



Københavns Universitet

”Det kan være svært” – om sprog og kultur i andetsprogsdanske ansættelsessamtaler

Kirilova, Marta Kunov

Published in:

Nordand : nordisk tidsskrift for andrespråksforskning

Publication date:

2014

Document Version

Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):

Kirilova, M. K. (2014). ”Det kan være svært” – om sprog og kultur i andetsprogsdanske ansættelsessamtaler. Nordand : nordisk tidsskrift for andrespråksforskning, 19(1), 9-36. [1].



Marta Kirilova

Københavns Universitet

»Det kan være svært« – om sprog og kultur i andetsprogsdanske ansættelsessamtaler

Sammendrag

Artiklen sammenligner og analyserer uddrag af to ansættelsessamtaler med ansøgere som taler dansk som andetsprog. Data stammer fra et kommunalt integrationsprojekt hvis formål var at tilbyde ansøgere med indvandrerbaggrund en særlig ansættelse med mulighed for faglig, sproglig og kulturel integration. Artiklen diskuterer forskellige strategier for succes i andetsprogskommunikationen til ansættelsessamtalen og konkluderer at ansættelsesudvalget i mindre grad lægger vægt på ansøgernes sprogkompetencer i dansk. Til gengæld fokuserer ansættelsesudvalget i langt højere grad på hvorvidt ansøgerne ville være i stand til at begå sig på danske arbejdspladser samt hvor meget ansøgere og interviewere har tilfælles med hinanden. Igennem interaktionen skabes en række positioneringer som er med til at afvise de ansøgere med hvilke ansættelsesudvalget ikke er i stand til at opretholde et interessefællesskab. Artiklen indfører dermed begrebet »kulturel fluency« som er en gensidig situationel og kontekstuel tilpasningsproces der både handler om at kunne navigere i genrer, aktivitetstyper og kulturspecifikke diskurser.

Nøgleord: dansk som andetsprog, institutionel kommunikation, IO-stillinger, kulturel fluency

Introduktion

Integration via IO-stillinger

I 2005 oprettede Københavns Kommune en række stillinger under betegnelsen »Integration- og Oplæringsstillinger« (IO-stillinger). IO-stillingerne var tilknyttet et integrationsinitiativ som handlede om at skaffe

arbejdspladser til jobsøgende med indvandrerbaggrund. IO-stillingerne var tænkt som et springbræt for indvandrere med enten begrænsede sprogfærdigheder i dansk eller manglende faglige kvalifikationer i forhold til en bestemt jobtype. Med en IO-stilling kunne medarbejderne modtage individuel opkvalificering i form af et mentorforløb, fagspecifikke kurser og danskundervisning. Ifølge aftalen kunne en person være ansat i en IO-stilling i op til et år. Når oplæringsperioden var slut, fortsatte den ansatte i stillingen, men på ordinære løn- og ansættelsesvilkår. I løbet af IO-året var 20 % af arbejdstiden afsat til forskellige skræddersyede forløb. Formålet var at indgå i arbejdskulturen og arbejdsopgaverne på lige fod med resten af kollegerne.

Målgruppen for IO-stillingerne var »indvandrere eller efterkommere med begrænsede sprogkunderskaber i dansk« (if. Aftale om integrations- og oplæringsstillinger 2009). Den var yderligere opdelt i tre undergrupper:

- (a) indvandrere og efterkommere med begrænsede sprogkunderskaber i dansk uden uddannelse eller med en kort uddannelse
- (b) indvandrere med begrænsede sprogkunderskaber i dansk og med en uddannelse fra hjemlandet
- (c) unge under 25 år, herunder unge efterkommere uden arbejdspladserfaring, som ikke via den ordinære vejlednings- og uddannelsesindsats har kunnet opnå beskæftigelse eller er påbegyndt en ungdomsuddannelse (Vejledning om Integrations- og oplæringsstillinger 2006:11–15)

På grund af den særlige målgruppe var ansættelsesudvalgene meget opmærksomme på at IO-samtalerne ikke måtte betragtes som »almindelige« ansættelsessamtaler, men som ganske særlige begivenheder hvor der gjaldt »andre« regler end ved »almindelige« samtaler. Der fandtes dog ingen eksplicite retningslinjer for hvordan ansættelsesudvalgene skulle vurdere ansøgernes sproglige og faglige kompetencer, ligesom der heller ikke var formuleret konkrete krav til målgruppes sprogkompetencer i dansk. Det forventedes blot at ansøgerne skulle være »nogenlunde flydende« til dansk til samtalen og skrive deres jobansøgning på dansk.

De fleste forvaltninger i Københavns Kommune afholdt løbende ansættelsessamtaler for IO-stillinger. Dataene i denne artikel stammer fra 2009 hvor jeg i forbindelse med min ph.d.-afhandling fik mulighed for at sidde med til og lydoptage 41 ansættelsessamtaler, 6 interview med ansættelsesudvalg og 30 interview med ansøgere. I denne artikel sammenligner og analyserer jeg to ansættelsessamtaler til en sekretærstilling og samtidig præsenterer jeg den teoretiske og analytiske ramme for undersøgelsen.

Hvad er ansættelsessamtaler egentlig?

Mange forestiller sig at formålet med en ansættelsessamtale er at finde frem til hvorvidt en given person passer til et givet job eller ej. Igen-nem en række ritualiserede spørgsmål udspørger ansættelsesudvalget ansøgerne og samtidigt forsøger udvalget at vurdere hvordan ansøgerne håndterer bestemte emner i bestemte situationer. Ansættelsessamtalen styres af utallige skrevne og uskrevne regler. Disse regler er såvel situationsbestemte som kulturspecifikke. Forskelle i samtalepartner-nes forventninger til bestemte svar eller en bestemt type opførsel kan spille en kolossal rolle for udfaldet af samtalen og dermed for ansø-gernes fremtid. Et grundlæggende dilemma i ansættelsessamtalen er at ansøgerens måde at »være på« til samtalen ukritisk »overføres« til hvordan ansøgeren vil udføre opgaverne i stillingen bagefter. Roberts og Campbell (2006) kalder det en proxy-problematik og påpeger at ansættelsesudvalgene ofte tager for givet at måden ansøgerne taler på og står i relation til dem ville være det samme som måden de taler og står i relation til andre kollegaer på arbejdspladsen. Dermed ignorerer ansættelsesudvalgene det faktum at nogle ansøgere kan være udmær-kede til at gennemføre arbejdsopgaverne, men knap så gode til at klare »interviewspillet« (Roberts 1985) og vice versa. For eksempel fandt jeg et tilfælde i mine data hvor en ansøger ikke fik tilbudt den søgte stil-ling som pedel, på trods af at interviewerne kendte til hans arbejde: »vi ved han kan arbejde, men han var ikke engageret i samtalen« – lød interviewerens beslutning. En nærmere analyse påviste at denne ansøgers »manglende engagement« skyldtes manglende kendskab til ansættelsessamtalen som genre samt uvished om hvordan man »sælger sig selv« (Kirilova 2013). Denne såkaldte »proxy-tanke« (Roberts og

Campbell 2006) hvor interviewerne projicerer hvordan ansøgere taler og gebærder sig til samtalen ovenpå hvordan de vil tale og gebærde sig senere på arbejdspladsen er i virkeligheden en udbredt fejlslutning ved ansættelsessamtaler.

Institutionel kommunikation og dørvogtning

Ansættelsessamtaler hører ind under institutionel kommunikation. Institutionel kommunikation, som navnet også antyder, opstår når individer kommunikerer med institutioner, for eksempel skole, arbejdsplads, læge eller kommune. Drew og Heritage (1992) påpeger dog at institutionel kommunikation kan opstå i en hvilken som helst situation – og ikke blot i »professionelle« sammenhænge. Institutionel kommunikation er oftest hierarkisk opbygget og styres af komplekse regler og ritualer. Erickson og Shultz (1982) gør opmærksom på at institutionel kommunikation både er socialt og kulturelt organiseret. Socialt, fordi kommunikationen er opbygget som et forløb i tid og sted, og kulturelt, fordi deltagerne fortolker den kommunikative situation med afsæt i forskellige normer og kulturelle konventioner. Tanken om at forskellige samtalepartnere kan fortolke enhver kommunikativ situation forskelligt og handle efter den anden parts forventninger har sin oprindelse i Gumperz (f.eks. Gumperz 1982a, 1982b; Gumperz, Roberts og Jupp 1979). I sine mange undersøgelser påviser Gumperz hvordan personer med minoritetsbaggrund kan tale majoritetens sprog på en måde, så de bliver stillet i en ufordelagtig position fordi måden de taler på, vækker negative associationer til deres etniske baggrund. Gumperz advarer om at de negative associationer kan ende i alvorlige sproglige misforståelser. På den måde argumenterer han for at al social diskrimination har en sproglig dimension hvor en persons sprogbeherskelse og sociokulturel viden kan stille vedkommende i en social ulig position (se også Akinnaso og Ajiro-tutu 1982; Roberts 2011).

Et vigtigt begreb i institutionel kommunikation er dørvogtning (gatekeeping). Dørvogtningsbegrebet introduceres af Erickson (1975) og videreudvikles i Erickson og Shultz (1982). Ifølge disse studier opstår dørvogtning ofte i situationer hvor to parter mødes, for eksempel i en ansættelsessamtale, og den ene part tager beslutninger om den anden parts fremtid. En række studier (Erickson og Shultz 1982; Gumperz

1982a, 1982b, 1992; Jupp, Roberts og Cook-Gumperz 1982; Komter 1991; Roberts 1985; Roberts og Sayers 1987; Tranekjær 2009, 2011) belyser aspekterne ved institutionel dørvogtning og problematiserer ligeledes de negative konsekvenser af beslutninger på baggrund af relativt korte og i nogle tilfælde overfladiske samtaler. I en undersøgelse af vejledningssamtaler argumenterer Erickson og Shultz (1982) for at ligheder og forskelle i samtalepartnernes sociale og etniske baggrund har afgørende betydning for udfaldet af samtalen. De demonstrerer hvordan studerende med samme etniske baggrund som deres vejledere får langt større støtte under vejledningssamtalen end studerende som har en anden etnisk baggrund end vejlederen. Fælles baggrund er med til at bekræfte samtalepartnerne igennem samtalen og opbygge en form for solidaritet og alliance som Erickson og Shultz kalder »co-membership« (se også Kerekes 2003, 2006; Lipovsky 2006, 2008; Erickson 2001) og formulerer det således:

the game is rigged, albeit not deliberately, in favour of those individuals whose communication style and social background are most similar to those with the interviewer with whom they talk (Erickson og Shultz 1982:193)

Med andre ord vil medlemmerne af ansættelsesudvalget foretrække ansøgere hvis baggrund og interesser minder om dem selv fordi det vil betyde at ansøgerne senere vil udvise den samme forståelse for jobbet og livet generelt som arbejdsgiverne selv (f.eks. Adelswärd 1988; Scheuer 2001). Adelswärd påviser at hvis ansøgeren og intervieweren har forskellig social baggrund, kommer de også til at have forskellig baggrundsviden. I praksis betyder det at mange interviewere vil have svært ved at vurdere hvorvidt en ansøger egner sig til et bestemt job hvis ansøgerens sociale baggrund adskiller sig væsentligt fra interviewerens. På samme måde fremhæver Scheuer 1998 (se også 2001, 2003) at det vigtigste kriterium for succes til en ansættelsessamtale ikke er at udvise kommunikativ kompetence, men at kunne navigere mellem forskellige sociale kategorier og praksisser (repertoier) som skal tilpasses den enkelte kommunikative situation. Det er især den narrative del af ansættelsessamtalen (f.eks. de steder hvor ansøgeren skal redegøre for kompetencer, tidligere erfaringer og fremtidige planer) der spiller

en afgørende rolle for hvordan ansøgeren klarer sig fordi det kræver at ansøgeren kan navigere mellem formel kontekst, hverdagsemner og professionel terminologi. Hvem der får jobbet afhænger ifølge Scheuer (2001) af ansøgernes evne til at rekontekstualisere deres sprog og deres synspunkter ved at inddrage både livserfaringer (personlige diskurser) og arbejdsrelaterede perspektiver (professionelle diskurser) (se også Roberts og Campbell 2006).

Uanset om kommunikationen foregår mellem samtalepartnere med ens eller forskellig baggrund, er det vigtigt at forstå og beskrive den som en dialogisk proces der er i konstant forandring og forhandling (Linell 1998, 2009; Svennevig 2001). I denne sammenhæng vil jeg fremhæve begreberne samkonstruktion – altså ideen om at begge parter er med til at konstruere og opretholde forståelse (Fogtman 2007; Sundberg 2004) og positionering – altså tanken at samtaledeltagerne både kan indtage, gøre krav på, forhandle sig frem til og blive fastholdt i en position (eller rolle if. Davies og Harré 1990; se også Potter 1996). Positioneringerne kan såvel opstå spontant i samtalen som udspringe af medbragte fordomme og rollemønstre.

Interkulturel kommunikation i dørvogtende samtaler

Begrebet interkulturel kommunikation har igennem lang tid været genstand for massiv kritik (Auer og Kern 2001; Blommaert 1991; Hinnenkamp 2009; Knapp 1987). Det har bl.a. været svært at definere det interkulturelle element i kommunikationen og argumentere præcist for hvordan »interkulturel« adskiller sig fra »interpersonel« (Blommaert 1991). Selv om det bestemt er fristende at bidrage til denne diskussion, vil jeg nøjes her med at referere til Knapps klassiske definition:

As linguists, we can define intercultural communication as taking place whenever participants introduce different knowledge into the interaction which is specific to their sociocultural group, which is relevant in the sense that it determines how a particular interaction should normally be verbally or non-verbally accomplished, but which is taken for granted and thus can affect the process of communication. (Knapp 1987:8)

Interkulturel kommunikation opstår altså i situationer hvor samtalepartnere har forskellig baggrundviden som kan betyde forskellige

regler for hvordan kommunikationen forløber. Forskellene kan både være sociokulturelle og ikke mindst individuelle (Blommaert 1991).

Siden 1980'erne har interkulturel kommunikation i institutionelle sammenhænge været i fokus i en række undersøgelser med Celia Roberts i spidsen (Jupp, Roberts og Cook-Gumperz 1982; Roberts 2000; Roberts og Campbell 2006; Roberts, Campbell og Robinson 2008; Roberts og Sarangi 1999, 2005; Roberts og Sayers 1987, Roberts m.fl. 2004, 2005). De seneste studier af Roberts og Campbell analyserer ansættelsessamtaler for ufaglærte stillinger i Storbritannien og finder frem til at ansøgere med minoritetsbaggrund klarer sig dårligere end ansøgere med majoritetsbaggrund på grund af ansættelsessamtalens sproglige og kulturelle krav. De ansøgere som ikke er født i Storbritannien, bliver »straffet« med en slags linguistic penalty (Roberts og Campbell 2006:170) hvilket betyder at disse ansøgere har ringere chancer for at få et arbejde hvis de skal konkurrere med ansøgere født i Storbritannien. Deres begreb linguistic penalty er inspireret af Bourdieus »kulturel kapital« (Bourdieu 1991). Kulturel kapital, som i virkeligheden handler om sprog og dannelse, giver ifølge Bourdeu individerne mulighed for at begå sig i samfundet og opnå forskellige goder såsom uddannelse og et godt arbejde. Individer som ikke besidder denne form for kapital bliver placeret lavere i samfundet og får, med Roberts og Cambells ord, en sproglig straf (linguistic penalty). Som konsekvens af denne tankegang vurderer interviewererne i ansættelsessamtaler ansøgernes kommunikative kompetencer negativt hvis de opfatter dem som mangelfulde og »straffer« dem ved ikke at tilbyde dem et job. Roberts og Campbell har endvidere fundet at ansøgere kan blive anset for »dårlige« til sproget og dermed også »straffet« hvis de ikke i tilstrækkelig grad anvender professionel terminologi, men benytter sig i stedet af personlig ordlyd. »Dårligt sprog« bliver ifølge dem en uklar, men til gengæld fuld accepteret term der opfanger alt fra individuelle kommunikative forskelle til generelle sprogvanskeligheder. Roberts og Cambell påpeger at vurderingen »dårligt sprog« ikke nødvendigvis udspringer af det sproglige niveau, men af de skjulte krav i den institutionelle kommunikation. På denne måde har »dårligt sprog« ikke meget med sprogbeherskelse (eller fluency) at gøre, men bliver snarere en term der kan bruges til at afvise andetsprogstalende ansøgere som af forskellige årsager ikke »passer ind«.

Interaktionel sociolingvistik som analytisk ramme

Interaktionel sociolingvistik (IS) er både en teori og en metode for mikroanalyse af talesekvenser som Gumperz og Hymes udviklede i 1970'erne (Gumperz 1982a, 1982b; Gumperz m.fl. 1979). Sidenhen er IS blevet anvendt i forskellige afskygninger i samtaleforskningen i såvel Danmark (også kaldet mikroanalyse af Karrebæk 2008, 2012; Madsen 2008; Møller 2010) som resten af Europa (Rampton 2006; Roberts 2000; Roberts og Campbell 2006). I en IS analyse kan selv de mindste detaljer i samtalen spille en stor rolle for samtaleens udfald. Ligesom andre former for samtaleanalyse fokuserer IS ikke kun på hvad der bliver sagt, men hvordan det bliver sagt, og hvordan samtalepartnerne bruger og fortolker det. IS tager udgangspunkt i konversationsanalysens (CA) klassiske principper (Sacks m.fl. 1974) som for eksempel sekventialitet (samtalens ytringer og deres interne organisation og mening), indeksikalitet (samtalens ytringer som en del af en større kontekst), turtagning (mekanismen for fordelingen af og overgangen mellem taleture) og reparatur (mekanismen for at »reparere« eventuelle forståelsmæssige problemer i samtalen). En IS-analyse, ligesom en CA-analyse, fokuserer især på turtagningen i talesekvenserne for at finde frem til hvordan de enkelte sekvenser bliver forstået og bragt videre af deltagerne. Men – som Gumperz 1992 fremhæver – viser CA os kun »den tekniske side« af samtalen. Gumperz opfordrer dermed til at se på de bagvedliggende kulturelle præmisser igennem hvilke samtalepartnerne opnår forståelse. Han argumenterer for at det er vigtigt at beskæftige sig med forskelle og ligheder i deltageres narrative strategier. Måden hvorpå vi fortæller og opbygger en historie kan være både individuel og social betinget. Hvis en historie bliver fortalt på en anden måde end vi forventer den bliver fortalt på, risikerer historien og dermed taleren at blive opfattet negativt. Det betyder at talere hvis sproglige praksisser i forvejen er stigmatiseret (for eksempel minoritetsborgere eller udsatte grupper) risikerer at opleve vanskeligheder i mødet med institutioner og samfundet i det hele taget.

Forskellen mellem IS og andre samtaleanalytiske metoder (som f.eks. CA) er ikke så meget med hensyn til hvordan mikroanalysen bliver foretaget, men derimod med hensyn til hvad der tæller som data og hvorvidt analysen må bevæge sig uden for samtalen. IS-analysen suppleres ofte med etnografiske observationer og dermed data som ligger

uden for samtalen, men som relaterer sig til den. Dette har for mig været en vigtig begrundelse for anvendelsen af IS for analyser af data fra ansættelsessamtaler. For at kunne få en bedre idé om hvad der foregår i samtalerne har jeg for eksempel interviewet både ansættelsesudvalg og ansøgere og bedt dem om at uddybe og forklare konkrete episoder fra ansættelsessamtalen. På denne måde har jeg undersøgt og valideret hvorvidt mine analyser stemmer overens med deltagerens egne synspunkter.

IS beskæftiger sig endvidere med prosodiske træk. Tonefald, toneleje og pauser spiller en meget vigtig rolle i analysen, ligesom forskellige kontekstualiseringsmarkører (Gumperz 1982a) kan pege på forskellige sociale kontekster og betydninger. Ifølge Gumperz er enhver kontekstualiseringsmarkør potentielt problematisk, da den giver muligheder for fortolkning som kan ligge langt fra det der var ment oprindeligt. Intonation er for eksempel blandt de mest interessante kontekstualiseringsmarkører. Selv om intonation (tonegang) i sig selv ikke har en leksikalsk betydning på dansk, viser tonegangen talegrænserne og afslutningen af taleturen. Forskellige sprog kan indtage forskellige tonemønstre ved spørgsmål og fremsættende ytringer, og hvis samtalepartnern ikke er opmærksom på det, kan der ifølge Gumperz opstå misforståelser. Et klassisk Gumperzsk eksempel (Gumperz 1982a:173–174; se også Tannen 2005) er en episode i en lufthavn hvor en medarbejder med pakistansk baggrund tilbyder gæsterne i en kantine en slags flødesovs (på engelsk »gravy«) som de kan hælde på den ret de netop har købt. Medarbejderen udtaler ordet »gravy« hurtigt og med nedadgående intonation hvilket skaber stor frustration hos kantinegæsterne fordi det, de i virkeligheden hører, er en ordre (her er sovsen, tag den så!) og ikke et tilbud (vil du have noget flødesovs?) Sådan en »intonationsdetalje« kan have åbenlyst negative konsekvenser når folk taler sammen. Gumperz og flere andre af de førhen nævnte undersøgelser har påvist at det især er i institutionelle sammenhænge at den slags »detaljer« får negative konsekvenser for dem der ikke kan navigere i dem. Roberts og Campbell (2006) fremhæver at

(i)nteractional sociolinguistics' concern with interactional detail is consistent with the practices of the interview itself, where 'the devil is in the detail'. This methodology allows us to ask how the interviewers' claims

about candidates – such as poor English, untrustworthiness, self-awareness or a responsible attitude – are evidenced (or not) in the data. It also reveals the inherent variety in interviewer questions and their responses to candidates (Roberts og Campbell 2006:19)

Citatet illustrerer hvordan IS gør det muligt at belyse antagelser som kan associeres med etnisk baggrund eller forskelle i kulturforståelsen og påvise om disse antagelser holder stik eller ej.

Datamateriale

I artiklens næste del præsenterer og sammenligner jeg uddrag af to ansættelsessamtaler (eksempel 1 og 2) for at finde frem til hvilke sproglige forhold der er af betydning når andetsprogsdanske ansøgere skal klare en ansættelsessamtale på dansk. De to uddrag er valgt fordi de minder om hinanden på en række parametre. For eksempel bliver begge ansøgere interviewet til stillingen som receptionist af det samme ansættelsesudvalg, og i begge tilfælde får ansøgerne stillet det samme spørgsmål om hvad de foretager sig i fritiden. Det giver muligheder for at sammenligne hvordan den samme kommunikative situation bliver taklet af deltagerne, og hvilke forskelle og ligheder der er i måden diskurser bliver etableret og forhandlet på. Min analyse bygger primært på eksempel 1 og 2, men efterhånden som analysen udvikler sig, supplerer jeg med flere andre uddrag af de samme to ansættelsessamtaler (eksempel 3, 4, 5 og 6). Til sidst inddrager jeg udvalgte passager af ansættelsesudvalgets bemærkninger til de to ansøgere hvori de redegør for hvem af de to kandidater der får jobbet (eksempel 7 og 8).

Hannah og Arabella er pseudonymerne på to ansøgere til en IO-stilling som receptionist på et af kommunens forvaltningskontorer. Jeg var til stede og optog begge ansættelsessamtaler hvori – ud over ansøger – en leder og to medarbejdere deltog. Jeg interviewede både medlemmerne af udvalget og ansøgerne hver især. Jeg præsenterer først et uddrag af Hannahs ansættelsessamtale og dernæst et uddrag af Arabellas samtale.

Hannah

Hannah var 38 år gammel da jeg gennemførte optagelserne. Hun var født og opvokset i Vesteuropa hvor hun blev uddannet som apoteksassistent. Hun havde boet i Danmark i et halvt år og var i gang med at søge sit første job. Hannah talte dansk på begynderniveau.

Eksempel 1 er et transskriberet uddrag af Hannahs ansættelsessamtale som varer 19 minutter i alt. Uddraget begynder 14 minutter inde i samtalen og varer 1.44 min. Ansættelsesudvalget består af en leder (LED) og to medarbejdere (MED og ROB). Ansøgeren Hannah optræder under forkortelsen HAN (se appendiks for transskriptionsnøgle). I uddraget bliver Hannah bedt om at fortælle om sine fritidsaktiviteter.

Eksempel 1: Hannah (13:56–15:40)

1. MED: <LED: ja> kan du ik fortælle mig lidt om
2. hvad du sådan ↓laver når du ikke arbejder
3. HAN: åh ø:hm ja je:g selvfølgelig je:g ø:h laver jeg min
4. ↓hjemmearbejde [griner] jeg jeg {?øver?} mig øhm
5. ↑eftermiddage
6. MED: mmh
7. HAN: og søger jeg øh job øh jobbet og ø:h jeg kan godt
8. lide at læse <MED: mmh> men øh kun når jeg ø:r
9. hvad er det øh hvor jeg ha- har ikke så mange {xxx}
10. hvor kan du sige ↑det hvor siger man det (.) hvor
11. det ikke så har det ikke så ↑travlt
12. MED: ja <LED: ja> ja <HAN: ja>
13. HAN: så jeg må være
14. MED: ja
15. HAN: ikke så stresset [griner] <LED: mmh mmh>
16. <MED: ja ja> men jeg kan godt l- øh lide det
17. og øh også øh in begyndelsen her ø:h var jeg på:
18. øh ø:h hvad er det
19. ø:hm øh (1.5) hvad ↑hedder det nu ø:h pila:tes
20. LED: ja <MED: ja> ja <MED: ja> <HAN: ja>
21. MED: ja <HAN: [griner]
22. LED: det kender vi godt
23. MED: ja
24. HAN: okay <LED: [griner] >
25. MED: ja <ROB: [griner] >
26. HAN: men øh ja det er lidt for dyrt for n ja nu fordi
27. jeg har ikke jobbet
28. MED: nej
29. HAN: men jeg vil gerne fortsætte det
30. MED: ja
31. HAN: øh når jeg arbejder igen

32. MED: ja <LED: mmh>
33. HAN: og øh jeg kan godt lide øh cykle og ø:h løbe og
34. <MED: mmh> at gå og <MED: ja> <LED: mmh> i
35. skole og
36. MED: ja
37. HAN: rundt om søen [griner] <MED: ja> så øh ja og øh
38. for kende af det øh København {like} kun {xxx}
39. <MED: mmh> øh for København er øh
40. lidt for stort for mig så
41. <MED: ja> <LED: ja> jeg kan godt lide
42. at køre rundt o:g ja
43. MED: ja
44. HAN: ja
45. LED: hvor er det du bor henne
46. HAN: i Nordvest
47. LED: nå:h du ↑bor i ↓København jo
48. HAN: ja ja
49. LED: ja ja ja <MED: ja> ja
50. MED: arhmen det ER en stor by <LED: [rømmer sig]
51. LED: ja <HAN: ja>
52. HAN: det er det
53. LED: det er en stor by <ROB: ja>
54. HAN: ja det er det
55. MED: jeg kan ↑stadig↓væk blive væk i <HAN: åh>
56. i den <HAN: okay> ja
57. HAN: [griner] <ROB: ja> ja det er

Arabella

Arabella var på interviewtidspunktet 41 år gammel. Hun fortalte at hun var født og opvokset i Centralafrika. Hun havde boet i Danmark i 9 år, var dansk gift og havde to børn. I Danmark blev hun uddannet til receptionist og havde i noget tid arbejdet på et hotel og hos et rejseselskab.

Nedenstående eksempel 2 er et transskriberet uddrag af hendes ansættelsessamtale som varer 16 minutter i alt. Eksemplet starter otte minutter inde i samtalen og varer 41 sekunder. Deltagerne er medarbejderen (MED), lederen (LED), og Arabella (ARA). ROB er også med i ansættelsessamtalen, men deltager ikke i dette eksempel.

Eksempel 2: Arabella (07:59–08:40)

1. MED: jeg tænkte på kan du fortælle os lidt om dig selv (.)
2. hvad øhm hvad hvad laver du
3. <ARA: ssss> når du ikke arbejder eller hvad

4. hvad ja hvad hvad
5. ARA: jeg kan godt lide ↓læse
6. MED: ja
7. ARA: og øhm jeg elsker også ↑mo↓tion ja ↓gymnastik
8. ↓hjemme <MED: mmh> o:g jeg ser også
9. ↓fjernsyn ↓nyheder og ↓dokumentar så ↓mange ↓ting
10. <MED: ja> jeg kan
11. også lide øh møde med vennerne og griner lidt
12. MED: ja
13. ARA: jeg gå på bio↓grafen ja og sådan noget <MED: ja>
14. der er mange ↓ting og øh <MED:
15. ja> jeg går også meget i kirke
16. MED: ja <ARA: [smiler] >
17. ARA: om søndage
18. MED: ja
19. ARA: ↓mmh (.)
20. LED: mmh mmh
21. MED: <ARA: det> så du er et ↑udadvendt ↓menneske
22. ARA: ja
23. MED: h ja
24. ARA: mmh↓
25. MED: det er også vigtigt i den her stilling <ARA: ja>
26. fordi det er sådan en servicebetonet
27. stilling
28. ARA: ja ↓okay
29. MED: ja
30. ARA: ↑mmh ↓mmh det ↓ER jeg
31. MED: mmh

Analyse

Analysen tager udgangspunkt i fire parametre. Det første parameter er deltagerens sproglige produktion på dansk, herunder måden hvorpå ansøgerene konstruerer ytringer på dansk, og hvordan deres ytringer bliver fulgt op af medlemmerne af ansættelsesudvalget. Det andet parameter omhandler ligheder og forskelle i ansøgernes fortællerdiskurser. Det tredje parameter omhandler hvordan ansøgerne positioneres og positionerer sig selv i de to samtaler. Det fjerde parameter er ansættelsesudvalgets egne redegørelser for hvem de vil ansætte. Disse parametre er valgt for at få et forholdsvis nuanceret billede af hvordan ansøgerne kommunikerer på dansk og dermed undersøge om der er bestemte »vinderstrategier« når andetsprogsbrugere af dansk skal til ansættelsessamtale.

Sproglig produktion

Under optagelserne og som en del af metoden bad jeg medlemmerne af ansættelsesudvalget om at vurdere ansøgenes niveau i dansk ved at give point på en skala fra 1 (meget langt fra standarddansk) til 5 (meget tæt på standarddansk). Disse vurderinger blev ikke foretaget hverken systematisk eller professionelt, men gav anledning til interessante diskussioner om ansøgenes sproglige produktion og dens betydning for ansættelsen (se mere i Kirilova 2013). Hannah blev for eksempel vurderet som den dårligste til dansk i ansøgergruppen og fik et gennemsnit på 2.2 point. Arabella blev vurderet som forholdsvis god til dansk med et gennemsnit på 3.5 point.

Der er mange eksempler i interviewet med Hannah (eksempel 1) som vidner om sprogbrug på begynderstadiet. Der er en række fyldte pauser, tøven, søgen efter ord, selv-reparatur og grammatiske afvigelser. Hannah har især svært ved at finde ord på dansk: (f.eks. l.9–11: hvad er det øh hvor jeg ha- har ikke så mange {xxx} hvor kan du sige ↑det hvor siger man det (.) hvor det ikke så har det ikke så ↑travlt). Jeg vil dog ikke komme nærmere ind på konkrete afvigelser, men vil i stedet beskrive hvordan Hannah konstruerer sine ytringer med hensyn til emner og intonation, og hvordan medlemmerne af ansættelsesudvalget reagerer på det.

I linje 1 stiller medarbejderen Hannah et spørgsmål om hvad hun foretager sig når hun ikke arbejder. I linje 3 påbegynder Hannah en narrativ om fritidsaktiviteter som fortsætter til linje 42 hvor lederen stiller et spørgsmål (hvor er det du bor henne, l.45). Denne narrativ består af en række ytringer som bygger på hinanden. Karakteristisk for disse ytringer er at de følger stramt hinanden både tematisk og rytmisk. For eksempel handler linje 3–5 om at Hannah laver sit hjemmearbejde om eftermiddagen. Inden hun udtaler »eftermiddagen« er der en kort fyldt pause (øhm) hvorefter »eftermiddagen« udtales med opadgående intonation. Linje 7–11 handler om at hun godt kan lide at læse når hun ikke har så travlt. Mønsteret fra den forrige ytring gentager sig: der er korte pauser og tøven inden ordet »travlt« som udtales med opadgående intonation. I linje 16–19 beretter hun at hun godt kan lide pilates. Ordet pilates kommer efter flere små pauser og tøven og udtales med jævn intonation, men med forlænget trykstærk vokal. Igennem denne ytringsmodel hvor hun fremhæver det sidste ord i forhold til resten af

sætningen, fastholder Hannah lytternes opmærksomhed og signalerer at hun ikke er færdig med at fortælle. Hendes intonation falder på intet tidspunkt, men er tværtimod enten opadgående eller jævn. Den opadgående intonation forekommer især i de tilfælde hvor hun udviser usikkerhed med hensyn til ordvalg og søger at opnå bekræftelse, for eksempel l.4–5 jeg jeg {?øver?} mig øhm ↑eftermiddage, og l.9–11 hvad er det øh hvor jeg ha- har ikke så mange {xxx} hvor kan du sige ↑det hvor siger man det (.) hvor det ikke så har det ikke så ↑travlt. De tre medlemmer af ansættelsesudvalget (LED, MED og ROB) responderer engageret med en stor mængde bekræftende minimalrespons og støttende bemærkninger. I eksempel 1 er der mellem linje 3 og 44 i alt 30 bidrag (ja, mmh) fra medlemmerne af udvalget. Alene lederen reagerer 14 gange i løbet af samtalen: hun griner (l.24), kommenterer (det kender vi godt, l.22), spørger interesseret (hvor er det du bor henne, l.45) og giver opsummerende bekræftelser (det er en stor by ja, l.53).

Den anden ansøger Arabella (eksempel 2) adskiller sig fra Hannah såvel i forhold til sprogbrug på dansk som i relation til hvordan hun konstruerer sine ytringer med hensyn til emner og intonation. Arabellas sproglige produktion på dansk er relativt sikker. Der forekommer enkelte afvigelser ved brug af præpositioner og nutidsbøjninger (f.eks. jeg gå på bio↓grafen) samt udeladt infinitiv (jeg kan godt lide ↓læse, lide øh møde med vennerne), men ellers udviser Arabella en generelt mere stabil sprogbrug på dansk end Hannah gjorde. Kendetegne for Arabellas ytringer er at de er korte (f.eks. jeg kan godt lide ↓læse; jeg elsker også ↑mo↓tion, l.7; øg jeg ser også ↓fjernsyn ↓nyheder og ↓dokumentar så ↓mange ↓ting, l.8–9; jeg gå på bio↓grafen ja og sådan noget, l.13) og indtager et nedadgående intonationsmønster. Desuden indeholder ytringerne afsluttende afrundinger (så ↓mange ↓ting, der er mange ↓ting, og sådan noget). Både rytmisk (igennem intonation) og indholdsmæssigt (igennem afrundinger) signalerer Arabella flere gange i løbet af linje 5–19 at hun er færdig med at fortælle. Fortællingen om fritidsaktiviteter bliver fuldført i 19 med ↓mmh efterfuldt af en kort pause. I linje 21 opsummerer medarbejderen (så du er et ↑udadvendt ↓menneske), og det kan også opfattes som en opfordring til Arabella om at fortælle mere om sig selv. Hun tager dog ikke udfordringen op, men bekræfter blot (↑mmh ↓mmh det ↓ER jeg, l.30) og lukker dermed for emnet. Under hele episoden forholder lederen sig passivt. Hun rea-

gerer kun en enkel gang i linje 20 (mmh mmh) og hverken kommenterer eller stiller spørgsmål til Arabellas aktiviteter. Medarbejderen ROB som flere gange optræder i Hannahs samtale, forholder sig tavs.

Fortællerdiskurser

I begge uddrag stiller ansættelsesudvalgene et klassisk spørgsmål inden for ansættelsessamtalegenren: ansøgeren skal redegøre for hvad hun foretager sig når hun ikke er på arbejde. Formålet med sådan et spørgsmål er ikke at få kendskab til ansøgerens private liv, men snarere at danne sig et billede af hvordan ansøgeren kommer til at fungere på arbejdspladsen. Sådanne spørgsmål bidrager til en holistisk opfattelse af det menneske som udvalget forestiller sig at ansætte. Spørgsmålene tager yderligere afsæt i proxy-tankens, som jeg beskrev tidligere, og som handlede om at ansættelsesudvalget tog for givet at måden hvorpå ansøgeren opførte sig til samtalen ville være den samme som måden hvorpå ansøgeren kom til at opføre på arbejdspladsen.

Hannahs svar er forholdsvis lange og med mange personlige detaljer. I linje 3–11 i eksempel 1 går hun i gang med en detaljeret besvarelse hvor hun både redegør for konkrete handlinger (laver jeg min ↓hjemmearbejde), tidspunkter (↑eftermiddage) og præferencer (jeg kan godt lide at læse). Hun beretter endvidere at hun læser bøger – når hun finder tid til det; hun går til pilates – men er stoppet fordi det er dyrt og håber at begynde så snart hun får et job. På denne måde redegør Hannah for hvad hun laver når hun ikke er på arbejde, og samtidig reflekterer hun over sin egen person. Til det formål anvender hun forskellige diskurser – en overordnet beskrivende diskurs til at opliste de enkelte aktiviteter, og en personlig diskurs hvor hun på en måde løfter sløret for sin personlighed. Som resultat får interviewerne et mere fuldent billedet af hvem hun er idet hun i høj grad giver udtryk for hvad hun tænker. Hun viser dermed at hun er i stand til at skabe og forhandle sin egen identitet (eller det som Giddens (1991) kalder »entrepreneurial self«). Hannah anvender endvidere en diskurs der relaterer sig direkte til jobsamtalen. »At søge job« (linje 7) bliver italesat som en fritidsaktivitet, og i linje 27 og 31 næver hun at når hun har fået et arbejde, vil hun fortsætte med sine fritidsinteresser (se i øvrigt Scheuer (2001) og Roberts og Campbell (2005, 2006) om at integrere professionel, per-

sonlig og arbejdsrelateret diskurs i ansættelsessamtaler). Dermed står Hannahs personlige og professionelle identitet side om side og underbygger hinanden i en sømløs samhørighed. Hannah meddeler ikke blot hvad hun foretager sig, men giver udtryk for sine holdninger, planer og interesser. Via forskellige diskurser konstruerer hun sig selv og giver et bedre billede af hvad for et menneske hun er. Hun inviterer dermed til en samkonstruktion af sin identitet. Det skaber en samhørighed mellem hende og medlemmerne i udvalget idet de får mulighed for at relatere sig til hendes fortælling. De »kender godt« (1.22) til det Hannah taler om, og dermed fremstår hun som en autentisk person og kandidat (Kerekes 2006).

I eksempel 2 præsenterer Arabella sig som en person der godt kan lide at læse, se dokumentarfilm, møde sine venner og gå i kirke. Arabellas svar er informative, men korte. Samtidigt skildrer hun aktiviteter som mange i Danmark vil genkende fra deres egen fritid (måske bort set fra at gå i kirke). Hun redegør for alle de »mange ting« hun foretager sig, men hun anvender kun en overordnet beskrivende diskurs. Hendes skildring (forstærket af intonationsmønsteret som jeg tidligere var inde på) er så generel at den fremstår opskriftsagtig og udenadlært, uden at hun egentlig afslører hverken holdninger eller personlige kvaliteter. Når medarbejderen opsummerer de oplyste aktiviteter i linje 21 (så du er et ↑udadvendt ↓menneske), tolker jeg det som et udtryk for behov for at kunne opnå en bedre forståelse af Arabellas personlighed. Hendes generelle og depersonaliserede fortælling giver ikke mulighed for at danne sig et billede af hvordan hun er som menneske. Udvalget har dermed ikke noget at relatere sig til hvilket i sidste ende udfordrer Arabellas troværdighed og – som de næste afsnit viser – er med til at fremmedgøre hende i både professionel og personlig sammenhæng.

Positioneringer

I dette afsnit ser jeg på de interaktive positioneringer som ansøgerne sætter sig selv i og bliver sat i af samtalepartnerne. Til det formål ser jeg både på eksempel 1 og 2, samt inddrager 4 nye eksempler fra Hannahs og Arabellas jobsamtaler. I eksempel 1 nævner Hannah at hun godt kan lide at cykle i København (1.33). Lederen bliver meget interesseret og spørger Hannah hvor hun bor henne (1.45). Når Hannah fortæller

at hun bor i København reagerer flere medlemmer af udvalget meget positivt (1.48–49), og medarbejderen bryder ind med en bekræftende kommentar »arhmen det ER en stor by« (1.50) i respons til Hannahs tidligere bemærkning om at København var lidt for stor en by til hende (1.39–40). Umiddelbart inden episoden om fritidsaktiviteter (eksempel 1) nævner Hannah at hendes kærestes familie bor i Jylland, hvilket lederen øjeblikkeligt tager op:

Eksempel 3: Hannah (13:37–13.47)

1. LED: nå det er ↑dansk <HAN: så tæt> ↑kæreste du har
2. <HAN: ja ja ja> okay <HAN: ja>
3. ↑m-↓mmh så det er ↑sådan du er kommet herop
4. HAN: ja <LED: ja ja> [griner]
5. LED: ja okay <HAN: ja> det lyder da ↑fint <HAN: ja>
6. jeg synes da du er ↑meget ↓god til at tale ↑dansk

I linje 1 i eksempel 3 bryder lederen ind for at fremhæve det faktum at Hannah har en dansk kæreste (nå det er ↑dansk ↑kæreste). På nøjagtig samme måde reagerer hun i øvrigt i eksempel 1 når Hannah fortæller at hun bor i København (nå:h du ↑bor i ↓København jo, 1.47). I begge tilfælde reagerer både lederen og resten af udvalget positivt ved at udvise interesse, kommentere og spørge ind (eks. 1, 1.47–57). I eksempel 3 er der endvidere en interessant lighed i intonationen i de to udtryk ↑dansk ↑kæreste og ↑meget ↓god til at tale ↑dansk som gør at begge lyder en anelse teatralisk og intimt. Men hvordan hænger lederens ord »jeg synes da du er ↑meget ↓god til at tale ↑dansk« med udvalgets senere udtalelser om Hannah som den dårligste til dansk i interviewgruppen? Det mener jeg er et resultat af positioneringen af Hannah som »dansk« som medvirker til at lederen vurderer Hannahs sproglige færdigheder i dansk som gode. Det er ikke umiddelbart en sproglig vurdering, men snarere udtryk for en generel anerkendelse. Det ser jeg nærmere på senere i analysen.

Lad os nu se på hvilke positioneringer der opstår i Arabellas interview. Jeg vil illustrere det med tre korte eksempler. I nedenstående eksempel 4 spørger lederen Arabella om hun har haft noget arbejde der minder om receptioniststillingen. Når Arabella svarer at hun har været ansat både på et rejsebureau som rejsekonsulent og på et hotel som receptionist, virker lederen meget forundret over det og spørger med det

samme om det arbejde fandt sted i Danmark (på trods af at den oplysning fremkommer af Arabellas CV):

Eksempel 4: Arabella (05:18–05:21)

1. LED: ↑o↓kay som ligger ↑her i ↑Danmark
2. ARA: ja
3. LED: ja okay
4. ARA: mmh
5. LED: mmh mmh ↑spændende

Lederens spørgende intonation samt de store udsving i ↑o↓kay i linje 1 signalerer overraskelse. Det virker som om lederen ikke har regnet med at Arabella har arbejdet i Danmark før. Hun beder dog ikke Arabella om at uddybe, men lukker emnet med: »mmh mmh ↑spændende«. Umiddelbart efter denne episode begynder en af medarbejderne at forklare hvad en IO-stilling består af og nævner at alle IO-medarbejdere skal lære »hvorfor danskerne gør som de gør« og »griner som de griner«. Arabella, som på det tidspunkt har været danskgift i 9 år, afbryder medarbejderen:

Eksempel 5: Arabella (06:45–06:51)

1. ARA: det har jeg lært lidt om det <MED: ja>
2. jeg har også en ø:h danske mand
3. MED: ja <ARA: han er> men det kan være ↓svært

Medarbejderens bemærkning om at det kan være svært at vide hvordan danskerne er, vidner om at hun opfatter Arabella som fremmed hvad danske forhold angår. At være dansk gift i ni år er for medarbejderen ingen forudsætning for at være dansk eller have viden om hvordan man er dansk. Dette står i skærende kontrast til udvalgets reaktioner til Hannahs danske kæreste igennem et halvt år (eksempel 3).

I eksempel 6 forklarer lederen at medarbejderne i hendes afdeling har mange forskellige baggrunde:

Eksempel 6: Arabella (11:20–11:48)

1. LED: vi har også mange medarbejdere her i huset
2. <ARA: ja> som har forskellige baggrunde

3. ARA: ja
4. LED: jeg tror mmh hvad en tredjedel
5. MED: mmh
6. LED: tror jeg <MED: der er mange i hvert fald>
7. ja i hu har i huset her som er nydanskere <ARA: ja>
8. eller hvad pokker <ARA: ja> man skulle kalde
9. <ARA: ja> det for
10. ARA: mmh mmh
11. LED: det virker efterhånden forkert at kalde dem anden etnisk
12. <ARA: ja [griner] altså
13. MED: ja
14. LED: ja <ARA: ja>
15. ARA: mmh
16. LED: så så det det er heller ikke et problem
17. ARA: nej <LED: på nogen måde> mmh
18. LED: der er ikke nogen der er forskrækket over <ARA: nej>
19. en anden religion eller en anden
20. hudfarve eller
21. ARA: mmh mmh
22. LED: eller noget som helst det er der ikke

I eksempel 6 giver lederen udtryk for sin usikkerhed (sandsynligvis også påvirket af min tilstedeværelse) omkring begrebet nydansker fordi »det virker efterhånden forkert at kalde dem anden etnisk« (l.11). På den ene side fortæller hun at man på arbejdspladsen er vant til at møde folk med forskellige baggrunde, men via bemærkningen »der er ikke nogen der er forskrækket over en anden religion eller en anden hudfarve« positionerer hun atter Arabella som ikke-dansk ved at italesætte forskelle i både religion og hudfarve som noget der ikke hører danskhed under (se i øvrigt Tranekjær (2009) om lignende temaer).

Hvem får jobbet?

I denne sidste del af analysen gennemgår jeg to uddrag af en afsluttende samtale med ansættelsesudvalget, som jeg optog umiddelbart efter ansættelsesinterviewene. Samtalen, som varede en halv time, bestod af en række vurderinger af de tre ansøgere (Hannah, Arabella og en tredje kandidat som ikke ønskede at blive optaget). Medlemmerne af udvalget var enige om at Hannah var den bedste kandidat og begrundelsen var følgende:

Eksempel 7: Ansættelsesudvalget om Hannah

Marta: Hvorfor blev det hende?

Leder: Det gjorde det fordi vi kulturelt havde nok et billede af at hun bedst kunne matche det job og den jobbeskrivelse der er her. Vi var enige om at vi nok havde en lille bekymring om de to andre var så opsatte på at få job. Og deres kulturelle baggrund ville gøre at de skulle samarbejde med for eksempel mig, at de vil blive for ydmyge i forhold til jobbet og i forhold til mig. Hvor hun [Hannah] er uddannet og opdraget i et andet system og så har de 15 års erfaring. Det vægtede også meget tungt. I denne type job kan hun i højere grad gå ind som en ligeværdig. Det blev også vægtet at hun blev en ligeværdig kollega også i personaleforhold, og altså gå ind og stille nogle krav på lige fod med andre kollegaer og give det kollegiale modspil.

Om Arabella mente udvalget følgende:

Eksempel 8: Ansættelsesudvalget om Arabella

Leder: Nr. 1 [Arabella] var ... tror vi er enige om – for skrøbelig. Hun havde en skrøbelig fremtræden. Meget sød, utrolig kompetent også, havde også erfaring fra jobbet, ikke lige så mange år, men havde klart erfaring fra jobbet. Hun var lige så opsat på at få det her job og virkede utrolig skrøbelig. Jeg kunne være rigtig bekymret for den her hovedbanegård som det her er, og de mennesker og skoler og institutionsledere – dejlige mennesker, men det er mennesker der har travlt som kommer med et problem og skal løse det – at hun man simpelthen har lyst til at tage i hånden og tage med hjem og så gøre et eller andet, ikke? Fordi hun har virkelig behov for at der er nogen der tager sig af hende, for så ellers tror jeg ikke hun kommer i gang. Men så meget kan man ikke tage sig af hende på en arbejdsplads.

I eksempel 8 opretholdes positioneringen af Hannah som »en af os« og dermed en person som »kulturelt« matcher jobbet. Hannah er den foretrukne til stillingen som receptionist idet lederen mener at hun kan indgå i arbejdsopgaverne »som en ligeværdig« og blive en »ligeværdig kollega«. Endvidere fremhæver lederen at Hannah er »uddannet og opdraget i et andet system« (og det skal forstås som andet end der hvor Arabella kommer fra). I eksempel 9 konstrueres Arabella som en skrøbelig og uselvstændig person – en person man skal tage sig af hvis hun skal komme i gang med arbejdet. »Skrøbelighed« og »uselvstændighed« som lederen gentagne gange italesætter bliver en modsætning til »selvstændighed« og »ligeværdighed«. De tilhører ifølge lederen hver deres uddannelses- og opdragelsessystem: det ene er »kulturelt« tæt på det danske, mens det andet adskiller sig fra det danske, og det betyder at ansøgeren ikke »bare sådan« kan blive en del af en dansk arbejdsplads. Lederen ser samtidig som en negativ egenskab at være »opsat

på at servicere«. Dette er i virkeligheden et paradoks i forhold til både stillingsopslaget til receptionist, og hvad der bliver fremhævet i samtalen (eksempel 2, l.25–27) hvor interviewerens netop lægger vægt på at stillingen er servicebetonet.

Diskussion

Der er tydelige forskelle i hvordan medlemmerne af ansættelsesudvalget og især lederen positionerer de to ansøgere. Når lederen taler med Hannah, orienterer hun sig i høj grad mod et fællesskab med hende via bekræftelser og positiv feedback. Hannah positioneres som et selvstændigt individ der deler samme kulturelle værdier som medlemmerne af udvalget. Tilsammen konstruerer og opretholder de et interaktionelt interessefællesskab omkring det at bo i København (se også Erickson og Shultz 1982 om »co-membership«) som resulterer i at Hannah medkonstrueres som dansk. Modsat Hannah skabes der ikke et interessefællesskab med Arabella. Om det stammer alene fra Arabellas måde at konstruere sine ytringer på eller det skyldes medbragte fordomme, er det svært at sige. Men det er påfaldende at selv når Arabella protesterer mod at blive positioneret som en person for hvem »det kunne være svært« (eksempel 5), bliver hun fastholdt i stereotypen som fremmed.

Ser vi nærmere på forbindelsen mellem ansøgernes sprogkompetencer i dansk og hvordan de klarer sig til samtalen, findes der ikke umiddelbart en sammenhæng mellem deres grammatiske, fonetiske og semantiske kompetencer, og hvorvidt de får tilbudt den søgte stilling (se også forskelle mellem faglærte og ufaglærte stillinger i Kirilova (2013)). Til gengæld er det afgørende hvordan de konstruerer deres ytringer i forhold til at være åbne og inviterende, og hvordan de anvender forskellige diskurser (f.eks. generel, personlig og professionel). Dette resultat er interessant i relation til IO-stillingernes særlige målgruppe. Eftersom hele ideen bag IO-stillingerne var at styrke medarbejdernes sprogkompetencer i dansk som en del af opkvalificeringsforløbet, giver det selvfølgelig ikke mening at ansætte en medarbejder der allerede er meget god til dansk fordi det vil stride imod IO-programmets støttende formål. Men det samme burde gælde ikke-sproglige forhold, såsom kendskab til Danmark og danske arbejdsforhold, som IO-programmet netop vil introducere medarbejderne til. Og her kommer paradokset:

Hannah kender allerede til de forhold fordi hun ifølge udvalget er født og opvokset i et system der minder om det danske. Men alligevel er hun den foretrukne kandidat fordi hun – modsat IO-reglerne – kan navigere i en kendt diskurs. Selv om ansættelsesudvalget mener at hun ikke er »flydende i dansk«, opretholder hun en anden form for »fluency« som jeg her vil kalde kulturel fluency. Kulturel fluency vil kunne oversættes som »kulturel kompetence« på dansk, men kulturel kompetence har en primær konnotation til kulturforståelse hvor der ikke nødvendigvis indgår en sproglig dimension. Kulturel fluency kan derfor ses som en yderligere komponent af (sproglig) fluency. I Kirilova (2013) beskriver jeg kulturel fluency som en situationel og kontekstuel tilpasningsproces for både ansættelsesudvalg og ansøger. Denne proces handler om at kende til og mestre forskellige diskurser, genrer og aktivitetstyper i kommunikationen. At navigere mellem forskellige diskurser kræver både lingvistisk kompetence, dvs. man skal kunne forstå og afkode budskabet, og kulturel kompetence, dvs. man skal vide hvordan man giver sit sprog en passende ordlyd (f.eks. institutionel, bureaukratisk, personlig) i den lokale kontekst. Betegnelsen kulturel fluency (se også Poyatos 1984)¹ er et forsøg på at opfange et gennemgående resultat af analyserne af ansættelsessamtalerne til IO-stillingerne, nemlig at ansøgerne der klarede sig bedst ikke nødvendigvis var »flydende« til dansk (som f.eks. Lennon (1990) og Schmidt (1992) vil definere det). Til gengæld var de ansøgere der fik jobbet, i stand til at udvise og få hjælp til at oparbejde en kulturel fluency. Disse ansøgere kunne takle interviewspillet med dets normer og regler let og effektivt på trods af udfordringer med grammatiske, fonetiske og semantiske færdigheder i dansk. Hvis deres danskniveau var tilstrækkeligt for at opretholde forståelse, blev »kulturen« i bred forstand nåleøjet til ansættelsessamtalen. Interessesfællesskab var et nøglebegreb her idet udvalget søgte at finde fælles interessepunkter med ansøgerne og som resultat tilbød de jobbet til de ansøgere der kunne skrives ind i danske normer. Hvis ikke interessesfællesskabet blev skabt, var der stor risiko for at ansøgerne blev fremmedgjort og bedømt ud fra medbragte stereotyper.

Kulturel fluency er i sin ideelle variant dialogisk, men i institutionel og bureaukratisk kommunikation er der en forventning om at især ansøgere med minoritetsbaggrund skal tilpasse sig majoritetens normer. Som resultat bliver ansøgere som er socialiseret i hierarkisk orienterede

samfund oftest frasorteret enten fordi de selv ikke er i stand til at positionere sig som ligeværdige eller fordi ansættelsesudvalget fastholder dem i en ulig positionering.

Konklusion

Ansættelsessamtalen er en kompleks begivenhed som kræver at ansøgere på den ene side forholder sig til en standard, institutionaliseret set af regler og på den anden side tilgår samtalen på en personlig og autentisk måde. I spændingsfeltet mellem det standardiserede og det individuelle skal ansøgerne også kunne forholde sig til kulturspecifikke normer. I IO-jobsamtalernes kontekst vurderes ansøgerne ud fra et dansk etnocentrisk perspektiv hvor dansk kultur danner normen for hvordan en medarbejder burde være. Det medvirker til at en række ansøgere kan blive »stemt ud« uden at få en chance for at bevise at de også kan være »noget andet« end den stereotype de risikerer at blive positioneret i.

IO-initiativet er et paradoksalt tiltag: På den ene side er det tiltænkt en særlig gruppe som har brug for at blive integreret ved at få skabt en »konkurrencefri« adgang til danske arbejdspladser. På den anden side viser interaktionsanalysen at det særlige hensyn tjener det modsatte formål: i stedet for at anerkende og gøre brug af forskellighed, er ansættelsessamtalen med til at understøtte fremmedgørelse. IO-projektet er dermed fanget i et klassisk dilemma: ved at kategorisere grupper af mennesker som »anderledes« end majoriteten for at forbedre deres vilkår, opstår en uundværlig marginalisering af dem der er »anderledes«. Ansættelsessamtalen gør dermed mere skade end gavn fordi det viser at den perfekte kandidat er den som allerede har lært at begå sig i danske arbejdsdiskurser og som interviewererne kan opretholde en kulturel beslægtethed med.

Appendiks

(.)	kort pause
(4.0)	pause på 4 sekunder
<hallo>	overlap
HALLO	høj stemme

°hallo	lav stemme
ha:llo	vokalforlængelse
↑hallo	opadgående intonation
↓hallo	nedadgående intonation
hh	ind- eller udånding
{xxx}	uforståeligt ord/frase
{{lit: hallo}}	forklaring/oversættelse
{?hallo?}	usikkerhed/gæt
[pruter]	non-verbal aktivitet

Om forfatteren

Marta Kirilova er ph.d. og postdoc ved Center for Internationalisering og Parallelsproglighed (CIP), Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab, Københavns Universitet.

E-post: mki@hum.ku.dk

Note

- 1 Poyatos (1980, 1984) anvender også begrebet cultural fluency i kommunikationen, men han fokuserer i højere grad på paralingvistiske (kropslige) aspekter. Poyatos mener for eksempel at de somatiske processer såsom sved, rødme, tårer mm, også er en del af cultural fluency, selv om de ikke altid kan kontrolleres.

Litteratur

- Adelswärd, Viveka 1988: *Styles of succes: on impression management as collaborative action in job interviews*. Linköping: Linköping University.
- Aftale om integrations- og oplæringsstillinger 2009: KL, Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte, <http://www.personaleweb.dk/IO-stillinger> (10.04.2014)
- Akinnaso, F. Niyi & Cheryl Seabrook Ajiro-tutu 1982: Performance and ethnic style in job interview. I: John J. Gumperz (red.), *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press. 119–144.
- Auer, Peter & Friederike Kern 2001: Three ways of analysing communication between East and West Germans as intercultural communication. I: di Luzio, Aldo, Susanne Günthner & Franca Orletti (red.), *Culture in Communication*. Amsterdam: John Benjamins. 89–116.
- Auer, Peter & Celia Roberts 2011: Introduction – John Gumperz and the indexicality of language. *Text & Talk – An Interdisciplinary Journal of Language, Discourse & Communication Studies*, 31(4), 381–393.
- Blommaert, Jan 1991: How much culture is there in intercultural communication? I:

- Blommaert, Jan & Jef Verschueren (red.), *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*. Amsterdam: John Benjamins. 13–31.
- Bourdieu, Pierre 1991: *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Harvard University Press.
- Campbell, Sarah & Celia Roberts 2007: Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and the personal. *Discourse & Society*, 18(3), 243–271.
- Davies, Bronwyn & Rom Harré 1990: Positioning: the discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 20, 43–63.
- Drew, Paul & John Heritage 1992: *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erickson, Frederick 1975: Gatekeeping and the melting pot: Interaction in counseling encounters. *Harvard Educational Review*, 45(1), 44–70.
- Erickson, Frederick 2001: Comembership & wiggle room: Some implications of the study of talk for the development of social theory I: Coupland, Nick, Srikan Sarangi & Christopher Candlin (red.), *Sociolinguistics and Social Theory*. London: Longman. 152–182.
- Erickson, Frederick & Jeffrey Shultz 1982: *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press.
- Fogtman, Christina 2007: *Samtaler med politiet*. København: Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab, Københavns Universitet.
- Giddens, Anthony 1991: *Modernity and Self-identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Gumperz, John Joseph 1972: Introduction. I: Gumperz, John Joseph & Dell Hymes (red.), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston. 1–25.
- Gumperz, John Joseph 1982a: *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John Joseph 1982b: *Language and Social Identity* (vol. 2): Cambridge University Press.
- Gumperz, John Joseph 1992: Interviewing in intercultural situations. I: Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press. 302–327.
- Gumperz, John Joseph & Celia Roberts 1991: Understanding in intercultural encounters. I: Blommaert, Jan & Jef Verschueren (red.), *The Pragmatics of Intercultural and International Communication*: Amsterdam: John Benjamins. 51–90.
- Gumperz, John Joseph, Celia Roberts & Thomas Cyprian Jupp 1979: *Crosstalk: A Study of Cross-cultural Communication*. London: National Centre for Industrial Language Training in association with BBC.
- Hinnenkamp, Volker 2009: Intercultural communication. I: Senft, Gunter, Jan-Ola Östman & Jef Verschueren (red.), *Culture and Language Use*: Amsterdam: John Benjamins. 185–201.
- Jupp, Thomas Cyprian, Celia Roberts & Jenny Cook-Gumperz 1982: Language and disadvantage: the hidden process. I: Gumperz, John Joseph (red.), *Language and Social Identity*. Cambridge: Cambridge University Press. 232–256.
- Karrebæk, Martha 2008: *At blive et børnehavn: en minoritetsdrengs sprog, interaktion og deltagelse i børnegruppen*. København: Københavns Universitet.
- Karrebæk, Martha 2012: “What’s in your lunch-box today?”: Health, ethnicity and respectability in the primary classroom. *Journal of Linguistic Anthropology*, 22(1), 1–22.
- Kirilova, Marta 2013: *All Dressed Up and Nowhere to Go: Linguistic, Cultural and Ideological Aspects of Job Interviews with Second Language Speakers of Danish*. Copenhagen: University of Copenhagen.
- Knapp, Karlfried, Werner Enninger & Annelie Knapp-Potthoff 1987: *Analyzing Intercultural Communication*: Berlin: Mouton de Gruyter.
- Kerekes, Julie 2003: Distrust: A determining factor in the outcomes of gatekeeping

- encounters. I: House, Juliane, Gabriele Kasper & Steven Ross (red.), *Misunderstanding in Social Life: Discourse Approaches to Problematic Talk*. London: Longman. 227–257.
- Kerekes, Julie 2006: Winning an interviewer's trust in a gatekeeping encounter. *Language in Society*, 35(1), 27–57.
- Komter, Martha 1991: *Conflict and Co-operation in Job Interviews*. Amsterdam: John Benjamins.
- Lennon, Paul 1990: Investigating fluency in EFL: A quantitative approach. *Language Learning*, 40(3), 387–417.
- Levinson, Steven 1979: Activity types and language. *Linguistics*, 17(5–6), 365–400.
- Linell, Per 1998: *Approaching Dialogue: Talk, Interaction and Contexts in Dialogical Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.
- Linell, Per 2009: *Rethinking Language, Mind, and World Dialogically: Interactional and Contextual Theories of Human Sense-Making*. Charlotte, NC: Information Age Pub.
- Lipovsky, Caroline 2006: Candidates' negotiation of their expertise in job interviews. *Journal of Pragmatics*, 38(8), 1147–1174.
- Lipovsky, Caroline 2008: Constructing affiliation and solidarity in job interviews. *Discourse & Communication*, 2(4), 411–432.
- Madsen, Lian Malai 2008: *Figthers and Outsiders: Linguistic Practices, Social Identities, and Social Relationships among Urban Youth in a Martial Arts Club*. Copenhagen: University of Copenhagen.
- Møller, Janus Spindler 2010: Polylingualism in the Steak House: Exploring Linguistic Practices in Late Modern Copenhagen I: Quist, Pia & Bente Ailin Svendsen (red.), *Multilingual Urban Scandinavia: New Linguistic Practices*. Bristol: Multilingual Matters. 127–141.
- Potter, Jonathan 1996: *Representing Reality: Discourse, Rhetoric, and Social Construction*. London: Sage.
- Poyatos, Fernando 1984: Linguistic fluency and verbal-nonverbal cultural fluency. I: Wolfgang, Aaron (red.), *Nonverbal Behavior: Perspectives, Applications, Intercultural Insights*. Lewiston, New York: Hogrefe. 431–459.
- Rampton, Ben 2006: *Language in Late Modernity Interaction in an Urban School*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roberts, Celia 1985: *The Interview Game: And how It's Played*. London: British Broadcasting Corporation.
- Roberts, Celia & Pete Sayers 1987: Keeping the gate: how judgements are made in interethnic interviews. I: Knapp, K., W. Enninger & A. Knapp-Potthoff (red.), *Analyzing Intercultural Communication*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter. 25–43.
- Roberts, Celia 2000: Professional gatekeeping in intercultural encounters. I: Sarangi, Srikant & Malcolm Coulthard (red.), *Discourse and Social Life*. Harlow: Pearson Education. 102–120.
- Roberts, Celia 2011: Institutional discourse. I: Simpson, James (red.), *The Routledge Handbook of Applied Linguistics*. London and New York: Taylor & Francis Group. 81–95.
- Roberts, Celia & Sarah Campbell 2006: *Talk on Trial: Job Interviews, Language and Ethnicity*. (DWP Research Report No. 344.) London: Department for Work and Pensions.
- Roberts, Celia, Sarah Campbell & Yvonne Robinson 2008: *Talking like a Manager: Promotion Interviews, Language and Ethnicity*. (DWP Research Report No. 510.) London: Department for Work and Pensions.
- Roberts, Celia & Srikant Sarangi 1999: The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings. I: Roberts, Celia & Srikant Sarangi (red.), *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Roberts, Celia & Srikant Sarangi 2005: Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. *Medical Education*, 39, 632–640.
- Roberts, Celia & Sarah Campbell 2005: Fitting stories into boxes: Rhetorical and textual constraints on candidates' perfor-

- mances in British job interviews. *Journal of Applied Linguistics*, 2(1), 45–73.
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff & Gail Jefferson 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696–735.
- Scheuer, Jann 1998: Den umulige samtale: sprog, køn og magt i jobsamtaler. København: Akademisk forlag.
- Scheuer, Jann 2001: Recontextualisation and communicative styles in job interviews. *Discourse Studies*, 3, 223–248.
- Scheuer, Jann 2003: Habitus as the principle for social practice: A proposal for critical discourse analysis. *Language in Society*, 32(2), 143–175.
- Sundberg, Gunlög 2004: Asymmetrier och samförstånd i rekryteringssamtal med andraspråkstalare. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Svennevig, Jan 2001: Institutional and conversational modes of talk in bureaucratic consultations I: Hvenekilde, Anne & Jacomine Nortier (red.) *Meetings at the Crossroads. Studies of Multiculturalism and Multilingualism in Oslo and Utrecht*, Oslo: Novus. 106–135.
- Schmidt, Richard 1992: Psychological mechanisms underlying second language fluency. *Studies in Second Language Acquisition*, 14, 357–385.
- Tannen, Deborah 2005: *Conversational Style: Analyzing Talk among Friends*. Oxford: Oxford University Press.
- Tranekjær, Louise 2009: Gatekeeping at Work. The Establishment, Negotiation and Assessment of Nationality, Language and Religion in Internship Interviews. Roskilde: Roskilde Universitet.
- Tranekjær, Louise 2011: I praktik som dansker. *Nordisk tidsskrift for andrespråksforskning*, Nordand, 6(1), 7–35.
- Vejledning om integrations- og oplæringsstillinger 2006: KL, Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte.