskning.

2: Teori

2.1: Perspektiver på språk og kommunikasjon

2.1.1: Dialogisme

Linell (2001, s. 3) skiller på to overordnede hovedsyn på språk: Språk som system/struktur og språk som diskurs/kommunikasjon. Svennevig oppsummerer diskursbegrepet som «ulike tanke-systemer og talemåter» (Svennevig, 2020, s. 199), og forklarer videre at diskurs handler om at språk er preget av ulike ideologier og dermed visse språklige valg (Svennevig, 2020, s. 210). Det kan handle om hvilke perspektiver en inntar, kategorier en bruker, ladde ord, hvordan en snakker om ulike grupper av folk og deres handlinger (Svennevig, 2020, s. 210-211). Når vi snakker om diskurs har vi et funksjonalistisk perspektiv på språk, hvor kommunikativ mening, funksjon og kontekst er sentralt (Linell, 2001, s. 3). Her finner vi altså dialogismen, hvor et sentralt perspektiv er at samtaledeltakerne jobber for å danne et felles grunnlag for samtalen (Scheuer 2005, s. 45). Det er imidlertid ikke gitt hvordan dette grunnlaget oppnås. Jeg har i dette masterprosjektet inntatt et dialogistisk perspektiv. I dette legger jeg at jeg anser meningen i språk og kommunikasjon til å være noe som blir til i samtalen mellom mennesker. Kusmierczyk (2014, s. 39) skriver: «[...] establishing mutual understanding is facilitated by both interview participants' active involvement in negotiating meaning». Innen det dialogistiske perspektivet er også kontekst sentralt: «[...] språk og kontekst anses for å utgjøre en totalitet» (Scheuer 2005, s. 34).

2.1.1.1: Kontekst

«Kontekst er den sammenheng eller de omgivelser en ytring inngår i», skriver Svennevig (2020, s. 25). Dette betyr likevel ikke at alle omgivelsene rundt en ytring inngår i konteksten. Linell (2001, s. 128) peker på at det fins en rekke kontekstuelle ressurser, men at disse må gjøres relevante av deltakerne i den konkrete samhandlingen. Linell (2001, s. 128-131) skiller mellom middlebare og umiddelbare kontekstuelle ressurser. De umiddelbare knyttes opp mot situasjonen og stedet deltakerne befinner seg i under samtalen. I et jobbintervju kan dette dreie seg om rommet intervjuet foregår i, hvem som er med i samtalen og hvordan de er plassert i rommet, etc. Interaksjon som har ledet fram til jobbintervjuet, for eksempel en telefonsamtale, avtale om intervjutidspunkt etc., inngår også som umiddelbare kontekstuelle ressurser. De middlebare kontekstuelle ressursene er mer abstrakte og omfatter blant annet deltakernes kunnskap og antakelser om jobbintervjuet og hverandre, rammen for jobbintervjuet som virksomhetstype, den organisatoriske konteksten som f.eks. lov- og regelverk, språkkunnskaper, kjennskap til kommunikative rutiner og typer av handlinger, samt generell bakgrunnskunnskap (Linell, 2001, s. 129-130). Dagens forståelse av dialogismebegrepet henger tett sammen med forskning på autentisk interaksjon, og særlig samtaleanalyse (Linell, 2001, s. 50). I dette prosjektet har jeg benyttet meg av samtaleanalyse som metode, og vil derfor gå nærmere inn på samtaleanalyse i neste del.

2.1.2: Samtaleanalyse

Samtaleanalyse er en metode for analyse av sosial interaksjon (Skovholt et al., 2021), og er metoden jeg har tatt i bruk i denne studien. Metoden bygger på perspektivene til to sosiologer: Erving Goffman og Harold Garfinkel (Skovholt et al., 2021, s. 16). Goffman var opptatt av interaksjon, og mente at «situasjoner som oppstår når mennesker møtes og interagerer, er velorganiserte aktiviteter som følger underliggende regler og normer»

(Skovholt et al., 2021, s. 16-17). Goffman var blant annet opptatt av hvordan mennesker skaper sosial orden, og selvrepresentasjon (Skovholt et al., 2021, s. 16). Han brukte blant annet en teatermetafor for å forklare selvrepresentasjon, som jeg har vært inne på i introduksjonskapittelet. Garfinkel var opptatt av hvordan mennesker skaper gjenkjennbare handlinger, og befinner seg innen etnometodologien (Skovholt et al., 2021, s. 18): «Etnometodologi er en betegnelse for et program innenfor sosiologien for å studere folks hverdagslige atferd ut fra deres egne praksiser, begreper og forestillinger, heller enn å fortolke atferden ut fra fagbestemte teoretiske modeller» (Tjora & Skirbekk, 2021).

Selve metoden ble utviklet av Harvey Sacks, Emanuel Schegloff og Gail Jefferson på 1960- og 1970-tallet (Skovholt et al., 2021, s. 19-23). Mens den eksisterende språkhandlingsteorien fokuserte på isolerte ytringer, vektla samtaleanalysen det interaksjonelle perspektivet, samt ytringenes sekvensielle kontekst (Svennevig, 2020, s. 103). Den sekvensielle konteksten viser til at ytringer ikke kan ses på isolert sett, men må ses i sammenheng med tidligere og påfølgende ytringer (Svennevig, 2020, s. 103). Sacks, Schegloff og Jefferson utviklet prinsipper for sekvensorganisering, turtaking, reparasjon, og mottakerdesign (Sacks, Schegloff og Jefferson, 1974, sitert i Skovholt et al., 2021, s. 22). Mottakerdesign viser til hvordan vi tilpasser ytringene våre til den vi snakker til, på bakgrunn av «kunnskap og antakelser om den andre, og hvilken kunnskap taleren antar at de deler» (Skovholt et al., 2021, s. 22). Jefferson utviklet også et transkripsjonssystem, med mål om å synliggjøre detaljer i samtaler (Skovholt et al., 2021, s. 22).

Samtaleanalyse benyttes i hovedsak for kvalitativ forskning (Skovholt et al., 2021, s. 90). I noen sammenhenger refereres metoden til som etnometodologisk samtaleanalyse, og noen ganger brukes det engelske navnet: Conversation analysis (CA). Samtaleanalyse kan altså benyttes til å analysere samtalepraksis; både hverdagslig og institusjonell interaksjon (Skovholt et al., 2021, s. 23). Ofte trekkes det et skille mellom «ren» og «anvendt» CA: «I ren CA er forskeren opptatt av fenomener som turtaking, åpningssekvenser, reparasjoner og andre grunnleggende mekanismer for organisering av samtaler» (Skovholt et al., 2021, s. 26). Anvendt CA trekker på funn også fra ren CA, men analyserer institusjonelle samtaler (Skovholt et al., 2021, s. 26). Her er forskeren opptatt av «hvordan ulike yrkesgrupper bruker samtalen som redskap for å nå visse institusjonelle mål» (Skovholt et al., 2021, s. 29). I tillegg anser man innen CA at kontekst er noe som «blir til gjennom, og konstituert av, deltakernes handlinger» (Skovholt et al., 2021, s. 21).

Oppsummert utføres analysen slik: Forskeren samler inn data, observerer disse, identifiserer så et fenomen og lager en samling, og beskriver til slutt en praksis (Sidnell, sitert i Skovholt et al., 2021, s. 85-86). Når det gjelder samlingen, skal denne «vise et repertoar av ulike funksjoner en praksis kan ha» (Skovholt et al., 2021, s. 88). Samtaleanalysen legger også føringer for hvordan datainnsamlingen, transkripsjonen og analysen skal utføres (Skovholt et al., 2021, s. 90). Jeg vil vise hvordan jeg har gått fram i metodekapittelet.

2.1.3: Jobbintervjuet som virksomhetstype

Jeg har etablert i innledningskapittelet at jobbintervjuet er en institusjonell samtale. Drew og Heritage (sitert i Skovholt et al., 2021, s. 23) definerer institusjonelle samtaler slik:

- «Interaksjonen involverer deltakere som er orientert mot spesifikke mål knyttet til den institusjonelle identiteten.

- Interaksjon involverer spesielle begrensninger for hva som er tillatte samtalebidrag.
- Interaksjonen er assosiert med visse kontekstuelle rammer og prosedyrer som er typiske for spesifikke institusjonelle kontekster»

Visse trekk ved ulike institusjonelle samtaler gjør at vi kjenner de igjen (Linell, 2010, s. 42-43). Hadde vi for eksempel hørt lydopptak av et jobbintervju, hadde vi ut ifra visse «kjennetegn» i samtalen kunne resonnerert oss fram til hva slags samtale eller virksomhetstype det var. Dette kunne vi gjort på bakgrunn av de overordnede målene eller aktivitetene vi hadde identifisert i samtalen, eller «karakteristiske språkhandlinger og kommunikative prosjekter i hver enkelt fase» (Svennevig, 2020, s. 260). Institusjonelle samtaler består typisk av karakteristiske faser, og jobbintervjuet kan eksempelvis deles inn i disse fasene:

- Innledende hilsen
- Servering av drikke
- Partene presenterer seg kort
- Intervjuerne presenterer bedriften
- Jobbsøkeren presenterer seg selv
- Spørsmål fra intervjuerne og mer eller mindre løs samtale
- Spørsmål fra jobbsøkeren og videre samtale
- Orientering om veien videre
- Avsluttende hilsen (Scheuer, 1998, s. 88)

Det er også visse mål og forventninger knyttet til samtalen. Målet med jobbintervjuet er relativt sammensatt: Intervjuerne skal både vurdere jobbsøkeren opp mot stillingen, bedriften og ansattgruppen, samtidig som bedriften skal framstå som en attraktiv arbeidsgiver (Dipboye et al., 2012, sitert i Haaland, 2019, s. 272). Jobbsøkeren skal både overbevise arbeidsgiver om at hen er en aktuell kandidat for stillingen, samtidig som hen vurderer hvorvidt dette er en aktuell arbeidsplass (Dipboye et al., 2012, sitert i Haaland, 2019, s. 272). Selv om begge partene vurderer hverandre, er det som tidligere nevnt ulike ting som står på spill for deltakerne i jobbintervjuet, og det er en asymmetri i samtalen. Som nevnt i innledningskapittelet er innebærer ansettelse en rekke lovmessige og økonomiske forpliktelser for en bedrift. En ansettelse innebærer også forpliktelser for jobbsøkeren/den ansatte, men ikke økonomisk. En ansatt kan også velge å si opp når og på hvilket grunnlag hen selv ønsker, mens arbeidsmiljøloven regulerer bedrifters muligheter til å si opp ansatte (arbeidsmiljøloven, 2005, § 15). Asymmetrien handler også om at selve intervjuet finner sted på arbeidsgivers hjemmebane, det er arbeidsgiver som kaller inn til intervjuet og setter rammene for samtalen, både når det gjelder tid og spørsmål som stilles (Scheuer, 1998, s. 28). Intervjueren leder altså samtalen, samtalen foregår som oftest på intervjuerens morsmål og intervjueren har også sannsynligvis god kjennskap til jobbintervju som virksomhetstype. Jobbsøkeren på sin side, har en rolle som gjest (Scheuer, 1998, s. 28) og forsøker i samtalen å «selge seg inn» som en god kandidat til stillingen (Scheuer, 1998, s. 27). Samtidig skal intervjueren forholde seg kritisk til jobbsøkeren (Scheuer, 1998, s. 30): «[...] alt hvad ansøgeren gør og siger [er] i princippet mistænkeligt» (Scheuer, 1998, s. 28). Videre skriver Scheuer: «Det er ud fra sit kendskab til genren den talende taler og den lyttende forbereder respons» (Scheuer, 2005, s. 44). Dersom jobbsøkeren har vært på jobbintervju før, vil hen også ha knyttet visse forventninger til samtalen. Det kan for eksempel være knyttet til fasene i samtalen eller spørsmål som stilles. Skal jobbsøkeren imidlertid på sitt første jobbintervju (i Norge) er det ikke sikkert hen vet hva hen skal forvente av samtalen. Nordentoft og Olesen peker på at vi mennesker sitter på mye kunnskap om virkeligheten, rett og slett fordi vi lever i

og tar del i sosial interaksjon (Nordentoft og Olesen, 2014, s. 130). Videre skriver de at denne kunnskapen gjerne er taus, altså noe vi ikke er bevisste, i hvert fall så lenge vi ikke møter noen som ikke handler i samsvar med det vi tar for gitt (Nordentoft og Olesen, 2014, s. 130-131). Når det gjelder jobbintervjuet kan taus kunnskap både handle om hva som er «tillatte» bidrag i samtalen, og hvilke kontekstuelle rammer som omkranser den. Alt dette er elementer som kan knyttes til jobbintervjuet som virksomhetstype.

Roberts (2021) ser nærmere på taus kunnskap knyttet til jobbintervjuet. Selv om jobbintervjuet er kompetansebasert, argumenterer Roberts for at jobbsøkeren ikke vil klare å vise fram denne kompetansen med mindre hen behersker diskursene jobbintervjuet forutsetter. Dette gjelder to diskursive kompetanser: At jobbsøkeren behersker de institusjonelle, personlige og profesjonelle diskursene, og at jobbsøkeren evner å formidle et institusjonelt akseptabelt «narrativt selv». Om behersking av de ulike diskursene skriver Roberts (2021):

«[...] it is the interplay of all three in the design of questions and how candidates show alignment to them in their performance – both individually and where they are integrated – which determines the character of the interview and the decision making process» (Roberts, 2021, s. 87).

Denne sammensmeltningen av og vekslingen mellom ulike diskurser kaller Roberts (2021) hybride diskurser. Når jobbsøkeren får et spørsmål under intervjuet, kan hen med andre ord velge (bevisst eller ubevisst) hvilke av disse hen vil benytte seg av. Hvis intervjueren for eksempel spør hva jobbsøkeren tenker om dagens økonomi, kan jobbsøkeren for eksempel velge å dele hvordan dette påvirker hen personlig, hvordan hen ser dette fra et profesjonelt ståsted, eller dele et mer overordnet, institusjonelt perspektiv som for eksempel kan handle om organisering. Under jobbintervjuet teller det ifølge Roberts (2012) positivt dersom jobbsøkeren benytter seg av hybride diskurser (Roberts og Sarangi, sitert i Roberts 2012, s. 278-281). Det vil si at jobbsøkeren evner å syntetisere disse diskursene (Roberts & Campbell, 2007); å bruke de om hverandre og i sammenheng med hverandre.

Jobbsøkere som behersker denne syntetiseringen av diskursene framstår ifølge Campbell og Roberts som autentiske for intervjueren (Campbell & Roberts, 2007). Både Scheuer (1998) og Campbell og Roberts (2007) peker på at det er nettopp autentisitet («authentic self») intervjueren forsøker å fange opp fra jobbsøkeren under jobbintervjuet. Vi kommer igjen tilbake til Goffmans teatermetafor. Her har man som nevnt i introduksjonskapitlet et skript, som i dette tilfellet vil være samtaledeltakernes forventninger til jobbintervjuet (Goffman, sitert i Rogstad & Sterri, 2018, s. 47-48). Videre er jobbintervjuet en samtale som foregår frontstage, altså en relativt formell og iscenesatt samtale. Utfordringen er at intervjueren likevel i en eller annen grad ønsker å komme backstage – at jobbsøkeren skal kunne «ta av seg masken» (Scheuer, 1998, s. 100) – så intervjueren ser hvem jobbsøkeren *egentlig* er. Ønsket om å komme backstage i en virksomhetstype som foregår frontstage blir dermed nokså paradoksalt. Campbell og Roberts (2007, s. 266) viser til at jobbsøkere som ikke behersker å syntetisere diskursene risikerer å framstå inkonsekvente ovenfor intervjuerne. Framstår man inkonsekvent kan det også bli vanskelig å framstå autentisk. Å beherske syntetisering av diskurser og å formidle et autentisk selv henger med andre ord tett sammen. Om disse to kompetansene skriver Roberts (2021): «The two overarching discursive competencies could be said to override the stated competencies of the interview, since evidence of these other competencies is only successfully displayed through these two unstated ones» (s. 138). Et vellykket

jobbintervju krever med andre ord ikke bare at jobbsøkeren besitter kompetansen stillingen etterspør, men også at jobbsøkeren besitter ulike diskursive ferdigheter/kompetanser knyttet til jobbintervjuet som virksomhetstype. Kusmierczyk (2014, s. 12) beskriver jobbintervjuet slik: «[...] a performance-like encounter masked as a conversation». Et jobbintervju er med andre ord mer komplekst enn at jobbsøkeren helt enkelt svarer på spørsmålene intervjueren stiller.

2.1.4: Jobbintervjuet som andrespråkssamtale

Det er allerede etablert at utgangspunktet for denne studien er institusjonelle samtaler i form av jobbintervju. Studien har også et ekstra element ved seg ved at den tar for seg andrespråkssamtaler. Det vil si at intervjuet foregår på norsk, men at dette ikke er jobbsøkernes morsmål. Norsk er likevel intervjuernes morsmål og er også arbeidsspråket for stillingen jobbsøkerne søker på. Dersom jobbsøkeren har begrensede norskferdigheter - et begrenset ordforråd og begrenset språkforståelse - vil dette kunne bli en utfordring i jobbintervjuet. En annen utfordring er imidlertid at mange utenlandsfødte jobbsøkere kan mangle tilgang til arenaer hvor de får praktisert «jobbintervjunorsk» («jobbintervjuengelsk» i Campbell & Roberts, 2007, s. 243). «Jobbintervjunorsk» skiller seg fra «hverdagsnorsk» og krever en rekke både språklige, diskursive og kommunikative ferdigheter, som for eksempel å beherske syntetisering av diskurser og dermed kunne presentere et «autentisk selv» (Campbell & Roberts, 2007). Å beherske «jobbintervjunorsk» henger også sammen med tilgang til arenaer hvor en kan bli kjent med jobbintervju som virksomhetstype, enten generelt eller spesielt i en norsk kontekst, og at jobbsøkerne dermed har mulighet til å forberede seg på aktuelle spørsmål som faktisk stilles under jobbintervju.

Svennevig (2002, s. 111) viser til at et viktig skille mellom institusjonelle/formelle og uformelle samtaler handler om struktur, særlig knyttet til temaskifter og spørsmål-svarsekvenser. Gjennom sin forskning på andrespråksinteraksjon på offentlige kontorer peker Svennevig (2002, s. 111) på at intervjueren kan gjøre samtalen enklere for andrespråksbrukeren ved å strukturere den mer som en uformell samtale – kort sagt ved å gjøre den mer fleksibel og mindre strukturert når det kommer til samtaletemaene. Dette legger ifølge Svennevig (2002) både til rette for mer deltakelse og en mer sammenhengende samtale:

«Om denne måten å informalisere intervjuet på gjør konsultasjonen mindre effektiv når det gjelder å innhente institusjonelt relevante opplysninger, så bidrar den til å fremme deltakelse fra klienten og å skape emnemessig sammenheng i samtalen. Klienten får anledning til å bidra mer aktivt ved å gi en sammenhengende og helhetlig redegjørelse» (Svennevig, 2002, s. 112).

2.2: Hva er et spørsmål?

Spørsmål kan sies å utgjøre selve grunnmuren i jobbintervju: Det er vanskelig, om ikke umulig, å gjennomføre et jobbintervju uten å stille spørsmål. Når jeg i denne studien ser nærmere på kommunikasjon under jobbintervju analyserer jeg en rekke spørsmål-svarsekvenser. Et spørsmål og et svar kalles et *nærhetspar* (Skovholt et al., 2021, s. 41):

«Et nærhetspar er to handlinger i samtale som følger etter hverandre, og der den første handlingen, som vi kaller *første par del* (*first pair part*), setter betingelse for hva som er den relevante handlingen i neste tur, som kalles *andre par del* (*second pair part*)» (Skovholt et al., 2021, s. 41).

Her er spørsmålet den første parden, og setter betingelsene for den andre parden; nemlig svaret (Skovholt et al., 2021, s. 41). Som Skovholt et al. også peker på, skaper første parden noen forventninger til hvordan interaksjonen som følger skal utarte seg. Når intervjueren for eksempel stiller et spørsmål, forventer hen at jobbsøkeren svarer. Dersom dette ikke skjer vil intervjueren «forfølge» den manglende responsen, for eksempel ved å stille spørsmålet på nytt (Skovholt et al., 2021, s. 42). Det er likevel grenser for hvor langt intervjueren kan gå for å få et svar, oppnå felles forståelse og framdrift i samtalen. «Forfølgelsen» skal balanseres med å «ikke å eksponere språklige problemer eller mangler» Skovholt et al. (2021, s. 64). Selv om spørsmål og svar er nærhetspar er det med andre ord ingen garanti for at et spørsmål leder til et relevant svar.

Ofte er det lett å identifisere et skriftlig spørsmål, men det trenger ikke å være like enkelt muntlig (Skovholt et al., 2021, s. 50). Basert på Hayano forholder Skovholt et al. (2021, s. 50-51) seg til tre faktorer for å avgjøre hvorvidt en ytring er et spørsmål eller ikke:

- Grammatikk: Interrogativ setningsstruktur – kjennetegnes skriftlig med spørsmålstegn
- Prosodi: Stigende tonefall/sluttintonasjon
- Samtaledeltakernes epistemiske rettigheter: Samtaledeltakernes kjennskap til samtaletemaet – ytringer med deklarativ setningsstruktur (som vanligvis er påstander) kan også være spørsmål

Samme ytring kan med andre ord forstås som et tilbud, en opplysning og en anmodning (Svennevig, 2020, s. 109), og det er opp til samtale deltakerne å fortløpende tolke dette. Det fins også ulike typer spørsmål. Jeg forholder meg i denne studien til Stivers og Enfields' (2010) kategorier av spørsmål:

Tabell 1: Stivers og Enfields' (2010) spørsmålskategorier, med eksempler

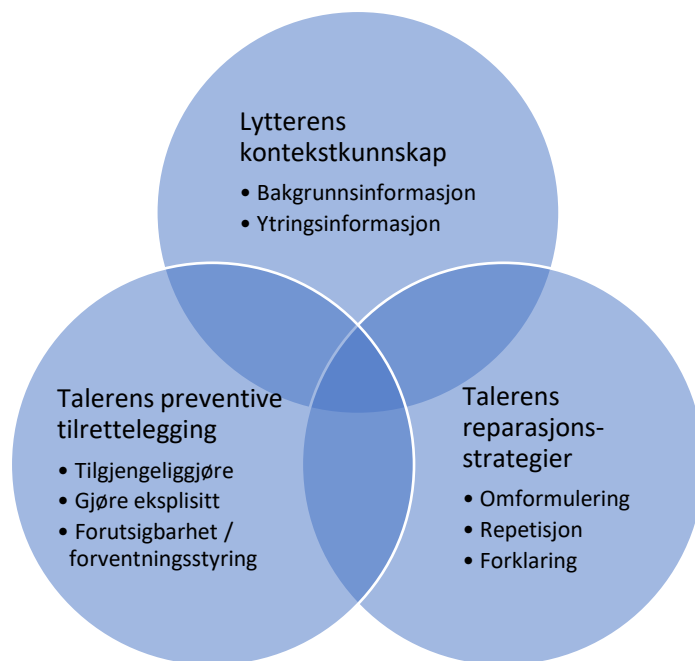
| Spørsmålskategori | Eksempel |
|---|--|
| Ja-/nei-spørsmål (polar question) | Har du erfaring med renhold fra før? |
| Innholdsspørsmål (content question) | Kan du fortelle litt om hva du gjorde i din forrige jobb? |
| Alternativspørsmål (alternative question) | Ønsker du å jobbe på dagtid eller kveldstid? |
| Multippelspørsmål (multi question) | Når kan du starte jobben, hvor lang oppsigelsestid har du? |

2.3: Å skape mening og felles forståelse i andrespråkssamtaler

Skal jobbsøkeren få presentert seg som en egnet kandidat, må intervjueren og jobbsøkeren sammen klare å skape mening og en felles forståelse under jobbintervjuet. Det vil si at dette er et felles prosjekt som begge samtale deltakerne må delta aktivt i. Dette forutsetter visse egenskaper hos samtalepartene og/eller at de tar visse kommunikative grep underveis i samtalen. På grunn av asymmetrien i samtalen er det likevel opp til intervjueren å fremkalle deltakelse hos jobbsøkeren: Bremer og Simonot (1996b, s. 159) påpeker at intervjueren har et større ansvar i forhandlingen om mening/felles forståelse, da intervjueren er den som snakker på sitt morsmål og dermed stiller sterkest språklig i denne konteksten. I tillegg er det intervjueren som har ansvaret for strukturen i samtalen (Bremer & Simonot, 1996b, s. 159). For å fremme jobbsøkerens deltakelse i samtalen må intervjueren «actively and consciously downplay the

gatekeepers' own dominant role» (Bremer & Simonot, 1996b, s. 162). I figur 2 har jeg oppsummert Bremer og Simonots (1996a, 1996b) kategorier og faktorer som påvirker mulighetene for felles forståelse.

Figur 2: Faktorer som påvirker mulighetene for felles forståelse. Basert på Bremer og Simonot (1996a, 1996b)



Den første kategorien gjelder altså lytterens/jobbsøkerens kontekstkunnskap. Her trekker Bremer og Simonot (1996b, s. 161) fram to sentrale kategorier: Bakgrunnsinformasjon («knowledge information») og ytringsinformasjon («utterance information»). Ytringsinformasjon viser til at lytteren forstår ytringen i seg selv rent språklig, mens bakgrunnsinformasjon viser til at lytteren evner å koble denne ytringen opp mot konteksten rundt ytringen og har forståelse for denne (Bremer & Simonot, 1996b, s. 161). Dette handler altså om kunnskap og forståelse som i dette tilfellet jobbsøkeren besitter, og er dermed gjerne noe intervjueren inkluderer i sitt mottakerdesign. Selv om intervju spørsmålene er utformet og nedskrevet på forhånd, er det altså sannsynlig at intervjueren fortløpende tilpasser sin tale og spørsmål til den konkrete jobbsøkeren som sitter i rommet. De to andre kategoriene i figur 2 handler om preventiv tilrettelegging og reparasjonsstrategier, som jeg nå vil gå over til.

2.3.1: Preventive forståelsesstrategier og reparasjon

Når samtalepartene ikke forstår hverandre, eller mistenker at de ikke vil komme til å forstå hverandre, kan de ta i bruk ulike strategier for forståelse eller reparasjon. Dette viser til grep man tar for å korrigere seg selv eller andre, med mål om å oppnå felles forståelse. Bremer og Simonot (1996a, 1996b) har skrevet om strategier for forståelse. De skiller på to typer strategier, som de kaller *preventive prosedyrer* («preventative procedures») og *post-hoc-prosedyrer* («post-hoc procedures»). Preventive prosedyrer er «[...] the means speakers use to pre-empt non-understandings they anticipate» (Bremer & Simonot, 1996b, s. 159), mens post-hoc-prosedyrer er grep som tas for å «[...] handle problems already manifest» (Bremer & Simonot, 1996b, s. 159). Det som skiller disse strategiene er altså om de tas i bruk før eller etter et kommunikasjonsproblem har oppstått. Mens

Bremer og Simonot (1996a, 1996b) begrepene *preventive prosedyrer* og *post-hoc-prosedyrer*, bruker Svennevig (2002, 2003) begrepene *preventive forståelsesstrategier* og *reparasjon*. Videre i denne studien vil jeg benytte meg av Svennevigs begreper, også når det gjelder Bremer og Simonots bidrag. I tabell 3 presenterer jeg de ulike strategiene de tar for seg. Denne tabellen har jeg lagt inn i metodekapittelet, da jeg har sett disse eksisterende kategoriene for preventive forståelsesstrategier og reparasjon opp imot mitt eget analysearbeid.

Den andre sirkelen i figur 2 (nederst til venstre), viser til preventive grep taleren kan ta for å tilrettelegge for felles forståelse. Bremer og Simonot (1996b) oppsummerer dette med at taleren kan gjøre ytringen tilgjengelig, eksplisitt og forutsigbar. Intervjueren kan for eksempel gjøre et spørsmål mer forutsigbart ved å starte spørsmålet med ordet spørsmålet handler om (Bremer & Simonot, 1996b, s. 172). Eksempelvis: «Arbeidstid. Når kan du begynne å jobbe om morgenen?». Intervjueren kan også gjøre emneskifter mer forutsigbare ved å for eksempel bruke pauser eller annonsere eksplisitt at det skjer et emneskift (Bremer & Simonot, 1996b, s. 170). Intervjueren kan også tilrettelegge for felles forståelse ved å unngå å bruke ellipser (hvor mening skal være underforstått), og heller gjøre sine ytringer fullstendige og eksplisitte (Bremer & Simonot, 1996b, s. 174). Til slutt kan intervjueren gjøre ytringene sine tilgjengelige ved å for eksempel snakke saktere, ha en tydelig uttale, bruke pauser og ikke bruke for lange setninger (Bremer & Simonot, 1996b, s. 174).

Når det gjelder strategier for reparasjon, oppsummerer Bremer og Simonot (1996b) disse slik (som vist i figur 2): Omformulering, repetisjon og forklaring. Dette altså grep intervjueren kan ta når en misforståelse allerede har oppstått. Reparasjoner må både initieres og utføres (Svennevig, 2020, s. 112), og kan dermed skje på fire ulike måter (Skovholt et al., 2021, s. 66):

- Selv-initiert selvreparasjon: Taleren initierer og utfører reparasjonen
- Selv-initiert andre-reparasjon: Taleren initierer reparasjonen, men den andre utfører den
- Andre-initiert selv-reparasjon: Den andre initierer reparasjonen, men taleren utfører den
- Andre-initiert andre-reparasjon: Den andre initierer og utfører reparasjonen

I og med at jeg i denne studien undersøker hvordan intervjueren håndterer misforståelser, vil jeg se nærmere på både hvordan intervjueren initierer reparasjon (av seg selv eller jobbsøkeren) og hvordan intervjueren utfører reparasjon – men ikke hvordan jobbsøkeren initierer og utfører den.

2.3.2: Å adressere (mistanke om) mangelfull forståelse

Selv om et kommunikasjonsproblem blir oppdaget av én eller flere av samtalepartene, er det flere faktorer som påvirker avgjørelsen om hvorvidt dette blir adressert eller ikke (Bremer & Simonot, 1996b). Bremer og Simonot (1996b, s. 176-178) trekker her fram interaksjonens lengde og ansiktsarbeid som særlig relevante. Ansiktsarbeid viser igjen tilbake til Goffman, hvor ansiktet er en metafor for vårt «sosiale selv», som blir til i interaksjon med andre (Goffman 1967, 1974, sitert i Svennevig, 2020, s. 156-158). Noen ytringer kan være ansiktstruende, altså truende for vedkommendes sosiale selvbilde (Svennevig, 2020, s. 157). Dette *kan* inkludere en adressering av kommunikasjonsproblemer:

«Sequences that deal with non- or misunderstanding should therefore not depart too far from what normally happens in conversations: there is a limit to the extent to which the process of solving a particular problem with understanding can be taken. Clarification sequences cannot last indefinitely without becoming unacceptably face threatening to both participants» (Bremer & Simonot, 1996a, s. 181).

Det vil altså være tilfeller hvor det gjøres reparasjonsforsøk uten at de lykkes, og samtalen må gå videre slik at samtalepartene ikke mister ansikt. Svennevig viser også til en «vent-og-se-strategi», hvor «[...] vi unnlater å innlede reparasjon selv om det er noe vi ikke helt forstår, og så satser vi på at det blir klarere og mer forståelig etter hvert (eller at vi kan komme oss videre uten å forstå alt som blir sagt)» (Svennevig, 2020, s. 116). Til slutt er det enkelte reparasjonsstrategier som foretrekkes over andre (Bremer & Simonot, 1996a, s. 182). For eksempel er repetisjon en nokså vanlig reparasjon, mens risikoen for å miste ansikt er mye større hvis for eksempel et spørsmål som stilles flere ganger ikke blir besvart (Bremer & Simonot, 1996a, s. 182).

3: Metode

3.1: Om datamaterialet

Datamaterialet i denne studien består av lydopptak fra fire ulike jobbintervjuer for den samme stillingen: Sommervikar innen renhold. De ulike intervjuene/lydopptakene vil bli omtalt som JI1, JI2, JI3 og JI4. Lydopptakene er tatt hos en større, internasjonal bedrift innen facility management. Det er ulike personer som utfører intervjuene, også på ulike steder i samme landsdel. Partene i samtalen omtales som I: Intervjuer og J: Jobbsøker. Alle intervjuene utføres med kun én intervjuer og én jobbsøker til stede i rommet, med unntak av JI4, hvor det er to intervjuere til stede. Intervjuer nummer to omtales der som I2. Totalt utgjør lydopptakene 91 minutter og 45 sekunder med råmateriale. Jobbsøkerne i JI1-JI3 har oppgitt A2 som sitt nåværende norsknivå, mens jobbsøkeren i JI4 har oppgitt B1. Som vist i teorikapittelet innebærer språknivå A2-B1 i korte trekk å kunne snakke om kjente tema. Stillingen jobbsøkerne søker på har vært offentlig utlyst, og jobbsøkerne har dermed skriftlig søkt på denne via bedriftens digitale jobbsøkingsportal. Stillingsannonsen er ikke vedlagt her grunnet anonymiseringshensyn.

Tabell 2: Intervjuenes varighet og jobbsøkernes norsknivå

| Intervju | Jobbsøkeres norsknivå | Intervjuets varighet |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|
| JI1 | A2 | 13:31 |
| JI2 | A2 | 30:36 |
| JI3 | A2 | 25:13 |
| JI4 | B1 | 22:25 |

3.2: Utvalgskriterier

Jeg har hatt to utvalgskriterier for denne studien. Det første handler om jobbsøkerens norsknivå. Basert på egen erfaring og samtaler med ulike bemanningsbyrå og ledere som jobber med rekruttering innen renholdsbransjen, bestemte jeg meg for å intervju jobbsøkere som har et norsknivå mellom A2 og B1. Erfaringsmessig er det altså ofte dette norsknivået jobbsøkerne for denne type stilling ligger på. Bemanningsbyråene opplyste at deres kunder i all hovedsak stiller krav om et enda høyere norsknivå enn dette. Jeg var imidlertid nysgjerrig på hvordan jobbsøkere med «lavest mulig» norsknivå fikk presentert seg under jobbintervju, så jeg holdt fast ved norsknivå A2 – B1. For å finne ut av jobbsøkernes norsknivå har jeg basert meg på hvilket norsknivå de selv har oppgitt, enten i sin CV eller jobbsøknad, muntlig under intervjuet eller i annen samtale med bedriften. Jeg har her kun vært interessert i jobbsøkerens muntlige norsknivå, da det skriftlige ikke har vært relevant for intervjusituasjonen. Det andre utvalgskriteriet var at lydopptakene skulle være fra jobbintervju for ufaglærte stillinger. Årsaken til at jeg ville fokusere på ufaglærte stillinger, henger sammen med at jeg ønsker å forske på kommunikasjon med jobbsøkere som har begrensede norskkunnskaper. Med et så lavt norsknivå som jeg forsker på i denne studien, vil det være lite sannsynlig å i det hele tatt bli innkalt til jobbintervju for en faglært stilling – med mindre søkeren snakker godt engelsk og dette er jobbspråket i den aktuelle stillingen. Dette utvalgskriteriet ble oppfylt ved at jeg tok lydopptak av jobbintervju for sommerjobb som ufaglært renholder. Jeg vil komme tilbake til hvordan jeg fikk tilgang til å gjøre disse lydopptakene.

3.3: Datagenerering

I denne studien har jeg altså gjort lydopptak, og benyttet samtaleanalyse som forskningsmetode. I og med at samtaleanalyse i hovedsak benyttes for kvalitativ forskning, vil ikke denne gi oss det Skovholt et al. (2021, s. 90) kaller «ren objektiv kunnskap». Derfor er det spesielt viktig at forskeren hele veien forholder seg til kravene til validitet og reliabilitet. Begrepet validitet viser til forskningens gyldighet, mens reliabilitet viser til forskningens pålitelighet (Skovholt et al., 2021, s. 90). I korte trekk handler dette om at forskeren hele veien stiller seg selv spørsmål både til det hen observerer, valgene hen tar underveis, hvordan hen kommer fram til det en gjør, og at dette også presenteres for leseren. Et viktig prinsipp er transparens, som tilstrebes «gjennom forskerens gjengivelse og henvisninger til transkripsjonene» (Skovholt et al., 2021, s. 92). På bakgrunn av dette vil jeg i den neste delen vise hvordan jeg gikk fram og belyse valg jeg har tatt underveis i arbeidet.

3.3.1: Forberedende fase

Som jeg vil komme tilbake til i delen om forskerposisjon, har jeg i flere år jobbet med andrespråksinteraksjon, også i jobbintervju. Da jeg startet på studieprogrammet *Språk og kommunikasjon i profesjoner* ble jeg relativt raskt introdusert for samme tematikk, spesielt gjennom Roberts' (2010) forskning. Dette har på mange måter vært utgangspunktet for mitt masterprosjekt. Jeg definerte at min forskningsinteresse handlet om tilrettelegginger intervjuere gjør i jobbintervju for jobbsøkere med begrensede norskerferdigheter. Jeg visste at jeg ønsket å gjøre en kvalitativ studie av kommunikasjon under jobbintervju, men var usikker på om jeg burde ta lydopptak eller videoopptak. I valget jeg tok her la jeg særlig vekt på at det kunne bli vanskelig å rekruttere forskningsdeltakere. Dette særlig på bakgrunn av at jobbsøkerne jeg var interessert i var på et lavere norsknivå, og dermed kanskje også var relativt nye i Norge. For noen kan dette være det første jobbintervjuet de går på, enten i Norge eller overhodet. Intervjuene gjelder også ufaglærte stillinger, og det er ikke sikkert at alle jobbsøkerne er kjent med forskning og hva forskning innebærer. I tillegg til dette er jobbintervjuet en nokså lukket arena, og det var heller ingen selvfølge at jeg ville få intervjuere til å stille opp. Jeg vurderte i samråd med min veileder at lydopptak uten meg til stede under intervjuet ville være den minst invaderende metoden, som forhåpentligvis ville ha best forutsetninger for å rekruttere deltakere til studien. Med invaderende mener jeg at deltakerne på videoopptaket kan oppleve å bli «blottlagt», i en situasjon som er noe sårbar i utgangspunktet. Dette gjelder særlig for jobbsøkeren, som i tråd med virksomhetstypen skal by på og forsøke å selge seg selv inn til intervjueren. Intervjueren kan også risikere å bli «sett i kortene», i en setting som vanligvis ingen andre har innsyn i. Selv om også et lydopptak kan oppleves invaderende, vil et videoopptak ta dette et nivå videre ved å også inkludere bilde. I seg selv er også kameraet også av større størrelse enn båndopptakeren, og kan potensielt ta mer oppmerksomhet enn båndopptakeren. Ulempen med et lydopptak er at det alltid vil være noe av interaksjonen som ikke fanges opp: Det får med hva som sies, men ikke hva samtaledeltakerne gjør. Kusmierczyk viser for eksempel til at intervjuere kan støtte jobbsøkere når de formulerer sine svar, ikke bare språklig, men også med kroppsspråk (Kusmierczyk, 2014, s. 19). Lydopptak ville likevel gi meg tilgang til et datamateriale hvor jeg kunne gjøre en grundig analyse av den språklige/verbale kommunikasjonen, og totalvurderingen endte altså med at jeg gikk for dette. Jeg utarbeidet deretter en prosjektskisse, og meldte forskningsprosjektet inn til Norsk senter for forskningsdata (NSD, nå SIKT). NSD godkjente prosjektet (referansenr. 958751) og jeg kunne deretter gå i gang med datainnsamlingen.

3.3.2: Tilgang og opptak

For å få tilgang til jobbintervjuer for ufaglærte stillinger tok jeg i første omgang kontakt med ulike bemanningsbyråer. Tilbakemeldingene jeg fikk derifra var imidlertid at de anså det som lite sannsynlig at de ville innkalle jobbsøkere med et såpass lavt norsknivå til intervju. Jeg valgte derfor å ta direkte kontakt med en større bedrift innen facility management, som har ulike ufaglærte stillinger. Jeg fikk her en kontaktperson i bedriften, og fikk komme inn på et møte med rekrutterende ledere og presentere masterprosjektet mitt. Lydopptakene skulle tas på vårparten og det var dermed logisk å knytte disse opp imot en rekrutteringsprosess inn mot sommeren og ferievikarer. Kontaktpersonen i bedriften informerte meg om at de skulle legge ut en større utlysning for ferievikarer innen renhold, og denne ble utgangspunktet for datainnsamlingen min. Kontaktpersonen min var den som spurte de aktuelle rekrutterende lederne direkte om de ønsket å delta. Jeg ble så kontaktet fortløpende av kontaktpersonen når aktuelle jobbintervjuer som lederne hadde samtykket til skulle finne sted. Jeg instruerte de aktuelle intervjuerne i bruk av båndopptakeren og ga denne til dem i forkant av intervjuet. Det var intervjuerne som selv startet og stoppet båndopptakeren. Jeg hentet båndopptakeren så fort som mulig etter avsluttet jobbintervju.

Jeg utformet to informasjonsskriv og samtykkeskjemaer: Det ene settet for jobbsøkerne og det andre for intervjuerne. Jeg tok utgangspunkt i NSDs mal og prøvde å utforme begge settene så forståelig som mulig. På grunn av utfordringer knyttet til jobbsøkernes relativt lave norsknivå, og kanskje særlig skriftlig, brukte jeg mest tid på dette. Erfaringsmessig har mange ofte et lavere språknivå skriftlig enn muntlig, så jeg la vekt på å gjøre informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet for jobbsøkerne så enkelt som mulig, men innså at de likevel inneholdt mye tekst. Jeg laget derfor også en informasjonsvideo som jeg linket til i skjemaet via en QR-kode (vedlegg X). I videoen prøvde jeg med så enkle ord som mulig å forklare:

- Hva masterprosjektet mitt i korte trekk handler om
- At jeg ønsker å ta lydopptak og hvorfor
- Hva en båndopptaker er (at den kun tar opp lyd og ikke video), samt hvordan den ser ut
- At deltakelse er anonym og frivillig
- At hverken masterprosjektet – inkludert evt. deltakelse i dette – eller jeg vil påvirke rekrutteringsprosessen på noen måte
- At jeg trenger jobbsøkerens signatur hvis hen ønsker å delta
- Hva jeg skal gjøre med dataene
- At lydopptakene ikke vil bli lagt ut på internett og det kun er jeg og min veileder som vil ha tilgang til disse
- At jobbsøkeren kan trekke seg fra prosjektet også etter hen har signert
- At hen finner kontaktinformasjon til meg og min veileder i informasjonsskrivet hen har fått

Gjennom videoen la jeg vekt på å snakke sakte, og å bruke et enkelt vokabular som mulig. Det var særlig viktig for meg å formidle at jeg ikke har noe med rekrutteringsprosessen å gjøre og at valget om evt. deltakelse ikke vil påvirke utfallet av denne.

Jeg gikk først igjennom informasjonsskrivene og samtykkeskjemaene med min kontaktperson i bedriften, og deretter med hver av de rekrutterende lederne som skulle utføre intervjuene hvor det var aktuelt med lydopptak. Det var de rekrutterende

lederne/intervjuerne som la fram forespørselen om deltakelse i masterprosjektet for jobbsøkerne. I gjennomgangen med lederne la jeg vekt på at deltakelse er frivillig, både for dem selv og jobbsøkerne, og at det var spesielt viktig å formidle til jobbsøkerne at evt. deltakelse ikke ville påvirke rekrutteringsprosessen. Jeg informerte også særlig om QR-koden og informasjonsvideoen for de som evt. kunne ha utfordringer med å lese og/eller forstå teksten. Intervjuerne informerte og delte ut samtykkeskjemaet til jobbsøkerne på selve intervjudagen, i forkant av at lydopptaket startet, mens intervjuerne selv hadde fått alle skjemaene og informasjonsskrivene på forhånd. Valget om å informere jobbsøkerne om studien først på intervjudagen ble tatt med utgangspunkt i intervjuernes tidligere erfaringer og mistanke om at de ikke ville klare å gjøre seg forstått rundt dette på telefon eller mail i forkant. I forkant av jobbintervjuene viste jeg intervjuerne også båndopptakeren og hvordan denne fungerer. Intervjuerne fikk utdelt båndopptakeren når de skulle gjennomføre et intervju, og startet og stoppet denne selv. Når et intervju var ferdig, kom jeg og hentet båndopptakeren.

I etterkant av jobbintervjuene spurte jeg intervjuerne hvordan det hadde gått med informasjonsskrivene og samtykkeskjemaene. De svarte da at det ikke ble uttrykt noen skepsis eller var noen spørsmål knyttet til dette, og at alle hadde signert på skjemaet kort tid etter at de fikk det presentert. Noen av jobbsøkerne hadde lest samtykkeskjemaet selv mens andre fikk hjelp av intervjueren til å gjennomgå det. Ingen hadde skannet QR-koden for å se videoen. Hvorvidt dette handlet om at de forsto skjemaet uten problemer eller om de samtykket uten å 100% forstå innholdet, er dessverre vanskelig å vite. Det er ikke nødvendigvis lett å forstå hva det innebærer å delta i en studie hvis en ikke har et forhold til forskning fra før. Hvis en mulig informant i tillegg har begrensede norskkunnskaper, kan det være ekstra vanskelig å få formidlet dette. Jobbsøkerne ble i alle fall tydelig informert om at deltakelse er frivillig og at hvorvidt de deltar eller ikke, *ikke* vil ha noen påvirkning på rekrutteringsprosessen. Gjennom hele dette arbeidet, fra forberedende fase til ferdigstilling, har jeg forsøkt å være svært bevisst på og ivareta god forskningsetikk, slik blant annet Skilbrei (2019) beskriver. Det har vært spesielt viktig for meg at deltakerne i studien har forstått hva dette innebærer, og at hverken det å delta eller ikke å delta skal få noen negative konsekvenser for den som blir spurt.

Lydopptakene ble fortløpende lagret på sikkert, digitalt område hos NTNU, hvor ingen andre har tilgang. Lydopptakene ble samtidig slettet fra båndopptakeren. Da jeg hadde fire lydopptak vurderte jeg i samråd med min veileder at dette var tilstrekkelig med datamateriale for studien. Samtykkeskjemaene har blitt oppbevart fysisk i et låst skap, separat fra lydopptakene.

Før jeg går over på hvordan jeg har bearbeidet datamaterialet vil jeg gjøre en kort presisering angående lydopptakene: Når lydopptakene starter, starter også intervjuene formelt sett. Intervjueren og jobbsøkeren har imidlertid snakket sammen i forkant av lydopptaket. Dette handler både om at de har snakket om denne studien, informasjonsskrivet og samtykkeskjemaet før lydopptaket starter, men også at intervjueren har tatt imot jobbsøkeren i sitt lokale, hilst og sannsynligvis også hatt noe uformell snakk i forkant i en eller annen grad. Dette er altså interaksjon som ikke er med på lydopptakene, men som kunne vært interessant å få med for kontekstens skyld. Det ville likevel ikke vært mulig, da samtykke må innhentes før lydopptaket kan starte.

3.3.3: Bearbeiding av datamaterialet

Etter jeg hadde fått fire lydopptak kunne jeg gå i gang med neste steg; nemlig transkribering. Som vist i teorikapittelet skal forskeren i en samtaleanalyse observere dataene og identifisere et fenomen (Sidnell, sitert i Skovholt et al., 2021, s. 85-86). Det blir vanskelig å gjøre dette grundig nok uten å ha et skriftlig datamateriale å forholde seg til, og transkripsjon sørger for en så korrekt gjengivelse av samtalene som mulig. I samtaleanalytisk transkripsjon får man ikke bare fram *hva* som blir sagt, men også for eksempel pausene mellom det som blir sagt, overlapp i tale, intonasjon og lydstyrke (Jefferson, 2004; Hepburn & Bolden, 2017, sitert i Skovholt et al., 2021, s. 221-222). I transkripsjonen benyttet jeg meg av en transkripsjonsnøkkel basert på Jefferson og Hepburn og Bolden, gjengitt av Skovholt et al. (Jefferson, 2004; Hepburn & Bolden, 2017, sitert i Skovholt et al., 2021, s. 221-222).

I første omgang grovtranskriberte jeg alt, og ble på den måten godt kjent med datamaterialet. Selv om det var mye interessant som foregikk i interaksjonen mellom intervjueren og jobbsøkeren, bestemte jeg meg i første omgang for å systematisere dataene ved å kategorisere samtaleemnene i intervjuene. Hver sekvens ble kategorisert med det overordnede samtaletemaet, og hver sekvens ble dermed også knyttet opp mot et overordnet spørsmål som intervjueren stilte, som jeg har valgt å kalle *hovedspørsmål*. Et samtaletema kunne for eksempel være jobbsøkerens motivasjon for stillingen, og her var typisk hovedspørsmålet «Hvorfor vil du jobbe med renhold?». Et annet eksempel som gikk igjen var temaet om jobbsøkerens tilgjengelighet for jobben. Et eksempel på hovedspørsmål her er «Når kan du begynne på jobb?». Ved videre bearbeiding av datamaterialet la jeg merke til at jobbsøkerne ofte svarte greit på en del spørsmål, men hadde utfordringer med andre spørsmål. Det så ut til å være et mønster i datamaterialet at dette hadde sammenheng med hvorvidt spørsmålene var konkrete eller abstrakte. I kodingen av datamaterialet ble det derfor aktuelt å skille mellom konkrete og abstrakte spørsmål, og notere i hvilken grad jobbsøkerne klarte å svare på spørsmålene. Skillet mellom konkrete og abstrakte spørsmål kan sammenlignes med Sandal og Byes (2009, s. 102) distinksjon mellom retrospektive og hypotetiske spørsmål. Som vist i introduksjonskapittelet dreier retrospektive spørsmål seg om jobbsøkerens tidligere erfaringer, mens hypotetiske spørsmål handler om tenkte situasjoner (Sandal og Bye, 2009). Eksempelet «Hvorfor vil du jobbe med renhold?» er et abstrakt spørsmål, da spørsmålet handler om motivasjon – noe som er abstrakt. «Når kan du begynne på jobb?» er et konkret spørsmål, da spørsmålet er ute etter en dato eller et klokkeslett. I tillegg til skillet mellom konkrete og abstrakte spørsmål, kodet jeg også sekvensene ut ifra hvilken grad jobbsøkerne klarte å svare på spørsmålet: «Svarer på spørsmålet», «svarer i noen grad på spørsmålet», og «svarer ikke på spørsmålet». Gjennom denne kodingen av dataene ble det veldig tydelig at jobbsøkerne hadde mye lettere for å svare på de konkrete spørsmålene enn de abstrakte. I de fleste sekvensene med abstrakte spørsmål gjorde intervjuerne en del reparasjonsforsøk, gjennom for eksempel gjentakelse, omformulering og forenkling. Det var likevel kun unntaksvis at partene tilsynelatende lyktes i å oppnå felles forståelse her, da intervjueren ofte endte med å forlate temaet uten at det faktiske spørsmålet ble besvart. Ved å se de abstrakte spørsmålene intervjuerne stilte opp imot Stivers og Enfields' (2010) spørsmålskategorier (se tabell 1), ble det også tydelig at de abstrakte spørsmålene i hovedsak var innholdsspørsmål. De konkrete spørsmålene i datamaterialet var i hovedsak ja-/nei-spørsmål.

I tillegg til dette ble det også tydelig i datamaterialet at intervjuerne tok i bruk mange ulike preventive forståelsesstrategier underveis i samtalene, som for eksempel presisering, forklaring og forståelsessjekk («Forstår du meg?»). I utgangspunktet var jeg interessert i hvilke tilrettelegginger intervjueren gjorde underveis i intervjuet, slik at jobbsøkeren skulle få presentert seg som en egnet kandidat for stillingen hen søkte på. Jeg innså at disse preventive forståelsesstrategiene nettopp var en form for tilrettelegging. Jeg begynte så å se disse strategiene, samt reparasjonsstrategiene, opp imot Svennevigs kategorier for preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier (Svennevig 2002, 2003). Jeg la merke til at mye var sammenfallende, og satte meg deretter inn i Bremer og Simonot (1996a, 1996b), som også har forsket på og skrevet om dette. Også her var mye gjenkjennelig fra mitt eget datamateriale, og dette ble dermed naturlige referansepunkter for analysene. Jeg laget en oversikt over Svennevigs (2002, 2003) og Bremer og Simonots (1996a, 1996b) strategier for reparasjon og preventive forståelsesstrategier, som vist i tabell 3 (se neste side). I forbindelse med denne tabellen ønsker jeg å påpeke at både Svennevig (2002, 2003) og Bremer og Simonot (1996a, 1996b) fokuserer på grep den som snakker på sitt morsmål kan ta – i dette tilfellet intervjueren. Når det gjelder reparasjon, vil det si at den enten initieres eller utføres av intervjueren, eller intervjueren både initierer og utfører reparasjonen. Dette fokuset på grep den som snakker på sitt morsmål kan ta, er i tråd med min problemstilling om hvordan *intervjueren* legger til rette under jobbintervjuet for at jobbsøkerne får presentert seg som egnede kandidater.

Jeg identifiserte ulike preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier intervjuerne tok i bruk i grovtranskripsjonene, og kategoriserte så disse. En del av disse kjente jeg igjen fra Svennevig (2002, 2003) og Bremer og Simonot (1996a, 1996b), men ikke alle. På bakgrunn av kategoriseringen min gjorde jeg et utvalg som representerte de mest brukte preventive forståelsesstrategiene og reparasjonsstrategiene i datamaterialet, og fintranskriberte disse. Disse utgjorde samlingen min, og dannet grunnlaget for analysen av enkeltutdrag. Utdragene som ble fintranskribert ble kategorisert under ulike preventive forståelsesstrategier eller reparasjonsstrategier. Det er imidlertid viktig å påpeke at det er mer enn kun dette overordnede fenomenet som foregår i utdraget, og ofte kan det også inngå flere forståelses- eller reparasjonsstrategier i samme utdrag. Utvalget og kategoriene ble definert slik de ble for å «vise et repertoar av ulike funksjoner en praksis kan ha» (Skovholt et al., 2021, s. 88).

Tabell 3: Preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier fra tidligere forskning

| Svennevig (2002, 2003) | | Bremer & Simonot (1996a, 1996b) | |
|--|---|--|--|
| Preventive forståelsesstrategier | Reparasjonsstrategier | Preventive forståelsesstrategier | Reparasjonsstrategier |
| <ul style="list-style-type: none"> - Reformulering - Lingvistisk forenkling - Gjøre stilen mindre formell - Forklare og eksemplifisere - Repetere eller parafrasere den andres svar | <ul style="list-style-type: none"> - Reformulering - Oppklarings-spørsmål - Kontrollspørsmål - Forslag til korrigerer | <p>Skape rom for deltakelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delt temastyring - Gi talerom - Omformulering eller fullføring av den andres ytring <p>Forventningsstyring:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metadiskursive kommentarer - Tydelige temaskifter og tydeliggjøring av deres relevans - Nøkkelord plassert først i spørsmålsformuleringen <p>Transparens av egen tale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilgjengelighet: Segmentering (f.eks. pauser, tempo) - Fremtredenhet (f.eks. volum, uttale) - Korthet (korte ytringer) - Gjøre mer eksplisitt: Unngå ufullstendighet (f.eks. ellipse, tvetydighet, antydninger, hint) | <p>Når kilden til mangelfull forståelse er uklar:</p> <p>Omformulering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lingvistisk - Spissing av spørsmålet / endre til (mer) lukket spørsmål - Full omformulering, hvor kun ytringens grunnleggende funksjon beholdes <p>Når kilden til mangelfull forståelse er kjent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repetisjon - Forklaring gjennom bruk av synonymer, definisjon eller parafrasering |

3.4: Forskerposisjon

Jeg har forsket på mitt eget felt. Det vil si at jeg også jobber innen det samme feltet som jeg har forsket på; både innen HR og renholdsbransjen. Tidligere har jeg også jobbet i flyktningtjenesten i en kommune, og jobbet spesifikt med å hjelpe nybosatte flyktninger inn i jobb. I en årrekke har jeg altså deltatt i rekrutteringsprosesser med jobbsøkere som er nye i Norge. Jeg har observert mange utfordringer knyttet til gjennomføring av jobbintervjuet, både fra jobbsøkernes og bedriftenes side. Jeg har også observert både fra inn- og utsiden hvordan jobbintervjuet har en portvokterfunksjon når det gjelder å komme inn på arbeidsmarkedet. Samtidig vet jeg at jobbintervju foregår i nokså lukkede rom, så jeg kjenner meg veldig heldig som har fått tilgang til denne arenaen og lov til å forske på den. På bakgrunn av dette tar jeg med meg mye nyttig bakgrunnskunnskap, men også en

rekke antagelser. Som forsker tilstreber jeg å være så lite forutinntatt som mulig, men antagelser kan ofte være underbevisste og dermed ikke nødvendigvis lett å identifisere. Skilbrei beskriver det som å ha «mangel på avstand» (Skilbrei, 2019, s. 60), og en viss fare for at forskeren «opererer med en ikke-uttalt hypotese» (Skilbrei, 2019, s. 43). Mitt viktigste grep for å unngå dette i størst mulig grad har vært å prøve å være det bevisst gjennom hele forskningsprosessen. Spesielt aktuelt har dette vært i fortolkningen av datamaterialet. Da jeg skulle studere dette så nøytralt som mulig, la jeg merke til at jeg fort trakk paralleller til tidligere erfaringer jeg har med andrespråksinteraksjon og jobbintervjuer. Jeg tror og håper at jeg i størst mulig grad likevel har klart å la datamaterialet «snakke til meg» uten at jeg har gått inn med en hypotese som jeg kun ønsket å bekrefte. Min erfaring med og interesse for feltet har likevel vært utgangspunktet for studien, samt har bidratt til å «fylle inn» noe av konteksten for datamaterialet, så det å forske på eget felt er et tveegget sverd: «[...] forskerens erfaringer, meninger og preferanser både er det som gjør forskning mulig og noe som kan svekke dens verdi» (Skilbrei, 2019, s. 45). For å bidra til prosjektets reliabilitet har jeg derfor tatt med litt om min bakgrunnskunnskap i denne studien. Dette er ment for å bidra til konteksten både for studien, min framgangsmåte og mine fortolkninger. Selv om forskeren skal være bevisst egne verdier og antakelser, kan nærhet til feltet også være en inngang til forskningen:

«En tro på at jo mer avstand, desto bedre kunnskap, passer ikke som ideal for den kvalitative forskningsprosessen. En annen posisjon er å tenke at veien til kunnskap går gjennom erfaring [...] Dette synet uttrykker ikke nødvendigvis et ideal, men heller en nødvendighet; vi kan ikke se for oss en samfunnsvitenskapelig forskningsprosess hvor ikke forskerens verdier, erfaringer og meninger inngår i en eller annen forstand» (Skilbrei, 2019, s. 42).

4: Analyse

4.1: Preventive forståelsesstrategier

Det er påfallende i datamaterialet at intervjuerne tar i bruk mange ulike preventive forståelsesstrategier, og at de bruker disse hyppig. Jeg presenterer i tabellen under hvilke preventive forståelsesstrategier jeg har identifisert, med autentiske eksempler fra datamaterialet. Jeg vil i påfølgende del analysere utdrag fra datamaterialet, hvor jeg har særlig fokus på presisering, forklaring, forenkling og tilbakemeldingssignaler som preventive forståelsesstrategier i utdrag 1-3.

Tabell 4: Preventive forståelsesstrategier i datamaterialet

| Preventiv forståelsesstrategi | Eksempler fra datamaterialet |
|--|--|
| Presisering | I: ja. så da bli det jo mandag te fredag. mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag |
| Omformulering | I: hva skal til for at du trives skal trives i ((navn på bedrift)) eller i jobben? e-e- eller hva skal til eller hva eh hva k- ønsker du hvordan vi skal være mot deg, for at du skal trives |
| Forklaring | I: sånn det at hvis du begynner klokken seks så jobber du ikke til fire da jobber du til to, hvis det er hundre prosent stilling |
| Gjentakelse | I: e em når kan du begynne på jobb no? når når |
| Forståelsessjekk | I: kundeservice. hva legger du i god kundeservice? J: em I: forstår du ka jeg mener? |
| Forenkling (fra dialekt til normert talemål) | I: og hvis du må bynne på jobb klokken seks hvordan kommer du deg til ((navn på by)) |
| Tilbakemeldingssignal | J: jeg va em ilektronik e lærer I: ja ja ja J: lære den e for seks år I: ja J: og ettepå jobbet jeg med e em som jeg vet ikke hva heter men advokat i ((hjemland)) I: ja ja ja ja |

4.1.1: Presisering

Det følgende utdraget er fra jobbintervju nummer to (JI2), hvor jobbsøkeren er på A2-nivå i norsk. Utdraget er fra ca. 15 minutter inn i intervjuet, og samtalepartene har rukket å bli litt kjent. Intervjueren har fortalt om bedriften, og jobbsøkeren har fortalt om seg selv og sin erfaring. Helt fra start har jobbsøkeren gitt relativt korte svar på spørsmålene intervjueren stiller, og det har vært flere misforståelser underveis. Rett før dette utdraget har intervjueren stilt spørsmål om jobbsøkerens tilgjengelighet for jobben, både med tanke på arbeidstid og geografisk område. Jobbsøkeren sier at hen ikke ønsker å jobbe langt fra hjemmet. I utdraget stiller intervjueren et ja-/nei-spørsmål og benytter seg av en presisering når hen skal finne ut om jobbsøkeren har førerkort for personbil.

Utdrag 1

1 I: (0,3) du har e: (0,5) ja du har du har ikke: ikke førerkort,
2 I: (.) ikke [førerkort for bil]
3 J: [nei ikke]
4 J: [førerkort nei sm-]
5 I: [nei nei nhhei]
6 I: (0,7) ska vi se. (0,7) e: ((tar notater og sier navn på bydeler
7 hvor J kan jobbe))
8 J: m:

Intervjueren spør i linje 1 om jobbsøkeren har førerkort. Etter en mikropause presiserer intervjueren i linje 2 at spørsmålet gjelder førerkort for bil. Vi vet ikke om denne presiseringen kommer på grunn av at man kan ha førerkort for mange ulike kjøretøy eller fordi «bil» kan være et enklere ord å forstå enn «førerkort». Uansett kan presiseringen i linje 2 forstås som en preventiv reparasjonsstrategi, hvor intervjueren tydeliggjør spørsmålet for jobbsøkeren. Jobbsøkeren svarer imidlertid fort «nei», med overlappende tale under intervjuerens presisering (linje 2-3). Jobbsøkeren bekrefter i linje 4 at hen er kjent med ordet «førerkort» og dermed også sannsynligvis forstår spørsmålet. Intervjueren fanger også opp jobbsøkerens svar og tar notater på bakgrunn av dette (linje 6-7). Intervjueren sier høyt hva hen noterer i linje 6-7, noe jobbsøkeren svarer bekreftende «m:» på i linje 8. Etter dette initierer intervjueren et temaskifte, som setter punktum for denne sekvensen. Alt tyder med andre ord på at samtalepartene har oppnådd en felles forståelse rundt at jobbsøkeren ikke har førerkort for bil.

4.1.2: Forklaring

Det følgende utdraget er fra J11, hvor jobbsøkeren er på A2-nivå i norsk. Utdraget er fra ca. 10 minutter inn i intervjuet, og går mot slutten. Intervjueren har i hovedsak stilt konkrete spørsmål til jobbsøkeren, og jobbsøkeren har i stor grad klart å besvare disse. Forut for utdraget har intervjueren spurt om jobbsøkeren har noen spørsmål, og jobbsøkeren har svart med å gjenta sin interesse for jobben, samt å ramse opp sine positive, personlige egenskaper. I utdraget spør intervjueren om jobbsøkeren kan være interessert i jobb utover stillingen hen har søkt på som sommervikar, som tilkallingsvikar. Dette gjøres via et ja-/nei-spørsmål, hvor det gis forklaring på hva som ligger i begrepet «tilkallingsvikar» både før og etter spørsmålet stilles.

Utdrag 2:

1 I: (13,4) ((kremter og blar i papirer)) e:: vi har jo òg kanskje
2 behov for nå vikara, e: asså tilkallingsvikara, de:t da betyr
3 det at e::: (0,9) du bli mer oppringt dahh, når vi treng dæ,
4 J: (0,3) m:
5 I: =e det nå du kan vær interessert i det?
6 J: n- ja, (0,3) [jeg] interessant
7 I: [m:]
8 I: =du e interessert i det òg.
9 J: m:,
10 I: =ja. (.) .hhh for da har man itj nå faste dagahh (.) e:: men vi
11 ringe dæ: hvis det bli sykdom
12 J: m:,
13 I: (0,3) .hhh e::m (.) ja.
14 J: (0,7) ja.

15 I: [m:]
 16 J: [jeg er] interessant
 17 I: du e interessert i det òg [ja,]
 18 J: [m:]

Intervjueren rammer inn spørsmålet i linje 1-2: «e:: vi har jo òg kanskje behov for nå vikara, e: asså tilkallingsvikara». Videre tar hen i bruk en preventiv reparasjonsstrategi gjennom å forklare begrepet «tilkallingsvikar» i linje 2-3. Jobbsøkeren indikerer at hen følger med ved å si «m:» i linje 4, og intervjueren stiller så spørsmålet i linje 5: «=e det nå du kan vær interessert i det?». Dette bekrefter jobbsøkeren at hen er i linje 6, og intervjueren bekrefter sin forståelse av jobbsøkerens svar i linje 8: «=du e interessert i det òg.» Dette bekrefter jobbsøkeren igjen at stemmer i linje 9: «m:,». Intervjueren tar så i bruk forklaring som preventiv reparasjonsstrategi i linje 10-11, hvor hen igjen sier noe om hva som ligger i begrepet «tilkallingsvikar». Jobbsøkeren bekrefter igjen i linje 16: «[jeg er] interessant» og intervjueren bekrefter så sin forståelse av dette. De har tilsynelatende oppnådd en felles forståelse.

4.1.3: Forenkling

Neste utdrag er fra JI4, hvor jobbsøkeren er på B1-nivå i norsk. I dette intervjuet er det to intervjuere til stede, men det er i all hovedsak én intervjuer som snakker. Den andre intervjueren vises til som I2. Utdraget er fra ca. 8 minutter inn i intervjuet. Så langt har intervjueren fortalt om bedriften, de har avklart jobbsøkerens interesse for bedriften, og brukt en del tid på å snakke om jobbsøkerens hjemland. Med andre ord har det vært en del uformell snakk i tillegg til de formelle intervju spørsmålene, og tonen kan anses som god. I forkant av dette utdraget har jobbsøkeren fortalt at hen har vært i Norge i kun åtte måneder, og på det responderer intervjueren at hen er imponert over jobbsøkerens norsknivå. I utdraget stiller intervjueren et abstrakt innholdsspørsmål for å finne ut om jobbsøkeren er motivert for å gå fra en kontorjobb til en fysisk jobb. Jobbsøkeren gir et relativt utfyllende svar som intervjueren tilsynelatende er fornøyd med, da hen tar initiativ til humor mot slutten av sekvensen.

Utdrag 3:

1 I: (2,3) også da: sånn og og og det e jo en (.) når du: hadd en slik
 2 jobb i ((jobbsøkerens hjemland)), .hh så bli det jon overgang, (.) å
 3 jobbe (.) ((kremter)) med (.) renhold i norge,
 4 J: (0,5) mhm:
 5 I: =er du innstilt på for du e jo du har jo vært en kontorist, forstår
 6 du ka jeg sier, (.) du jobbe på kontor.
 7 J: ja
 8 I: (0,3) sant og ska du gå over til å jobbe med (0,6) fysisk med renhold
 9 og sånn
 10 J: (0,5) [ja::]
 11 I: [hvordan tror] du det blir,
 12 J: (0,4) e:m: (0,6) det er (0,5) få meg jeg (.) syne jeg detm: (0,5)
 13 ((klikker med tunga)) (0,9) de:t (.) begynne med (1,4) m: noen jobb?
 14 I: (0,3) ja
 15 J: før
 16 I: =ja ja
 17 J: og jeg jeg tror at jeg så det (1,2) æ:: ti år me:, jobbe med
 18 renho:ld,

19 I: =ja
20 J: (0,3) med (0,4) din e- med deres [firma]
21 I: [ja] ja
22 J: (1,0) bruke jeg: (0,8) teknologi, [også]
23 I: [ja]
24 J: [jeg tror]
25 I: [ja ja]
26 J: (0,4) det er (.) jeg jeg liker å jobbe med
27 I: ja ja
28 J: (.) kansje jeg kan e:m: (0,9) ot-
29 I: (0,6) utvikle ja
30 J: [odireke] tinn (0,3) andre jobb
31 I: [ja ja]
32 J: [eller ja]
33 I: [ja ja] ja
34 J: (0,4) m:, (.) og (0,5) kan bli: ø- professiona:l ((engelsk uttale)),
35 I: ja
36 J: [med]
37 I: [ja]
38 J: renho:ld,
39 I: jaja
40 J: ettepå (0,8)
41 I: [og ta jobben til e:]
42 J: [jeg vet ikke]
43 I: ((navn på I2)), [som er e::]
44 J: [hehe]
45 I: (.) har litt [lederjobb, sant; så e:]
46 I2: [hehe]
47 J: [hehe]
48 I: £he t- du må jo ha ambisjoner om å: .hh å å ta ((navn på I2)) sin
49 jobb£
50 J: £=ja: ænn det (.) mulig?£

Intervjueren rammer inn spørsmålet i linje 1-3. Jobbsøkeren gir et tilbakemeldingssignal i linje 4, som viser at hen følger med. Intervjueren starter så på spørsmålsformuleringen i linje 5: «er du innstilt på» før hen rammer inn spørsmålet ytterligere med «for du e jo du har jo vært en kontorist,». Intervjueren gjør så en forståelsessjekk og spør om jobbsøkeren forstår, men venter ikke mer enn 0,2 sekund før hen gjør en forenkling og sier «du jobbe på kontor.» Først da svarer jobbsøkeren «ja». Intervjueren påpeker at det nå er snakk om en fysisk jobb, og stiller så spørsmålet i linje 11: «[hvordan tror] du det blir,». I tillegg til å forenkle ordet kontorist, bytter intervjueren også ut enkelte trønderske ord med bokmål, ved å for eksempel si «jeg» i stedet for «æ» (linje 6). Dette er også en form for forenkling. Etter en kort pause i linje 12 starter jobbsøkeren på svaret sitt, og intervjueren gir hyppige tilbakemeldingssignaler («ja») underveis: I linje 14, 16, 19, 21, 23, 25, 27, 31, 35, 37 og 39. Intervjueren støtter også jobbsøkeren ved å gi et ordforslag, når jobbsøkeren tilsynelatende ikke finner ordet hen leter etter i linje 28. Intervjueren foreslår ordet «utvikle», noe jobbsøkeren tilsynelatende forsøker å gjenta i linje 30, og dermed bekrefter at dette var ordet hen lette etter. Intervjueren bygger på jobbsøkerens svar om det å utvikle seg, og initierer humor i linje 41: «[og ta jobben til e:]». Dette blir godt mottatt, da både jobbsøkeren og den andre intervjueren ler i

linje 44, 46 og 47. Intervjueren er tilsynelatende tilfreds med jobbsøkerens svar, og runder av sekvensen med bruk av humor, før hen skifter tema.

4.1.4: Tilbakemeldingssignaler

Det kommer fram i datamaterialet at intervjuerne gir jobbsøkerne mange tilbakemeldingssignaler, ved å for eksempel forløpende si «ja» eller «riktig» underveis i jobbsøkerens svar. Dette kan anses som en form for støtte intervjuerne gir til jobbsøkerne, hvor intervjuerne stadig bekrefter sin forståelse av det jobbsøkerne sier. Avhengig av tilbakemeldingssignalet, kan det også oppfordre jobbsøkeren til å fortsette å snakke. Dette kommer for eksempel godt til syne i utdraget over (utdrag 3), hvor intervjueren bruker tilbakemeldingssignalet «ja» eller «ja ja» hele 14 ganger mens jobbsøkeren formulerer sitt svar fra linje 12. Jobbsøkeren gir et lengre svar, men tar en del korte pauser underveis, bruker noen «tenkelyder» som for eksempel «e:m:» i linje 12, og drar litt på ordene, for eksempel «de:t» i linje 13. I tillegg bruker hen tidvis stigende intonasjon, for eksempel i linje 13: «begynne med (1,4) m: noen jobb?» og leter etter et ord i linje 28: «kanskje jeg kan e:m: (0,9) ot-». Til sammen kan dette gi et signal om usikkerhet hos jobbsøkeren. Ved å gi hyppige tilbakemeldingssignaler bekrefter intervjueren både at hen forstår hva jobbsøkeren sier og oppfordrer til videre tale fra jobbsøkeren. Tilbakemeldingssignalene fungerer på denne måten som en preventiv forståelsesstrategi, og bidrar til at samtalen flyter videre.

4.2: Reparasjon

Det er tydelig i datamaterialet at intervjuerne benytter preventive forståelsesstrategier mye hyppigere enn de bruker reparasjon. Videre viser det seg at mange av de preventive forståelsesstrategiene også kan brukes som reparasjon. For eksempel kan intervjueren stille et spørsmål om når jobbsøkeren kan starte på jobb, og jobbsøkeren svarer at hen kan starte neste uke. Så bruker intervjueren presisering som reparasjonsstrategi, og spør *når på dagen* jobbsøkeren kan starte. Intervjueren kan også for eksempel stille et spørsmål hvor jobbsøkeren svarer på noe annet enn det intervjueren faktisk spør om, også forsøker intervjueren å reparere misforståelsen ved å gjenta spørsmålet. I påfølgende del har jeg valgt å vise hvordan tre ulike reparasjonsstrategier kommer til uttrykk i datamaterialet (utdrag 4-6). Av disse tre har jeg valgt én strategi som ikke blir nevnt av hverken Svennevig (2002, 2003) eller Bremer og Simonot (1996a): Å gå fra et abstrakt til et konkret spørsmål. Sandal og Bye (2009, s. 102) er likevel inne på utfordringen med abstrakte spørsmål (de refererer til dem som hypotetiske), som nevnt i introduksjonskapittelet. Roberts (2021) peker på utfordringen med å stille analytiske spørsmål, som også befinner seg i samme landskap som dette. Den andre reparasjonsstrategien jeg har valgt ut er fleksibel temautvikling. Denne kan knyttes opp mot det Svennevig (2002) kaller å gjøre stilen mindre formell – eller informalisering av samtalen. Den siste reparasjonsstrategien jeg har valgt ut er svarforslag, som også nevnes av Svennevig (2002, s. 111) («forslag til korrigerings»).

4.2.1: Fra abstrakt til konkret spørsmål

Det er påfallende i datamaterialet at jobbsøkerne i større grad har utfordringer med å svare på abstrakte spørsmål, enn konkrete spørsmål. Det skjer derfor særlig mye reparasjonsarbeid knyttet til de abstrakte spørsmålene. I datamaterialet finner jeg at intervjuerne stiller til sammen 63 «hovedspørsmål» til jobbsøkerne, fordelt på de fire intervjuene. Jeg definerer et hovedspørsmål som et overordnet spørsmål som representerer et tema i en større spørresekvens. Samme tema kan bringes på banen flere

ganger i løpet av et intervju, men har da blitt oppført som et eget hovedspørsmål så lenge det er i en ny sekvens. Innad i sekvensene kommer det gjerne flere oppfølgings- og/eller underspørsmål tilhørende samme tema. I datamaterialet stiller intervjuerne mer enn dobbelt så mange konkrete hovedspørsmål som abstrakte. Jeg viser i tabell 5 og 6 hvor mange konkrete og abstrakte spørsmål jobbsøkerne fikk til sammen, og i hvilken grad de klarte å besvare disse. Som nevnt i metodekapittelet er de fleste abstrakte spørsmålene også innholdsspørsmål, og de fleste konkrete spørsmålene ja-/nei-spørsmål (se tabell 1 for Stivers og Enfields' (2010) spørsmålskategorier).

Tabell 5: Konkrete spørsmål og respons

| | Svarer på spørsmålet | Svarer i noen grad på spørsmålet | Svarer ikke på spørsmålet | Totalt |
|---------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------|--------|
| Antall | 32 | 10 | 2 | 44 |

Tabell 6: Abstrakte spørsmål og respons

| | Svarer på spørsmålet | Svarer i noen grad på spørsmålet | Svarer ikke på spørsmålet | Totalt |
|---------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------|--------|
| Antall | 7 | 5 | 7 | 19 |

Det kommer fram i datamaterialet at intervjueren ofte innleder et temaskifte og går fra et abstrakt til et konkret spørsmål når hen ikke får et adekvat svar på det opprinnelige, abstrakte spørsmålet. I utdraget nedenfor vil jeg vise et eksempel på hvordan intervjueren gjør dette. Utdraget er fra J12, hvor jobbsøkeren er på A2-nivå i norsk. Utdraget er fra ca. 11 minutter inn i intervjuet, og som nevnt i tilknytning til utdrag 1 har jobbsøkeren så langt gitt relativt korte svar og det har allerede oppstått flere misforståelser. Forut for dette utdraget har intervjueren spurt hvilken opplæring jobbsøkeren fikk på en tidligere arbeidsplass innen renhold. Jobbsøkeren forstår tilsynelatende ikke spørsmålet da hen stort sett svarer på noe annet enn det som spørres om. I utdraget under stiller intervjueren et abstrakt innholdsspørsmål om hvorfor jobbsøkeren ønsker å jobbe med renhold. Intervjueren bruker gjentakelse som reparasjonsstrategi. Jobbsøkeren gir et kort og noe uklart svar, og intervjueren forlater dermed temaet og spør om noe konkret.

Utdrag 4:

- 1 I: (0,9) e:m: (.) kan du si ø- e- e- hvorfor ønsker du å jobbe med
2 renhold,
3 I: (0,7) hvorfor ø- ønsker du å jobbe med renhold,
4 J: .hhh jeg e- (1,2) b:ra hva jeg vaske (rom)
5 J: (0,4) [ja]
6 I: [ja] bra
7 J: (0,3) .hh ja
8 I: (3,7) m:, (1,5) æ ser du har (0,4) du har mange barn, seks barn,
9 J: ja,
10 I: [£ja£]
11 J: [ja] mange

Intervjueren stiller spørsmålet i linje 1-2 og gjentar det etter en kort pause i linje 3 – begge gangene med trykk på ordet «hvorfor». Denne gjentakelsen er en reparasjonsstrategi. Jobbsøkeren trekker pusten og sier «jeg e- (1,2) b:ra hva jeg

vaske (rom)», og bekrefter dette etter en kort pause med et «ja». Jobbsøkeren utdyper ikke svaret sitt noe videre, og etter en lengre pause forlater intervjueren temaet og stiller et konkret spørsmål om jobbsøkerens familiesituasjon i linje 8. Det at intervjueren her velger å skifte tema til jobbsøkerens familiesituasjon kan også anses som en form for forenkling. Spørsmålet er konkret, og omhandler et tema jobbsøkeren er kjent med. Dette kan ses opp imot kompetansemålene i språknivået A2, som nettopp stadfester at språkbrukeren kan føre en samtale om temaer som er kjente for en selv. Samtalepartene kommer ikke tilbake til det opprinnelige spørsmålet i løpet av intervjuet.

4.2.2: Fleksibel temautvikling

En annen reparasjonsstrategi som har gått igjen i datamaterialet er en fleksibel temautvikling. Som Scheuer (1998) viser til er det intervjueren som er på hjemmebane under jobbintervjuet, og dermed også styrer rammene for samtalen. Det er derfor interessant at intervjuerne relativt ofte blir med på temautviklingen jobbsøkerne innleder, når jobbsøkerne svarer på noe intervjueren ikke har spurt om. Dette kan kanskje ses i sammenheng med vent-og-se-strategien Svennevig nevner, hvor i denne konteksten intervjueren avventer og ser hvorvidt svaret på det faktiske spørsmålet dukker opp etter hvert (Svennevig, 2020, s. 116). I utdraget under kan det se ut til at det er dette som foregår.

Utdraget er fra J13, hvor jobbsøkeren er på A2-nivå i norsk. Utdraget er fra ca. 13 minutter inn i intervjuet, og samtalepartene har rukket å bli litt kjent. Intervjueren har presentert bedriften, og de har brukt en del tid på å snakke om jobbsøkerens tidligere jobberfaring. De har kommet fram at jobbsøkeren har jobbet med renhold tidligere. Jobbsøkeren svarer på alle spørsmål som stilles, men intervjueren gjør en del reparasjonsarbeid for å få svar på det hen faktisk spør om. I forkant av dette utdraget har intervjueren spurt hvorfor jobbsøkeren ikke kunne få fast jobb hos sin tidligere arbeidsgiver, og jobbsøkeren svarte at hen ønsker flere timer enn den arbeidsgiveren kunne tilby. I utdraget forsøker intervjueren å fange opp jobbsøkerens forståelse for jobben ved å stille et abstrakt innholdsspørsmål. Jobbsøkeren svarer, men svarer ikke på spørsmålet intervjueren stiller, til tross for at intervjueren bruker omformulering som reparasjonsstrategi. Intervjueren forlater dermed temaet og går over på et mer konkret tema knyttet til jobbsøkerens svar.

Utdrag 5:

- 1 I: (2,6) hva- v:- hva er det sm- hva er e: viktig for å få te et godt
2 renhold?
3 J: (1,5) eha:: (0,3) det er eh hh ingen problem eh hh kan jobba alene, kan
4 jobbe med forskjellige,
5 I: =m:,
6 J: e:: plass kan jobbe me:d andre kollega,
7 I: m:,
8 J: ingen problem.
9 I: m,
10 J: jeg kan jobba på konto:r,
11 I: ja [ja ja ja]
12 J: [på: sko:le,] e: boti:kk,
13 I: m:,
14 J: jeg kjenner alt.
15 I: m: m:
16 J: ka skal gjøre ja

17 I: jhhh ja. e: men hvorfor er renhold viktig,
18 J: (0,9) fordi: jeg er e: j- vil jeg e:: (0,6) jehøæ:: jobber å jobbe
19 med renhold, (0,3) joe:: kan jeg e: jeg har mye erfaring [på det]
20 I: [ja ja]
21 J: mye erfaring,
22 I: ja
23 J: o j::e (0,5) liker å::: (0,6) å (0,5) å med kroppen?
24 I: >ja< å jobbe med kroppen ja
25 J: ja
26 I: ja ja
27 J: det er den
28 I: ja. så [du det er ikke] det er ikke tungt,
29 J: [(utydelig)]
30 I: du syns ikke det er tungt,
31 J: nei nei nei
32 I: nei. det går
33 J: a o:g (0,7) vi har æ- æ- erfaring på det er jeg liker å jobbe med med
34 ren- renhold
35 I: m:
36 J: ja

Intervjueren innleder et temaskifte og stiller spørsmålet «hva er e: viktig for å få te et godt renhold?» i linje 1-2. Etter en pause og «tenkelyder» svarer jobbsøkeren, men hen svarer ikke på spørsmålet. Intervjueren omformulerer/forenkler spørsmålet så i linje 17: «men hvorfor er renhold viktig,». Jobbsøkeren starter å formulere svaret sitt i linje 18-19, men leter mye etter ord og svarer fortsatt ikke på spørsmålet. Jobbsøkeren setter heller ord på hvorfor hen ønsker å jobbe med renhold i linje 18-19, 21 og 23. I linje 23 leter jobbsøkeren etter et ord og intervjueren foreslår «å jobbe med kroppen ja». Jobbsøkeren godtar forslaget, og intervjueren innleder så et temaskifte i linje 28 ved å forfølge det jobbsøkeren snakker om; et konkret tema. Det kan se ut til at intervjueren inntar en vent-og-se-strategi (Svennevig, 2020, s. 116), hvor hen avventer og ser om svaret på det opprinnelige spørsmålet kommer etter hvert. Det gjør det imidlertid ikke; samtalepartene kommer ikke tilbake til dette i løpet av intervjuet.

4.2.3: Svarforslag

I det påfølgende, siste utdraget, viser jeg et eksempel på hvordan intervjueren i et forsøk på reparasjon gir jobbsøkeren et svarforslag. Utdraget er fra JI2, hvor jobbsøkeren er på A2-nivå i norsk. Utdraget er fra ca. 25 minutter inn i intervjuet, og intervjuet nærmer seg slutten. Som nevnt har jobbsøkeren erfaring fra renholdsbransjen, og det har vært en del misforståelser underveis i intervjuet. Rett forut for utdraget har samtalepartene snakket om at jobbsøkeren syns det er tungt å jobbe på hotell, men også her er det litt uklart akkurat hva jobbsøkeren mener. I utdraget stiller intervjueren et abstrakt innholdsspørsmål for å prøve å fange opp jobbsøkerens ønsker om utvikling i jobben. Jobbsøkeren svarer imidlertid ikke på spørsmålet. Intervjueren kommer så med et svarforslag til jobbsøkeren, som jobbsøkeren godtar. Intervjueren forlater deretter temaet og bringer et konkret tema på banen.

Utdrag 6:

1 I: (3,5) hva- hva: sånn: hva ønsker du å lære me:r om renhold, hva
2 ønsker du å lære.
3 J: (1,2) ((smatter)) .hh jeg (0,3) ønsker å jobber

4 I: (0,5) ja ønsker å jobbe.
5 J: [ja. ja.]
6 I: [ja. ja.]
7 I: (.) å lær- lære bare lære l:ære mere renhold,
8 J: j:a.
9 I: ja. [ja.] ja.
10 J: [ja.]
11 I: (7,1) m: ,
12 I: (2,1) ja vel,
13 I: (5,3) m, (.) hadd du jobbet på ((navn på person/mulig navn på
14 bedrift)) hva hva: er det for noe?

Etter en pause som runder av forrige tema stiller intervjueren spørsmålet om hva jobbsøkeren ønsker å lære i linje 1-2. Etter en kortere pause svarer jobbsøkeren at hen ønsker å jobbe, noe intervjueren deretter parafaserer. Dette er ikke et svar på hva intervjueren faktisk spør om, og jobbsøkeren utdyper heller ikke svaret. Intervjueren kommer så med et svarforslag i linje 7: «(.) å lær- lære bare lære l:ære mere renhold,». Dette svarforslaget godtar jobbsøkeren i linje 8, selv om hen drar litt på svaret: «j:a.». Samtalepartene utveksler så tilbakemeldingssignalet «ja.», før det inntreffer flere lengre pauser i linje 11, 12 og 13. Jobbsøkeren utdyper ikke svaret sitt ytterligere. Intervjueren initierer så et temaskifte i linje 13-14 og stiller et konkret spørsmål, knyttet til opplysninger fra jobbsøkerens CV eller søknad. Samtalepartene kommer ikke tilbake til det opprinnelige spørsmålet.

5: Drøfting

Jeg vil i denne delen drøfte de mest sentrale funnene i analysen opp mot oppgavens problemstilling:

- Hvordan legger intervjuere til rette for at jobbsøkere får presentert seg som egnede kandidater under jobbintervju, på tross av jobbsøkernes begrensede norskkunnskaper?

Jeg vil belyse dette særlig via forskningsspørsmålene:

- Hvilke preventive forståelsesstrategier tar intervjuerne i bruk?
- Hvordan reparerer intervjuerne misforståelser som oppstår som følge av jobbsøkernes begrensede norskerferdigheter?

5.1: Preventive forståelsesstrategier og reparasjon

Fokuset i denne studien har vært på å fange opp *hvilke* preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier intervjuerne tar i bruk, ikke hvor mange. Det er likevel tydelig i datamaterialet at intervjuerne bruker disse hyppig. Dette kommer blant annet fram i utdragene presentert i analysekapittelet. Intervjuerne gjør likevel disse grepene relativt jevnt gjennom alle fire intervjuene, med noe unntak av JI4. Dette kan ha sammenheng med at denne jobbsøkeren er på norsknivå B1, mens de resterende tre er på norsknivå A2.

I tabell 4 viste jeg hvilke preventive forståelsesstrategier jeg har identifisert i datamaterialet: Presisering, omformulering, forklaring, gjentakelse, forståelsessjekk, forenkling og tilbakemeldingssignal. Samtidig pekte jeg på at de fleste preventive forståelsesstrategiene også kan brukes som reparasjon. Intervjuerne bruker likevel preventive forståelsesstrategier mye hyppigere enn reparasjoner. Basert på interaksjonen i datamaterialet, kan det hende at behovet for reparasjon hadde vært enda større dersom intervjuerne benyttet seg av færre preventive forståelsesstrategier. For eksempel forklarer intervjueren i utdrag 2 hva som ligger i begrepet «tilkallingsvikar» helt uoppfordret, før hun spør om dette er noe jobbsøkeren kan være interessert i. Her gjør intervjueren altså spørsmålet tilgjengelig for jobbsøkeren ved å forklare noe som potensielt kan være et vanskelig begrep. Dette er i tråd med den preventive tilretteleggingen Bremer og Simonot (1996b) viser til. Ved å sammenligne de preventive forståelsesstrategiene og strategiene for reparasjon jeg har identifisert i datamaterialet med oversikten i tabell 3, er det tydelig at mange av strategiene er sammenfallende. Mengden av strategier som tas i bruk, samt mange av strategienes likheter med strategiene fra teorien (Svennevig, 2002, 2003; Bremer & Simonot 1996a; 1996b), kan ha en sammenheng med intervjuernes erfaring med andrespråksinteraksjon. Strategiene de benytter seg av trenger ikke være noe de benytter seg av bevisst, men kan være grep de har tillagt seg etter lang erfaring med andrespråksinteraksjon. Kanskje har de erfart at ved å ta disse grepene kan man raskere komme til en felles forståelse.

I analysen har jeg også vist til bruk av tilbakemeldingssignaler som en preventiv forståelsesstrategi. Dette er imidlertid ikke en strategi som nevnes eksplisitt som en preventiv forståelsesstrategi hos Svennevig (2002, 2003) eller Bremer og Simonot (1996a, 1996b). I datamaterialet gir intervjuerne hyppige tilbakemeldingssignaler til jobbsøkerne mens de formulerer sine svar. Som vist i analysen kan jobbsøkerne gi uttrykk for usikkerhet gjennom bruk av for eksempel pauser, stigende intonasjon og at de drar på ordene. De fortløpende tilbakemeldingssignalene fra intervjuerne, typisk «ja» eller «ja ja»,

gir en indikasjon til jobbsøkerne om at intervjuerne forstår dem så langt og oppfordrer dem til videre tale. Dette kan anses som en form for å skape rom for deltakelse, som Bremer og Simonot (1996b) viser til. Ved å legge til rette for økt deltakelse på denne måten støtter også intervjuerne jobbsøkerne i å få presentert seg som egnede søkere til stillingen.

Så langt har preventive forståelsesstrategier og reparasjon blitt presentert som noe som bidrar til økt deltakelse og til å skape felles forståelse, og dermed som noe positivt. Både deltakelse og felles forståelse er avgjørende for at jobbsøkerne skal få presentert seg som egnede søkere til stillingen. Det er likevel viktig å påpeke at et overforbruk av disse grepene kan bli negativt. Som vist i teorikapitlet legger et spørsmål betingelser for svaret (Skovholt et al., 2021, s. 41). Ved å for eksempel bruke eksemplifisering som preventiv forståelsesstrategi kan intervjueren risikere at spørsmålet hen stiller blir ledende. Selv om eksemplene intervjueren bruker kun er ment for at jobbsøkeren skal forstå spørsmålet, vil eksemplene også kunne oppfattes som svaralternativer og spørsmålet dermed som et alternativspørsmål heller enn et for eksempel innholdsspørsmål. Det samme gjelder andre preventive forståelsesstrategier, som for eksempel forenkling. Det å parafrasere den andres svar medfører også en viss risiko for å endre på talerens meningsinnhold. Disse «baksidene» ved preventive forståelsesstrategier er også noe Svennevig (2002, s. 116) peker på. Til slutt ønsker jeg å påpeke at det vil kunne framstå fordummende å bruke preventive forståelsesstrategier hvor det ikke er nødvendig. Dette kan også ses i sammenheng med Jensens (2004) poeng om posisjoneringstilbud; at intervjuere bør unngå å pålegge jobbsøkere posisjoner som ikke er relevante for stillingen. Det samme gjelder posisjoner som kanskje ikke er reelle: Noe gebrokket norsk trenger ikke være synonymt med lav språkforståelse på norsk og behov for preventive forståelsesstrategier. Å gå i denne «fellen» vil også være å utøve språklig straff, som Roberts (2021) er inne på.

5.2: Abstrakte spørsmål og språklig straff

Et annet mønster i datamaterialet, er som vist i analysekapitlet, at jobbsøkerne i høyere grad evner å besvare konkrete spørsmål, sammenlignet med abstrakte. Dette er sammenfallende med det Sandal og Bye (2009) skriver om retrospektive og hypotetiske spørsmål, og utfordringene Roberts (2013) peker på knyttet til å gi analytiske svar. Utfordringen med å besvare abstrakte spørsmål kan tenkes å ha en sammenheng med jobbsøkernes norsknivå. På nivå A2-B1 kan språkbrukerne generelt sett uttrykke seg om tema som er kjente for dem. De vil også ha et noe begrenset vokabular. Det vil si at de vil kunne ha utfordringer med å forstå selve spørsmålet, men også med å formulere abstrakte svar – da disse gjerne krever et større vokabular (flere ord) enn konkrete spørsmål typisk krever. Her er det relevant å se enda nærmere på spørsmålstypen. I tabell 1 presenterte jeg Stivers og Enfields' (2010) ulike spørsmålskategorier. Som nevnt i analysen tydelig at de konkrete spørsmålene typisk er ja-/nei-spørsmål, mens de abstrakte spørsmålene typisk er innholdsspørsmål. Hvilken kategori spørsmålet som stilles inngår i, påvirker også språkkravet for å kunne produsere et svar: Generelt sett vil jobbsøkeren typisk måtte bruke flere ord for å svare på et innholdsspørsmål enn et ja-/nei-spørsmål. Kanskje er det relativt lave norsknivået hos jobbsøkerne i dette datamaterialet grunnen til at en høy andel av de abstrakte spørsmålene ikke ble besvart. Her er det avgjørende at intervjuerne ikke forveksler et manglende svar med manglende evne til å tenke abstrakt. Dette ville være å utøve en form for språklig straff mot jobbsøkerne. Samtidig er det, som Roberts (2021) peker på, sentralt at arbeidsgivere gjør en vurdering av språkkravene for den faktiske

stillingen og vurderer jobbsøkerne opp mot dette, ikke opp mot språkkravene for jobbintervjuet slik det er per i dag.

I datamaterialet forholder intervjuerne seg i varierende grad til en intervjuguide, som later til å inneholde både konkrete og abstrakte spørsmål. Det vil si at bedriften ønsker at jobbsøkerne besvarer både konkrete og abstrakte spørsmål for å bli vurdert for stillingen. Akkurat dette er imidlertid ikke nødvendigvis et bevisst valg fra bedriften sin side. Her ligger det et uutnyttet potensial for tilrettelegging som arbeidsgivere kan ta tak i. Er abstrakte spørsmål nødvendig under jobbintervjuet? I hvilken grad? I datamaterialet følges typisk et manglende svar på et abstrakt spørsmål opp med et temaskifte og et konkret spørsmål. Dette kan anses som en form for reparasjon som også ivaretar jobbsøkerens ansikt, ved at intervjuerne legger til rette for mer deltakelse fra jobbsøkerne. På tross av reparasjonsforsøk og tilrettelegging for deltakelse, er spørsmålet er om jobbsøkerne vil bli vurdert som egnede kandidater så lenge de ikke klarer å svare på de abstrakte spørsmålene som står i intervjuguiden.

5.3: Informalisering av samtalen

Tematisk viser en enkel sammenligning av de fire intervjuene at de overordnet har vært innom de samme temaene, men at noen har fått flere oppfølgingsspørsmål enn andre, basert på deres CV, tidligere arbeidserfaring, og svar de oppgir underveis. Det vil også si at alle har vært innom de samme fasene i samtalen. Disse fasene er i stor grad like fasene Scheuer (1998) viser til. Det som imidlertid framstår som spesielt er graden av fleksibilitet når det kommer til temaskifter. Gjennom lydopptakene kommer det fram at intervjuerne har en fysisk intervjuguide foran seg, men det er likevel noe variasjon i spørsmålene som stilles og det er stor variasjon i rekkefølgen på temaene bringes på banen. Som tidligere nevnt er det et mønster i datamaterialet at intervjueren går over på et konkret tema når jobbsøkeren ikke klarer å svare på et abstrakt spørsmål som har blitt stilt. Dette gjenspeiler særlig fleksibiliteten i samtalen. I sin forskning på andrespråksinteraksjon på offentlige kontorer (dog ikke jobbintervju), konkluderer Svennevig (2002) med at en lavere grad av struktur i samtalen vil kunne gi høyere grad av deltakelse fra andrespråksbrukeren. Å redusere graden av struktur vil gjøre samtalen mer lik en hverdagslig samtale, og dermed til en mer kjent virksomhetstype. Dette grepet kaller Svennevig informalisering av samtalen (2002, s. 111). Dette kjenner jeg godt igjen i datamaterialet mitt. For eksempel spør intervjueren i utdrag 5 om hvorfor renhold er viktig (linje 17), og jobbsøkeren svarer ved å tilsynelatende forklare hvorfor hen personlig ønsker å jobbe med renhold. Jobbsøkeren sier blant annet – med hjelp fra intervjueren – at hen liker å jobbe med kroppen. Da følger intervjueren opp temaet ved å spørre om hen ikke synes jobben er tung, samt lar jobbsøkeren snakke ferdig om sin motivasjon for jobben. Intervjueren fikk her ikke svar på det egentlige spørsmålet sitt, men samtidig fikk hen vite noe om jobbsøkerens motivasjon for jobben – som basert på de andre lydopptakene later til å også være et spørsmål i intervjuguiden. Denne fleksibiliteten som intervjueren her viser kan sies å være en informalisering av jobbintervjuet og dermed også en tilrettelegging for mer deltakelse fra jobbsøkeren. På denne måten legger intervjueren til rette for at jobbsøkeren likevel får presentert seg som en egnet kandidat for stillingen.

De juridiske rammene som omkranser jobbintervjuet kan være en utfordrende balansegang for arbeidsgivere/intervjuere. På den ene siden skal de gjennomføre en rettferdig prosess for å finne den best egnede kandidaten. Samtidig viser litteraturen innen HR og rekrutteringsfaget at den sikreste måten å gjennomføre en rettferdig

rekrutteringsprosess på er gjennom å blant annet ha en høy grad av struktur i jobbintervjuet (Skorstad, 2015). I figur 1 viste jeg til fire ulike strukturingsnivåer i jobbintervju. Gjennom arbeidet med datamaterialet vurderer jeg at jobbintervjuene jeg har lydopptak av ligger på nivå 2-3; det vil si en middels grad av struktur. Idealet om en høy strukturingsgrad står i kontrast til det dialogistiske perspektivet på språk og kommunikasjon, hvor vi anser at mening er noe som skapes felles i samtalen. I dette datamaterialet har den høye graden av fleksibilitet vært en nødvendighet for felles meningsskapning. Dersom intervjueren hadde opprettholdt en høy grad av struktur, er det en viss fare for at jobbsøkerne hverken hadde forstått spørsmålet eller hadde fått lov til å greie ut om andre tema som intervjueren egentlig ikke spurte om. Informaliseringen på sin side, har både lagt til rette for mer deltakelse gjennom å gjøre spørsmålene mer tilgjengelig, samt mer deltakelse på grunn av mer fleksible temaskifter. Spørsmålet er hva som egentlig utgjør en rettferdig rekrutteringsprosess. Kan tilrettelegging for lik grad av deltakelse også anses som en måte å tilstrebe rettferdighet på? Grepene intervjuerne har tatt for økt deltakelse i disse lydopptakene har i alle fall styrket jobbsøkernes muligheter til å få presentert seg som egnede kandidater for stillingen.

6: Avslutning

Denne studien har sett nærmere på hvordan intervjuere legger til rette for at jobbsøkere får presentert seg som egnede kandidater under jobbintervju, på tross av jobbsøkernes begrensede norskferdigheter. Tidligere forskning har blant annet pekt på at jobbintervjuet fungerer som en portvokter for arbeidslivet (Roberts, 2021), og at det er behov for bevisstgjøring blant arbeidsgivere rundt hvilke språklige og kommunikative krav de stiller under jobbintervjuet (Pájaro, 2022, s. 105). Denne studien har vist at intervjuerne stiller flere konkrete enn abstrakte spørsmål til jobbsøkerne, og at jobbsøkerne har større utfordringer med å svare på de abstrakte spørsmålene enn de konkrete. Når det gjelder spørsmålskategori har jobbsøkerne i denne studien større utfordringer med å svare på innholdsspørsmål enn ja-/nei-spørsmål. Intervjuerne i denne studien har også brukt mange ulike preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier som kan bidra til å oppnå felles forståelse, og på den måten forsøkt å legge til rette for at jobbsøkerne skal få presentert seg som egnede kandidater til stillingen. I tillegg til å bruke helt konkrete forståelsesstrategier som gjentakelse og forenkling, er det interessant hvordan intervjuerne gir jobbsøkerne hyppige tilbakemeldingssignaler som støtter jobbsøkerne til videre tale. Det skjer også ofte en fleksibel temautvikling når jobbsøkerne ikke svarer på det intervjuerne spør om, men heller svarer på noe annet. Både denne fleksible temautviklingen og tilbakemeldingssignalene er måter å skape rom for deltakelse på, som Bremer og Simonot (1996b) viser til som en preventiv forståelsesstrategi.

På tross av studiens begrensede størrelse kan den gi noen implikasjoner for praksisfeltet. For det første handler dette om en bevisstgjøring blant arbeidsgivere, som både Roberts (2021) og Pájaro (2022) tidligere har pekt på. Dette handler om tre forhold: For det første å ta stilling til hva det faktiske språkkravet for en stilling som skal utlyses er, og ikke ha et høyere språkkrav under intervjuet enn det stillingen krever. For det andre å være bevisst på hvilke og hvilken type spørsmål det er nødvendig å stille under jobbintervjuet. I denne studien er det et tydelig mønster som viser at jobbsøkerne sliter mer med å svare på abstrakte spørsmål og innholdsspørsmål enn konkrete spørsmål og ja-/nei-spørsmål. Til slutt kan det være nyttig for intervjuere å være bevisst på det store repertoaret som fins av både preventive forståelsesstrategier og reparasjonsstrategier, slik at de kan ta disse i bruk i andrespråksinteraksjon hvor det er nødvendig. På denne måten har de flere verktøy tilgjengelig for å legge til rette for felles forståelse. Studier som denne kan også være interessante for NAV og andre aktører som hjelper arbeidssøkere inn i jobb. Datamateriale og analyser av hva som foregår i faktiske jobbintervju vil kunne være svært nyttig for å gjøre jobbsøkere kjent med virksomhetstypen, så de vet hva de kan forvente og dermed også forberede seg på en hensiktsmessig måte til jobbintervju. Til sammen vil disse grepene kunne bidra til å motarbeide sysselsettingsgapet og dermed også sosial ulikhet.

Andrespråksinteraksjon under jobbintervju har blitt forsket på i liten grad fra før, og i svært liten grad i norsk kontekst. Dette, sett i sammenheng med arbeidslivets språkkrav og dagens sysselsettingsgap, indikerer et behov for videre forskning. Denne studien har kun basert seg på fire lydopptak, så det kunne med fordel vært utført en lignende studie i større skala, kanskje også i kombinasjon med intervjuer av jobbsøkerne og intervjuerne i etterkant. Her kunne forskeren også spisset studien inn mot ett eller flere av funnene fra denne studien, for eksempel fleksibel temautvikling eller tilbakemeldingssignaler.

7: Referanser

- Arbeidsmiljøloven. (2005) *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* LOV-2005-06-17-62. Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Bremer, K. & Simonot, M. (1996a) Joint negotiation of understanding: Procedures for managing problems of understanding. I Bremer, K., Roberts, C., Vasseur, M.-T., Simonot, M. & Broeder, P. (Red.), *Achieving Understanding: Discourse in intercultural encounters* (s. 181-206). Longman Publishing
- Bremer, K. & Simonot, M. (1996b) Preventing problems of understanding. I Bremer, K., Roberts, C., Vasseur, M.-T., Simonot, M. & Broeder, P. (Red.), *Achieving Understanding: Discourse in intercultural encounters* (s. 159-180). Longman Publishing
- Campbell, S., & Roberts, C. (2007). Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: Synthesizing the institutional and personal. *Discourse & society*, 18(3), 243–271. <https://doi.org/10.1177/0957926507075474>
- Council of Europe. (u.å.a). *Global scale - Table 1 (CEFR 3.3): Common Reference levels.* Hentet 05.01.2023 fra <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/table-1-cefr-3.3-common-reference-levels-global-scale>
- Council of Europe. (u.å.b). *Rammeverket (CEFR), ferdighetsnivåer og orofiler.* Hentet 11.03.2023 fra <https://www.coe.int/no/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>
- Haaland, F. H. (2019) *Å knytte bånd: Rekruttering, utvelgelse og innfasing av nyansatte.* Gyldendal Akademisk
- Jensen, I. (2004). Jobsamtalen - arbeidsmarkedets optagelsesritual. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 6(2), 24. <https://doi.org/10.7146/tfa.v6i2.108415>
- Kunnskapsdepartementet. (2018). *Integrering gjennom kunnskap: Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022.* <https://www.regjeringen.no/contentassets/710bc325b9fb4b85b29d0c01b6b6d8f1/regjeringens-integreringsstrategi-20192022.pdf>
- Kusmierczyk, E. (2014) Trust in action: Building trust through embodied negotiation of mutual understanding in job interviews. I Pelsmaekers, K., Jacobs, G. & Rollo, C. (Red.), *Trust and Discourse: Organizational perspectives* (s. 11-44). John Benjamins Publishing Company
- Likestillings- og diskrimineringsloven. (2017) *Lov om likestilling og forbud mot diskriminering.* LOV-2017-06-16-51. Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-51>
- Linell, P. (2001). *Approaching Dialogue: Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives.* John Benjamins Publishing Company
- Linell, P. (2010). Communicative activity types as organisations in discourses and discourses in organisations. I S.-K. Tanskanen, M-L. Helasvuo, M. Johansson, M. Raitaniemi (Red.), *Discourses in Interaction* (s. 33-59). John Benjamins
- Markova, V., Sandal, G. M., Bye, H. H. (2013) Kulturforskjeller i selvrepresentasjon under jobbintervju: Russiske arbeidstakere i Norge. *Søkelys på arbeidslivet*, 30(3), 202–221. <https://www.idunn.no/doi/full/10.18261/ISSN1504-7989-2013-03-03>
- Nordentoft, H. M. & Olesen, B. R. (2014) *Kommunikation i kontekst.* Munksgaard
- Okada, Y. (2015) Building rapport through sequentially linked joke-serious responses in second language job interviews. *Pragmatics and Society*, 6(4), 593–614. <https://doi.org/10.1075/ps.6.4.06oka>

- Pájaro, V. (2022). «Model Minorities» in a «Sociolinguistic Paradise»: How Latin-American Migrants Talk About Job Interviews in Norway. I Lane, P., Kjelsvik, B., & Myhr, A. B. (Red.), *Negotiating Identities in Nordic Migrant Narratives* (s. 83–110). Springer International Publishing AG. https://doi.org/10.1007/978-3-030-89109-1_4
- Roberts, C. (2010). Language Socialization in the Workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 211–227. <https://doi.org/10.1017/S0267190510000127>
- Roberts, C. (2012). Institutions and Linguistic Penalties. I Alegre, S., Moyer, M., Pladvall, E. & Tibau, S. (Red.), *At a Time of Crisis: English and American Studies in Spain* (s. 272–283). Universitat Autònoma de Barcelona https://aedean.org/pdf_atatimecrisis/PLENARIA_Roberts_AEDEAN35.pdf
- Roberts, C. (2013). The Gatekeeping of Babel: Job Interviews and the Linguistic Penalty. I A. Duchêne, M. Moyer, & C. Roberts (Red.), *Language, Migration and Social Inequalities: A Critical Sociolinguistic Perspective on Institutions and Work* (s. 81–94). Multilingual Matters
- Roberts, C. (2021) *Linguistic Penalties and the Job Interview*. Equinox Publishing
- Rogstad, J. & Sterri, E. B. (2014) «Kulturelt betinget naturlig beskjedenhet»: En studie av jobbintervjuets muligheter og begrensninger. (Fafo-rapport 2014:33). <https://www.fafo.no/images/pub/2014/20380.pdf>
- Rogstad, J., & Sterri, E. B. (2018). Passe inn og passe til: Arbeidsgiveres vurderinger av jobbsøkere. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 59(1), 41–65. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-291X-2018-01-03>
- Sandal, G. M. & Bye, H. H. (2009) Rekruttering i flerkulturelle arbeidsmarkeder. I Sandal, G. M. (Red.), *Kulturelt mangfold på arbeidsplassen: Utfordringer og virkemidler* (s. 29-46). Fagbokforlaget
- Scheuer, J. (1998). *Den umulige samtale: Sprog, køn og magt i jobsamtaler*. Akademisk Forlag
- Scheuer, J. (2001). Recontextualization and communicative styles in job interviews. *Discourse Studies*, 3(2), 223–248. <https://doi.org/10.1177/1461445601003002004>
- Scheuer, J. (2005). *Indgange til samtaler. Samtaleanalyse som konversationsanalyse, dialogisme og kritisk diskursanalyse*. Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag
- Schwartz, S. H. (2009) Kulturelle verdier i arbeidslivet: Utfordringer og virkemidler. I Sandal, G. M. (Red.) *Kulturelt mangfold på arbeidsplassen* (s. 29-46). Fagbokforlaget
- Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder: Planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Fagbokforlaget
- Skorstad, E. (2015) *Rett person på rett plass: Psykologiske metoder i rekruttering og lederutvikling* (2. utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS
- Statistisk sentralbyrå (2022, 3. mars). *Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert*. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/sysselsetting-blant-innvandrere-registerbasert>
- Statistisk sentralbyrå. (u.å.). *Statistikkbanken: Sysselsetting blant innvandrere, registerbasert*. Hentet 6. januar 2022 fra <https://www.ssb.no/statbank/table/12694/tableViewLayout2/?loadedQueryId=10053638&timeType=top&timeValue=1>
- Stivers, T. & Enfield, N. J. (2010). A coding scheme for question–response sequences in conversation. *Journal of Pragmatics*, 42(10), 2620–2626. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.04.002>

- Svennevig, J. (2002). Forståelsesstrategier i andrespråkssamtaler. I Norges forskningsråd (Red.), *Internasjonal migrasjon og etniske relasjoner 1997-2001: Resultater fra 20 forskningsprosjekter* (s. 111-116). Norges forskningsråd
- Svennevig, J. (2003). Reformulering av spørsmål i andrespråkssamtaler. I Nordberg, B. Keevallik, E. L., Thelander, K., Thelander, M. (Red.) *Grammatik och samtal. Studier till minne av Mats Eriksson* (s. 75-90). Uppsala universitet: Institutionen för nordiska språk
- Tjora, A. & Skirbekk, S. (2021, 7. november). etnometodologi. I *Store Norske Leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/etnometodologi>
- Trygstad, S. C., Andersen, R. K., Jordfald, B. & Nergaard, K. (2018) Renholdsbransjen sett nedenfra (Fafo-rapport 2018:26). <https://www.fafo.no/images/pub/2018/20675.pdf>
- Utdanningsdirektoratet (2011). *Det felles europeiske rammeverket for språk: Læring, undervisning, vurdering*. Utdanningsdirektoratet. <https://spraksenteret.osloskolen.no/siteassets/vgs/det-felles-europeiske-rammeverket-for-sprak.pdf>

Vedlegg

Vedlegg 1: Infoskriv og samtykkeskjema til intervjuere

Vedlegg 2: Infoskriv og samtykkeskjema til jobb

Vil du bidra til et masterprosjekt om mangfoldig rekruttering?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan jobbintervju foregår når arbeidssøkeren har begrensede norskferdigheter. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Prosjektets formål

Dette masterprosjektet søker å bidra med mer kunnskap om hvordan kommunikasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidssøker foregår under jobbintervju hvor jobbsøkeren har begrensede norskferdigheter. Jeg vil studere hvordan arbeidsgiver går fram for å innhente informasjon om arbeidssøkeren og i hvilken grad arbeidssøkeren klarer å presentere seg og sin kompetanse. Prosjektet inngår i mastergraden *Språk og kommunikasjon i profesjoner* ved NTNU: www.ntnu.no/studier/mskip. NTNU er ansvarlig for dette masterprosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg kontakter deg fordi du jobber med rekruttering og blant annet gjennomfører intervjuer med jobbsøkere med begrensede norskferdigheter. Ved å delta i prosjektet bidrar du med viktige data som belyser tematikk det er forsket lite på.

Hva innebærer det for deg å delta?

Jobbintervjuet du gjennomfører vil bli tatt opp på en lydbåndopptaker. Jeg vil komme og starte opptakeren før intervjuet starter, og hente den igjen etterpå. Informasjon om deg, din arbeidsgiver og arbeidssøkeren vil bli anonymisert i det skriftlige materialet, slik at dere ikke kan gjenkjennes. Det er kun jeg og min veileder som vil ha tilgang til opptakene.

Ditt personvern: Hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil kun bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og datamaterialet vil bli lagret på en sikker måte. Alle lydopptak blir slettet senest 31.12.2023.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg eller din bedrift hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Arbeidssøker blir også informert om at det ikke vil påvirke utfallet av intervjuet om de deltar i prosjektet eller ikke.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Jeg behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra NTNU har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent ved NTNU, Silje Behrens Måsøval: siljbm@ntnu.no / 938 68 017
- Veileder og prosjektansvarlig ved NTNU, Kristin Halvorsen: kristin.halvorsen@ntnu.no / 482 45 135
- Personvernombud ved NTNU, Thomas Helgesen: thomas.helgesen@ntnu.no / 930 79 038

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: Personverntjenester: personverntjenester@sikt.no / 53 21 15 00

Med vennlig hilsen

Silje Behrens Måsøval

Masterstudent

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Kommunikative utfordringer i jobbintervju der arbeidssøker har begrensede norskferdigheter», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i lydopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til senest 31.12.2023.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Kan jeg få høre på jobbintervjuet ditt?

Jeg heter Silje og er student på NTNU. Jeg skal skrive en masteroppgave om jobbintervju med arbeidssøkere som er på norsknivå A2 eller B1. Jeg ønsker å finne mer informasjon om hvordan arbeidsgiver (den som gir jobb) og arbeidssøker (den som søker på jobb) snakker sammen på jobbintervju. Det er helt frivillig å være med. Dette har ingenting med jobbintervjuet ditt å gjøre. Det er NTNU som har ansvar for prosjektet.




Jeg har laget en liten video hvor jeg forteller om prosjektet. Hvis du scanner denne QR-koden med telefonen din kommer du til videoen.

Hvorfor får du spørsmål om dette?

Du får dette brevet fordi du har søkt på en jobb og snakker norsk på nivå A2 eller B1. Jeg skal hente lyd fra 3-5 jobbintervju med forskjellige personer.

Hva skjer hvis du blir med?

Jeg vil ta lydopptak av jobbintervjuet ditt. Jeg skal ikke være med på intervjuet. Jeg skal bare hente lyden, ikke bilde eller video. Jeg tar lydopptak ved å bruke en lydopptaker. Den ser sånn ut 



Det er bare jeg og min lærer på NTNU som skal høre lydopptaket. Mitt prosjekt og jobbintervjuet er to forskjellige ting. Jeg bestemmer ikke om du får jobb. Jeg snakker ikke med sjefen om deg.

Det er frivillig

Det er helt frivillig å være med. Du kan si ja eller nei. Jobbintervjuet vil være helt normalt. Hvis du velger å si ja, må du signere på siste side i dette brevet. Du kan også si nei senere uten problemer.

Ditt personvern: Hva gjør vi med informasjonen om deg?

Lyden fra jobbintervjuet vil bare bli brukt til dette prosjektet. Etterpå sletter jeg lydopptaket, senest 31.12.2023. Jeg vil ikke bruke ditt navn eller informasjon som er spesiell for deg i teksten. Når andre skal lese det jeg skriver, så vet de ikke hvem som har vært på intervju.

Har vi lov til å bruke informasjon fra deg?

Jeg vil ta lydopptak av jobbintervjuet hvis du sier at det er greit. Jeg følger alle lover og regler for personvern.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- å vite hvilke opplysninger vi har om deg, og å få en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Kontaktinformasjon

Hvis du har spørsmål om prosjektet, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent ved NTNU, Silje Behrens Måsøval: siljbm@ntnu.no / 938 68 017
- Lærer/veileder og prosjektansvarlig ved NTNU, Kristin Halvorsen:
kristin.halvorsen@ntnu.no / 482 45 135
- Personvernombud ved NTNU, Thomas Helgesen: thomas.helgesen@ntnu.no /
930 79 038

Hvis du har spørsmål om Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med: Personverntjenester: personverntjenester@sikt.no / 53 21 15 00

Med vennlig hilsen

Silje Behrens Måsøval
Masterstudent

Samtykkeerklæring: Ja, jeg vil være med

Jeg har fått informasjon om prosjektet som heter «Kommunikative utfordringer i jobbintervju der arbeidssøker har begrensede norskferdigheter». Jeg vet at det er frivillig å delta. Jeg har fått mulighet til å stille spørsmål.

Det er greit for meg at:

- det blir tatt lydopptak av jobbintervjuet mitt
- lydopptaket slettes senest 31.12.2023

(Signatur og dato)

