



LUNDS
UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Kroppsspråkets påverkan i intervjusituationer

Elin Allevang Svensson
Madeleine Dotevall

Kandidatuppsats (15 hp)
VT 2014

Handledare: Marie Bergström

Abstract

The purpose of this study was to investigate how the participants of the interview were influenced by the interview leader's body language, the way this turned out as well as the underlying causes of impact. By creating manipulated interview situations, the goal was to examine differences between the reactions of a confirmatory conduct and non-confirmatory conduct from the leader. In addition to each interview a questionnaire was assigned to all participants that aimed to examine the participants' perceptions of the interview situation and the leader. A total of ten people participated in this study, five of whom were assigned confirmatory behaviors and five were assigned non-confirmatory behaviors. The results showed that the body language of the participants varied more in the non-confirmatory interviews compared to the affirmative. However, the body language showed itself mostly as a reflection of the leader's behavior. The results showed a significant change in participants' subjective perception of the situation, which led us to conclude that the individuals in our study did not show their emotions to the same extent as they experienced them .

Keywords: Interview, interview leaders, interview participants, behavior, body language, nonverbal communication, influence, non-confirmatory, confirming

Abstrakt

Syftet med studien var att undersöka hur intervjudeltagare påverkades av intervjuledarens kroppsspråk, på vilket sätt detta visade sig samt bakomliggande orsaker till påverkan. Genom att skapa manipulerade intervjusituationer var målet att undersöka skillnaderna mellan deltagarnas reaktioner på ett bekräftande beteende och ett icke-bekräftande beteende hos intervjuledaren. I samband med varje intervju delades en enkät ut som ämnade undersöka intervjudeltagarnas upplevelser av intervjusituationen och intervjuledaren. Sammanlagt deltog tio personer, varav fem blev tilldelade bekräftande beteenden och fem blev tilldelade icke-bekräftande beteenden. Resultatet visade på att kroppsspråket hos deltagarna varierade mer under de icke-bekräftande intervjuerna jämfört med de bekräftande. Överlag visade dock kroppsspråket sig mest som en spegling av intervjuledarens beteende. Resultatet visade en större förändring i deltagarnas subjektiva uppfattning av situationen, vilket ledde oss till slutsatsen att individerna i vår studie inte visade upp sina känslor i lika stor utsträckning som de upplevde dem.

Nyckelord: Intervju, intervjuledare, intervjudeltagare, beteende, kroppsspråk, icke-verbal kommunikation, påverkan, icke-bekräftande, bekräftande

Introduktion

Inledning

Hur mycket kan man egentligen styra en situation med hjälp av sitt eget kroppsspråk? Vad är det som får oss att trivas med vissa människor i vissa situationer och vantrivas med andra? Detta är frågor som ligger till grund för denna studie. I litteraturen beskrivs hur kroppsspråk uppkommer, hur det kan se ut i olika situationer och även i interaktionen mellan individer (Gilovich, Keltner, Chen & Nisbett, 2012). I alla möten och samtal sker ett växelvis utbyte av signaler individer emellan och en stor del av dessa signaler är den så kallade icke-verbala kommunikationen, som ofta är omedveten (Karlsson, 2007). Hur påverkas individers kroppsspråk av andras? Kan kroppsspråket förändra stämningen i ett samtal och ändrar detta intervjudeltagarens uppfattning av situationen, samt dennes intryck av intervjuledaren?

Bakgrund

Kommunikation. I alla möten mellan individer uppstår en interaktion mellan de olika parterna (Karlsson, 2007). Detta samspel skapas av kommunikationen både på ett verbalt och icke-verbalt plan. Den verbala kommunikationen kännetecknas av det som faktiskt sägs, de uttalade orden, medan icke-verbal kommunikation är vår mimik, vårt tonläge och kroppsspråk (Karlsson, 2007). Kommunikation är i grunden en gemensam förståelse av vad som sägs, verbalt som icke-verbalt. Grunderna för denna gemensamma förståelse lärde vi oss redan som barn. Förmågan människor har till ett kommunikativt samspel skapar möjligheter för oss att möta andra människor, för att få en gemenskap och närhet med andra, samt skapa avstånd om det i situationen krävs (Nilsson & Waldermansson, 2007). Förmågan att förstå vad människor har för attityder och tankar var innan språket kom endast möjligt genom att läsa andras fysiska beteenden. Kroppsspråket är därför ett av de mest använda redskap vi har för att kunna kommunicera (Pease & Pease, 2004).

Den icke-verbala kommunikationen har beskrivits som ett omedvetet känslspråk, en kommunikationsform som bygger på våra känslor (Karlsson, 2007). Dock har det tvistats om ifall detta faktiskt är den icke-verbala kommunikationens enda funktion. Flera socialpsykologer har diskuterat om det kan finnas mer därtill än enbart känslouttryck. De menar bland annat förmedling av information, reglera samspelet mellan individerna, utöva social kontroll samt underlätta utförandet av fysiska uppgifter (Karlsson, 2007). De verbala uttrycken från en individ utgör en avgörande roll i att kommunicera intryck till respondenten, men det är viktigt att förstå att även de icke-verbala uttrycken har en kommunikativ signifikans (Keenan & Wedderburn, 1975).

Intervjusituationer. En intervju är en form av kommunikation mellan flera olika parter. Den förmedlar exempelvis kunskap, upplevelser, åsikter och attityder. Rollerna i intervjun följer under tydliga riktlinjer då intervjuledaren bestämmer vilka frågor som respondenten ska svara på, vilket i sin tur leder till att intervjuledaren även styr intervjun. Intervjuledaren sitter alltså på en maktposition och har då även en viktig uppgift att forma intervjun rätt och bekräfta det som respondenten berättar (Krag Jacobsen, 1993). Lantz (2007) menar att när man som intervjuledare bekräftar respondenten är detta detsamma som att ge återkoppling. För att våga pröva en tankegång öppet behöver intervjupersonen vara omgiven av en i grunden välvillig person som har ett intresse av att lyssna. Utan socialt stöd ökar nämligen stressnivåerna hos individer, vilket leder till att de mår fysiskt dåligt av att inte bli bekräftade i samtalssituationer (Cassidy, 2003). Det är även viktigt att få ett känslomässigt bekräftande på en professionell nivå. Det är genom detta förhållningssätt man frammanar ett samspel mellan parterna, i vilket det är tillåtet att uttrycka känslor.

Det är i intervjusammanhang ytterst viktigt att det finns en gemensam förståelse för vad samtliga parter uttrycker både verbalt samt icke-verbalt (Zimsen, 1996). Detta är vitalt för att en intervju ska fortskrida framgångsrikt då det annars lätt kan bli missförstånd eller liknande hinder i kommunikationen. Den icke-verbala kommunikationen är det vi uttrycker med hjälp av våra kroppar, såsom våra ansiktsuttryck och gester. Det vi uttrycker med kroppen är till stor del omedvetet och spontant vilket gör att vi inte alltid kan styra över vad vi säger med vårt kroppsspråk (Nelson-Jones, 2005).

Kroppsspråkets betydelse. En individs kroppsspråk kan ses som en spegling av dennes känslor. För att verkligen förstå vad en individ säger måste man se till att lyssna både på vad denne verbalt uttrycker, men även vad som sägs med kroppen (Pease & Pease, 2004). Då människor under tidig ålder inte förstår det talade språket reagerar de istället på andra individers kroppsspråk och tolkar vad som uttrycks genom deras egen intuition. De härmar andra individers rörelser och ansiktsuttryck för att sedan, när de blir äldre, utveckla en förståelse för vad detta betyder och vilket budskap som förmedlas (Zimsen, 1996). Det är, som tidigare nämnt, i denna gemensamma förståelse som grunden till en god kommunikation ligger. Förståelsen över vad en individ uttrycker och förmedlar med språket eller kroppen är med andra ord en central aspekt i en lyckad kommunikation. Att spegla den andre personens kroppsspråk kan vara till hjälp för att skapa en bra relation under ett samtal. Det kan vara små

saker i kroppsspråket som gör stor skillnad i hur personer uppfattar både en situation och andra personer (Lindh & Lisper, 1990).

Kroppsspråket är enligt Karlsson (2007) tre olika komponenter; ansiktsuttrycket, gester och rumslig dimension. Här menar Karlsson (2007) att ansiktsuttrycket är det som är mest betydelsefullt. Detta dels för att vi ser varandra mer i ansiktet än på resten av kroppen samt att vårt ansikte är kapabelt till så många typer av uttryck. Om man har negativa känslor, så som ilska eller obehag, kan man se detta tydligt på ansiktsuttrycket genom att ögonbrynen sänks, munnen är stängd och käkarna pressas ihop. Ögonkontakt visar tydligt hur personer förhåller sig till varandra. Ögonkontakt framkallar en starkare känsla av närhet vilket kan leda till ett bättre intryck av den andre personen och mötet (Goldman & Fordyce, 1983). Att titta bort eller att flacka med blicken tyder ofta på en osäkerhet eller ett ointresse av den andre. Även andra avbrott i ögonkontakten såsom att exempelvis snegla på klockan kan störa personen man talar med (Engquist, 2009).

Kroppshållningen kan även den avslöja negativa känslor genom att vi sitter ihopkrupet, med armarna i kors, böjd rygg och uppdragna axlar. Att ha armarna i kors kan innebära ett försök att skapa en barriär mellan sig själv och personen man talar med (Shukla, 2009), som ett försök att mota bort någonting man inte gillar. Det kan även vara ett sätt att trösta sig själv på genom att ge sig själv en kram (Pease & Pease, 2004). Har man istället positiva känslor syns detta genom ett öppet ansiktsuttryck med höjda ögonbryn och avslappnade käkar. Ögonkontakten vid positiva känslor är stadig, vilket visar på förtroende och respekt gentemot personen man talar med (Karlsson, 2007). Kroppshållningen präglas även av en rakare rygg med skuldrorna dragna bakåt samt upp med huvudet något istället för att titta ner (Shukla, 2009). Medföljande kroppsliga uttryck hos en person kan påverka hur man uppfattar dennes ansiktsuttryck, särskilt om ansiktsuttrycken upplevs som svårlästa eller tvetydiga (Hall & Knapp, 2013). Pease och Pease (2004) menar även att det endast är när man ser alla kroppsliga uttryck tillsammans och i kombination med vad som uttrycks verbalt som man verkligen förstår vad som sägs.

Ett annat sätt att visa på känslor och intentioner på ett icke-verbalt vis är den rumsliga dimensionen. Med detta menas våra fysiska positioner i förhållanden till andra människor. Här är det den fysiska närheten som symboliserar öppenhet, medan stängd och bortvänd position symboliserar avståndstagande. För att på ett icke-verbalt sätt uttrycka sina känslor och tankar kan man även använda sig av olika typer av distanser mellan sig själv och andra personer. Man brukar sätta gränsen för personlig distans, den distans man håller vid normal, vänlig kontakt, till mellan 1 meter och 40 centimeter. Den intima distansen är då istället

mindre än 40 centimeter. Vid formella samtal, även kallad den sociala distansen, är det normala avståndet mellan individerna 1-2 meter. Slutligen finns den publika distansen, som är mellan 3,5-7,5 meter och är den distans man har vid formella situationer så som föredrag, rättegångar och så vidare (Karlsson, 2007).

De allra flesta grundläggande kommunikativa kroppsuttryck liknar varandra över världen och mellan olika kulturer. Dock finns det en viss personlig skillnad i hur pass stor utsträckning en individ uttrycker sig med kroppen (Pease & Pease, 2004). Vissa personer är stora i sina rörelser och gester samt använder många olika ansiktsuttryck medan andra individer begränsar sina uttryck mer (Goldman & Fordyce, 1983). Budskapet som ges bör dock ha ungefär samma innebörd för mottagare som för avsändare. Utan detta kan ett lyckat samspel mellan två individer inte uppstå. Kommunikationen kommer i dessa fall vara mycket bristfällig med ett stort antal missuppfattningar, vilket i sin tur kan leda till en negativ upplevelse av situationen och även personen man försöker kommunicera med (Nilsson & Waldermansson, 2007). Forskare menar att ju större självinsikt en person har desto bättre blir förutsättningarna för medveten inläsning av budskapet och även förståelsen av situationen (Engquist, 2009).

Beteendets orsaker. Allting som människor gör har ett syfte (Wadström, 2009). Vi agerar utefter vilka konsekvenser vi tror handlandet kommer ha. Wadström (2004) menar att för att veta vilket beteende vi ska använda oss av för att uppnå en speciell önskad konsekvens måste vi ha erfarenhet om liknande situationer sen tidigare. Om vi tidigare har befunnit oss i en situation där ett visst agerande har lett till ett önskat resultat kommer vi använda oss av detta beteende igen i andra liknande situationer. De förväntade konsekvenserna bestämmer och motiverar alltså vårt val av beteende. På samma vis som vi söker att använda beteenden som genererar positiva konsekvenser så försöker vi även agera på sådana vis att vi undviker negativa konsekvenser. Att använda ett beteende som låter oss slippa ifrån ett obehag är lika viktigt för människor som de handlingar som leder till de situationer och resultat vi vill ha. Vi blir i båda fall uppmuntrade att upprepa liknande beteenden i andra situationer, antingen för att få det vi söker eller för att undvika obehag eller andra negativa aspekter (Wadström, 2009).

Uppmärksamhet och ett erkännande från andra är, enligt Wadström (2004) vitalt för att vi människor ska vilja göra något över huvud taget. Får en individ för lite uppmärksamhet eller bekräftelse och istället känner sig ignorerad kan detta leda till att ett obehag och en olust uppstår. Man har dock sett att om man vid ett tillfälle förväntar sig ett visst resultat av ett

beteende men inte får någon respons på detta kan det till en början upplevas som stimulerande. Vid sådana situationer kan beteendet öka tillfälligt, som ett extra försök att få önskad effekt på sitt beteende. Men efter ett antal försök utan någon respons tappar man motivationen och slutar att försöka (Wadström, 2004).

Spegelneuroner. En förälder öppnar sin mun när han eller hon matar sitt barn för att barnet ska imitera och öppna sin egen mun för att kunna få maten. Detta är ett exempel på ett spegelfenomen som orsakas av så kallade spegelneuroner (Bauer, 2007). Spegelneuroner fungerar på så vis att när vi ser någon annan utföra en handling så aktiveras ett specifikt schema i våra hjärnor, som om vi själva hade utfört handlingen. Detta sker helt omedvetet och i vissa fall styr vi inte över vår egen respons, som exempelvis när vi ser någon gäspa. Dessa handlingsscheman som aktiveras hos oss är i vissa fall även sammankopplade med olika emotioner. Vi ler när vi ser andra människor som ler, vilket skickar ut endorfiner i vår kropp precis som om vi själva hade en anledning till att vara lyckliga och le. Detta gör i sin tur oss lyckliga på riktigt. Om man istället omges av nedstämda och ledsna individer kommer man med stor sannolikhet att spegla dessa uttryck och själv bli mer ledsen och deprimerad (Pease & Pease, 2004). Ser vi någon som mår dåligt eller har ont aktiveras alltså känslor i oss som liknar dem som den andre individen har, som om vi själva är i den situationen (Pineda, 2009). Hjärnan tolkar alltså den rörelse eller det beteende som vi ser som eget agerande och även egna känslor. Denna spegling av känslor tillåter oss människor att få en omedelbar förståelse av andra individers känslor och intentioner. Spegelneuroner hjälper oss inte endast att förstå vad andra individer gör och känner, utan de ger oss även grundläggande information om hur vi ska samverka med dem. På så sätt är spegelneuroner en viktig del av de mekanismer som ligger bakom vårt kroppsspråk (Snarud, 2006).

Syfte

Syftet med studien är att undersöka huruvida ett specifikt beteendemönster hos en intervjuledare kan påverka hur en intervjudeltagare uttrycker sig i, samt upplever, en intervjusituation.

Vi utgår från följande forskningsfrågor:

1. Påverkas intervjudeltagarna av intervjuledarens kroppsspråk och på vilket sätt visar sig detta?
2. Vad kan ligga till grund för dessa reaktioner?

Metod

Denna studie ämnar att på ett kvalitativt sätt observera hur ett beteende hos en individ kan påverkas av en annan individs kroppsspråk i en intervjusituation. För att kunna observera denna påverkans uttryck skapades två olika intervjusituationer som var identiska i alla aspekter utom intervjuledarens kroppsspråk. Anledningen till att vi valde intervjusituation var att det är en strukturerad form av samtal som på så sätt var lätt att manipulera och kontrollera. I den ena versionen hade intervjuledaren ett bekräftande kroppsspråk och i den andra ett icke-bekräftande kroppsspråk. Detta med anledning att se om det fanns någon skillnad mellan dessa men också för att kunna analysera deras enskilda effekt. Varje deltagare medverkade endast i en av intervjuversionerna och det var författarna till denna studie som agerade intervjuledare.

Intervjuerna var alltså det redskap som användes för att få ut tillförlitlig data som sedan kunde observeras. Genom att filma varje intervju gav det möjlighet att i efterhand observera hur deltagarnas kroppsspråk sett ut under intervjun. Med hjälp av denna metod var målet att se de mindre skillnaderna i beteendet som inte syns vid första anblicken. Målet med studien var att observera hur beteende och kroppsspråk hos deltagarna, samt upplevelsen av intervjun påverkades av det bemötande hon eller han får.

Efter intervjuerna fick deltagarna svara på en enkät med tre frågor som berörde intervjusituationen, dels om intervjuledaren och frågorna som ställts samt själva intervjun. Enkäten lämnades ut för att kontrollera korrelationen mellan deltagarnas faktiska upplevelse av situationen och den upplevelse vi ämnade skapa genom manipulation.

Deltagare

I studien deltog tio stycken personer som alla var studenter vid Lunds Universitet. Fem av dem blev tilldelade den bekräftande versionen av intervjuerna och fem blev tilldelade den icke-bekräftande versionen. För att rekrytera deltagare annonserade vi på olika platser inom Lunds Universitetsområde samt skickade ut förfrågningar på Facebook. Eftersom detta inte genererade i tillräckligt med deltagare gick vi runt på universitetsområdet, där många personer var i rörelse, och frågade muntligt om de ville delta i en kort intervju. Urvalet blev då beroende av vilka personer som befann sig i de lokaler vi besökte, vilket var något vi inte kunde styra över. Vi lät dem tro att syftet med intervjun var att kartlägga personers synpunkter om Lund. Denna information gavs ut till samtliga deltagare för att vi inte skulle avslöja vårt egentliga syfte med intervjun då det kunde påverka resultatet.

När vi valde vem av oss som skulle agera intervjuledare inför de olika deltagarna tog vi hänsyn till att intervjuledaren inte skulle ha mött personen under ett flertal tillfällen tidigare. Detta för att det inte skulle ha någon effekt på deltagarnas upplevelser av oss som intervjuledare. Andra kriterier såsom ålder, kön eller yrke togs inte med i beräkningen vid denna studie. Vi valde att bortse från dessa kriterier eftersom vi inte ansåg att de var relevanta för vår studies upplägg och mål samt för att vi inte ville begränsa oss.

Material

För att hålla intervjuerna så konstanta som möjligt hade vi till vår hjälp en intervjuguide som vi följde under varje intervju (bilaga 1). Intervjuerna tog plats i ett neutralt mötesrum under tio minuter och inte något av intervjutillfällena avbröts eller stördes av oväntade faktorer. Vi använde oss av en dator för att spela in intervjuerna vilken stod med likadan placering under alla intervjuer. Efter varje intervju lämnades en enkät till alla deltagare med tre frågor som berörde intervjusituationen (bilaga 2).

Procedur

Vi beslutade oss för att genomföra alla bekräftande intervjuer först och därefter göra alla icke-bekräftande intervjuer så att vi inte skulle blanda ihop de olika beteendena. Den av oss som skulle agera intervjuledare befann sig i rummet där intervjun skulle hållas. Den andre av oss tog emot deltagarna utanför dörren och visade in dem. Filmningen startades innan deltagarna kom in i rummet så att de inte skulle bli allt för påverkade av vetskapen om att de blev filmade. Intervjun började med en beskrivning av ramarna för intervjun. Deltagarna informerades om att intervjun spelades in men att det endast var författarna till studien som skulle få ta del av materialet och att det sedan skulle raderas. De fick förståelse om att de skulle vara helt anonyma samt att de hade möjlighet att avbryta intervjun om de önskade.

Vi hade skapat en intervjuguide med frågor att följa i samtliga intervjusituationer för att på så vis få intervjuerna så identiska som möjligt. Frågorna vi utformat ställdes i samma ordningsföljd till alla deltagare. Den första intervjun som genomfördes hade målet att testa frågorna. Intervjuguiden innehöll endast ett fåtal frågor som vi efter intervjun inte ansåg följde någon direkt struktur eller gav oss tillräckligt material att analysera. Med den första intervjun som grund skapade vi en ny intervjuguide med ett nytt tema – *Synpunkter om Lund*. Temat valdes med anledning att vi ville hålla intervjufrågorna så pass neutrala som möjligt, utan några underliggande värderingar. Detta för att frågornas karaktär inte skulle påverka

resultatet. Den första intervjun var endast en pilotstudie som inte kom att räknas med i resultatet.

Vi hade även gjort en mall för hur vi skulle bete oss under de olika intervjuerna. Det bekräftande beteendet innehöll fem olika kroppsspråk som vi skulle använda oss av vilka var ögonkontakt med respondenten, framåtlutad kroppshållning, nickande åt respondentens svar, gestikulerande med händerna samt leenden och skratt. Det icke-bekräftande beteendet innehöll istället fem motsatta kroppsspråk. Dessa var bakåtlutad kroppshållning, undvikande av ögonkontakt, inget nickande, inget gestikulerande samt ett stängt ansiktsuttryck utan leenden eller skratt.

När intervjun var färdig lämnade intervjuledaren rummet och personen som stått utanför under intervjun kom in med enkäten. Samtliga deltagare fick även möjlighet att skriva upp sin mailadress på ett separat papper om de ville ta del av studiens resultat. De deltagare som blev tilldelade den icke-bekräftande manipulationen fick efter intervjun och i fyllningen av enkäten även en förklaring till varför vi hade uppfört oss på det icke-bekräftande vis vi gjort under intervjun. Detta på grund av den etiska aspekten i situationen då vi inte ville skapa något onödigt obehag hos någon deltagare efter det att intervjun var avslutad.

Bearbetning

När alla intervjuer avslutats påbörjade vi granskningen av filmerna och började med att först observera intervjudeltagarnas kroppsspråk, för att sedan gå vidare till huruvida intervjuledarens kroppsspråk påverkade deltagarnas beteenden under intervjun. Vi jämförde även om dessa beteenden stämde överens med deltagarnas svar på enkäten. Varje intervju observerades ett flertal gånger, både med ljud och utan ljud, detta för att vi utan ljud lättare kunde fokusera på kroppsspråket men med ljud lättare kunde höra vart i intervjun olika responser skedde. Vid våra observationer utgick vi ifrån ett observationsschema för att på så sätt tydligt kunna identifiera relevanta beteenden (bilaga 3). Vi valde att studera hur intervjudeltagarna svarade på ögonkontakten, nickningarna, leendena samt vad som hände när ögonkontakten bröts eller undveks. Vi tittade även på om och hur deras beteenden och kroppsspråk förändras under intervjuns gång (bilaga 4). Observationsschemat användes endast som riktlinjer för vilka beteendemönster vi skulle titta efter på grund av att varje person är unik och att vi inte vill utesluta någon förändring på grund av schemat.

Resultat

Bekräftande intervjuer

Det genomgående mönstret av deltagarnas observerade kroppsspråk vid de bekräftande intervjuerna var i början av intervjuerna något tillbakadraget med spänd och bakåtlutad hållning. Personerna såg nervösa ut och var något stela i sina rörelser. Tre utav fem deltagare höll dock ögonkontakt med intervjuledaren redan från start och efter en kort stund började samtliga deltagarna även nicka, le och skratta. Dessa personer började efter ett tag även gestikulera med händerna och höjde mer på ögonbrynen. Sammantaget blev det mer eller mindre en spegling av intervjuledarens kroppsspråk som observerades ju längre intervjun pågick. En person förblev dock ganska sluten under hela intervjuens gång utan att varken nicka, le eller gestikulera. Denna person höll inte heller ögonkontakt med intervjuledaren i lika stor utsträckning som de andra. Som motsats till detta fanns det en person som redan från början hade ett kroppsspråk som bestod av mycket skratt och ögonkontakt. Även denna person behöll sitt beteende genom hela intervjun.

Icke-bekräftande intervjuer

De icke-bekräftande beteendena hos intervjuledaren frambringade tydligare reaktioner än vad de bekräftande beteendena gjorde. Mönstret som större delen av reaktionerna i de icke-bekräftande intervjusituationerna följde var mer varierande och hade mer föränderliga beteenden. Vid intervjuernas start försökte fyra av fem intervjudeltagare att få ögonkontakt med intervjuledaren. Samtliga av dessa intervjudeltagare reagerade på att intervjuledaren inte svarade på deras försök till kontakt. Tre av deltagarna uppförde sig då till en början mer bekräftande gentemot intervjuledaren. Genom att skämta, le och tydligt spegla intervjuledarens rörelser, såsom att exempelvis lyfta en arm, gjorde de korta försök att förbättra sin kontakt och relation med intervjuledaren. Då dessa försök inte möttes av några reaktioner från intervjuledaren avslutades samtliga försök och intervjudeltagarna antog istället ett passivt och undvikande beteende. Alla dessa deltagare hade i slutet av intervjun ett mer tillbakadraget beteende gentemot intervjuledaren. De två personer som inte försökte förbättra kontakten börjar istället titta runt i rummet med ett neutralt ansiktsuttryck. Två av deltagarna lägger vid något tillfälle under intervjun även armarna i kors och när intervjuerna avslutas är alla tydligt påverkade av att de inte har fått någon respons från intervjuledaren.

Enkäter

I deltagarnas enkätsvar efter de bekräftade intervjuerna var det ord som just bekräftande, tillmötesgående, trevlig och intresserad som användes för att beskriva intervjuledaren. När de beskrev sin uppfattning av intervjun sammanfattades den som avslappnad, välformulerad och behaglig. De respondenter som deltog i de icke-bekräftande intervjuerna beskrev istället intervjuledaren som icke-bekräftande och ointresserad. En av respondenterna beskrev även en känsla av att hen inte blev lyssnad på under samtalet. Upplevelser av intervjun hos de som deltog i de icke-bekräftande intervjuerna går i linje med vad de uttryckte med sitt kroppsspråk och beteende. Det går med andra ord att se vilken manipulation deltagaren har blivit tilldelad genom svaren på enkätfrågorna och det är även där som den största skillnaden mellan manipulationerna visar sig.

Påverkan och upplevelser

De beteenden som observerades påverkades inte i någon större utsträckning av intervjuledarens kroppsspråk och då minst under de bekräftande intervjuerna. Resultatet av samtliga observationer och enkätsvar visar dock att det finns en skillnad i upplevelserna av intervjuerna och även, till viss del, olika beteenden hos deltagarna beroende på om intervjuledaren har agerat bekräftande eller icke-bekräftande. Under de icke-bekräftande intervjuerna kan en tydligare skillnad observeras i respondenternas agerande jämfört med de bekräftande intervjuerna. Det är dock i synnerhet i enkäterna som de största skillnaderna visar sig, genom beskrivningar av upplevelserna. Hur intervjuledaren betedde sig påverkade alltså själva upplevelsen av intervjun i större utsträckning än vad det påverkade deltagarnas kroppsspråk och beteende.

Grund för beteenden

Observationerna av de inspelade intervjuerna och studerandet av enkätsvaren ger en bild av att intervjuledarnas icke-verbala uttryck ligger till grund för deltagarnas reaktioner och beteende. När intervjuledaren bekräftar deltagaren leder det till mer ögonkontakt och ett mer öppet kroppsspråk i stort, samt till ett mer undvikande kroppsspråk vid ett icke-bekräftande agerande. För att kunna gå djupare in i en analys av vilka orsaker som ligger till grund för de specifika reaktionerna krävs det djupare kunskap om individerna än vad denna studie ger.

Diskussion

Resultatdiskussion

Beteendemönster. Vårt resultat visar att våra intervjudeltagare har påverkats i olika utsträckning av vårt icke-verbala beteende under de intervjuer vi har observerat. Vi ser att de bekräftande intervjuerna följer ett visst mönster med ett öppet kroppsspråk, skratt och nickanden samt raka ryggar. Hos de icke-bekräftande såg vi istället många flackande blickar och inga skratt. Vid dessa intervjuer skapades heller inte något tydligt samspel mellan parterna som Lantz (2007) menar är viktigt för att viljan att uttrycka känslor ska infinna sig. Vi såg även i våra observationer av det inspelade materialet en större variation i beteendet i de icke-bekräftande intervjuerna än i de bekräftande intervjuerna. Personerna som ingick i de icke-bekräftande intervjuerna tenderade att ha ett stängt kroppsspråk utan ögonkontakt och så vidare. Dock försökte tre av deltagarna upprätthålla en positiv stämning med hjälp av sitt kroppsspråk, så som att söka ögonkontakt eller le trots att de inte fick respons. Detta är variationen vi menar, att vissa deltagare försökte att motverka vårt stängda beteende genom att agera med raka motsatsen medan andra deltagare agerade precis likadant som oss. Vi kunde se att beteendet hos intervjudeltagarna tenderade att spegla våra beteenden vid något tillfälle under intervjuernas gång. Att de personer som inte blev bekräftande agerar med ett mer stängt kroppsspråk, än de deltagare som blev bekräftande, är mycket tydligt i våra observationer. Dock är det svårt att säga om detta beror på att deltagarna känner sig mer obekväma under dessa icke-bekräftande situationer eller om de enbart speglar vårt beteende.

Speglning. Lindh och Lisper (1990) skriver att speglning av en annans beteende kan hjälpa till att stärka relationen mellan individerna i ett samtal. Detta kan vara ett argument för att försöka förklara deltagarnas speglade beteende under intervjuerna. De försöker alltså skapa en bra relation mellan sig själva och sin intervjuledare. Men varför speglar då inte alla personer intervjuledaren utan gör ibland tvärt om? Wadström (2004) skriver om hur brist på respons som individer tidigare fått utav ett specifikt beteende kan öka det förväntade beteendet hos personerna till en början. Detta kan då vara en förklaring till det som visade sig i våra observationer. Deltagarna får inte den respons på sitt agerande som de i normala fall brukar få vilket leder till att de förstärker detta beteende en aning med avsikten att frammana en reaktion. Människor tenderar att handla utifrån de konsekvenser som agerandet förväntas ha, vilket betyder att vi antingen handlar för att förstärka de positiva konsekvenserna eller undvika de negativa (Wadström, 2004). I våra intervjuer försökte då ett antal av deltagarna möjligtvis att undvika negativa konsekvenser, i form av icke-bekräftande respons från

intervjuledaren, genom att handla på ett sätt som tidigare varit användbart för att uppnå de konsekvenser de önskar. Efter en stund ger deltagaren dock upp försöken till en mer positiv respons och speglar istället det icke-bekräftande beteende som intervjuledarna har.

Stämningen. Vi kan alltså observera vissa skillnader mellan de olika intervjuerna, om än inte jättestora. Det som däremot inte går att uppfatta endast genom att se på intervjuerna i efterhand är stämningen. Stämningen i rummet under de olika manipulationerna varierande mer än vad kroppsspråket hos deltagarna gjorde. Stämningen i ett möte är inte någonting man direkt kan sätta fingret på, utan är något som uppstår i mötet med andra och som endast känns vid det tillfället. Det rör sig om en inre tolkning som påverkas av kroppsspråket och situationen. Trots att deltagarna inte visade alla sina känslor tydligt genom sitt kroppsspråk kände deltagarna antagligen av samma stämning som vi gjorde, eftersom vi utstrålade känslor som med stor sannolikhet smittade av sig på dem. Spegelneuronerna kan i dessa situationer ligga till grund för deltagarnas beteende. När vi registrerar andras beteenden får spegelneuronerna oss att känna liknande känslor som den andre utstrålar (Bauer, 2007). Denna tankegång bekräftas även genom de svar som deltagarna gav på enkätfrågorna där de beskriver upplevelsen av intervjun och intervjuledaren. Upplevelserna som beskrevs gick i linje med våra egna funderingar kring intervjuerna, vilket stödjer vår teori om att kroppsspråket påverkar stämningen som i sin tur påverkar upplevelsen av intervjusituationen samt intervjuledarens beteende. Detta liknar mycket det Pease och Pease (2004) skriver om, att om vi exempelvis umgås med ledsna personer är sannolikheten stor att vi tillslut också känner oss nedstämda.

Kroppsspråket. Kroppsspråket är enligt Zimsen (1996) ett sätt för oss att förstå och förmedla information när vi ännu inte har lärt oss att tala. Vi lär oss med andra ord vad ett icke-verbalt uttryck betyder tidigare än vad vi lär oss vad orden betyder. De personer som deltog i våra intervjuer har troligtvis en föreställning redan från barndomen om hur en intresserad och bekräftande person beter sig, kontra en ointresserad och icke-bekräftande persons uppförande. Dessa beteenden och uttryck är sammankopplade med vissa emotioner, såsom glad eller ledsen, vilket leder till att intrycket av intervjuledaren som icke-bekräftande framkallar föreställningen om att de emotioner som är kopplade till beteendet infinner sig (Pease & Pease, 2004). Utifrån deltagarnas tolkning av vårt kroppsspråk och emotioner får stämningen vid intervjuerna en viss karaktär beroende på vilket kroppsspråk vi har som då i sin tur påverka deltagarens reaktioner på intervjuledarens kroppsspråk. Även det faktum att

vårt kroppsspråk i den icke-bekräftande manipulationen inte riktigt stämde överens med det vi verbalt uttryckte kan ha förändrat deltagarnas beteende något. Detta på grund av att människor uppfattar vad andra säger med hjälp av det som uttrycks verbal i kombination med det som uttrycks genom kroppen. Om dessa uttryck inte stämmer överens kan förvirring uppstå vilket kan påverka en samtalssituation (Pease & Pease, 2004). Det finns även en möjlighet att intervjusituationen i sig kan påverka deltagarna i viss utsträckning. Det faktum att intervjuledaren sitter på en maktposition gör att intervjusituationen inte är helt jämställd. Detta kan påverka deltagarna till att förändra eller hålla tillbaka sina uttryck något på grund av nervositet eller tidigare föreställningar.

Personligheter. Eftersom tolkningar är subjektiva har vi funderat på huruvida deltagarnas olika personligheter kan påverka deras beteenden och uppfattningar av situationen. Alla individer upplever situationer utifrån tidigare erfarenheter och upplevelser vilket leder till att tolkningen av intervjusituationen kommer se väldigt annorlunda ut mellan olika individer. Pease och Pease (2004) menar att det finns en viss skillnad i hur olika individer uttrycker sig med kroppen. Människor har olika typer av emotioner kopplade till olika former av icke-verbala uttryck vilket vi tolkar som att olika personer även uppfattar våra kroppsliga icke-verbala uttryck på olika sätt. Vi kunde se att enkätsvaren följde vissa mönster beroende på om personen deltagit i en bekräftande eller i en icke-bekräftande intervju. Att vi däremot såg skillnader även inom manipulationerna kan möjligtvis förklaras genom att kroppsliga uttryck inte betyder samma sak för alla personer. En av deltagarna som blev tilldelad den bekräftande manipulationen menade på att vi var för påflugna, medan en annan kände sig lyssnad på. Av samma beteende från oss som intervjuledare framkallades på så sätt olika tolkningar beroende på individernas tidigare upplevelser och erfarenheter. Bland de icke-bekräftande situationerna uppkom det också olika typer av tolkningar och intryck. En av deltagarna reagerade knappt på den icke-bekräftande manipulationen utan menade istället på att intervjuledaren hade varit objektiv i sitt bemötande. De andra tyckte dock att intervjuledarna var mycket kall i sitt bemötande, ointresserade och icke-bekräftande.

Den fysiska distansen. Den fysiska distansen till den andra personen kan ha en stor betydelse för hur man upplever en situation (Karlsson, 2007). Även här skiljer sig människor ifrån varandra. Personen vi intervjuade som upplevde oss som påflugna ansåg med stor sannolikhet att vi korsade hennes gräns för fysisk distans. Ingen annan deltagare beskrev något liknande, vilket vi tolkar som en skillnad mellan individers upplevelser som den fysiska

distansen ligger till grund för. Denna överträdelse kan upplevas som ett övertramp av vad som är tillåtet att göra i sociala situationer, vilket leder oss in på den etiska aspekten av vår studie.

Metoddiskussion

I studien används många olika metoder för att få fram just det resultatet som söktes. Vi använde oss av intervjuer, filmning samt observationer. Alla dessa tre delar var lika vitala för att studien skulle bli framgångsrik då alla dessa spelar en nyckelroll i framtagandet av material. Vi ville skapa möjlighet att se skillnader på beteenden vilket var anledningen till att vi använde oss av intervjusituationer, då vi ansåg dessa vara lätta att manipulera. Anledningen till att intervjuerna filmades var för att inte missa de små förändringar i ett beteende som man inte alltid ser första gången. Utan filmerna hade vårt resultat med stor sannolikhet präglats av våra egna tolkningar från själva intervjusituationen istället för tolkningar kring intervjudeltagarens beteende. Stämningen (Pease & Pease, 2004) och andra människors beteende (Bauer, 2007) kan påverka hur vi upplever ett samtal och ett möte. När vi började observera det inspelade materialet upptäckte vi att vår tidigare bild av hur intervjudeltagaren uppfört sig under intervjun inte alltid stämde helt överrens med det vi kunde observera på filmen. Stämningen man känt av i ett samtal kan med andra ord påverka även minnet av denna situation. Med hjälp av vår metod motverkade vi detta.

Enkäterna som delades ut efter varje samtal var för att försäkra oss om att individerna vi intervjuat upplevde intervjun på det vis vi ämnade med manipulationerna. Då inte svaren som intervjudeltagarna gav på intervjufrågorna hade någon betydelse för oss, då vi endast ville titta på deras kroppspråk, var det istället svaren på enkäterna som gav viktig information. Svaren på enkätfrågorna gav oss kunskap kring hur deltagarna upplevde intervjusituationen och intervjudeltagarens kroppspråk, vilket i resultatet visade sig vara starkare än vad de uttryckte med kroppsliga uttryck.

I studien har vi försatt vissa individer i situationer som kan upplevas som icke-bekräftande, vilket i sin tur kan leda till att dessa personer kan känna ett visst obehag. Cassidy (2003) beskriver hur människor, när de inte får stöd eller bekräftelse från individer runt dem, kan få en ökad stressnivå och på så vis må psykiskt och fysiskt dåligt. För att inte någon deltagare skulle lämna intervjun med en obehaglig känsla förklarade vi situationen och vårt syfte efter de icke-bekräftande intervjuerna. Vi ansåg att detta var en bra metod eftersom vi då gav en direkt, muntlig förklaring till vårt beteende utan att det påverkade resultatet. Vi har varit medvetna om att det ur ett etiskt perspektiv kan te sig något omoraliskt att inte informera deltagarna om det icke-bekräftande agerandet innan intervjuerna. Då detta hade avslöjat vårt

syfte och lett till ett odugligt resultat har vi dock varit tvungna att informera deltagarna först efter intervjun. Vi menar även att detta obehag inte är i någon extrem form utan kan förekomma i en vanlig vardagssituation. Bortsett från detta anser vi inte att studien på något sätt går utanför de etiska gränserna. Innan varje intervju höll vi en kort beskrivning av hur intervjun skulle se ut och även information om att de skulle bli filmade samt att de hade rätt att avbryta när som helst. Detta gav oss deras muntliga godkännande om att fortsätta intervjun.

Avslutande reflektioner

Det var inte alltid enkelt att agera icke-bekräftande då detta går emot hur vi i vanliga fall beter oss. Det var därför viktigt för oss att ha klara beteenden att följa för att på bästa sätt kunna utföra manipulationen. Detta gällde även den bekräftande manipulationen då den lätt skulle kunna gå över styr om vi inte satte några riktlinjerna för vårt beteende. Studien hade på många sätt kunnat göras annorlunda vilket möjligtvis hade påverkat resultatet. Vi valde att ha en intervju med endast två personer, en intervjuledare och en deltagare. Om vi istället hade valt att vara två intervjuledare och en deltagare kanske detta hade förändrat dynamiken i intervjun och resultatet hade sett annorlunda ut. Ett annat alternativ är även att ha fler deltagare och se hur de påverkas av varandra och med fler personer i närheten. De intervjuer vi utförde höll på under tio minuter vilket vi ansåg var tillräckligt lång tid för att kunna se en förändring i en individs beteende beroende på bemötande från oss. Vid intervjuer med flera personer inblandade krävs det möjligen mer tid.

En aspekt som vi i efterhand reflekterat kring när det gäller utformandet av intervjuerna är hur reaktionerna hos deltagarna hade sett ut om samma personer hade blivit tilldelade båda manipulationerna. Antingen under två olika tillfällen, eller att man efter halva intervjun bytt manipulation. Nu hade vi tio oberoende personer i våra intervjuer som blev tilldelad endast en manipulation vilket betyder att vi inte vet hur dessa hade agerat under den andra manipulationen. Om samma person hade blivit tilldelad och observerad under båda manipulationerna hade vi på så vis kunnat studera personlighetsdrag hos dem i större utsträckning. Genom att först agera bekräftande och sedan icke-bekräftande under samma intervju skulle man möjligtvis även kunnat se skillnaderna för manipulationerna på ett tydligare sätt. Om vi dessutom använde ett personlighetstest hade vi med stor sannolikhet kunna jämföra olika personlighetstyper med de olika manipulationerna. Detta hade varit intressant för att se om och hur olika typer av människor tolkar olika typer av kroppsspråk. Dock finns det möjlighet att studien hade kunnat bli svårare att genomföra, dels på grund av

förvirring hos intervjudeltagaren samt svårigheter för intervjuledaren att byta agerande mitt under intervjun.

Sammanfattning

Studien gjordes med målet att observera förändringar i intervjudeltagarens kroppsspråk samt upplevelser beroende på vilken manipulation de blev tilldelade. Det visade sig att kroppsspråket hos intervjuledarna skapade en förändring hos deltagarna och påverkade dem på olika sätt, men att det inte var genom kroppsspråket det visade sig tydligast. Studiens resultat visade på att upplevelsen och tolkningen av stämningen mellan deltagaren och intervjuledaren var det som påverkades i största grad. Resultatet visade även att det var under de icke-bekräftande manipulationerna som den största variationen i beteendet visade sig. Kanske är människor så vana vid att bli bemötta med ett leende att det inte var något konstigt med vår påhittade bekräftande situation. Däremot är det kanske svårare att förstå varför en person skulle vilja prata med någon utan att titta på denne. Att upplevelsen av intervjun och intervjuledaren skulle förändras beroende på manipulationen går att räkna ut, men att kroppsspråket inte skulle förändras mer än vad det gjorde, det var vi inte riktigt beredda på. Dock tyckte vi det var otroligt intressant. Enligt vårt resultat visar inte individerna i vår studie upp sina känslor med hjälp av kroppsliga uttryck trots att dessa känslor finns hos individen och påverkar dennes tolkning av upplevelsen.

Vidare forskning

Med denna studie som grund hade det varit spännande att gå in mer på orsakerna till en tolkning och ett beteende. En studie där korrelationen mellan personlighetsdrag och upplevelse av andras kroppsspråk undersöks hade möjligtvis bidragit till en djupare förståelse om vilka faktorer det är som påverkar individer och deras beteende i olika situationer samt vad som ligger till grund för varför man upplever dessa situationer olika. Fortsatt forskning om detta hade även kunnat bidra med kunskap om individer, något som kan användas i framtida samtal- och intervjusituationer.

Referenslista

- Bauer, J. (2007). *Varför jag känner som du känner: Intuitiv kommunikation och hemligheten med spegelneuronerna*. Stockholm: Natur och kultur.
- Cassidy, T. (2003). *Stress, Kognition och Hälsa*. Lund: Studentlitteratur.
- Engquist, A. (2009). *Om konsten att samtala*. Stockholm: Rabén Prisma.
- Gilovich, T., Keltner, D., Chen, S., & Nisbett, R. E. (2012). *Social psychology* (3. Ed.) New York: Norton.
- Goldman, M., & Fordyce, J. (1983). Prosocial behavior as affected by eye contact, touch and voice expression. *The Journal of Social Psychology*, 121, 125-129.
- Hall, A. J., & Knapp, M. L. (2013). *Nonverbal communication*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Karlsson, L. (2007). *Psykologins grunder*. Lund: Studentlitteratur
- Keenan, A., & Wedderburn, A. A. I. (1975). Effects of the non-verbal behaviour of interviewers on candidates' impressions. *Journal of Occupational Psychology*, 48, 129-132.
- Krag Jacobsen, J. (1993). *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz A. (2007). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindh, G. & Lisper, H-O. (1990). *Samtal för förändring*. Lund: Studentlitteratur.
- Nelson-Jones, R. (2005). *Grundläggande samtalsmetodik: en handbok för hjälpare*. Lund: Studentlitteratur.
- Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (2007). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.
- Pease, A., & Pease, B. (2004). *The Definitive Book About Body Language*. Australia: Pease International.
- Pineda, J. A. (2009). *Mirror Neuron Systems*. New York: Humana Press.
- Shukla, S. (2009). Body Language: Inside Out. *The IUP Journal of Soft Skills*, Vol. III, Nos. 3 & 4
- Snaprud, P. (2006, december 01). Hjärnans speglar. *Forskning och Framsteg*. Hämtad från: <http://fof.se/tidning/2006/8/hjarnans-speglar>
- Wadström, O. (2004). *Att förstå och påverka beteendeproblem*. Linköping: Psykologinsats.
- Zimsen, K. (1996). *Hur får jag det sagt: Om samtals teknik*. Köpenhamn, Nordiska Förlag.

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Beskriv dig själv med tre ord och förklara varför du valde dessa orden?
2. Vart kommer du ifrån och hur länge har du varit i Lund?
3. Hur ser ditt liv ut just nu när det gäller studier, jobb och fritid?
4. Föreställ dig och berätta om hur ditt liv ser ut om fem år.
5. Vad tycker du allmänt om Lund som stad?
6. Vad tycker du om Lunds Universitet?
7. Nu har ju Universitet bytt till det nya betygssystemet A-E, vad anser du om detta system?
8. Vad tycker du om studentnationerna i Lund och vad tror du dessa har för syfte?
9. Vad anser du om Lunds utbud av uteställen?
10. Vad anser du om Lunds matutbud, som restauranger och mataffärer?
11. Har Lunds musikutbud mött dina förväntningar och i så fall hur då?
12. Hur anser du att kollektivtrafiken fungerar i Lund? Vad är bra och vad är mindre bra?
13. Beskriv din uppfattning om Lunds grönområden och natur?
14. Vad tycker du om träningsutbudet i Lund?
15. Vad tycker du om karnevalen i Lund?
16. Varför tror du att den bara anordnas vart fjärde år?
17. Om du skulle få ändra någonting med Lund, vad skulle det då vara?
18. Berätta om ett minne från din tid i Lund som har betydelse för dig.
19. Om du inte bott här i Lund, vart i världen hade du då bott?

Bilaga 2

Enkät

1. Hur upplevde du intervjuledaren? (Bekräftande/ icke bekräftande?)

Varför?

2. Vad tyckte du om frågorna som ställdes?

Varför?

3. Hur upplevde du intervjun?

Varför?

Bilaga 3

Observationsschema

Ögonkontakt

Ögonbryn

Leenden och skratt

Nickningar

Kroppshållning

Gester

Bilaga 4

Observationer utifrån observationsschema

Bekräftande intervju: Deltagare 1

Vid intervjuens start var respondenten något avvikande med blicken. Hen svarade inte på intervjuledarens försök till ögonkontakt utan tittade runt i rummet och hade en något obekväm kroppsställning i form av bakåtlutad och spänd. Hen log dock redan från start och längre in i intervjun började även ögonkontakten besvaras under de stunder när intervjuledaren pratade men dock inte när respondenten själv svarade på frågorna. Ögonkontakten hölls då under längre perioder, och respondenten började även skratta samt höjde intresserat på ögonbrynen. Hen började även vid slutet av intervjun gestikulera med händerna samt bekräftade sina egna svar genom att nicka. I enkäten använde respondenten ord som förstående och intresserad vid beskrivning av intervjuledaren, samt behaglig när hen beskrev hur intervjun upplevdes.

Bekräftande intervju: Deltagare 2

När intervjun startade undvek respondenten att svara på intervjuledarens ögonkontakt genom att titta förbi och fästa blicken på väggen bakom. Hen satt med benen i kors och överkroppen vänd mot intervjuledaren under hela intervjun. Några minuter in i intervjun tar respondenten av sig sin tjocktröja men ändrar snabbt tillbaka till samma kroppshållning som tidigare beskriven. Respondenten för upp händerna i och omkring ansiktet ett flertal gånger under intervjun för att bland annat klia sig eller luta huvudet i handen. Under intervjun ökar ögonkontakten mellan de båda parterna och i slutet av intervjun hålls den under längre perioder. I slutet av intervjun höjer respondenten även regelbundet på ögonbrynen och nickar när hen pratar, till skillnad från i början då hen hade ett mycket neutralt ansiktsuttryck utan nickningar. När respondenten beskrev intervjuledaren i enkäten användes orden bekräftande och tillmötesgående. Upplevelsen av intervju beskrev som intressant med ett bra flyt samt välformulerad.

Bekräftande intervju: Deltagare 3

Respondenten höll redan från början ögonkontakt, nickade och skrattade mot intervjuledaren. Detta pågick genom hela intervjun och ökade något allt eftersom. Hens ansiktsuttryck under intervjun präglades av höjda ögonbryn samt leenden och kring slutet av intervjun började respondenten även gestikulera med större rörelser vid förmedlingen av sina svar.

Respondenten upplevde intervjuledaren och intervjun som trygg. Hen kände sig så pass bekväm att hen gav ärliga svar.

Bekräftande intervju: Deltagare 4

Respondenten höll redan från början ögonkontakt med intervjuledaren under längre perioder. Hen skrattade ofta, om än något nervöst, och log mycket. Efter en kort stund började hen även nicka och röra något mer på kroppen samt gestikulera. Dock satt hen mycket bakåtlutad under hela intervjun med benen i kors. I sitt enkätsvar beskrev hen intervjuledaren som bekräftande dock något påflugen. Respondenten skrev även att hen försökt analysera intervjuledarens beteende utifrån leenden, ögonkontakt och nickande. Intervjun beskrev hen som ganska kul men att det var svårt att veta vad hen skulle, med egna ord, "göra av sig själv" samt att det var läskigt att bli filmad.

Bekräftande intervju: Deltagare 5

Respondenten lutade sig framåt mot intervjuledaren, log, nickade samt höll ögonkontakt redan från start. Detta beteende uppvisades utan några större variationer under hela intervjun. Händerna ligger framför hen på bordet och hen fingrar då på sina naglar under större delen av intervjun, förutom när hen ett par gånger rättar till frisyren. Hen hade upphöjda ögonbryn samt gav mycket leenden och skratt. I enkätsvaren använde respondenten orden objektiv och bekräftande i sin beskrivning av intervjuledaren med motiveringen att intervjuledaren nickade och gav glada återkopplingsljud efter hens svar. Frågorna ansåg hen gick att anpassa efter hur pass personlig man själv ville vara samt beskrev intervjun som trevlig och avslappnad.

Icke-bekräftande intervju: Deltagare 1

Respondenten söker ögonkontakt från starten av intervjun. Hen nickar och ler mycket trots att hen inte får någon respons från intervjuledaren. Respondenten gör vid ett tillfälle en väldigt tydlig spegling av intervjuledarens armrörelser, annars sitter hen relativt i samma position under hela intervjun. Några minuter in i intervjun lägger hen dock armarna i kors, slutar söka ögonkontakt och undviker tillslut att titta på intervjuledaren. Skratt och nickningar avtar även dessa under intervjuns gång. Hen beskriver i enkäten intervjuledaren som objektiv på så vis att denne inte visade några tecken på vad respondenten skulle svara men att intervjuledaren även upplevdes som icke bekräftande i sitt beteende. Respondenten var positiv till frågorna och ansåg att det var en bra blandning mellan personliga och allmänna frågor samt att de var okomplicerade. Hen upplevde hela intervjun som oproblematiske, kort och tydlig.

Icke-bekräftande intervju: Deltagare 2

Respondenten börjar intervjun med att titta mycket på intervjuledare och söka dennes ögonkontakt. Hen försöker även vid ett tillfälle under början av intervjun att få intervjuledaren att le genom att skämta, men när ingen reaktion visar sig slutar hen snabbt att försöka lätta upp stämningen och avbryter även försök till ögonkontakt. I mitten av intervjun lägger hen armarna i kors men gör i övrigt inga större förändringar i sitt kroppsspråk eller beteende under intervjun. Hen beskriver intervjuledaren som minst sagt icke bekräftande, ganska kall och totalt ”oföljsam”. Frågorna anses vara generella utan följdfrågor vilket respondenten tolkar som om det är något “lurt” bakom dem. Hen beskriver upplevelsen av intervjun som att hen inte blev lyssnad på samt besvikelsen i att inte få någon reaktion eller bekräftelse trots försöket att skämta.

Icke-bekräftande intervju: Deltagare 3

Respondenten håller ungefär samma kroppsställning under hela intervjun med benen i kors och armen lutad mot bordet med en kaffekopp i handen. Endast under ett fåtal tillfällen lyfter respondenten på armen för att vidröra sitt hår eller dricka av sitt kaffe. Hen tittar till och från på intervjuledaren trots avsaknaden av respons, detta förändras inte nämnvärt under intervjun. Hen bjuder till en början in till ett fåtal leenden men behåller efter en kort stund ett neutralt ansiktsuttryck under resterande del av intervjun. Upplevelsen av intervjun beskrivs som stel och obekväm samt intervjuledaren som icke bekräftande och undvikande. Hen menar att intervjuledarens uppförande var grunden till att intervjun blev obekväm och hen kände sig inte på något sätt bekräftad. Frågorna beskrivs som varierande och överraskande personliga, vilket respondenten inte var beredd på.

Icke-bekräftande intervju: Deltagare 4

Respondenten söker i början av intervjun ögonkontakt i mycket stor omfattning. Hen släpper inte blicken och fortsätter på så vis under större delen av intervjun. I slutet börjar dock respondenten istället titta runt i rummet. Hen har sänkta ögonbryn och, förutom när hen svarar på frågorna, stängd mun. Inga leenden eller skratt förekommer och hens ansiktsuttryck är neutralt med sänkta ögonbryn. Kroppställningen är även den densamma hela tiden, med något böjd rygg och ena armen lutandes mot bordet. Respondenten skriver i sina enkätsvar att intervjun inte var lättsam, men menar att frågorna gav den en ingående karaktär. Hen skriver

att intervjuledare inte ger några ledtrådar om vad för svar som söks, men att denne visar när hon är nöjd.

Icke-bekräftande intervju: Deltagare 5

Till en början tittar respondenten på intervjuledaren och söker ögonkontakt. Hen rör mycket på huvudet fram och tillbaka, nickar samt ler då och då. Detta pågår under hela intervjun. Kropphållningen är bakåtlutad med händerna i knät. Respondenten gestikulerar några gånger och rör då på hela överkroppen. Efter halva tiden börjar respondenten titta sig omkring när hen pratar istället för, som tidigare, tittat rakt på intervjuledaren. Vid beskrivningen av intervjuledaren skrev respondenten att denne var ganska neutral, men att det inte var jättemycket ögonkontakt. Detta menade respondenten kunde ha berott på hen själv. Intervjun beskrevs som bra och kortfattad, och respondenten skrev även att det var svårt att veta hur mycket man skulle säga som svar på frågorna.