

# Om sprog og kultur ved jobsamtaler – 'Du bestemmer – jeg li' arbejde'

I 2006 oprettede Københavns Kommune en række integrations- og oplæringsstillinger (IO-stillinger) på baggrund af anbefalinger fra den daværende VK-regering. Idéen med IO-stillingerne var at give indvandrere med begrænset kendskab til det danske arbejdsmarked en mulighed for at opnå bedre integration via arbejde. Den primære målgruppe var personer opvokset og uddannet i udlandet som kun havde tilbragt få år i Danmark. En anden målgruppe var ansøgere der havde fået en dansk uddannelse, men ikke havde arbejds erfaring fra Danmark. Alle inden for målgrupperne kunne deltage ved at skrive en ansøgning på dansk. Ansøgerne med de bedste faglige kvalifikationer blev inviteret til en jobsamtale, som også foregik på dansk.

Denne artikel præsenterer udvalgte jobsamtaledata. Dataene illustrerer først og fremmest hvordan IO-initiativets positive særbehandling af indvandrere med sproglige vanskeligheder i dansk er med til at opretholde en sproglig og kulturel skelnen mellem parterne i samtalen. De medbragte og især medskabte kulturforskelle bliver et knudepunkt i samtalen og resulterer i fremmedgørelse og fravalg af især ikke-vestlige ansøgere. Dermed bliver vurderingen af professionelle kvalifikationer skubbet i baggrunden, idet arbejdsgiverne fokuserer mest på hvor gode ansøgerne er til at indgå i den danske (sprog)kulturelle kontekst uden at tage stilling til ansøgernes arbejdskompetencer.



**MARTA KIRILOVA**

Postdoc, ph.d.

Københavns Universitet, CIP/INSS

mki@hum.ku.dk

## Jobsamtalens univers

Jobsamtaler er rituelle begivenheder hvis formål er at finde frem til hvem der egner sig til et givet job, og hvem der ikke gør. De er en slags adgangsbilletter der kan åbne vigtige døre, og har dermed også konsekvenser for mange individers fremtid og velbefindende. Men jobsamtaler er på mange måder også paradoksale begivenheder hvis vi tænker på at de kvalifikationer som kræves for at udføre et bestemt job, lad os sige – klippe hæk, ikke nødvendigvis stemmer overens med hvad en ansøger skal kunne vise til selve jobsamtalen. Til samtalen kræver arbejdsgiverne typisk nogle helt andre kvalifikationer. Ansøgerne skal for eksempel kunne reflektere over deres egne evner og kvaliteter og sætte disse i relation til de kommende arbejdsopgaver på en måde, så det overbeviser arbejdsgiverne om at de har den rette kandidat til jobbet.

Både dansk og international forskning i jobsamtaler (Scheuer 1998; Roberts & Campbell 2006; Lundmann 2015) viser at ansøgere som bliver tilbudt et job, er gode til at reflektere, inddrage erfaringer og fortælle om sig selv på en interessant og relevant måde. Men balancen her er hårfin. Når ansøgerne prøver at imødekomme arbejdsgivernes kulturelle forforståelser, kan de risikere at fremkalde nogle uheldige stereotyper. En ansøger med mellemøstlig baggrund fortalte for eksempel om sine liberale holdninger til indtagelse af alkohol og ligestilling i familien. Men fordi det kom til at lyde som om han forsøgte at tage afstand fra en etnisk stereotyp om muslimer, skabte denne personlige bemærkning en pinlig akavethed og bragte unødvendigt fokus på etniske forskelle mellem ham og ansættelsesudvalget (se eksempel og analyse i Kirilova & Angouri 2016). En anden ansøger spurgte foruroliget om hun skulle lave kaffe til alle kolleger om morgenen fordi hun var ny. Dette frembragte også en anspændthed igennem hele samtalen som resulterede i at hun senere blev omtalt som en der ikke var i stand til at finde en ligeværdig position i forhold til ansættelsesudvalget og sine kommende kollegaer. En tredje ansøger foreslog at arbejde for mindre løn, men ansættelsesudvalget ville ikke ansætte ham fordi han alt for ihærdigt forsøgte at give et positivt indtryk af sig selv.

At vise at man er et 'helt menneske' ved at inddrage sin personlighed og faglighed på det rette tidspunkt og på en relevant måde, er i virkeligheden dét der efterspørges ved en jobsamtale, men der er ingen opskrifter på hvordan man gør det. Det kræver både sprogligt overblik og sociokulturelle færdigheder, eller – med Karen Risagers (2003a; 2003b) samlebetegnelse – en *sprogkultur* der kan indgå i dialog og forhandling med den danske (jobsamtaler) *sprogkultur*. Jeg anven-

der her Risagers begreb *sprogkultur* (se også Agar 1994 om 'languaculture') idet det rummer det uadskillelige forhold mellem sprog, identitet, socialisering, praksis og andre individuelle og kollektive aspekter. Alle disse aspekter kan siges at spille en vigtig rolle for hvordan vi omgås hinanden. Som Risager bemærker, kan sprogkulturer være meget forskellige i forhold til en persons førstesprog og andetsprog. Når en persons nytilegnede sprogkultur bliver udfordret i en ukendt kontekst, som for eksempel jobsamtaler i Danmark, opstår der en række forhold som medfører at dele af den nye sprogkultur hos personen kan følge med, mens andre dele ikke kan. Det er dog væsentligt at anskue sprogkultur ikke alene som *medbragt*, men i høj grad også som *medskabt* i interaktionen (fx Tranekjær 2015). Jeg kommer nærmere ind på det i næste afsnit.

## Du bestemmer – jeg li' arbejde

Jeg har analyseret 41 jobsamtaler og ni interview med ansættelsesudvalg ved hjælp af samtaleanalytiske metoder for at finde frem til ligheder og forskelle i samtalerne. Den konkrete metode jeg anvender, hedder interaktionel sociolingvistik (fx Gumperz 1999). Den fokuserer på de mindste detaljer i interaktionen, hvor bittesmå forskelle i pauser og intonation kan have afgørende betydning for hvordan ansøgerne klarer sig. For eksempel bliver nogle ansøgere opfattet som kloge og ambitiøse, alene fordi de signalerer forståelse ved at give konstant minimalrespons (mm, ja, jo) til interviewerens. Andre ansøgere risikerer at blive dømt som uduelige hvis blot deres intonation afviger fra den forventede, eller deres svar enten kommer for hurtigt eller for langsomt. At analysere samtaler på denne måde er et minutiøst arbejde som består i først at finde sammenhænge i dataene og derefter at skabe mening i de sammenhængende mønstre der opstår. Eksemplet på næste side er fra en jobsamtale med en ansøger jeg kalder Mohammed (MOH). Mohammed søger job som gårdmand i en kommunal institution, men får desværre ikke jobbet. I eksemplet stiller lederen (LED) et klassisk spørgsmål som består i at Mohammed skal redegøre for det arbejdsområde han mest har lyst til at beskæftige sig med.

For at besvare lederens spørgsmål afprøver Mohammed tre forskellige strategier. Først besvarer han spørgsmålet direkte ved at sige at han bedst kan lide at male (l. 7-10). For at sikre sig at han ikke giver et 'forkert' svar, nævner han også at han godt kan lide havearbejde. Lederen reagerer kun med minimalrespons (mm okay), hvorefter der forekommer en lang pause (l. 13). Mohammed får dermed intet klart signal om hvorvidt hans svar er accepteret. Efter længere tøven (l. 14)

- |     |      |                           |
|-----|------|---------------------------|
| 01. | LED: | =hvad kan du godt↑        |
| 02. |      | li' at lave (.) hvad      |
| 03. |      | kan du ↑bedst li' at      |
| 04. |      | (.)b-beskæftige dig <med> |
| 05. | MOH: | <xxx her↑> ø:h            |
| 06. | LED: | ja                        |
| 07. | MOH: | ja ø:h maler (.) de:t     |
| 08. |      | gode eller ha-            |
| 09. |      | me:d haver eh↑ også       |
| 10. | LED: | mm <okay>                 |
| 11. | MOH: | <øh>                      |
| 12. | LED: | okay h°ja                 |
| 13. |      | (2.0)                     |
| 14. | MOH: | °ø:h (4.0) du bestemmer   |
| 15. | LED: | m↑-m↓ men jeg tænkte      |
| 16. |      | jeg tænkte bare=          |
| 17. | MOH: | <xxx>                     |
| 18. | LED: | =hvad du bedst kunne li'  |
| 19. | MOH: | jeg li' arbejde (.) eh↑   |
| 20. | LED: | <mm>                      |
| 21. | MOH: | jeg kan li' arbejde       |
| 22. | LED: | du kan li' at ar<bejde>   |
| 23. | MOH: | <ja ja>                   |

afprøver Mohammed en anden strategi som er at lade lederen bestemme det ønskede svar ('du bestemmer'). Desværre er denne strategi også uheldig, idet lederen stiller sit oprindelige spørgsmål på ny (l. 16-18). Mohammeds tredje strategi er at fremsætte en generel påstand om at han kan lide alt slags arbejde ('jeg li' arbejde') som han efterfølgende retter til 'jeg kan li' arbejde'. Lederen ser ud til kun at reagere på grammatikken og refererer en gang til hele udsagnet med 'du kan lide at arbejde', hvorefter emnet bliver lukket.

Uanset hvor mange forskellige svarmuligheder Mohammed afprøver, er hans svar ikke tilstrækkelige for lederen. Det rigtige svar – som jeg tidligere var inde på – er at reflektere over sit yndlings arbejdsområde, drage paralleller til tidligere erfaringer og endda sige noget fornuftigt om fremtiden. Med andre ord forventes det at ansøgeren kan håndtere sproglige, kulturelle og institutionelle normer på samme tid. Mohammed får dog ingen hjælp til at finde frem til det rigtige svar. Det ironiske er at hvis Mohammed havde fået jobbet, skulle han i virkeligheden udføre nøjagtigt de opgaver som lederen havde bestemt for ham, men at sige 'du bestemmer' er uacceptabelt i en jobsamtale, fordi spillereglerne (i hvert fald i vestlige lande) ikke tillader at ansøgerne udviser underdanighed. Det er dermed nærliggende at undre sig over hvorvidt det giver mening at afholde jobsamtaler til ufaglærte stillinger når de færdigheder der kræves til at gennemføre en samtale, har meget lidt at gøre med kompetencerne til jobbet.

I et efterfølgende interview fortalte lederen mig at Mohammed ikke fik jobbet fordi han var tilbageholdende og mindre energisk end de andre ansøgere. Her kommer begreberne *medbragt* og *medskabt* sprogkultur til nytte. Hvis vi betragter sprogkultur alene som en medbragt størrelse, kan vi sige at Mohammed i sin danske sprogkultur ikke havde tilegnet sig færdigheder i at håndtere de særlige spilleregler som en jobsamtale kræver. Mohammed var i stand til at følge med på det rent lingvistiske plan, men dele af hans arabiske sprogkultur kom til udtryk i samtalen i form af svar som lederen ikke opfattede som 'rigtige'. Denne tilgang er dog en anelse essentialistisk og giver som sådan ikke det fulde billede. Jeg har allerede været inde på hvordan lederens begrænsede feedback skabte en usikkerhed hos Mohammed som blandt andet reagerede ved at afprøve forskellige strategier for at imødekomme lederens forventninger. Det betyder at måden vi agerer på i en kommunikativ situation ofte er kontekstafhængig og *medskabt* i interaktionen. Det er derfor problematisk at anskue sprogkultur som en fast, *medbragt* størrelse der ikke påvirkes af den konkrete situation og relationen mellem samtalepartnere. Som jeg viser i næste afsnit er synet på sprogkultur som uforanderlig og fast forankret i ens L1-baggrund stadig fremherskende og fører i mange tilfælde til negative vurderinger af indvandrere.

## Kulturens nåleøje

Mine analyser viste at når ansøgerne til IO-stillinger blev vurderet som enten 'gode' eller 'dårlige' til jobbet, handlede det i høj grad om hvorvidt ansøgere og ansættelsesudvalg var villige til at forhandle en fælles sprogkultur. Brud på sproglige normer såsom afvigelser fra standarddansk grammatik, udtale og ordforråd var ofte til forhandling og blev derfor ikke set som noget problem, mens det som interviewerne så som medbragt 'kulturel fremtræden', ikke kunne forhandles. I mange tilfælde fokuserede ansættelsesudvalgene primært på hvorvidt ansøgerne var selvstændige, antiautoritære, tilpas selv-sikre, energiske, kritiske m.m. Når interviewerne ikke fandt disse kvaliteter hos ansøgerne, blev skylden skudt på kulturforskelle. Det viser det næste eksempel som stammer fra et interview med en medlemleder (LED) der søger en receptionist:

LED: 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 da de skulle samarbejde med for eksempel mig – at de vil blive for ydmyge i forhold til jobbet og i forhold til mig.

Her forklarer lederen hvorfor to af ansøgerne ikke var de rette til jobbet. Hun bruger den kulturelle baggrund (forstået som noget afvigende) som et argument mod et godt samarbejde. Dermed giver hun udtryk for en holdning om at ansøgere skal kunne agere efter danske sociale og kulturelle adfærdsmønstre for at komme i betragtning til jobbet. Med andre ord er den perfekte ansøger én som allerede er velbevandret i de lokale (danske) adfærdsmønstre – og det betyder jo at vedkommende ikke har brug for den særlige jobordning som IO-stillingerne tilbyder (se også Kirilova 2014 for en komplet analyse). Et paradoks!

Det store fokus på hvorvidt ansøgerne kan agere 'dansk', er i virkeligheden i strid med hensigten med integrations- og oplæringsstillingerne: at tilbyde indvandrere med begrænset kendskab til Danmark muligheder for integration via arbejde. Det er også i strid med integration som koncept, idet integration netop handler om at alle parter skal finde et fælles grundlag uden nødvendigvis at opgive deres baggrund. På trods af at IO-tiltaget forsøger at tage højde for mulige vanskeligheder som indvandrere kunne opleve i en jobsøgningsituation, er selve IO-designet og de ensidige tilpasningskrav med til at sortere dem fra der har allermest brug for støtte. Uanset hvor meget interviewererne forsøger at tage højde for ansøgernes særlige behov, kommer udvælgelsesprocessen til at hvile på kriterier som i bund og grund ikke tager de specielle hensyn som er intenderet. Det engelske ordsprog 'all dressed up and nowhere to go', er dermed en god metaforisk beskrivelse af projekter som IO-initiativet. Selv om alle parter er klædt på med gode intentioner, fører dette i sig selv ikke nogen vegne hen. Dermed forbliver ansøgernes viden og kulturelle resurser uudnyttede, idet kulturel mangfoldighed ikke betragtes som en resurse, men er et benspænd i integrationsprocessen. Min undersøgelse har dermed et vigtigt pædagogisk perspektiv. Jeg vil især pege på to forhold: Det første omhandler gensidig kulturel bevidsthed. Selv om indføring i danske kulturformer og samfundsf forhold allerede er en del af sprogcentrenes praksis, er det altafgørende at gribe det kulturelle aspekt gensidigt an hos både lærere og kursister for at opdyrke et fælles ansvar og opnå en ny kulturel bevidsthed sammen. Det andet forhold omhandler brugen af autentisk materiale i danskundervisningen. På trods af den store mængde undervisningsmateriale som beskæftiger sig med samfundsmæssige og kulturelle temaer, ser vi sjældent autentiske samtaledata fra det 'virkelige' liv repræsenteret. Til gengæld eksisterer der mange beskrivelser som kan fremkalde stereotype opfattelser hos læseren når Danmark og danske forhold bliver skildret 'korrekt'. At inddrage autentiske optagelser fra virkelige livssituationer med virkelige deltagere

vil utvivlsomt berige undervisningen med en kvalitet som vi normalt ikke ser i det undervisningsmateriale der findes på markedet i dag.

## Litteratur

- Agar, M. (1994). *Language shock: understanding the culture of conversation*. New York: William Morrow.
- Gumperz, J. (1999). »On interactional sociolinguistic method«. I Sarangi, S., & Roberts, C. (eds). *Talk, work and institutional order: Discourse in medical, mediation and management settings*, 453-471. (Vol. 1). Walter de Gruyter.
- Kirilova, M., & Angouri, J. (under udgivelse, 2016). »Workplace Communication. Practices and Policies«. I Canagarajah, S. (ed.), *Routledge Handbook of Migration and Language*. Routledge.
- Kirilova, M. (2014). »'Det kan være svært' – om sprog og kultur i andetsprogs-danske ansættelsessamtaler«. *Nordand: nordisk tidsskrift for andrespråksforskning*, 19(1), 9-36.
- Lundmann, L. (2015). *Basic assumptions when assessing people, studies of job interviews and personality testing*. PhD Thesis. University of Copenhagen.
- Risager, K. (2003a). »Sprogkultur«. *Humaniora*, 18-23.
- Risager, K. (2003b). *Det nationale dilemma i sprog- og kulturpædagogikken: et studie i forholdet mellem sprog og kultur*. København: Akademisk Forlag.
- Scheuer, J. (1998). *Den umulige samtale: sprog, køn og magt i jobsamtale*. København: Akademisk Forlag.
- Tranekjær, L. (2015). *Interactional Categorization and Gatekeeping: Institutional Encounters with Otherness* (Vol. 4). Bristol: Multilingual Matters.
- Roberts, C., & Campbell, S. (2006). *Talk on trial*. London: CDS. <http://www.researchonline.org.uk/sds/search/download.do?jsessionid=C6E7B6F89A4A55F73A94896710AE0996?ref=B1568> (25.01.2016)
- Vejledning om integrations- og oplæringsstillinger* udgivet af KL, Danske Regioner og KTO Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte. [http://www.personaleweb.dk/sites/default/files/Vejledning\\_integrations\\_oplaering.pdf](http://www.personaleweb.dk/sites/default/files/Vejledning_integrations_oplaering.pdf) (25.01.2015)

## Transkriptionsnøgle

(.)	kort pause
(4.0)	pause på fire sekunder
<hallo>	overlap
°hallo	lav stemme
ha:llo	vokalforlængelse
↑ hallo	opadgående intonation
↓ hallo	nedadgående intonation
xxx	uforståeligt ord/frase