

KAN JOBSAMTALERS UDFALD VURDERES PÅ DEN MINIMALE RESPONS?

Af Gunhild Damsager

I det følgende vil jeg trække nogle resultater frem fra mit speciale: De afgørende ord – om den løbende bedømmelse i jobsamtaler. Først vil jeg gennemgå metode- og teoriapparatet, og dernæst vil jeg komme med to eksempler på, hvordan jeg har anvendt det med hensyn til den minimale respons. Den minimale respons har i den tidligere forskning om jobsamtaler kun været levnet en lille plads. På grund af dette vil jeg nu fokusere på den store betydning den minimale respons har vist sig at have for samarbejdet og udfaldet af disse samtaler.

I Skandinavien er der tidligere forsket i jobsamtaler ud fra en strukturel og socialt-funktionel synsvinkel (Adelswärd 1988, Scheuer 1998). Min undersøgelse adskiller sig fra den tidligere forskning ved at jeg bruger den konversationsanalytiske metode. Desuden opstiller jeg en trækmodel over samstemte og usamstemte sproglige træk i samtalerne.

Materialet i undersøgelsen består af ti autentiske jobsamtaler optaget på fire forskellige arbejdspladser i Danmark de sidste par år. Seks af ansøgerne har dansk som modersmål, og fire har dansk som andetsprog. Det er udelukkende auditive optagelser. Alle de medvirkende personer og arbejdspladser er anonymiseret.

Hvad består den løbende bedømmelse i?

Jeg antager, at der foregår en løbende bedømmelse af primært ansøgeren – men også af virksomheden – ved en jobsamtale. Bedømmelsen er løbende fordi sprogbrugerne hele tiden underbygger deres bedømmelse med de reaktioner, de får i interaktionen.

Ansættelsesudvalget søger at finde ud af, om det er klogt at ansætte netop denne ansøger. Ansøgeren søger at pejle sig ind på en selvfremsstilling, der både er konsistent med vedkommendes identitet, og med det virksomheden ser ud til at have brug for i en ny

medarbejder. En jobsamtale er desuden en formel samtale, hvor der er meget på spil for begge parter.

Jeg taler om den *løbende* bedømmelse for at pege på jobsamtalens karakter af iscenesat samtale med et bredt spektrum af udviklingsmuligheder. Den løbende bedømmelse kan senere analyseres ved hjælp af sprogbrugernes sprog, fx hvad angår turtagning, minimal respons, overlap og pausering. Men også på sprogets indholdsmæssige side kan den ses i form af emne- og rollevalg.

Hvad består samstemthed og usamstemthed i?

I analysen af jobsamtalerne i forhold til den løbende bedømmelse har jeg udviklet en trækmodel, hvori jeg overordnet skelner imellem om en samtale er *samstemt* eller *usamstemt*.¹ Jeg har opstillet ni parvist ordnede sproglige træk, der signalerer hhv. samstemthed og usamstemthed. Når en samtale er samstemt, er den karakteriseret ved høj grad af enighed og klarhed samt en glidende form. Her er de sproglige tegn, der signalerer samstemthed:²

- 1) tematisk overensstemmelse
- 2) enighed om emnevalg
- 3) klar rollefordeling
- 4) klar udmøntning af genrekonventioner
- 5) lydhørhed/fleksibilitet
- 6) glidende turtagning
- 7) billigende minimal respons
- 8) konstruktivt overlap
- 9) umarkeret pause

Omvendt kan en samtale også være præget af en vis uenighed og uklarhed og en gnidret-hed i formen. Så er samtalen usamstemt, og trækkene ser sådan ud:

- 1) mangel på tematisk overensstemmelse
- 2) uenighed om emnevalg
- 3) uklar rollefordeling

¹ Trækmodellen beskriver de sproglige træk der signalerer samstemthed og usamstemthed. Den udvikledes i mit speciale: *De afgørende ord – om den løbende bedømmelse i jobsamtaler*, Københavns Universitet, 2001.

² For en definition af de enkelte sproglige træk se bagest i artiklen.

- 4) uklar udmøntning af genrekonventioner
- 5) ensidig fokusering på egne mål
- 6) gnidret turtagning
- 7) misbilligende minimal respons
- 8) destruktivt overlap
- 9) markeret pause

Det er meningen at trækkene skal forstås som en positiv og en negativ udgave af det samme sproglige fænomen (fx *tematisk overensstemmelse* og *mangel på tematisk overensstemmelse*). Der optræder tit flere træk fra samme gruppe samtidig, sådan at de underbygger hinanden. Men der kan også optræde både samstemte og usamstemte træk samtidig. Det er dog antallet af *usamstemte* træk, der er afgørende for udfaldet af samtalerne. Optræder der mere end bare et par usamstemte træk, vil hele samtalen blive kategoriseret som usamstemt. De usamstemte træk vejer altså tungere end de samstemte.

Jeg vil nu demonstrere kategoriseringen af sproglige træk som enten samstemte eller usamstemte ved at fokusere på de to former for minimal respons, nemlig den billigende og den misbilligende, som forekommer som træk nr. 7 i trækmodellen. Først vil jeg dog referere til hvad Müller mener med billigende og misbilligende minimal respons.

Müllers billigende og misbilligende minimale respons

Frank Ernst Müller, der er professor i romanske sprog i Mannheim, har bl.a. arbejdet med det fænomen at sprogbrugere viser billigelse eller misbilligelse ved hjælp af minimal respons (Müller 1996). Han har udviklet sit begrebsapparat ud fra analyser af italienske samtaler mellem en radiovært og forskellige lyttere der ringer ind og fortæller lidt om deres liv før de får et musikønske opfyldt. Selv om der hos Müller er tale om en slags uformelle samtaler, der dog er offentlige, har det vist sig at hans begrebsapparat var direkte anvendeligt også i analysen af de formelle jobsamtaler. Müller opdeler den minimale respons i tre typer: den neutrale form, den billigende og den misbilligende form. I denne sammenhæng er det de to yderformer der er interessante, så jeg kommer ikke ind på den neutrale form.

Ifølge Müller er der fire forskellige måder den billigende minimal respons kan lyde på:

- 1) Når den minimale respons er placeret ved første relevante sted (s. 142).
- 2) Når den er placeret præcis ved de ord taleren markerer prosodisk (s. 143).
- 3) Når den er et ekko. Det vil sige: Når intonationskurven reproduceres (s. 143).
- 4) Og endelig når der forekommer overtagelse af blot dele af den andens prosodi (fx tempo, tonehøjde, vokalforlængelse eller det dramatiske niveau) (s. 149).

Den misbilligende minimale respons viser sig på mange måder som det omvendte af den billigende. Det vil sige at den består i mangel på minimal respons på de førstkomende relevante steder, og minimal respons der er ude af trit med talerens prosodi. Der kan også være tale om en let forsinket respons, som signalerer tøven over for at fortsætte det igangværende på en uændret måde. Forespørgsler der ikke responderes på, er også udtryk for misbilligende minimal respons.

Opsummerende kan man sige at den misbilligende minimale respons ikke er designet til at passe ind i den eksisterende prosodi i førstetalers tur. Generelt set er den billigende minimale respons mere varieret i intonation, ordvalg og længde end den misbilligende. Den billigende minimale respons responderer mere specifikt på vigtige detaljer og prosodiske kendetegn i turen inden. Derfor kan man sige at den billigende minimale respons "matcher" talerens prosodi (s. 163).

Analyse³

Eksempel 1

Først lidt information om konteksten: Vi kommer ind på et tidspunkt, hvor det samme emne, nemlig ansøgerens gennemslagskraft, har været genstand for adskillige udvekslinger igennem ca. syv minutter. Intervieweren angriber emnet på forskellige måder, og fastholder det ti gange, hvor det ellers kunne forlades. Når intervieweren i linje 1 henviser til *sådan nogle*, drejer det sig om opgaver, hvor man skal kunne slå i bordet over for nogle kolleger.

- 1 Interviewer >>hvordan har du det med med<< med sådan nogle.
- 2 Ansøger <<mm (0,5) det synes jeg er ok>>,
- 3 Interviewer =ja
- 4 Interviewer >>hvordan har du det med med<< med sådan nogle.

³ OBS: Eksemplerne er fortrolige og må ikke benyttes af andre. Se i øvrigt transskriptionssymbolerne bagest i artiklen.

- 5 Ansøger <<mm (0,5) det synes jeg er ok>>,
6 Interviewer =ja
7 Ansøger [altså]
8 Interviewer [ja] ja
9 Ansøger ja (0,6)>>hvis jeg ved at mit job indebærer jeg skal gøre det 10
her<<,
11 Interviewer =ja
12 Ansøger =så vil jeg også gøre det
13 Interviewer =okay (.) *ja*
14 Ansøger og og det vil også være ok for mig at gøre det.
15 Interviewer =ja

Intervieweren spørger: >>*hvordan har du det med med*<< *med sådan nogle*. Han stiller dette spørgsmål i et højt tempo. Hun svarer i et lavt tempo. Forskellen i tempo er altså betydelig. Hendes svar indeholder desuden en tøvlyd (*mm*) og en kort pause. Han reagerer med et direkte påhængt *ja*, som fungerer som fortsættelsesmarkør. Måske er det en uddybning hun begynder på med ordet *altså*, som hun siger i overlap med et *ja* fra ham. Hun siger ikke mere i overlappet, og tilbage høres endnu et *ja* fra intervieweren. Hans minimale respons falder med en høj frekvens.

I linje 6-7 argumenterer ansøgeren for at hun synes at det er ok, *hvis jeg ved at mit job indebærer jeg skal gøre det her*. Hun siger dette i et højt tempo måske som et forsvar. Hun påstår i hvert fald at hun godt kan det han efterspørger. Med turen i linje 6-7 forholder hun sig til hvad der skal til for at hun optræder med gennemslagskraft. Der skal viden om at hendes job indebærer det. Til dette responderer intervieweren med et *ja*. Her begynder hans respons at være utilstrækkelig som bekræftelse af andet end at han har hørt hvad hun siger. Man kan ikke høre hvad han mener om det hun siger. Herfra skal man altså være opmærksom på om interviewerens minimale respons kunne være misbilligende.

Hun understreger derefter sin pointe med ordene: *så vil jeg også gøre det* (linje 9). Han varierer sin respons til et *okay*, men kommer i øvrigt ikke med nogen udbygget respons. Hun har ellers givet ham et løfte (*så vil jeg også gøre det*). Intervieweren kommer altså ikke med en respons der lukker emnet og eventuelt konkluderer noget som ansøgeren kan godkende. Det er en mekanisme Müller beskriver som en uharmonisk lukning, og den er udtryk for misbilligende minimal respons.

Efter en mikropause siger han lavt *ja* igen. I sit forsøg på at overbevise ham om sin gennemslagskraft siger hun: *og og det vil også være ok for mig at gøre det*. Hun udfører

altså stadig mere sprogligt arbejde om dette emne, hvilket tyder på at hun mener det er nødvendigt. Dertil er hendes intonation final. Nu skulle der ikke være mere at sige om den sag. Intervieweren siger *ja* en gang til direkte påhængt – altså som en fortsættelsesmarkør. Hun får ikke lov til at stoppe uddybningen af emnet.

Jeg mener at interviewerens minimale respons i denne sekvens er misbilligende fordi den ikke er tilstrækkelig, og hen ad vejen kommer den ud af trit. Den bliver for hurtig og for ens til at være billigende. Der er desuden ingen prosodisk spejling i den, og den responderer ikke på de løfter modparten udtrykker.

Eksempel 2

I det andet eksempel er vi til en jobsamtale hos den samme interviewer. Ansøgeren er en anden. Hun er ved at fortælle om de mest spændende opgaver hun havde i et andet firma. Inden dette uddrag fortæller hun om hvordan hun etablerede kontakt til en kreds af leverandører.

- | | |
|---------------|--|
| 1 Ansøger | men det er også sådan lidt for at lægge pisker (0,3) |
| 2 Interviewer | >>selvfølgelig<< en [opfølgning] kan man sige |
| 3 Ansøger | [øhm] |
| 4 Ansøger | = en opfølgning på dem ikk' |

Ansøgeren er ved at uddybe hvad formålet med hyppig kontakt med en leverandør er. Hun siger: *men det er også sådan lidt for at lægge pisker (0,3)*. Det er en afsluttet tur, og der er et overgangsrelevant sted efter ordet *pisker*. Derefter følger en kort pause, og interviewerens responderer med en bekræftende respons: >>selvfølgelig<< en [opfølgning] kan man sige. Responsen er prosodisk markeret, idet *selvfølgelig* siges i et hurtigere tempo. Med responsen i linje 2 udlægger interviewerens ansøgerens ytring, som indeholdt en metafor. Dermed viser han at han har forstået metaforen med pisker som en omskrivning af handlingen: at følge op på tidligere indgåede aftaler.

Samtidig med at interviewerens siger *opfølgning*, siger ansøgeren *øhm*. Dermed signalerer hun at hun stadig ønsker at have ordet, og hans respons i linje 2 bliver et indskud i hendes udvidede turkonstruktion. Da han har afsluttet sin tur i linje 2, har hun en tur der indeholder det centrale ord *opfølgning* fra hans tur. Dermed bekræfter hun hans udlæg-

ning af hendes metafor. Ved på denne måde at genbruge hinandens formuleringer bekræfter de gensidigt hinanden og udtrykker dermed velvilje til at søge en fælles forståelse.

Den minimale respons i dette eksempel er billigende af følgende grunde: Det hurtige tempo i linje 2 på ordet *selvfølgelig* forstærker det anerkendende i ordet. Det dramatiske niveau i ansøgerens tur *men det er også sådan lidt for at lægge pisker matches* af hurtigheden i interviewerens tur. Endelig matcher han ved også at bruge ord fra det man kunne kalde gruppen af fyldeord. Hvor hun siger: *også sådan lidt*, siger han: *kan man sige*. Ud over at den minimale respons er billigende, er der andre tegn på at de gør meget for at opnå fælles forståelse gennem interaktionen: ved at søge bekræftelse af udlægninger af flertydige vendinger og ved at genbruge hinandens formuleringer.

Så vil jeg slutte af

Jeg har her demonstreret hvordan et af trækkene i trækmodellen – nemlig den minimale respons – er blevet kategoriseret som enten et samstemt eller et usamstemt træk. Ingen af trækkene i trækmodellen kan stå alene som indikator for om en samtale er samstemt eller usamstemt. Men benytter man det brede udvalg af sproglige træk der findes i trækmodellen, er det muligt at sige noget om udfaldet af en samtale.

Sprogsynet bag trækmodellen er interaktionelt. Som vi så i analysen af den minimale respons, er der fokus ikke kun på afsenderen af en ytring, men også på modtageren, som ses som medskaber af samtalens forløb. At se efter den løbende bedømmelse er det samme som at forholde sig dialogisk til samtaler. At se dem som et fælles anliggende for de medvirkende og et forløb som både afsender og modtager er medskabere af.

Netop på grund af det dialogiske præg forestiller jeg mig at trækmodellen vil kunne virke inspirerende for andre, som arbejder med kommunikation.

Definitionerne af de sproglige træk der signalerer samstemthed og usamstemthed

Henvisning: Definitionerne på de næste sider er en lettere omarbejdning af skema 4.1 fra: *De afgørende ord – om den løbende bedømmelse i jobsamtaler*, s. 35f, i: Gunhild Damsager Frandsens speciale.

Forkortelser

AU=ansættelsesudvalg, AN=ansøger (fra Scheuer 1998).

Samstemte sproglige træk

- 1) tematisk overensstemmelse: når AU og AN taler om det samme på netop dette sted i samtalen
- 2) enighed om emnevalg: når AU og AN er enige om, hvad det er vigtigt at tale om ved en jobsamtale på netop dette sted i samtalen
- 3) klar rollefordeling: når både AU og AN lever op til normerne for rollefordeling ved en jobsamtale på netop dette sted i samtalen, fx ved at spørge og svare tilstrækkeligt
- 4) klar udmøntning af genrekonventioner: når AU og AN overholder normerne for jobsamtalen som genre på netop dette sted i samtalen
- 5) lydhørhed/fleksibilitet: når AU eller AN i høj grad er lydhøre eller fleksible og fx forholder sig til baggrunden for det, den anden part siger
- 6) glidende turtagning: når turene nemt afløser hinanden, måske er direkte på-hængt og ikke overlapper destruktivt
- 7) billigende minimal respons: når der responderes umiddelbart efter prosodisk markerede ord, når der responderes afstemt i forhold til emnets karakter, når der responderes tilstrækkeligt
- 8) konstruktivt overlap: når de overlap, der er, ikke medvirker til at vigtig information ikke kan høres, når overlappene støtter en gradvist opbygget turkonstruktion, som den anden laver, eller når der er genbrug af den andens formuleringer eller gentagelse af ord i overlap
- 9) umarkeret pause: når en pause er en del af en tur, som fastholdes hos samme taler, og det er tydeligt, hvad pausen bruges til, fx at tænke sig om; eller når pausen bruges til at markere et passende emneskift eller indledningen til et følsomt emne med

Usamstemte sproglige træk

- 1) mangel på tematisk overensstemmelse: når AU og AN ikke taler om det samme på netop dette sted i samtalen
- 2) uenighed om emnevalg: når AU og AN ikke er enige om, hvad det er vigtigt at tale om ved en jobsamtale på netop dette sted i samtalen
- 3) uklar rollefordeling: når enten AU eller AN ikke overholder normerne for rollefordeling ved en jobsamtale på netop dette sted i samtalen, fx ved ikke at spørge eller svare tilstrækkeligt
- 4) uklar udmøntning af genrekonventioner: når enten AU eller AN ikke overholder normerne for jobsamtalen som genre på netop dette sted i samtalen
- 5) ensidig fokusering på egne mål: når enten AU eller AN i mindre grad er lydhøre og fleksible og fx ikke responderer på baggrunden for det, den anden part siger, fx ved ensidigt at handle efter, hvad man selv vil opnå
- 6) gnidret turtagning: når turene kun svært afløser hinanden; når tempoet i turtagningen er for hurtigt, for langsomt eller for utilpasset, eventuelt med destruktivt overlap

- 7) misbilligende minimal respons: når der ikke responderes umiddelbart efter proso-disk markerede ord; når der ikke respon-deres afstemt i forhold til emnets karakter, når der responderes utilstrækkeligt
- 8) destruktivt overlap: når et overlap medvirker til at vigtig information ikke høres; når turtagningen afbryder den andens tur eller en kun delvist opbygget turkonstruktion
- 9) markeret pause: når en pause ikke er en del af en tur, og det ikke er tydeligt hvad pausen bruges til

Transskriptionssymboler der indgår her⁴

- (.) punktum omkranset af parenteser: mikropause (mindre end ét sekund)
- (2) tal omkranset af parenteser: pause, tallet angiver længden i sekunder med én decimal
- = lig-med-tegn: en efterfølgende tur er direkte påhængt den foregående
- [kantet venstre-parentes: markerer begyndelsen af et overlap
-] kantet højre-parentes: markeret slutningen af et overlap
- [ord] ord i kantede parenteser der er placeret lige over hinanden: overlap
- *ord* ord omkranset af en lille stjerne på hver side: ytres med svag volumen
- ord understregende ord: ytres med tydeligt markeret tryk
- <<ord>>ord omkranset af to sæt udadpegende pile: udtales langsomt
- >>ord<<ord omkranset af to sæt indadpegende pile: udtales hurtigt
- , komma: placeres efter fortsættende global intonation
- . punktum: placeres efter final global intonation

Litteratur

- Adelswärd, Viveka. 1988: *Styles of succes. On impression management as collaborative action in job interviews*, "Linköping Studies in Arts and Science", nr. 23, Linköping Universitet.
- Atkinson, J. Maxwell & John Heritage. 1984: "Transcript notation", i: *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Frandsen, Gunhild Damsager. 2001: *De afgørende ord – om den løbende bedømmelse i jobsamtaler*, cand.mag.-speciale, Københavns Universitet.
- Müller, Frank Ernst. 1996: "Affiliating and disaffiliating with continuers: prosodic aspects of reciprocity", i: *Prosody in conversation*, Elizabeth Couper-Kuhlen og Margret Selting (eds.), "Studies in Interactional Sociolinguistics", no. 12, Cambridge, Cambridge University Press.
- Nielsen, Mie Femø. 1999: "Grundbegreber i nyere samtaleanalyse", i: *Nydanske studier og almen kommunikationsteori*, nr. 25.

⁴ Udskrifterne er lavet på baggrund af Atkinson/Heritage 1984 og Femø Nielsen 1999.

Scheuer, Jann. 1998: *Den umulige samtale. Sprog, køn og magt i jobsamtaler*, København, Akademisk Forlag.