



EVA BRAMM

”SNAKKER NEJ DANSK BILKA, KUN ARBEJDE”

**– ET ETNOGRAFISK STUDIE AF TRE
FLYGTNINGES PRAKTIKFORLØB I BILKA**



**KØBENHAVNERSTUDIER I
TOSPROGETHED**

**STUDIER I PARALLELSPROGLIGHED
KØBENHAVNS UNIVERSITET
HUMANISTISK FAKULTET
2020**

**BIND
C10**

"SNAKKER NEJ DANSK BILKA, KUN ARBEJDE"

Et etnografisk studie af tre flygtninges praktikforløb i Bilka

Eva Bramm

Københavnstudier i tosprogethed bind C10
Københavns Universitet
Det Humanistiske Fakultet
København 2020

Copyright 2020: Eva Bramm
"SNAKKER NEJ DANSK BILKA, KUN ARBEJDE" –
ET ETNOGRAFISK STUDIE AF TRE FLYGTNINGES
PRAKTIKFORLØB I BILKA

Københavnstudier i tosprogethed C10

ISBN: 978-87-93510-09-8

ISSN: 0901-9731

Tryk: Solidaritet

Københavnstudier i tosprogethed udgives af Københavns
Universitets Humanistiske Fakultet.

Redaktion:

Juni Söderberg Arnfast, Center for Dansk som Andet- og
Fremmedsprog, Københavns Universitet

Anne Holmen, Center for Internationalisering og
Parallelsproglighed, Københavns Universitet

Janus Spindler Møller, Center for Sociolingvistiske
Sprogforandrings-studier, Københavns Universitet

Jakob Steensig, Lingvistik, Aarhus Universitet

Marta Kirilova, Center for Dansk som Andet- og Fremmedsprog,
Københavns Universitet

Distribution: Publi©Kom, publikom@hum.ku.dk

Redaktion af dette bind: Marta Kirilova

1.0 INDHOLD

1.0 INDLEDNING	6
2.0 TEORETISK GRUNDLAG	10
2.1 Tidligere forskning i dansk som andetsprog på arbejdspladsen	10
2.2 Hvordan læres et andetsprog?	13
2.2.1 Andetsprogstilegnelse i forskellige kontekster	13
2.2.2 Interaktionelle tilgange til andetsprogstilegnelse	14
2.3 Hvad er virksomhedspraktik?	16
2.4 Kommunikationsstrategier	16
2.5 Motivation	19
2.5.1 Instrumentel og integrativ motivation	19
2.5.2 Indre og ydre motivation samt amotivation	20
2.5.3 Investering	22
3.0 METODE	24
3.1 Etnografisk metode	24
3.2 Casestudiet	26
3.2.1 Objektivitet og repræsentativitet	28
3.3.1 Sprogpraktik i Bilka	29
3.3.2 Oversigt over informanter og data	30
3.3.3 Ethiske overvejelser	34
3.3.4 Faser i feltarbejdet	35
3.3.5 Transskribering	42
4.0 PRÆSENTATION AF INFORMANTER	44
4.1 Bilal	44
4.2 Tirhas	45
4.3 Fouad	46
5.0 ANALYSE	46

5.1 Optælling.....	47
5.2 Første case: Bilal.....	49
5.2.1 Dynamisk motivation	49
5.2.2 "Number one" – ambitioner og investering.....	52
5.2.3 "Det skal bare ikke være sådan hvor jeg bliver flov" – at tale dansk med kunderne	53
5.2.4 "Fordi jeg vil gerne tale dansk meget" – sproglig investering.....	56
5.2.5 Tryghed ved faste udtryk.....	58
5.2.6 "Hvad betyder det høns?" – kan man lære dansk i Bilka?.....	63
5.2.7 Delkonklusion Bilal.....	67
5.3 Anden case: Tirhas	68
5.3.1 "Jeg vil hellere gå i skolen end at gå i Bilka" – amotivation og modvilje	68
5.3.2 "Hvis det er pligt hvis I tvinger mig okay" – det obligatoriske praktikforløb	71
5.3.3 Isolation og instruktion – fysiske og interaktionelle rammer i praktikken	72
5.3.4 "Jeg kan ikke bare sige nej" – strukturelle rammer....	76
5.3.5 "Har du haft en god weekend?" – smalltalk i praktikken.....	79
5.3.6 "How much money?" – kodeskift som strategi.....	84
5.3.7 "Snakker nej dansk Bilka <i>kun</i> arbejde" – afbrydelse af praktikforløbet.....	89
5.3.8 Delkonklusion Tirhas	90
5.4 Tredje case: Fouad	91
5.4.1 "Det er gud der ved" – motivation for og investering i praktikken.....	91
5.4.2 Alder og sprogtilegnelse	93
5.4.3 Gestik og mimik	97

5.4.4 "Øh ikke forstå øh praktik" – undvigelsesadfærd i interaktionen med kunder	98
5.4.5 Gode og dårlige kolleger.....	102
5.4.6 Delkonklusion Fouad.....	103
6.0 DISKUSSION	104
6.1 Muligheder for interaktion og sprogtilegnelse.....	105
6.2 Kommunikationsstrategier	107
6.3 Motivation og investering	109
6.4 Kan man lære dansk i Bilka?	110
7.0 KONKLUSION.....	112
8.0 LITTERATUR	115
9.0 TRANSSKRPTIONSNØGLE	120

1.0 INDLEDNING

I gennem de senere år har der fra politisk side været øget fokus på at sende flygtninge og indvandrere i beskæftigelse så hurtigt som muligt (Frederiksen 2006: 7; Lund & Pedersen 2006: 11). I marts 2015 udarbejdede den daværende SR-regering en beskæftigelsesplan, hvis hovedformål var at sende "flygtninge og indvandrere hurtigst muligt i arbejde. De skal ud på en arbejdsplads – blandt danske kolleger – hvor de samtidig kan lære dansk" (Beskæftigelsesministeriet A, 18.03.15). SR-regeringen var altså af den opfattelse, at beskæftigelse kan fungere som katalysator for dansktilegnelse. I sin nytårstale i 2015 viede Helle Thorning Schmidt også en del af pladsen til at sende samme budskab om vigtigheden af en hurtig placering af flygtninge og indvandrere på arbejdsmarkedet:

Hvis du kommer til Danmark, skal du selvfølgelig arbejde. Du skal bruge det, du kan. Du skal lære sproget og ud blandt danske kolleger. Du skal opleve, hvordan vi gør tingene her i landet. Så mange som muligt skal i gang på en arbejdsplads (Statsministeriet, 01.01.15)

Den efterfølgende Venstre-regering videreførte initiativet og indgik i september 2015 en aftale med en række store virksomheder i Danmark om at etablere praktikforløb for flygtninge og indvandrere med henblik på at sikre en tidlig tilknytning til arbejdsmarkedet (Mansø & Lauridsen 2015). Blandt virksomhederne var ISS, IKEA, Bella Centret, NCC og Dansk Supermarked (nu Salling Group). Aftalen blev omtalt som virksomhedspartnerskabet "Sammen om fremtiden" og ledte videre til en reform af integrationsindsatsen og et nyt udspil i marts 2016. Her indgik regeringen og arbejdsmarkedets parter en trepartsaftale, der skulle sikre en tidlig integration af

flygtninge og familiesammenførte på det danske arbejdsmarked fremfor hovedsageligt at fokusere på sprogundervisning (Beskæftigelsesministeriet B, 17.03.16).

Disse politiske tiltag udspringer af en dominerende økonomisk agenda, hvis formål er, at flygtninge og indvandrere først og fremmest skal blive selvforsørgende. Dette ses eksplicit i "Bekendtgørelse af lov om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl.", hvor der står, at:

Danskuddannelse skal bidrage til, at voksne udlændinge så hurtigt som muligt efter at have fået opholdstilladelse i Danmark tilegner sig færdigheder i at forstå og anvende det danske sprog og opnå kendskab til det danske arbejdsmarked, så de herved får mulighed for at komme i beskæftigelse og bliver i stand til at forsørge sig selv (§1, stk. 2, retsinformation, 10.06.15)

Et af de overvejende politiske formål med danskuddannelsen er altså, at flygtninge og indvandrere skal blive i stand til at forsørge sig selv.

Den 2. juni 2017 vedtog Folketinget et forslag om at ændre loven om danskuddannelse, så den har et endnu større fokus på erhvervsrettethed og arbejdsmarkedsrettet danskundervisning (Folketinget, 02.06.17). Samtidig fjernes kravet om overbygningsuddannelse til undervisere i dansk som andetsprog, hvilket illustrerer det politiske paradigmeskift, der har fundet sted, fra hovedsageligt at have fokus på danskundervisning til nu at have hovedfokus på erhvervsrettet undervisning.

På baggrund af ovenstående politiske udvikling finder jeg det interessant og relevant at undersøge dansk som andetsprog på arbejdspladsen. De politiske initiativer har manifesteret sig i kommunernes krav til flygtninge og indvandrere, og virksomhedspraktik er blevet et af de mest anvendte tiltag i integrationsprogrammet.

I denne undersøgelse ser jeg nærmere på et sådant virksomhedspraktikforløb i en Bilka på Sjælland, hvor jeg har fulgt tre flygtninge i praktik i forbindelse med mit speciale i foråret 2017. Min overordnede interesse er at undersøge, hvilke muligheder for interaktion og sprogtilegnelse, der reelt er i et sådant praktikforløb. Min interesse udspringer af en undren over det markante politiske fokus, der er, på hurtigst muligt at sende indvandrere og flygtninge ud på arbejdsmarkedet, når forskningen på området viser, at det i størstedelen af tilfældene ikke fungerer efter hensigten, og at manglende sprogkunderskaber kan være en hindring for både sproglig og social inklusion og dermed også etableringen af fodfæste på arbejdsmarkedet (Sandwall 2013; Sørensen & Holmen 2004; Frederiksen 2006). Jeg vil undersøge kompleksiteten i og de reelle muligheder for at lære dansk på en arbejdsplads og få et indblik i, hvilke faktorer der kan have en afgørende betydning for praktikforløbet.

I min undersøgelse søger jeg altså svar på følgende spørgsmål:

Hvilke muligheder for interaktion og tilegnelse af dansk har praktikanterne i praktikforløbet i Bilka, og hvordan gør de brug af disse muligheder?

Derudover vil jeg også forsøge at besvare følgende underspørgsmål:

Hvilke fysiske, sociale og sproglige faktorer spiller en rolle for mulighederne for interaktion og sprogtilegnelse?

Hvordan påvirker praktikanternes motivation og de fysiske, sociale og sproglige rammer for praktikken hinanden gensidigt?

Min undersøgelse er opbygget i tre hoveddele, hvor jeg i den første del gennemgår den teori, min undersøgelse læner sig op ad (kapitel 2). Indledningsvis præsenterer jeg tidligere forskning

i dansk som andetsprog på arbejdspladsen, hvorefter jeg kort skitserer relevante teorier om andetsprogstilegnelse. Herefter kommer jeg ind på, hvad der karakteriserer en virksomhedspraktik, hvorefter jeg redegør for Færch og Kaspers (1983) teori om kommunikationsstrategier. Dernæst følger en redegørelse af forskellige tilgange til motivationsbegrebet, herunder begrebet investering (Norton 2000).

I den anden del af undersøgelsen (kapitel 3 og 4) gennemgår jeg mine metodiske overvejelser og min fremgangsmåde, og her præsenterer jeg også mine data og informanter.

I den tredje og sidste del af undersøgelsen analyserer og diskuterer jeg mine data. Analysen (kapitel 5) er også opdelt i tre dele svarende til tre cases, der hver især omhandler én informant. I kapitel 6 diskuterer jeg sammenfaldende og afvigende tendenser i de tre cases. Afslutningsvis konkluderer jeg i kapitel 7, hvilke svar min undersøgelse har givet på spørgsmålene om praktikanternes muligheder for interaktion og sprogtilegnelse, herunder hvilken rolle de fysiske, sociale og sproglige faktorer samt motivation spiller for disse muligheder.

I denne udgivelse indgår transskriberede interaktioner, interviews og samtaler ikke som bilag, men de kan findes i mit speciale (Bramm 2017).

2.0 TEORETISK GRUNDLAG

2.1 Tidligere forskning i dansk som andetsprog på arbejdspladsen

De politiske tiltag, som jeg beskrev i indledningen, hviler på en antagelse af, at sprogtilegnelse er effektiv på en arbejdsplads, og at flygtninge og indvandrere automatisk vil lære dansk, hvis de kommer i beskæftigelse. Dette synes at være den underliggende og ubestridte præmis i debatten om dansk på arbejdspladsen, hvilket underbygges af følgende kommentarer (Nygaard 2015) fra henholdsvis underdirektør hos Dansk Erhverv, Stine Pilegaard Jespersen, og Martin Ågerup, direktør for tænketanken CEPOS:

I de virksomheder, som kombinerer praktik og sprogundervisning, lærer flygtningene dansk langt hurtigere end i den normale sprogundervisning, fordi de mærker relevansen (Stine P. Jespersen 2015)

Mange mennesker ville lære mere og bedre dansk af at være i beskæftigelse end af at sidde i et klasseværelse. Det er meget mere effektivt, at folk kommer i beskæftigelse, for så kan de være sammen med dansktalende i praktiske situationer (Martin Ågerup 2015)

Sådanne antagelser om, at flygtninge og indvandrere automatisk tilegner sig dansk ved at gå på arbejde, er udbredte i mediebilledet og repræsenterer en form for politisk common-sense. Der tages imidlertid ikke højde for den kompleksitet, der er forbundet med andetsprogstilegnelse. Rapporten "At blive en del af en arbejdsplads" (Sørensen og Holmen 2004) viser, at

flygtninge og indvandrere i flere tilfælde praktisk talt ikke benytter det danske sprog på arbejdspladsen, hvis de eksempelvis har et rengøringsjob, hvor de hovedsageligt udfører arbejdsopgaverne alene. På flere arbejdspladser kan støj fra maskiner også være så øredøvende, at mundtlig kommunikation er vanskelig at gennemføre (Sørensen og Holmen 2004; Frederiksen 2006: 15). Samtidig kan det være angstprovokerende for mennesker med dansk som andetsprog at ytre sig på dansk, fordi de kan føle sig inkompetente og bange for at falde igennem (Øhrstrøm 2010: 63).

Et svensk studie af praktikforløb for voksne indvandrere problematiserer også mulighedsbetingelserne for interaktion og andetsprogstilegnelse på arbejdspladsen og konkluderer blandt andet, at de deltagende praktikanter i gennemsnit talte mellem 30 sekunder og 2 minutter om dagen (Sandwall 2013). Samtidig mindskedes graden af interaktion over tid blandt andet pga. praktikanternes simple arbejdsopgaver, der ofte blev udført alene, begrænset støtte i arbejdet fra kollegerne og manglende deltagelse i social interaktion (Sandwall 2013).

Dette betyder altså, at det langt fra er givet, at man lærer dansk af at befinde sig på en arbejdsplads. Andetsprogstilegnelse på arbejdspladsen er langt mere komplekst, og studier viser, at faktorer som motivation (Øhrstrøm 2010), gate-keeping (Tranekjær 2015) og kulturelle fordomme (Kirilova 2013) er lige så afgørende som individuelle, sociale og kognitive faktorer (Øhrstrøm 2015). Derfor er det langt fra nok blot at placere flygtninge og indvandrere på en arbejdsplads og betragte det som løsningen på danskstilegnelse og integration (Frederiksen 2006: 7).

Som beskrevet ovenfor ses placeringen af flygtninge og indvandrere på en arbejdsplads imidlertid fra politisk side som en optimal løsning på sprogtilegnelse og integration. Det politiske fokus på sprogtilegnelse på arbejdspladsen har sat spor i forskningen inden for dansk som andetsprog, hvor diverse politiske tiltag for at få flygtninge og indvandrere i beskæftigelse er undersøgt med forskelligt fokus. Tranekjær (2015) har med udgangspunkt i praktiksamtaler undersøgt gate-keeping- og kategoriseringsprocesser, hvor nationalitet, sprog og religion gøres relevant, når migranter

forsøger at opnå adgang til arbejdsmarkedet via institutionel interaktion med repræsentanter for majoritetssamfundet. Et andet politisk tiltag for at få indvandrere i ordinær beskæftigelse, kaldet IO-projektet, blev fulgt af Kirilova (2013). Hun fandt, at der i ansættelsessamtalerne var et stort fokus på kulturforskelle, hvor kandidaterne blev vurderet på baggrund af en dansk etnocentrisk kulturnorm, og hvor kandidatens evne til at forhandle og positionere sig selv på en måde, der blev forventet af og delt med samtalepartneren, var afgørende for, om kandidaten fik jobbet eller ej. Øhrstrøm (2015) har undersøgt, hvilke udfordringer højtuddannede internationale medarbejdere ansat i internationale virksomheder i Danmark oplever i forhold til at lytte til og forstå dansk på arbejdspladsen. Hun fandt, at det ofte er i mere uformelle samtaler, at der tales dansk i arbejdssammenhænge, og at lytning på et andetsprog er kontekstafhængigt, socialt, kognitivt og individuelt. Også inden for den internationale forskning i andetsprogstilegnelse på arbejdspladsen er der en stigende interesse for andetsprogtalendes udfordring ved at indgå i uformelle, daglige samtaler på arbejdspladsen, hvor de i forvejen har en kulturel og lingvistisk perifer rolle (Newton & Kusmierczyk 2011: 75).

I en dansk kontekst har der ikke været foretaget nogen længdeundersøgelse af dansk som andetsprog på arbejdspladsen, hvilket er påfaldende i betragtning af det massive politiske fokus. Der mangler generelt forskningsbaseret evidens for, at det har en gennemgående positiv effekt for flygtninge og indvandreres sprogtilegnelse og sociale og kulturelle integration at blive placeret på en arbejdsplads. I lyset heraf finder jeg det både relevant og interessant at lave et etnografisk studie af et praktikforløb i Bilka. Praktikforløb er netop et resultat af de politiske tiltag, som jeg har beskrevet ovenfor, hvis formål er at opkvalificere praktikanternes danskundskaber og generelle arbejdsmarkedsrettede kvalifikationer. Min undersøgelse bidrager således med nye og interessante perspektiver på tilegnelsen af dansk som andetsprog på arbejdspladsen.

2.2 Hvordan læres et andetsprog?

Eftersom omdrejningspunktet for denne undersøgelse er, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at erstatte en større del af undervisningen i dansk som andetsprog med et praktikforløb på en dansk arbejdsplads, er det vigtigt at komme nærmere ind på, hvordan man lærer et andetsprog. Det findes der mange forskellige teoretiske bud på, og jeg vil i dette afsnit kort opridsede nogle af de teorier, der har relevans for undersøgelsens omdrejningspunkt.

2.2.1 Andetsprogstilegnelse i forskellige kontekster

Inden for andetsprogsforskningen er det en generel antagelse, at konteksten er afgørende for den læring, der finder sted, og man skelner mellem andetsprogstilegnelse i naturlige omgivelser og andetsprogstilegnelse i en uddannelsesmæssig kontekst (Ellis 2001: 214). Andetsprogstilegnelse i naturlige omgivelser kunne for eksempel være i hjemmet, gennem medier, i en sportsklub eller på arbejdspladsen, som er den kontekst, min undersøgelse har fundet sted i. På den måde vil anvendelsesrummet og læringsrummet for mine informanter ideelt være overlappende (Lund & Pedersen 2006: 12), hvilket er en interessant betragtning, som jeg i analysen vil forsøge at verificere.

Selvom man kan diskutere, hvor naturligt det er at lære dansk i Bilka, samt hvad begrebet naturligt egentlig dækker over, er udgangspunktet for min undersøgelse og den underliggende præmis for virksomhedspraktik i det hele taget, at der er stor forskel på at lære dansk i skolen og at lære dansk på arbejdspladsen.

En af de tilgange, som det politiske argument for at sende flygtninge og indvandrere i praktik læner sig op ad, er den såkaldte *sprogbadsmetode* (immersion). Sprogbadsmetoden handler om, at indlæreren "sænkes ned i" målsproget, forstået på den måde, at målsproget konsekvent tales i hverdagen, hvorved indlæreren automatisk vil tilegne sig målsproget på samme måde som og på lige fod med sit førstesprog. Sprogbadsteorien kan relateres til Noam Chomskys teori om *Universal Grammar* og det såkaldte *Language Acquisition Device*, hvor mennesket

(barnet) anses for at have en medfødt evne til at udlede lingvistiske principper og regler af et relativt lille input (fx Mitchel, Myles & Marsden 2013: 61ff). I sprogbadsmetoden er det denne prædisposition, man forsøger at udnytte ved at indlæreren konstant er omgivet af målsproget og målsprogstalende, hvilket også er et af de politiske argumenter for at sende flygtninge i praktik.

Sprogbadsmetoden ses ofte i institutions- og skolesammenhænge, og derfor er det også ofte børn, der er med i disse programmer. Inden for sprogtilægnelsesforskningen er der bred enighed om, at der findes en kritisk alder for sprogtilægnelse (omkring puberteten), hvorefter sprogtilægnelse er vanskeligere (Mitchel, Myles & Marsden 2013: 87, 90). Netop derfor kan man heller ikke overføre sprogbadsmetoden til voksne indlærere. I forhold til dansk på arbejdspladsen, som man kunne karakterisere som en form for sprogbadsmetode, er indlærernes relativt høje alder en væsentlig faktor, der kan vanskeliggøre tilægnelsesprocessen. Derfor kan man ikke regne med, at det at blive placeret på en dansk arbejdsplads automatisk vil medføre dansktilægnelse for voksne indlærere, hvilket citaterne i indledningen ellers vidner om, at flere politikere og erhvervsfolk mener. Andetsprogstilægnelse er en langt mere kompliceret proces, hvor sociokulturelle faktorer såsom identitet og magt spiller en afgørende rolle (se fx Norton 2000), hvilket jeg vil komme nærmere ind på i afsnit 3.5.

2.2.2 Interaktionelle tilgange til andetsprogstilægnelse

En af retningerne inden for andetsprogstilægnelsesforskningen beskæftiger sig med interaktion som et afgørende led i sprogtilægnelsen. Eftersom jeg undersøger praktikanternes mulighed for interaktion, vil jeg kort opridsse nogle af de teorier, der har relevans herfor.

Michael Longs (1981) såkaldte *interaktionshypotese* er udviklet på baggrund af samtaler mellem målsprogstalende og ikke-målsprogstalende, hvilket er interessant i forhold til at flytte flygtninge og indvandreres sprogtilægnelse ud på en arbejdsplads med dansktalende kolleger. Long konkluderede, at der i disse samtaler fandt mange

betydningsforhandlinger sted, eksempelvis opklarende spørgsmål, og at disse såkaldte *interaktionelle modifikationer* gør inputtet mere forståeligt for indlæreren, hvilket fører til sprogtilegnelse. Via interaktionshypotesen kunne man således argumentere for, at et praktikforløb i Bilka ideelt ville give indlæreren rig mulighed for at indgå i betydningsforhandlende interaktioner med dansktalende kolleger og kunder. Der er imidlertid en lang række faktorer, der er med til at sætte rammerne for den interaktion, der kan finde sted, hvilket kan forhindre sprogtilegnelsen. Denne problematik vil jeg komme nærmere ind på i min analyse.

Ifølge Merrill Swains outputhypotese (Swain 1995) er det ikke tilstrækkeligt for andetsprogtilegnelsen, at indlærere udsættes for forståeligt og modificeret input. Derimod er det afgørende, at indlærerne også selv producerer output. Output tvinger indlæreren til at "strække" sit sprog (Swain 1995: 127) og har tre hovedfunktioner: 1) det skaber opmærksomhed på sproglige fænomener, 2) det fungerer som hypotese-testning, og 3) det har en metalingvistisk funktion (Swain 1995: 128). Outputhypotesen kunne ligesom interaktionshypotesen fungere som et argument for at sende flygtninge og indvandrere i virksomhedspraktik, fordi de på den måde bliver tvunget til at producere output og bruge sproget aktivt. Som jeg vil vise i min analyse, er det dog langt fra givet, at praktikforløbet vil afføde en masse output.

Inden for et mere sociokulturelt perspektiv er *zonen for nærmeste udvikling* (Vygotsky 1978) et interessant begreb i relation til dansk på arbejdspladsen. I andetsprogsforskningen er begrebet blandt andet blevet benyttet til at beskrive, hvordan indlærere via såkaldt *stilladsering* hjælpes til at producere ytringer på et højere niveau, end de ville have kunnet præstere alene (Donato 1994). Hjælpen kan komme fra målsprogstalende, men også fra andre indlærere, og undersøgelser viser, at de stilladserede ytringer lagres langt bedre i hukommelsen, og at internaliseringen af den samkonstruerede viden afføder sprogtilegnelse (Donato 1994). Ud fra denne betragtning kunne man formode, at et praktikforløb på en dansksproget arbejdsplads ville facilitere sproglig

stilladsering og dermed sprogtilegnelse, i og med at indlæreren hele tiden guides til at nå zonen for nærmeste udvikling.

2.3 Hvad er virksomhedspraktik?

For at kunne forstå den kontekst, som praktikanterne befinder sig i, vil jeg i det følgende redegøre for, hvad der karakteriserer et praktikforløb for flygtninge.

Praktikforløbet er indlejret i og er et resultat af forskellige lovgivningsmæssige, strukturelle og administrative forhold relateret til immigration, arbejdsmarkedet, socialpolitik og den generelle politiske situation i Danmark (Tranekjær 2015: 15). Der er således nogle helt klare rammer for, hvordan et praktikforløb er udformet, og hvilke regler der knytter sig hertil. Praktikforløb er i løbet af de seneste år blevet et obligatorisk element i flygtninge og indvandreres integrationsprogram (Tranekjær 2015: 7), og i den nye integrationslov, der trådte i kraft 1. juli 2016, blev det vedtaget, at der maksimalt må gå seks uger mellem hvert virksomhedsrettet tilbud (Udlændinge- og Integrationsministeriet, 04.07.16). Hvis den såkaldte integrationsborger ikke deltager i eller gennemfører det virksomhedsrettede tilbud, har kommunen mulighed for at sanktionere vedkommende økonomisk. Dette er også tilfældet, hvis man ikke kan fremvise en lægeerklæring ved evt. sygdom. Strukturelle rammer er derfor med til at positionere praktikanterne i et ulige magtforhold, hvor de er tvunget til at acceptere praktikken, hvis de vil undgå sanktioner. Elementet af tvang vil jeg bringe i spil i analysen i relation til motivation, fordi det viste sig at spille en afgørende rolle for især en af mine informanter.

2.4 Kommunikationsstrategier

Som jeg skrev i afsnit 3.1 har tidligere studier af dansk som andetsprog på arbejdspladsen vist, at det kan være vanskeligt for

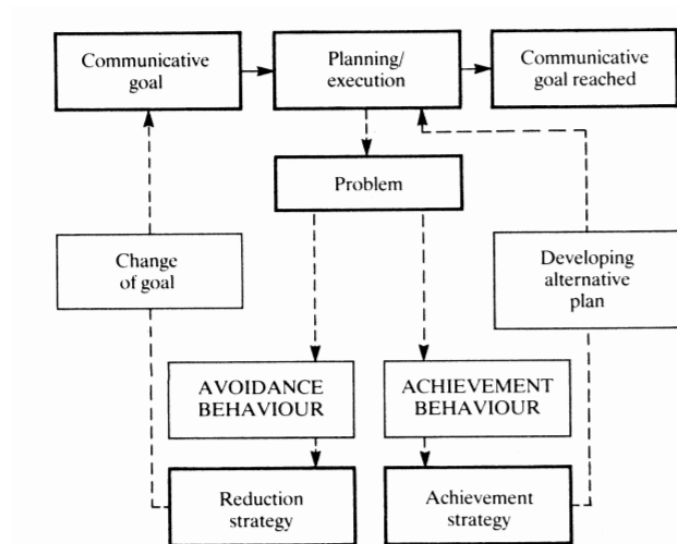
indlærere at indgå i kommunikation på andetsproget. Jeg vil derfor inddrage Færch og Kaspers (1983) teori og model over kommunikationsstrategier, som jeg vil anvende i min analyse af praktikanternes sproglige interaktion med kunder og kolleger.

Færch og Kasper (1983: 36) definerer kommunikationsstrategier som "potentially conscious plans for solving what to an individual presents itself as a problem in reaching a particular communicative goal". Færch og Kasper anvender udtrykket "potentially conscious", fordi de ikke ser tilstedeværelsen af bevidsthed som et spørgsmål om enten-eller, men nærmere som et spørgsmål om graden af bevidsthed. Samtidig mener de, at det er forskelligt fra individ til individ, hvor bevidst man er om sine egne mentale processer, og spørgsmålet om bevidsthed afhænger derfor af, hvilken indlærer og hvilken specifik situation der er tale om.

Færch og Kasper (1983: 26) når frem til, at det at fastsætte et kommunikativt mål afhænger af ens opfattelse af, hvad der rent faktisk kan opnås kommunikativt. De argumenterer endvidere for, at indlærere somme tider undgår situationer, som de vurderer, vil involvere kommunikation, der overgår deres kommunikative ressourcer på målsproget. Dette er en interessant pointe i forhold til dansk på arbejdspladsen, hvor tidligere forskning netop viser, at indlærerne i nogle tilfælde bruger dansk i meget begrænset omfang på arbejdspladsen (Sandwall 2013, Øhrstrøm 2015, Sørensen & Holmen 2004).

Færch og Kasper skelner mellem to overordnede former for kommunikativ adfærd, som indlærere kan have, hvis de oplever et problem i kommunikationssituationen: *undvigelsesadfærd* (avoidance behaviour) og *opnåelsesadfærd* (achievement behaviour). Disse adfærdstyper kan afføde to overordnede former for strategier: *reduktionsstrategier* (reduction strategies), som er et resultat af undvigelsesadfærd, og *opnåelsesstrategier* (achievement strategies), som er styret af opnåelsesadfærd. Anvendelsen af enten reduktions- eller opnåelsesstrategier afgør, hvordan det kommunikative problem løses.

Følgende model illustrerer de overordnede adfærdsformer og kommunikationsstrategier samt de løsninger, de forskellige strategier medfører:



Figur 2 efter Færch og Kasper (1983: 38)

Kort sagt indebærer opnåelsesstrategier, at indlæreren forsøger at løse det kommunikative problem ved at udvide sine kommunikative ressourcer. Dette kan eksempelvis være gennem kodeskift, hvor indlæreren kan skifte fra andetsproget til førstesproget eller til et helt tredje sprog, for eksempel engelsk, for at opnå sit kommunikative mål. Man kan også kodeskifte, fordi man har bedre sproglige kompetencer på det andet sprog eller for ikke at tabe ansigt i kommunikationssituationen (se også Arnfast og Jørgensen 2003).

Andre eksempler på opnåelsesstrategier er transfer, overgeneralisering, parafrasering, samarbejdsstrategier og ikke-lingvistiske strategier såsom mimik, gestik og immitation (Færch & Kasper 1983: 46-53). Forskning viser, at brugen af gestik er mere hyppig i andetsproglige kontekster end i førstesprogs kommunikation mellem voksne (Saville-Troike & Barto 2017: 158). Gestik er med til at understøtte mening, også når man ikke har noget fælles sprog.

Reduktionsstrategier kan inddeles i to hovedkategorier: *funktionelle reduktionsstrategier* og *formelle reduktionsstrategier* (Færch og Kasper 1983: 38-44). Funktionelle reduktionsstrategier består i, at indlæreren for at undgå et

problem ændrer sit oprindelige kommunikative mål. Formelle reduktionsstrategier finder sted, når indlæreren for at undgå at producere ikke-flydende og forkerte sætninger kommunikerer via et "reduceret" system. Denne reduktion kan foregå på et fonologisk, morfologisk, syntaktisk og leksikalsk plan, og strategien er et resultat af indlærerens erkendelse af utilstrækkelig automatisering af et bestemt sprogligt træk på L1. Undvigelsesadfærd kan blokere for indlærernes mulighed for at udvide deres kommunikative ressourcer på målsproget (Færch & Kasper 1983: 26), hvilket kan skyldes utryghed ved at indgå i kommunikationssituationer, der stiller for høje krav til indlærernes kommunikative ressourcer (Øhrstrøm 2010).

Færch og Kasper understreger, at opdelingen primært er analytisk, eftersom grænserne mellem de forskellige strategier er meget flydende i naturlig kommunikation. Jeg vil bruge Færch og Kaspers model til at analysere praktikanternes interaktion med kunder og kolleger og se på, hvordan praktikanternes kommunikative adfærd påvirker deres muligheder for interaktion og sprogtilegnelse. Analysen af sproglige fænomener og kommunikationsstrategier kan imidlertid ikke stå alene. Det skal ses i en større sammenhæng, eftersom den sociale kontekst og individuelle faktorer også er afgørende for, om sprogtilegnelse på arbejdspladsen bliver en succes. Det kommer jeg nærmere ind på i det næste afsnit.

2.5 Motivation

For bedre at forstå det sociale rum og de dynamikker, der er på spil i praktikanternes liv, vil jeg i dette afsnit redegøre for teorier om motivation herunder forholdet mellem motivation, social kontekst, identitet og sprogtilegnelse.

2.5.1 Instrumentel og integrativ motivation

Ifølge socialpsykologerne Gardner og Lambert (1972) hænger succesfuld sprogtilegnelse sammen med indlærerens holdning til de målsprogstalende og de omgivende samfundsnormer. De

skelner mellem henholdsvis *instrumentel* og *integrativ* motivation:

The orientation is said to be *instrumental* in form if the purposes of language study reflect the more utilitarian value of linguistic achievement, such as getting ahead in one's occupation. The orientation is *integrative* if the student wishes to learn more about the other cultural community because he is interested in it in an open-minded way (Gardner & Lambert 1972: 3).

Instrumentel motivation er altså mere styret af ydre faktorer, og et eksempel på instrumentel motivation for andetsprogstalelse kunne være, at beherskelse af målsproget giver adgang til arbejdsmarkedet og dermed selvforsørgelse. Integrativ motivation er mere følelsesbetonet og handler i højere grad om, at indlæreren har en positiv holdning til målsproget og de målsprogstalende og ønsker at blive en integreret del af det målsprogstalende samfund.

Gardner og Lamberts skelnen mellem instrumentel og integrativ motivation har haft stor indflydelse på motivationsforskningen, men de er også blevet kritiseret for at have et statisk syn på motivation (fx Øhrstrøm 2010: 10), og især den integrative motivation har været til debat (Ushoida og Dörnyei 2009: 2-3). Jeg mener alligevel, at Gardner og Lamberts skelnen er interessant i forhold til at lære dansk på arbejdspladsen, fordi det politiske formål med tidlig tilknytning til arbejdsmarkedet både indeholder et instrumentelt og et integrativt element. Det er derfor relevant at undersøge, om begge former for motivation også er tilstede for de praktikanter, jeg har fulgt.

2.5.2 Indre og ydre motivation samt amotivation

Deci og Ryan (2002) skelner på samme måde som Gardner og Lambert mellem forskellige former for motivation, men jeg ser et

større forklaringspotentiale i deres teori, eftersom de har et mere dynamisk syn på motivation og kobler motivation sammen med graden af selvbestemmelse. De har udviklet en teori for selvbestemmelse (*self-determination theory*) (2002), der ser individets personlige udvikling som påvirket af sociale faktorer. De sociale omgivelser kan enten støtte den naturlige, positive psykiske udvikling, som de mener, at alle har et grundlæggende potentiale for løbende at etablere, eller de kan hæmme, modvirke eller fragmentere disse processer (Deci & Ryan 2002: 5-6).

Deci og Ryan har udviklet et kontinuum over graden af selvbestemmelse og den deraf følgende motivationstype (Deci & Ryan 2002: 16). Kontinuet spænder fra *amotivation* henover *ydre motivation* til *indre motivation*. *Amotivation* kommer til udtryk gennem en indlærers fuldkomne mangel på motivation og deltagelse eller gennem passiv deltagelse. *Amotivation* kan skyldes, at man ikke føler, at man har kompetence til at opnå det ønskede mål, eller at man ikke påskønner aktiviteten eller dens udfald (Deci & Ryan 2002: 17). Ved *amotivation* er der ingen selvbestemmelse og følelse af autonomi. *Ydre motivation* er *eksternt reguleret*, hvis den indebærer, at man gør noget for at tilfredsstille en ydre part. Det handler ofte om at opnå belønning eller at undgå straf. Motivationen øges i takt med graden af selvbestemmelse, og *integreret motivation* er den form for ydre motivation, der giver den største følelse af autonomi, fordi denne form for motivation stemmer overens med de værdier, målsætninger og behov, som er en del af personens selvbillede. Ved *indre motivation* er der fuldkommen overensstemmelse mellem ens eget selvbillede og årsagen til at udføre en bestemt handling. Her er graden af autonomi og selvbestemmelse på sit højeste, og man gør noget, fordi man har lyst, og ikke fordi man skal.

Deci og Ryans teori om motivation og selvbestemmelse er interessant og relevant at bringe i spil i analysen, hvor jeg vil bruge de forskellige begreber til at karakterisere praktikanternes indstilling til og motivation for praktikken. Samtidig bidrager teorien med endnu en væsentlig pointe, nemlig at motivation er en dynamisk proces, der kan

ændre sig over tid, og som påvirkes af forskellige ydre og indre faktorer.

2.5.3 Investering

På samme måde som Deci og Ryan anser Norton (2000) den sociale kontekst for at have en afgørende indflydelse på motivationen. Norton kritiserer tidligere teorier inden for forskningen i andetsprogstilegnelse, herunder særligt teorier om motivation, for at opstille fastlåste dikotomier og ikke have øje for den sociale konteksts indflydelse på de muligheder, indlærere har for at tale målsproget. Denne kritik er rammende for Gardner og Lamberts mere statiske syn på motivation, hvor det udelukkende er indlærerens egen indstilling til læringsprocessen, der er afgørende. I stedet argumenterer Norton for en identitetsteori inden for andetsprogstilegnelse, der forstår indlæreren som en integreret del af den sociale kontekst. Den sociale kontekst er afgørende for, hvorvidt en indlærer i én kontekst føler sig motiveret, udadvendt og selvsikker, mens han eller hun i en anden kontekst føler sig umotiveret, introvert og nervøs (Norton 2000: 4). Motivation er således ikke noget, man har eller ikke har, men noget, der forhandles og tilskrives mening i forskellige kontekster.

Norton påpeger endvidere, at tidligere teorier indenfor andetsprogstilegnelse ikke har taget højde for, hvordan magtrelationer spiller ind i forhold til social interaktion mellem indlærere og målsprogstalende (Norton 2000: 4). Hun kritiserer teorier om andetsprogstilegnelse i naturlige omgivelser for at være baseret på en præmis om, at indlærere selv kan vælge, hvilke omstændigheder de vil interagere med målsprogstalende under, og at mødet med målsprogstalende altid er positivt for sprogstilegnelsen på en række områder (Norton 2000: 110-13). Hendes undersøgelse i Canada af immigratkvinders erfaring med sprogstilegnelse viser imidlertid, at dette langt fra er tilfældet, og at sprogstilegnelse i naturlige omgivelser ikke nødvendigvis giver indlærere mulighed for at lære et andetsprog i et åbent og stimulerende miljø. Tværtimod er interaktionen med målsprogstalende ofte præget af ulige magtrelationer, der gør det svært for indlæreren at indtage en position som legitim taler

og få adgang til sociale netværk, der kan give dem mulighed for at tale målsproget i trygge og støttende omgivelser (Norton 2000: 113). Som min analyse vil vise, kan man også ud fra mine data sætte spørgsmålstejn ved, om praktikforløbet tilbyder praktikanterne nogle trygge og stimulerende rammer at lære dansk under. Denne problematik vil jeg også komme nærmere ind på i diskussionen.

Norton forsøger med sit begreb *investering* (investment) at indkapsle den kompleksitet, der er forbundet med andetsprogstilegnelse, ved at tage højde for den sociale kontekst herunder magtrelationer og indlærerens kontinuerlige og kontekstafhængige forhandling af identitet og selvforståelse:

The notion of investment (...) conceives of the language learner as having a complex social history and multiple desires. The notion presupposes that when language learners speak, they are not only exchanging information with target language speakers, but they are constantly organizing and reorganizing a sense of who they are and how they relate to the social world. Thus an investment in the target language is also an investment in a learner's own identity, an identity which is constantly changing across time and space (Norton 2000: 10-11).

Norton ser altså investering i målsproget som et led i indlærerens identitetsdannelse, og investering i andetsproget er et led i en kontinuerlig positionering, der kan give adgang til symbolske og materielle ressourcer. Jeg vil bringe investeringsbegrebet i spil i min analyse af praktikanternes interaktion med og relation til omgivelserne.

Ovenstående afsnit om forskellige tilgange til motivation kan på forskellig vis kaste lys over den sociale kontekst og de sociale dynamikker, der kan spille en afgørende rolle for praktikanternes motivation. Samtidig kan investeringsbegrebet danne baggrund

for at analysere praktikanternes reelle muligheder for interaktion og sprogtilegnelse.

3.0 METODE

3.1 Etnografisk metode

Lingvistisk etnografi er en teori og metode, der udspringer af antropologien og derfor i høj grad er formet af den (Blommaert & Jie 2010: 6). I den antropologiske tradition ses sproget som en ressource, der anvendes – og udnyttes – af mennesker i deres sociale liv, og sprogsynet er funktionelt:

To language, there is always a particular function, a concrete shape, a specific mode of operation, and an identifiable set of relations between singular acts of language and wider patterns of resources and their functions. Language is context, it is the architecture of social behavior itself, and thus part of social structure and social relations (Blommaert & Jie 2010: 7).

Sproget er således aldrig kontekstløst og neutralt, men har altid en social funktion. Det er forskerens opgave at indfange den kontekst og de sociale dynamikker, der er på spil inden for det givne felt, og som kommer til udtryk via sproget.

Enhver sproglig handling er situeret i et bredere mønster af menneskelig social adfærd, og konteksten – både på mikro- og makroplanet – er et essentielt element i sprogbrugen. Også etnografens egen tilstedeværelse og vidensproduktion er afgørende (Blommaert & Jie 2010: 8, 10, 27-28). Labov (1972: 113) karakteriserer dette som et forskningsmæssigt dilemma -

the observer's paradox: "To obtain the data most important for linguistic theory, we have to observe how people speak when they are not being observed". Forskeren vil således altid spille en aktiv rolle i vidensproduktionen, hvilket er et af de elementer ved den etnografiske metode, der ofte bliver kritiseret. Det er forskeren, der afgør, hvad der er relevant, og hvad der ikke er, og derfor er det også uundgåeligt, at mine data og min analyse er farvet af mine erfaringer og dermed min udvælgelse og mit fokus. Min etnografiske undersøgelse kan derfor karakteriseres på følgende måde:

interpretive research in a situated, real environment, based on interaction between the researcher and the subject(s), hence, fundamentally subjective in nature, aimed at demonstrating complexity, and yielding hypotheses that can be replicated and tested in similar, not identical, circumstances (Blommaert & Jie 2010: 17).

Min undersøgelse er således et øjebliksbillede, der ikke kan genskabes på fuldkommen samme måde, fordi et uendeligt antal faktorer har påvirket udfaldet, herunder jeg selv, mine informanter, medarbejdere og kunder i Bilka osv. Det betyder imidlertid ikke, at mine data ikke kan bidrage med relevante og interessante indsigter – snarere tværtimod – fordi jeg har fået et unikt indblik i og indgående kendskab til de sociale og sproglige dynamikker inden for et afgrænset felt.

Etnografisk metode bliver ofte kritiseret for at være deskriptiv, men Blommaert og Jie forsvare den etnografiske metode som kritisk og anti-hegemonisk:

[ethnography] has the potential and the capacity of challenging established views, not only of language but of symbolic capital in societies in general. It is capable of constructing a discourse on social uses of

language and social dimensions of meaningful behavior which differs strongly from established norms and expectations, indeed takes the concrete functioning of these norms and expectations as starting points for questioning them, in other words, it takes them as problems rather than as facts (Blommaert & Jie 2010: 10-11).

Dette grundlæggende kritiske element i den etnografiske metode og dens potentiale til at repræsentere en moddiskurs ser jeg som et vigtigt element i min tilgang til feltarbejdet. Målet med etnografisk feltarbejde er ikke, som i mange andre mere positivistiske forskningstraditioner, at simplificere og reducere kompleksiteten inden for et felt, snarere omvendt, idet etnografi forsøger at beskrive "the apparently messy and complex activities that make up social action" (Blommaert & Jie 2010: 11).

Man kan argumentere for, at opbygningen af cases ud fra etnografisk indsamlet data har samme formål, nemlig at indfange det unikke og komplekse i hver case (Hammersley & Gomm 2000: 3).

3.2 Casestudiet

Casestudiet er som tidligere nævnt meget anvendt inden for etnografien, og eftersom mine data er bygget op omkring relativt få informanter, som jeg via feltarbejdet har fået et indgående kendskab til, er det både metodisk og analytisk meningsfuldt at bygge min dataanalyse op som cases.

Casestudier refererer normalt til forskning, der undersøger få – ofte kun én – case i dybden (Hammersley & Gomm 2000: 3). Der findes flere forskellige forståelser af, hvad casestudier indebærer, men begrebet kan med fordel forstås igennem dets kontrast til eksperimentel forskning (Hammersley & Gomm 2000: 1, 3). Undersøgelser af eksperimenterende karakter indebærer forskerens mulighed for at kontrollere variable, hvilket ikke er tilfældet for casestudiet:

In experiments, the researcher creates the case(s) studied, whereas case study researchers construct cases out of naturally occurring social situations (Hammersley & Gomm 2000: 3).

Dette er en væsentlig pointe i forhold til mine metodiske valg og overvejelser, fordi jeg netop har fulgt begivenheder, der ville have fundet sted uden min tilstedeværelse, og som er eksempler på "naturligt opståede sociale situationer". Jeg har eksempelvis ikke opsat et sprogligt eksperiment med henblik på at afprøve en bestemt teori, men haft en åben tilgang til feltarbejdet og dataindsamlingen.

Etnografisk metode er eksplorativ og induktiv af natur, hvor forskerne følger data og ikke på forhånd har bestemte teorier, de vil anskue data ud fra (Blommaert & Jie, 2010: 12). Dette har i høj grad karakteriseret mit feltarbejde og den efterfølgende bearbejdning af data. Jeg har ladet min empiri føre til relevante teorier, der har et forklaringspotentiale i forhold til de fænomener, jeg er stødt på, og det er denne teoretisering af data, der kan fungere som opbygning af en eller flere cases. En case er således ikke bare en beskrivelse af et enkeltstående fænomen eller episode, men en teoretisering – "a case of something" (Shulman 1986: 11 i Blommaert & Jie 2010: 12). En case kan således både demonstrere en teori og indgå i et større billede af mere generelle forhold (Shulman 1986: 11 i Blommaert & Jie 2010: 12).

Formålet med casestudiet er dermed ud fra en eksplorativ tilgang at problematisere common-sense forståelser ved blandt andet at kaste lys over kompleksiteten inden for et givet felt og dermed bidrage med forklaringer og nye hypoteser om, hvorfor de ting, der giver mening på papiret, ikke altid fungerer i virkeligheden (Sandwall, 2016: 63). Dette ser jeg i høj grad som formålet med min undersøgelse, hvor jeg forsøger at give et indblik i, hvor komplekst et fænomen andetsprogstilegnelse på arbejdspladsen er.

3.2.1 Objektivitet og repræsentativitet

En af problematikkerne omkring casestudiet er spørgsmålet om objektivitet og repræsentativitet, ligesom det er tilfældet for etnografi. Kritikken handler ofte om, at resultaterne er mere deskriptive og ugeneraliserbare af natur end mere såkaldt logiske, analytiske og teoretiske konklusioner i positivistiske og deduktive undersøgelser (Hammerley & Gomm 2010: 4). Der er imidlertid flere bud på, hvordan man kan imødegå den kritik. Nogle grupper af forskere argumenterer for, at casestudier faktisk kan generere samme typer af generaliserbare konklusioner, mens andre forskere hævder, at casestudier slet ikke har et objektivt eller generaliserbart sigte (Hammerley & Gomm 2010: 4). Essensen er derimod, at andre forskere har mulighed for at drage nytte af tidligere resultater eller arbejdshypoteser, en såkaldt "naturalistisk generalisering", hvorved der er mulighed for at overføre et bestemt fænomen fra et område til et andet (Hammerley & Gomm 2010: 4, 8; Stake 1978: 22) og dermed sikre troværdighed og evidens. Det kan fx ske via triangulering af både teori, metode og deltagere samt en konstant refleksion fra forskerens side vigtige elementer i casestudiet (Øhrstrøm 2015: 66, 94). Triangulering er en måde, hvorpå forskeren ved at belyse et problemfelt ud fra flere forskellige metoder, fx kvalitative og kvantitative, kan kompensere for den enkelte metodes svaghed og dermed sikre større validitet. Jeg har anvendt såkaldte *thick descriptions*, der dækker over, at man i sin analyse af en given aktivitet inddrager en detaljeret beskrivelse af den kontekst, som aktiviteten er indlejret i, for at få et indblik i hvad der også foregår under overfladen, herunder de sociale relationer (Ponterotto 2006: 539-540).

Jeg overvejede også at inddrage feedback fra mine informanter ved at indvie dem i min fortolkning af specifikke situationer. Dette ville have givet nogle interessante perspektiver på min analyse, men det var imidlertid ikke muligt, eftersom deres sproglige niveau på dansk (og engelsk) ikke var højt nok til at kunne føre en sådan samtale. Derimod har jeg gjort brug af *peer-assistance* i mine analyser, hvor både min vejleder og andre kritiske læsere har læst mine fortolkninger igennem,

hvilket er endnu en vigtig del af at sikre troværdighed i analysen af ens cases (Øhrstrøm 2015: 66).

Hver af mine informanter udgør en case, som jeg vil forsøge at fremlægge og fortolke på sine egne præmisser (Hammersley & Gomm 2000: 3), og jeg vil forsøge at indfange kompleksiteten og de muligheder og udfordringer, der for hver af dem er forbundet med dansk som andetsprog på arbejdspladsen. Jeg vil imidlertid også sammenligne de tre cases og diskutere sammenfaldende eller afvigende tendenser på tværs af data. En sådan komparativ analyse er typisk for udførelsen af casestudier, og det har til formål at diskutere samt at sikre yderligere troværdighed omkring forskerens fortolkning af bestemte fænomener henover flere cases (Øhrstrøm 2015: 94).

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for min fremgangsmåde i forbindelse med feltarbejdet og indsamlingen af data. Jeg vil gennemgå, hvordan jeg konkret udførte det etnografiske feltarbejde i Bilka, herunder hvilke metodiske udfordringer og refleksioner jeg havde. Indledningsvis vil jeg dog kort ridse op, hvad der karakteriserer et praktikforløb i Bilka.

3.3.1 Sprogpraktik i Bilka

En af de virksomheder, der indgik i det såkaldte virksomhedspartnerskab, som jeg beskrev i indledningen, der omhandlede, at dansk erhvervsliv i højere grad skulle være med til at løfte ansvaret for at få flygtninge og indvandrere i beskæftigelse, var Dansk Supermarked (nu Salling Group). Dansk Supermarked er den største udbyder af praktikpladser for flygtninge i Danmark, og over 800 flygtninge og indvandrere har allerede været i såkaldt sprogpraktik (fra september 2015 til april 2017). At Dansk Supermarked har valgt at bruge netop termen "sprogpraktik" indikerer, at sprogtilegnelsen er i fokus.

Sprogpraktikken hos Dansk Supermarked varer 13 uger med mulighed for forlængelse med endnu 13 uger. Typisk arbejder praktikanterne om formiddagen og undervises i dansk i varehuset om eftermiddagen. Undervisningen varetages af lokale udbydere af undervisning i dansk som andetsprog, altså forskellige sprogcentre. Praktikperioden fører ikke automatisk til

ansættelse, men enkelte praktikanter er efterfølgende blevet ansat i ordinære stillinger eller IGU-forløb.

Bilka er et varehus, der er ejet af Dansk Supermarked, og som sælger både mad, tekstil, teknik, haveartikler m.m. og har egen bager- og slagterafdeling samt cafeteria. Den Bilka, som mine informanter har været i praktik hos, ligger på Sjælland. Jeg vil nu beskrive den pågældende Bilka, og jeg vil herfra referere til dette specifikke varehus, når jeg bruger betegnelsen Bilka.

Bilka består af 12 afdelinger med i alt 600 ansatte¹. Butikken er 15.000 m² og besøges hver dag af mellem 5-8.000 kunder. Der findes 100.000 forskellige varer, og der er åbent fra kl. 6 til kl. 24 alle dage. Disse rammer har betydning for udformningen af praktikken og for selve forløbet og måden, hvorpå arbejdet er organiseret.

Bilka har haft erfaring med sprogpraktikanter siden september 2015. Det betyder, at de har haft omkring 35-40 sprogpraktikanter, hvoraf tre sidenhen er blevet ansat i ordinære stillinger. Bilkas tidligere erfaringer med sprogpraktikanter har medført nogle praktiske ændringer i praktikforløbets udformning. De tidligere hold af sprogpraktikanter (og undervisere) klagede over træthed, når formiddagens praktik var overstået, og danskundervisningen skulle foregå. Derfor har de fra 2017 valgt, at sprogpraktikanterne skal have to hele dage med praktik og tre dage på sprogskolen med danskundervisning fremfor danskundervisning i Bilka. Bortfjernelsen af danskundervisningen i Bilka har betydet, at de sprogpraktikanter, som jeg har fulgt, ikke er en del af et hold, der undervises samlet om eftermiddagen. Derfor har jeg fx ikke haft mulighed for sideløbende at observere deres danskundervisning.

3.3.2 Oversigt over informanter og data

Jeg har fulgt tre sprogpraktikanter igennem foråret 2017 fra den indledende såkaldte screeningssamtale på jobcentret til den afsluttende samtale efter 13 uger i Bilka (den ene informant afsluttede dog praktikforløbet efter syv uger).

¹ Faktuel information om Bilka er baseret på udsagn fra Bilkas HR-chef.

Herunder følger en oversigt over de praktikanter, jeg har fulgt, samt hvordan data fordeler sig på de tre informanter. Alle navne er anonymiseret.

Navn	Bilal
Køn og alder	Mand, 35
Oprindelsesland	Syrien
Førstesprog	Arabisk
Tid i Danmark	1 år og 4 mdr.
Nuværende niveau på danskuddannelse (DU)	DU 1.4
Uddannelse fra hjemlandet	6 års skolegang. Arbejdede bl.a. i bagerforretning.
Afdeling i Bilka	Slagter (kølediske)
Bemærkning	Blev ansat på 37 timer efter endt praktikforløb.
Antal minutters lydoptagelse	622 min.
Antal minutters lydoptagelse fra tolkede samtaler	65 ½ min.

Navn	Tirhas
Køn og alder	Kvinde, 30
Oprindelsesland	Eritrea

Førstesprog	Tigrinya
Tid i Danmark	1 ½ år
Nuværende niveau på danskuddannelse (DU)	DU 1.3
Uddannelse fra hjemlandet	12 års skolegang. Gymnasial uddannelse. Har bl.a. arbejdet som sekretær.
Afdeling i Bilka	Tekstil
Bemærkning	Stoppede i praktikforløbet efter 7 uger.
Antal minutters lydoptagelse	271 min.
Antal minutters lydoptagelse fra tolkede samtaler	55 min.

Navn	Fouad
Køn og alder	Mand, 54
Oprindelsesland	Syrien
Førstesprog	Arabisk
Tid i Danmark	2 ½ år
Nuværende niveau på danskuddannelse (DU)	DU 1.3
Uddannelse fra hjemlandet	8 års skolegang. Har arbejdet som murer og arbejdsmand på byggepladser.
Afdeling i Bilka	Isenkram
Bemærkning	Ønskede ikke at forlænge praktikken.
Antal minutters lydoptagelse	247 min.
Antal minutters lydoptagelse fra tolkede samtaler	50 min.

Jeg har foretaget mine observationer og indsamlet lydoptagelser igennem informanternes første seks-syv uger i praktik (fra midten af marts til slutningen af april 2017). Bilal var mest mødestabil, og derfor har jeg langt flere minutters optagelse med ham end med Fouad og Tirhas. Fouad og Tirhas' vagter faldt desuden sammen med nogle helligdage, hvor de ikke skulle møde på arbejde. Derudover oplevede jeg desværre, at diktafonen af forskellige årsager flere gange gik ud, mens jeg optog dem. Derfor vil enkelte analyseeksempler også være baseret på mine feltnoter. I

kapitel 4 vil jeg præsentere og beskrive informanterne mere dybdegående som en indledning til de tre cases og analysen.

Mine primære data består af lydoptagelser og feltnoter fra selve praktikken, men også af optagelser fra de såkaldte screenings-, opfølgings- og afslutningssamtaler med praktikanterne. Screeningssamtalerne fandt sted på kommunen inden praktikforløbets begyndelse, hvor HR-chefen fra Bilka udvalgte en række kandidater til at komme i praktik. Opfølgningssamtalen fandt sted i midten af praktikforløbet og skulle gøre status over de første uger i praktikken. Afslutningssamtalen fandt sted umiddelbart i slutningen af praktikken, hvor forløbet blev evalueret. Alle disse samtaler er også en stor del af mine data.

Derudover har jeg interviewet virksomhedskonsulenten fra kommunen og HR-chefen i Bilka, eftersom de var vigtige aktører i praktikforløbet og fungerede som facilitatorer på henholdsvis kommunens og Bilkas side. Under afsnit 4.3.4.4 vil jeg beskrive mine interviews nærmere. I alt har jeg 22,7 timers lydoptagelse.

3.3.3 Ethiske overvejelser

Min undersøgelse handler om virkelige mennesker med virkelige livshistorier, erfaringer og håb for fremtiden, og jeg har derfor haft mange etiske overvejelser med i feltarbejdet. For det første udarbejdede jeg en fortrolighedskontrakt, hvor jeg forklarede mit formål og gjorde det eksplicit, at informanterne ville være anonyme i mit studie. Jeg har udelukkende optaget og observeret informanter, der har underskrevet kontrakten, og som jeg via en tolk har haft mulighed for at forklare i dybden, hvad min undersøgelse gik ud på. Derfor måtte jeg også vente et par uger med at følge den ene informant, eftersom hendes tolk ikke dukkede op til introdagen som planlagt. En anden praktikant, der dukkede op senere i forløbet, måtte jeg desværre opgive at følge, eftersom jeg ikke havde mulighed for at tale med ham via en tolk og være helt sikker på, at han var informeret om min undersøgelses formål.

Samtidig har jeg været bevidst om, at de mennesker, jeg har fulgt, i forvejen er i en skrøbelig og udsat

position og underlagt et ulige magtforhold. De kan føle sig presset til at gøre noget, de ikke har lyst til, fordi de er bange for konsekvenserne af at sige nej. Det kommer jeg nærmere ind på i afsnit 5.3.2 og 5.3.4. Jeg har ved hver optagelse spurgt om tilladelse til, at jeg optog deres samtaler, og jeg har selvfølgelig respekteret, når informanterne har sagt fra, hvilket en af dem for eksempel ofte gjorde i pauserne. Jeg var ellers nysgerrig efter at vide mere om mulighederne for interaktionen i pauserne, men måtte respektere hendes valg. Hendes afslag illustrerer imidlertid, at mit ønske om at vise hensyn og have fokus på informanternes samtykke har haft den ønskede effekt, fordi deltagerne selv afgjorde, hvad de havde lyst til at dele med mig.

3.3.4 Faser i feltarbejdet

Etnografisk feltarbejde følger ofte en struktur (Blommaert & Jie 2010: 2), som i store træk ligner faserne i mit feltarbejde:

- Forberedelse inden feltarbejdet
- Indtrædelse i felten
- Observation
- Interview
- Dataformulering
- Analyse
- Tilbagevenden fra felten

Faserne er dog sjældent så adskilte i praksis, og ofte lapper de over hinanden. For mit vedkommende var der desuden en afrundingsfase, hvor jeg vendte tilbage til felten og deltog i de afsluttende samtaler med praktikanterne efter endt praktikforløb. Jeg var således med fra start til slut og havde mulighed for at se den udvikling, der fandt sted igennem praktikforløbet.

I det næste afsnit vil jeg beskrive hver fase i mit feltarbejde med udgangspunkt i Blommaert og Jies inddeling.

3.3.4.1 Forberedelse inden feltarbejdet

Den indledende forberedelse inden feltarbejdet bestod i at tage kontakt til Dansk Supermarked og præsentere min ide for dem,

hvorefter jeg blev kontaktet af den ledende personalechef, der viderestillede mig til HR-chefen i den pågældende Bilka. Herefter mødtes jeg med hende, og vi fik afstemt vores forventninger til samarbejdet. Eftersom jeg har haft en eksplorativ tilgang ville jeg ikke sætte mig for meget ind i specifikke teorier for så vidt muligt at undgå at være forudindtaget og lede efter bestemte fænomener. Omvendt er jeg dog bevidst om, at det er utopisk at være fuldkommen åben og neutral, og at jeg er farvet og formet af min tidligere erfaring og viden.

3.3.4.2 Indtrædelse i felten

Indtrædelse i felten blev for mit vedkommende, da jeg deltog i de indledende screeningssamtaler, hvor Bilkas HR-chef skulle udvælge et passende antal praktikanter ud fra ni kandidater, som var blevet henvist af en virksomhedskonsulent fra jobcentret. Jeg optog alle samtalerne og fik et indtryk af de forskellige kandidater, og hvad henholdsvis Bilka og jobcentret forventede af dem. Samtidig fik jeg et indblik i kandidaternes indstilling til og motivation for at komme i praktik i Bilka. I alt var ni personer indkaldt til samtale, men to af dem dukkede ikke op. Af de resterende syv udviste tre af kandidaterne decideret uvilje mod at komme i praktik i Bilka. En af dem følte sig psykisk belastet af krig og flugt, mens de to andre ikke kunne se meningen med praktik, når de ikke var garanteret et job efterfølgende. Under screeningssamtalerne blev jeg således opmærksom på, hvor vigtigt et element motivation ville blive for det videre praktikforløb og min undersøgelse.

Det er min klare opfattelse, at det var en fordel, at jeg deltog i de indledende screeningssamtaler i forhold til at få skabt et naturligt og tillidsfuldt forhold til praktikanterne. Da jeg senere observerede dem i deres arbejde var jeg et kendt ansigt, som havde været med fra begyndelsen, og jeg forestiller mig, at det havde en positiv effekt på deres samarbejde og deltagelse i dataindsamlingen.

3.3.4.3 Observation

Umiddelbart efter screeningssamtalerne på jobcentret, hvor HR-chefen fra Bilka valgte seks kandidater til at komme i praktik, startede praktikanterne i Bilka ved en fælles introdag. Jeg deltog

også i denne introdag og påbegyndte her mine observationer og feltnoter.

Til HR-chefens og virksomhedskonsulentens store ærgrelse dukkede kun fire ud af seks praktikanter op til introdagen, hvoraf den ene kom en time for sent. Personalechefen og virksomhedskonsulenten udtrykte stor frustration over det manglende engagement fra praktikanternes side, og de blev enige om, at de ikke ville fortsætte med at sende hold af praktikanter til Bilka fremover, hvilket de også bekræftede senere. Dette er en væsentlig information at have med, fordi det vidner om, at der for alle involverede parter er mange udfordringer forbundet med at sende flygtninge og indvandrere i praktik. Jeg blev selv vidne til mange af disse i form af ustabil fremmøde, manglende motivation, frafald osv.

Efter intromødet startede den intensive fase i mit feltarbejde, hvor jeg observerede praktikanterne i deres arbejde. Den ene af praktikanterne valgte dog at stoppe efter første dag, så jeg havde mulighed for at følge i alt tre praktikanter (jf. oversigten i afsnit 4.3.2).

I løbet af de første par dages feltarbejde gjorde jeg mig en række erfaringer omkring, hvilke praktiske udfordringer, der var forbundet med indsamlingen af data. Disse udfordringer vil jeg komme nærmere ind på i det følgende.

3.3.4.3.1 Lydoptagelser

Praktikanterne og de andre Bilka-medarbejdere bevæger sig meget rundt i supermarkedets arealer, eksempelvis imellem de forskellige hylder, frysediske, lageret osv., hvilket skabte nogle udfordringer i forhold til at optage deres interaktioner. For at få maksimal effekt af lydoptagelserne måtte jeg derfor placere min diktafon i praktikantens brystlomme i skjorten for at være sikker på, at jeg fik nogle gode lydoptagelser. På den måde kunne jeg også holde mig lidt i baggrunden og ikke forstyrre praktikanten i arbejdet ved hele tiden at følge ham eller hende rundt i butikken. Jeg forestiller mig, at det var med til at sikre en mere naturlig interaktion mellem praktikant og kunde eller praktikant og kollega, end hvis jeg hele tiden havde stået et par meter væk.

En anden udfordring i forbindelse med lydoptagelserne var, at der var en del baggrundsstøj på grund af

varehusets størrelse. På lydoptagelserne er der konstant musik i baggrunden, højtalerkald og –reklamer, støj fra vogne og palleløftere, emballage, der bliver revet i stykker, diverse reparationsarbejde, larmende børn m.m. Lydoptagelserne er dog af god kvalitet, og det er kun sjældent, at jeg på grund af støj har haft problemer med at høre, hvad der bliver sagt.

3.3.4.3.2 Feltnoter

For at kunne få en bedre idé af konteksten var det afgørende, at jeg sideløbende med lydoptagelserne observerede praktikantens aktiviteter, færden og interaktion med kolleger og kunder, og at jeg noterede det i mine feltnoter.

Også her besluttede jeg, at det ville virke for unaturligt og anmassende, hvis jeg konstant fulgte lige i hælene på praktikanterne, og det ville samtidig skabe et øget fokus på mig fra kolleger og kunders side. Derfor befandt jeg mig et par kølediske/reoler væk, så jeg kunne se, hvad der foregik og notere, hvad der syntes vigtigt for konteksten ud fra følgende parametre:

- 1) Hvilke aktiviteter er praktikanten i gang med
- 2) Hvad foregår der i baggrunden
- 3) Hvem interagerer praktikanten med
- 4) Hvordan reagerer praktikanten på interaktionen
- 5) Hvordan reagerer kunder og kolleger på interaktionen

At feltnoterne var meget vigtige for min dataindsamling fandt jeg bitterligt ud af ved flere lejligheder, hvor diktafonen af forskellige årsager svigtede. Den ene gang faldt diktafonen ud af brystlommen på en af praktikanterne, hvorved tre timers lydoptagelse gik tabt. Heldigvis kunne jeg med udgangspunkt i mine feltnoter (og fordi praktikanten havde haft meget få ytringer i løbet af de tre timer) genskabe de interaktioner, der havde fundet sted (dog ikke dem, der muligvis fandt sted på lageret).

3.3.4.3.3 Min rolle som forsker

Som Karrebæk (2011) beskriver, kan det som forsker være svært at finde den rette position i feltarbejdet. Der er to oplagte deltagerpositioner i Bilka – medarbejder og kunde. Jeg var

hverken det ene eller det andet, men havde en forestilling om, at jeg skulle være fluen på væggen og være så neutral som muligt. Det var til tider svært at indtage den rolle, og jeg måtte flere gange undertrykke min trang til at hjælpe praktikanten, når der var sproglige udfordringer. Jeg vurderede dog for tilliden og relationens skyld, at det var mest hensigtsmæssigt at svare på spørgsmål om sproglig hjælp direkte rettet til mig i bestemte situationer, som i følgende sekvens:

Bilal (BIL) og hans kollega Haidar (HAI) fylder varer op i køledisken, der næsten er helt fuld. Jeg (EVA) står et stykke væk og observerer. Baseret på mine feltnoter fra 20/3-17.

- 1 BIL: kun en pakke↑
- 2 HAI: mangler en kasse (.) mangler en kasse ikke↑ [henvendt til mig]
- 3 EVA: jo helt rigtigt mangler en kasse

Der var også en enkelt gang, hvor en kunde spurgte praktikanten om hjælp, mens jeg snakkede med praktikanten, hvor det ville have været ubehøvet ikke at indgå i interaktionen og hjælpe kunden (og praktikanten).

Min fremmede rolle som forsker fornemmede jeg også ved, at praktikanternes kolleger af og til opførte sig akavet under min tilstedeværelse. Det er imidlertid heller ikke kun forskeren, der positionerer sig selv, idet andre aktører i lige så høj grad positionerer forskeren (Karrebæk 2011: 51). Det oplevede jeg bl.a. ved, at min tilstedeværelse ikke gik ubemærket hen, som i følgende sekvens:

Chefen for slagterafdelingen (CHS) kommer hen til Haidar (HAI) og Bilal (BIL), der fylder varer op. 27/3-17, lydoptagelse 1, 1:01:13.

- 1 CHS: hva' så I to↑
- 2 BIL: hej
- 3 CHS: alt godt↑

4 BIL: <fint>

5 HAI: <det godt> [griner]

6 (1.0)

7 CHS: hvad er det du har i lommen↑ [spørger
8 til diktafonen, der lyser
i brystlommen]

9 (2.0)

10 BIL: de:t e:r hvad hedder det (4.5) de:t
CIA

11 CHS: okay↑ [griner]

Eksemplet viser, at min tilstedeværelse kan have fået Bilal og de andre medarbejdere til at føle sig utilpasse, hvorfor han i linje 10 bruger humor til at forklare min tilstedeværelse via diktafonen. Følgende lydoptagelse fra lageret illustrerer ligeledes, hvordan medarbejderne ikke fandt min tilstedeværelse naturlig:

Bilal (BIL) er ude på lageret med en kollega (KOL).

27/3-17, lydoptagelse 1, 1:07:09.

1 KOL: hvem er hende der damen der står og skriver↑

2 BIL: hvad↑

3 KOL: hvem er hende der damen der står og skriver↑

4 BIL: ah det student lave:r for eksempel hh lave:r (3.0) <de:t>

5 KOL: <opgave eller↑>

6 BIL: nej nej nej de:t øh (.) skrev skrev på: flygtninge praktik

7 KOL: åh okay okay

En enkelt kunde henvendte sig også til mig og spurgte, om jeg noterede, hvad folk købte. Dette gjorde mig yderligere bevidst om, at min tilstedeværelse muligvis også påvirkede kunderne, og jeg forsøgte derfor at "blende" ind så godt som muligt, så jeg ikke skilte mig for tydeligt ud fra mængden med min notesbog og mit undersøgende blik. Derfor holdt jeg mig på passende afstand og forsøgte, især når praktikanterne interagerede med kunder, at ligne en almindelig kunde, der kiggede på varer, så kunderne ikke følte sig overvåget.

3.3.4.4 Interview

I dette afsnit vil jeg beskrive de interviews, jeg har foretaget, herunder hvilke forhold de er udført under.

Jeg har som tidligere nævnt interviewet virksomhedskonsulenten fra kommunen og HR-chefen fra Bilka. De deltog begge i alle møderne – screeningsamtalerne, opfølgningssamtalerne og de afsluttende samtaler – og jeg fandt det væsentligt at få et indblik i deres tanker om at sende flygtninge og indvandrere i virksomhedspraktik med særligt fokus på det specifikke hold, som jeg har fulgt. Interviewene gav mig samtidig en forståelse for de mere strukturelle rammer omkring sprogpraktikken. Jeg havde på forhånd forberedt nogle spørgsmål, som jeg ville læne mig op ad, men ikke nødvendigvis stille, hvis samtalen tog en anden drejning. Jeg lod således HR-chefen og virksomhedskonsulenten styre samtalens retning, og mine interviews kan derfor kategoriseres som semistrukturerede (Kvale 2007: 51). Jeg vil ikke analysere mine interviews med HR-chefen og virksomhedskonsulenten specifikt, men inddrage brudstykker i min beskrivelse af forskellige forhold samt til at underbygge og nuancere nogle af mine tolkninger.

Det ville have været interessant at foretage interviews med mine informanter for at få repræsenteret deres subjektive syn på praktikforløbet, men deres sproglige niveau på dansk og engelsk var ikke højt nok til, at det ville have givet tilstrækkeligt udbytte. I stedet benyttede jeg mig af, at der til de tre samtaler igennem praktikforløbet var en tolk tilstede. Selvom det ikke var en optimal interviewsituation, fordi virksomhedskonsulenten og i et af tilfældene den nærmeste leder og HR-chefen var tilstede, var det en oplagt mulighed for

mig til at spørge ind til nogle af de ting, jeg havde lagt mærke til under mit feltarbejde. Jeg fik mulighed for at stille et par korte spørgsmål til opfølgningssamtalen og den afsluttende samtale, hvor jeg blandt andet spurgte ind til følgende:

- Føler du, at du lærer dansk i Bilka?
- Har du nogen strategi, når en kunde/kollega kommer og spørger dig om noget?
- Kan du se dig selv arbejde i Bilka fremover?
- Hvor ser du dig selv om fem år? (drømme/håb for fremtiden)

Disse spørgsmål var heller ikke fastlåste, og jeg tog derfor højde for, hvad der ellers var blevet talt om under samtalen og udelod enkelte spørgsmål for at uddybe andre. Opfølgningssamtalen kom dog for den ene praktikant til at handle om, at hun ikke længere ville være i Bilka, hvorfor jeg ikke fik mulighed for at stille hende spørgsmål.

Selvom det ville have givet nogle interessante perspektiver på min undersøgelse, hvis jeg havde haft mulighed for at interviewe mine informanter, mener jeg, at min deltagelse i de tre praktiksamtaler (screeningssamtalen, opfølgningssamtalen og den afsluttende samtale) gav mig et godt indblik i praktikanternes tanker om praktikforløbet. Samtidig gav samtalerne mig mulighed for at se, om der var en udvikling at spore i eksempelvis deres motivation, holdninger, selvforståelse m.m. Således kunne jeg i den sidste fase af mit feltarbejde, hvor jeg deltog i de afsluttende samtaler, danne mig et samlet billede af de tre praktikanter praktikforløb.

3.3.5 Transskribering

Jeg har transskriberet mine data ud fra en transskriptionsnøgle, som kan ses i afsnit 8.0. Jeg har ladet mig inspirere af tidligere undersøgelser af interaktion på dansk som andetsprog (fx Kirilova 2013: 66) og fulgt princippet om ortografisk repræsentation ved transskribering. Dermed har jeg transskriberet i henhold til standard-dansk, selvom praktikanterne udtrykte sig med stærk accent og ofte afveg fra

standard-dansk. Jeg er klar over, at dette kan give et forkert billede af praktikanternes sproglige niveau, fordi de i transskriptionen fremstår mere 'flydende', end det er tilfældet. Jeg vurderer dog, at det for læsevenlighedens skyld er mest hensigtsmæssigt.

3.3.5.1 Tolkede samtaler

De tre samtaler i praktikforløbet blev alle udført med tolkebistand. Dette har uden tvivl haft betydning for, hvordan samtalerne har udfoldet sig, fordi det ikke kan undgås at specifikke udtryk og ordvalg går tabt eller ændres i tolkningsprocessen. Samtidig medførte tolkenes tilstedeværelse, at praktikanterne i mindre grad end ellers forsøgte at tale dansk og i stedet talte deres modersmål. Derfor giver de tolkede samtaler ikke et retvisende billede af informanternes danskundskaber.

Jeg har desuden skullet forholde mig til, hvordan jeg ville transskribere de tolkede samtaler. Det er tolkens opgave at videregive informationen så præcist som muligt uden at give udtryk for egne vurderinger og holdninger (Sandwall 2013: 72). Samtidig er det vigtigt, at tolken videregiver det sagte i førsteperson (jeg-form) (Sandwall 2013: 72), hvilket dog ikke altid var tilfældet i de samtaler, jeg deltog i. Tolkene udtrykte ofte praktikanternes tanker og ønsker i tredjeperson, hvilket gør ytringerne mindre personlige. Jeg har medtaget tolkenes ytringer i transskriberingerne, fordi de spiller en meget afgørende rolle for, hvordan samtalen udvikler sig, men jeg har desværre ikke haft mulighed for at oversætte de passager, der er på henholdsvis arabisk og tigrinya. Derfor har jeg været nødt til at tage tolkens ord for gode varer og stole på, at de har oversat informanternes ytringer så præcist som muligt. Jeg har imidlertid heller ikke haft anledning til at tro andet.

Eftersom jeg i min analyse vil analysere specifikke ordvalg, har tolkenes oversættelse spillet en afgørende rolle for mine data og mine analyseresultater. Derfor kan man også sætte spørgsmålstegn ved min analyse, når jeg ikke har været i stand til at vurdere kvaliteten af oversættelsen. På den baggrund er de tolkede ytringer som repræsentation for mine informanternes følelser og tanker en svaghed ved min undersøgelse. Det var

imidlertid den eneste mulighed, jeg havde for at give plads til praktikanternes stemme i undersøgelsen, hvilket i min optik er et vigtigt argument for at inddrage de tolkede samtaler i mine data. Uden dem kunne jeg ikke have fået adgang til informanternes stemmer.

4.0 PRÆSENTATION AF INFORMANTER

I dette afsnit vil jeg komme nærmere ind på mine tre informanter: Bilal, Tirhas og Fouad (se også oversigten i afsnit 4.3.2) med henblik på at give et indtryk af, hvem de er, og hvilke erfaringer, de har haft med sig i praktik.

4.1 Bilal

Bilal er en syrisk mand på 35 år, der har været i Danmark i 1 år og 4 måneder. Han flygtede alene fra Syrien, men har siden fået sin kone og deres fælles barn til Danmark. Hans kone var på undersøgelsens tidspunkt gravid med deres andet barn.

Bilal fortæller, at han kommer fra en velhavende familie og havde to lejligheder, en dyr bil og stor økonomisk frihed i Syrien. Derfor havde han også råd til at flygte over Middelhavet i en stor båd fremfor en lille, overfyldt gummibåd. I Syrien har han blandt andet været professionel bodybuilder, fitnessinstruktør, vagt, chauffør og massør. Han har også arbejdet i sin fars bagerforretning.

I Danmark har han tidligere været i praktik i en fitnesskæde, hvor han dog primært gjorde rent pga. manglende it-kundskaber. Han har også været i praktik i en bager. Bilal har 6 års skolegang med sig fra Syrien og går på danskuddannelse 1, modul 4. Ifølge eget udsagn til screeningsamtalen forstår han ca. 30 % dansk og kan også tale ca. 30 % dansk alt afhængig af samtalepartneren. Bilal har arabisk som modersmål og taler derudover lidt engelsk.

Bilal virker desuden udadvendt og social, og han er den af informanterne, der oftest forsøgte at svare på dansk i praktiksamtalerne. Et afgørende element i hans praktikforløb har været, at han har arbejdet i samme afdeling som to af sine gode venner, som jeg her vil kalde Haidar og Filmon, der begge har været i sprogpraktik og efterfølgende er blevet ansat, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i analysen.

Bilal fik ved opfølgningssamtalen tilbudt at blive ansat 25 timer i frostafdelingen efter praktikforløbet. Til den afsluttende samtale blev dette dog ændret til 37 timer, og han blev således fuldtidsansat i Bilka.

4.2 Tirhas

Tirhas er en 30-årig kvinde fra Eritrea, der har været i Danmark i halvandet år. Hun flygtede alene til Danmark, men hun håbede at hendes mand også kunne komme til Danmark. I Eritrea har Tirhas blandt andet været i militæret, arbejdet som sekretær og på en restaurant.

Hun har 12 års skolegang bag sig, men er på trods af sin relativt lange uddannelse placeret på DU1. Dette vidner om, at hendes danskkundskaber (på samme måde som Bilals og Fouads) var på et lavt niveau. Tirhas' modersmål er tigrinya, og derudover taler hun en smule engelsk og lidt dansk.

I Danmark har hun tidligere været i praktik i en børnehave, hvor de ifølge hendes eget udsagn var glade for hende, men mente, at hendes sproglige niveau ikke var højt nok. Derfor mente virksomhedskonsulenten, at Bilka var et oplagt sted for Tirhas at komme i praktik, fordi hun ville kunne snakke dansk med kunderne og få danske kollegaer.

Tirhas var imidlertid meget negativt stemt over for at komme i praktik i Bilka, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i analysen. Hendes skepsis over for praktikken i Bilka var kun forstærket ved opfølgningssamtalen, hvor hun gav udtryk for, at hun ikke ville fortsætte i Bilka. Som konsekvens heraf blev Tirhas' praktikforløb afsluttet før tid. Derfor har hun selvsagt ikke deltaget i den afsluttende samtale. Tirhas' manglende motivation

for at være i praktik i Bilka vil jeg komme nærmere ind på i hendes case.

4.3 Fouad

Fouad er en syrisk mand på 54 år, der har været i Danmark i 2 ½ år. Han har sin kone og fire børn i Danmark. I Syrien arbejdede han blandt andet som murer og har deraf fået problemer med sin ryg. Derfor kan han ikke arbejde med rygbelastende arbejde og bad også til opfølgningssamtalen om at gå ned i tid. Fouad har på grund af sine problemer med ryggen og to øjenoperationer ikke tidligere været i praktik.

Fouad har otte års skolegang med sig fra Syrien. Han gør ofte opmærksom på, at det er 36 år siden, at han sidst gik i skole, og han synes generelt, at det er svært at lære dansk. Han går på danskuddannelse 1, modul 3 og har arabisk som modersmål. Efter eget udsagn forstår han 30 %, men har svært ved at svare og vurderer derfor, at han kun kan tale 10 % dansk.

Fouad blev ved den afsluttende samtale tilbudt at forlænge sin praktik – dog uden udsigt til job – hvilket han takkede nej til.

5.0 ANALYSE

I dette kapitel vil jeg analysere praktikanternes muligheder for interaktion og sprogtilegnelse og se nærmere på de fysiske, sproglige og sociale faktorer, herunder motivation, investering og kommunikationsstrategier. Eftersom andetsprogstilegnelse på arbejdspladsen er et komplekst fænomen, der afhænger af mange variable og individuelle faktorer, vil en analytisk opdeling af de tre informanternes praktikforløb i min optik give en bedre forståelse for, hvad der er på spil i henholdsvis Bilals, Fouads og Tirhas' forløb. Derfor har jeg bygget min analyse op som tre cases, hvor jeg for hver informant vil beskrive og analysere, hvilke

faktorer der kan have haft en afgørende betydning for praktikforløbet.

5.1 Optælling

Inspireret af Sandwall (2013) vil jeg inden præsentationen af mine cases inddrage en optælling, som angiver, hvor mange sekunders interaktion de tre informanter indgik i. Eftersom det samlede antal minutters lydoptagelse for hver af praktikanterne er meget forskelligt (se afsnit 4.3.2), har jeg valgt at lave optællingen på baggrund af 1 ½ times lydoptagelse fra den sidste dag, hvor jeg observerede hver af dem. På den måde er der et ens sammenligningsgrundlag mellem de tre praktikanter. Jeg er bevidst om, at lydoptagelser på andre dage ikke ville have givet det samme resultat, men jeg mener, at optællingen alligevel kan give et indblik i, hvor meget (eller hvor lidt) dansksproglig interaktion, de tre praktikanter egentlig indgik i via deres praktikforløb. Optællingen er samtidig et led i min triangulering af data, fordi den giver et mere kvantitativt billede at holde mine fortolkninger op imod.

Navn	Bilal	Tirhas	Fouad
Antal sekunder i alt (1 ½ time)	5400 sek.	5400 sek.	5400 sek.
Antal sekunders talt dansk	104 sek.	37,5 sek.	14 sek.
Procent	1,93%	0,69%	0,26%
Antal sekunders lytning på dansk	45,5 sek.	226 sek.	48 sek.
Procent	0,84%	4,16%	0,89%
Samlet interaktionsprocent på dansk	2,77%	4,88%	1,15%
Antal sekunders talt engelsk	2 sek.	23 sek.	0 sek.
Antal sekunders lytning på andet sprog end dansk	111 sek. (arabisk)	26 sek. (engelsk)	0 sek.
Antal sekunders talt modersmål	119,5 sek. (arabisk)	0 sek.	0 sek.
Samlet interaktionsprocent på alle sprog	7,07%	5,79%	1,15%

Tabel 1.

Optælling af sproglig interaktion angivet i sekunder og procent.

Som det fremgår af oversigten indgik praktikanterne generelt i meget begrænset omfang i dansksproglig interaktion via praktikken. Samtidig viser optællingen, at der er meget stor forskel på, hvor meget dansk de tre praktikanter hver især talte og hørte i løbet af den 1 ½ times lydoptagelse, som optællingen er foretaget ud fra. Jeg har defineret lytning som det antal

sekunder, andre talte direkte til informanterne. Dette giver selvfølgelig ikke et retvisende billede af den reelle lytning, der er fundet sted, men på baggrund af mit feltarbejde mener jeg, at optællingen repræsenterer et realistisk billede af, hvor meget dansksproglig interaktion henholdsvis Bilal, Tirhas og Fouad tog del i igennem deres respektive praktikforløb. Jeg har også foretaget en optælling af, hvor meget interaktion der fandt sted på arabisk og engelsk for henholdsvis Bilals og Tirhas' vedkommende, fordi det har betydning for, hvordan de gør brug af deres muligheder for interaktion, hvilket jeg vil komme ind på i de to cases. Jeg vil løbende inddrage resultaterne af optællingen i mine tre cases for at underbygge min analyse af praktikanternes interaktion.

5.2 Første case: Bilal

Bilal er som nævnt i afsnit 5.1 en syrisk mand på 35 år, der har været i Danmark i knap halvandet år. Han blev efter eget ønske placeret i slagterafdelingen i Bilka, hvor hans primære arbejdsopgave bestod i at fylde varer op i køle- og frysediskene ude i butikken. Indledningsvis finder jeg det relevant at kaste et blik på Bilals holdning til og motivation for at være i praktik i Bilka. Efterfølgende vil jeg se på, hvordan mulighederne for interaktion udformede sig for Bilal og analysere de uddrag, der illustrerer, hvordan han gjorde brug af disse muligheder.

5.2.1 Dynamisk motivation

En interessant observation i forhold til Bilals indstilling til og motivation for at være i praktik i Bilka er, at den har ændret sig over tid fra praktikforløbets indledning og frem. I screeningsamtalen udtrykte Bilal sin holdning til det kommende praktikforløb på følgende måde:

Screeningssamtale, Bilal.

*Deltagere i uddraget: HR-chefen (HRC), Bilal (BIL),
tolk (TOL).*

1 HRC: <ja ja> (.) øhm kunne du tænke dig at
2 arbejde i Bilka↑
3 TOL: *arabisk*
4 BIL: *arabisk*
5 TOL: mm [griner] hh øh altså jeg **har** ikke
6 noget imod at arbejde i
7 Bilka men det skal ikke være (.) hvor
8 jeg arbejder i praktik og
9 så siger I farvel til sidst til mig

Her viser tolkens oversættelse "jeg **har** ikke noget imod", at Bilals motivation for at være i praktik i Bilka kunne befinde sig et sted omkring eksternt reguleret motivation, fordi det er eksplicit, at det ikke er Bilals eget ønske at komme i praktik i Bilka, men snarere et ydre krav. Han vil i praktik for at tilfredsstille en anden part, i dette tilfælde kommunen, men ikke uden forbehold. I linje 7-8 kommer Bilals egentlige holdning til praktik i Bilka frem, fordi han antyder, at der ikke er nogen jobgaranti efterfølgende, og at det dermed kan være spild af tid. På den baggrund kan man anskue hans motivation som instrumentel, eftersom han er optaget af, at praktikken skal give ham adgang til et job.

Allerede ved opfølgningssamtalen efter fem uger i praktik var det tydeligt, at der var sket en ændring i Bilals motivation og holdning til at være i Bilka, hvilket ses af følgende uddrag:

Opfølgningssamtale, Bilal.

Deltagere i uddraget: Bilal (BIL), HR-chefen (HRC), tolk (TOL).

1 TOL: han er rigtig glad for det hans
2 humør er rigtig altså han har
3 god humør for at arbejde her i
4 Bilka
5 HRC: ja↑ <det er dejligt at høre>
6 TOL: <han er glad for det> fordi han
7 havde hørt noget andet først
8 altså dårlige ting

Tolken præsenterer Bilal som værende "rigtig glad" for at arbejde i Bilka. Der er sket et tydeligt skift fra screeningssamtalen og til

opfølgningssamtalen, hvor hans tidligere forestilling om, hvad et praktikforløb i Bilka ville indebære, er blevet modbevist. Han er ikke længere fokuseret på ydre krav, men der er sket en form for internalisering, hvor det at være i Bilka i højere grad stemmer overens med hans selvbillede.

Bilal er via tolken inde på, at det generelt blandt flygtninge har fået et meget dårligt ry at være i praktik i Bilka (l. 6-8), hvilket blev påpeget ved flere af samtalerne. I nedenstående uddrag fra den afsluttende samtale omtaler Bilal endnu engang det dårlige ry, der prægede hans holdning til Bilka i starten, men som han har fået modbevist gennem egne erfaringer:

Afsluttende samtale, Bilal.

Deltagere i uddraget: Bilal (BIL), jeg selv (EVA), tolk (TOL).

1 TOL: altså for første han har hørt
2 noget (.) ikke godt om Bilka
3 at arbejde i Bilka hh men
4 bagefter så: han være tilfreds
5 altså han er tilfreds med at
6 arbejde i Bilka xxx hans
7 kollegaer og arbejdsplads og
8 alt muligt så han er rigtig
9 tilfreds <med det>
10 EVA: <okay> så det har sådan ændret
11 sig <fra start> og så til
12 TOL: <ja ja> ja han har hørt han
13 sagde noget altså ikke godt men
14 når han startede så han være
15 tilfreds

Tolken refererer, at praktikforløbet for Bilals vedkommende har modbevist det dårlige ry, som hans motivation indledningsvis var farvet af. Jeg vil komme nærmere ind på det dårlige rygte i Tirhas' case.

Ovenstående uddrag fra samtalerne med Bilal viser, at hans motivation ikke er en statisk størrelse, som han medbringer til den sociale kontekst, men at motivation i langt højere grad er dynamisk, interpersonel og afhængig af de muligheder, som den sociale kontekst afføder.

5.2.2 "Number one" – ambitioner og investering

I det følgende uddrag bliver Bilals høje motivation for og investering i praktikken tydelig:

Opfølgningssamtale, Bilal.

Deltagere i uddraget: Bilal (BIL), jeg selv (EVA), tolk (TOL), virksomhedskonsulenten (VIR), Bilals nærmeste leder (BNL), HR-chefen (HRC).

1 EVA: mm↑ (.) jeg har bare lige et
2 sidste spørgsmål om (.) sådan
3 dine fremtidsplaner og sådan
4 noget og hvor (.) hvis du
5 skulle drømme lidt hvor ser du
6 så dig selv om fem år↑
7 TOL: *arabisk*
8 BIL: *arabisk*
9 TOL: øh er det med sprog eller
10 arbejde eller↑
11 BIL: det er alt muligt sådan hvad er
12 dine drømme
13 TOL: *arabisk*
14 BIL: *arabisk* *number one*
15 TOL: chef [griner]
16 EVA: [griner] okay
17 TOL: ja han tænker at han være altså
18 det første ligesom han sagde
19 [griner]
20 EVA: ja ja
21 TOL: første ja
22 EVA: okay (.) det er godt
23 VIR: godt at have ambitioner
24 EVA: ja [griner]
25 TOL: *arabisk* [griner]
26 BIL: *arabisk*
27 HRC: altså [BNL] han er jo leder nu
28 og [BNL] er heller ikke født i
29 Danmark
30 BNL: nej
31 HRC: så han har også skulle lære
32 dansk forfra han er blevet
33 leder nu så det kan sagtens
34 lade sig gøre
35 TOL: *arabisk*

36 BIL: *arabisk* også [navn på anden
 37 nærmeste leder]
 38 HRC: ja også [navn på anden nærmeste
 39 leder] (.) ja det er rigtigt
 40 (.) det kan sagtens lade sig
 41 gøre

Uddraget illustrerer, at Bilal har høje ambitioner for sig selv, og at det at arbejde i Bilka ved afslutningssamtalen er blevet en del af hans selvbillede. Jeg ser her en parallel til Dörnyeis (2009) teori om mulige selvbilleder (*possible selves*), idet Bilals personlige håb og drømme kommer til udtryk gennem forestillingen om, at han om fem år er "number one" og "chef" (l. 14-15) i Bilka. Som det fremgår, har hans to nærmeste ledere også dansk som andetsprog. Det betyder, at Bilals mulige selvbillede, hvor han er chef, faktisk er realistisk og derfor har potentiale til at være stærkt motiverende. Bilals motivation kan ud fra ovenstående uddrag karakteriseres som integreret, eftersom det at arbejde i Bilka er en integreret del af Bilals selvbillede.

Hans målsætning om at blive leder i Bilka er også interessant i forhold til begrebet investering, fordi det at arbejde i Bilka er en del af den identitetskonstruktion, som han er i gang med. Eftersom det at tale dansk er et væsentligt element i den målsætning, han har, kunne det tyde på, at han er villig til at investere i målsproget for at opnå adgang til symbolske og materielle ressourcer. Til den afsluttende samtale, der for Bilals vedkommende havde karakter af en jobsamtale, insisterede han også på, at han skulle have tildelt en ny og større lejlighed af kommunen. På den måde er han bevidst om, at en investering i sproget og praktikken har givet ham adgang til materielle og symbolske ressourcer. I det følgende afsnit bliver det også tydeligt, at han udviser en stor interesse for at lære dansk via praktikken.

5.2.3 "Det skal bare ikke være sådan hvor jeg bliver fløv" – at tale dansk med kunderne

Til den afsluttende samtale stillede chefen for slagterafdelingen interessant nok præcis det samme spørgsmål, som jeg stillede i

ovenstående uddrag, omkring, hvor Bilal så sig selv om fem år. Bilals tolkede svar "efter fem år han tror han bliver ligesom dig" viser, at han udover sine høje ambitioner også har selvtillid og et stort gå-på-mod. Til screeningsamtalen gav Bilal samtidig udtryk for et ønske om at være i en afdeling, hvor han havde mulighed for at tale meget dansk med kunderne:

Screeningssamtalen, Bilal.

Deltagere i uddraget: Bilal (BIL), tolk (TOL), HR-chefen (HRC).

1 HRC: hvis ø:h du kender jo Bilka (.) er
2 der nogle varer du synes der
3 kunne være mere spændende at arbejde
4 med end andre†
5 TOL: *arabisk*
6 BIL: *arabisk* [i denne tur på arabisk
7 bruger han de danske ord bager
8 og slagter]
9 TOL: jamen altså det kr# d:et fint med mig
10 men altså måske bager
11 eller slagter det er måske (.) det
12 mest passende for mig
13 BIL: *arabisk*
14 TOL: eller der hvor der øh er mere øh hvor
15 jeg kan mere tale dansk
16 me:d med andre kunder
17 HRC: ja† (2.0) øhm i forhold til hvis vi
18 kigger øh på øh på
19 arbejdsopgaverne så tror jeg for
20 eksempel også at bager og
21 slagter kunne være rigtig gode for
22 dig (.) øh hvis vi kigger på
23 i forhold til at lære **meget** dansk og
24 skulle **snakke** meget så er
25 der et sted som øh vores øh
26 selvbetjeningskasser (.) hvor du
27 hjælper kunderne igennem dem hvor du
28 har kundekontakt hele tiden
29 TOL: *arabisk*
30 BIL: *arabisk*
31 TOL: jamen det altså de:t det er jo fint
32 med mig det skal bare ikke
33

34 være sådan øh hvor jeg bliver flov
35 xxx kunderne ikke kunne
36 forstå mig så bliver jeg sådan meget
37 meget flov og øh hh det
38 skal være et område noget der sådan
39 er noget behageligt for os alle
40 HRC: okay↓ (.) så det kan så vi kan måske
41 starte ud i
42 slagterafdelingen hvor du lander
43 lidt i Bilka øhm og så kan vi
44 se om du måske senere skal flyttes
45 til en anden afdeling når du
46 er blevet tryk
47 TOL: *arabisk*
48 BIL: *arabisk*
49 TOL: jamen det var fint mig øh med mig jeg
50 kan starte ud i slagteren
51 og så: kan jeg lige flytte rundt hvis
52 jeg vil ellers kan jeg
53 lige fortælle jer hvis jeg jeg bliver
54 tryk efterhånden↓
55 (8.0) [HRC skriver notater i sin
56 notesbog]
57 HRC: du virker ikke som en genert type↑
58 TOL: *arabisk*
59 [alle griner]
60 BIL: *arabisk*
61 TOL: nogle gange
62 HRC: nogle gange↓ okay↓ det er også okay↓

I ovenstående uddrag er det tydeligt, at Bilal på trods af sin udadvendte facon også er en selvbevidst og ambitiøs sprogbruger, der ikke bryder sig om at være i ubehagelige situationer med kommunikation, der ikke fungerer. Her kan man drage en parallel til Færch og Kaspers kommunikationsstrategier (1983) og deres betragtning om, at indlærere ofte undgår at involvere sig i kommunikationssituationer, der stiller for høje krav til deres sproglige ressourcer. Tidligere studier af dansk på arbejdspladsen bekræfter denne tendens (Øhrstrøm 2015), og det er derfor interessant, at Bilal selv er bevidst om dette og eksplicit udtrykker sin bekymring for at ende i akavede situationer med kommunikative problemer. Både Bilal og HR-chefen er inde på tryk som et vigtigt element i praktiken og som en forudsætning for at indgå i dialog med kunderne, hvilket

er et interessant element, som jeg vil komme nærmere ind på i forhold til Haidars betydning for Bilals praktikforløb.

I relation til begrebet investering viser ovenstående uddrag, at Bilal er klar til at investere i målsproget via praktikken, fordi han aktivt vil bruge muligheden for at interagere med dansktalende kunder til at blive bedre til dansk. Han er imidlertid også bevidst om vigtigheden af den sociale kontekst, herunder at interaktionen med målsprogstalende føles tryk, for at det giver et positivt udbytte og kan fungere som et vigtigt led i hans kontinuerlige identitetskonstruktion på andetsproget (Norton 2010).

I ovenstående afsnit har jeg vist, hvordan Bilals motivation og holdning ændrede sig over tid, samt hvordan hans mulige selvbilleder kan have været en stærkt motiverende faktor og medvirkende årsag til en øget investering i at tale dansk og konstruere en identitet som dansktalende medarbejder i Bilka. I det følgende ser jeg på, om de muligheder, Bilal havde for interaktion og sprogtilegnelse, har en indflydelse på hans øgede motivation og investering.

5.2.4 "Fordi jeg vil gerne tale dansk meget" – sproglig investering

Til screeningsamtalen pointerede HR-chefen over for Bilal, at:

"[et sprogligt udbytte af praktikken] kræver lidt af dig det kræver at du er åben for dine kollegaer[†] og du øh spørger dem og er opsøgende på at lære og øh og lære noget dansk det vil sige du spørger dem hvad varerne hedder hvad de har lavet i weekenden og så videre"

Denne opfordring levede Bilal til fulde op til, og allerede fra første arbejdsdag var han meget opsøgende i forhold til at lære de forskellige varer at kende. Han brugte især sin ven og kollega Haidar, som også talte arabisk, til at oversætte forskellige ord og beskrive de forskellige varer på arabisk. Over for Filmon udtrykte Bilal også eksplicit, at han tager skolen seriøst:

"<fordi> jeg vil gerne ø:h (.) tale dansk meget"

Disse eksempler vidner om, at han har høje ambitioner, og at han er villig til at investere i at lære dansk for at udvikle sig og nå sine mål. Som tabel 1 også viser, var Bilal den af praktikanterne, der talte mest dansk.

I forhold til Bilals investering i målsproget og motivation for at være i praktik er det tydeligt, at Bilals venner og kolleger i slagterafdelingen, Filmon og Haidar, der begge har været i sprogpraktik, har haft en afgørende betydning i form af at kunne være rollemodeller for Bilal. Det viser jeg i næste uddrag:

*Haidar og Bilal snakker kort arabisk. Derefter spørger Bilal Filmon, om det hedder "kun den" eller "kun det" på dansk. De bliver enige om "kun den". Herefter følger nedenstående dialog mellem Filmon (FIL) og Bilal (BIL).
21/3-17, lydoptagelse 2, tid: 29:00.*

1 FIL: kun snakke dansk
2 BIL: hvad↑
3 FIL: kun snakke dansk [Bilal]
4 BIL: ja selvfølgelig ska:l
5 FIL: ja her snakke snakke
6 BIL: ja: (.) skal snakke dansk (1.0) det
7 vigtigt (.) fordi: øh det
8 Danmark↑ (.) det ikke Eritrea eller
9 Syrien
10 FIL: ja [griner] det Danmark

Uddraget viser, hvordan Filmon var med til at påminde Bilal om vigtigheden af at tale dansk, og Haidar opfordrede ligeledes til samme adfærd ved ofte at svare på dansk, når Bilal spurgte ham om noget på arabisk. Af tabel 1 fremgår det også, at Bilal var den af praktikanterne, der havde langt flest ytringer på dansk, hvilket blandt andet skyldtes, at han mere eller mindre hele tiden havde mulighed for interaktion med Haidar og Filmon.

Overordnet set indeholdt praktikforløbet i langt overvejende grad arbejdsrelateret interaktion, hvor det var arbejdsopgaverne, der var i fokus. For Bilals vedkommende var

hans praktikforløb imidlertid også præget af en del relationel interaktion, fordi Bilal arbejdede tæt sammen med Haidar, som han kunne tale arabisk med, og Filmon, som han tidligere havde boet sammen med. I det følgende vil jeg se på, hvordan deres tilstedeværelse påvirkede Bilals muligheder for interaktion og social inklusion.

5.2.5 Tryghed ved faste udtryk

En af de vigtigste observationer, jeg har gjort mig i forhold til Bilals praktikforløb, og som Bilals egne udsagn bekræfter, er, at det har haft en positiv betydning for Bilal, at han i de første par uger fulgtes med Haidar. Selvom den nærmeste leder udtrykte ærgrelse over, at de ikke kunne tilbyde Bilal at gå sammen med en medarbejder med bedre danskundskaber, er jeg overbevist om, at det har haft en gavnlig effekt, fordi Bilal har kunnet bruge Haidar som tolk. Samtidig var Haidar god til at hjælpe Bilal i forbindelse med kundeinteraktionerne, hvor Bilal ofte havde problemer med at forstå, hvad kunden sagde:

Bilal (BIL) og Haidar (HAI) fylder kød op i køledisken, da en kunde (KUN) kommer hen til dem.

20/3-17, lydoptagelse 1, 51:16.

1 KUN: sådan noget som ribbensteg I sælger
2 BIL: øh hvad↑
3 KUN: ribbensteg sælger I det↑ (1.0)
4 ribbensteg [siger det i tydelige
5 stavelser] og hvor finder jeg sådan
6 noget↑
7 HAI: [navn på en anden medarbejder]
8 ribbensteg xxx
9 [Herefter tager Haidar over og
10 hjælper kunden]

Haidar ser hurtigt, at Bilal er i problemer i kommunikationssituationen og tager derfor over, hvilket han gjorde gentagne gange. På denne måde undgik Bilal de ubehagelige situationer, som han ved screeningsamtalen nævnte kunne gøre ham flov (jf. afsnit 5.2.3). På den måde var

Haidars tilstedeværelse med til at mindske andelen af potentielt negative interaktioner i Bilals praktikforløb.

Som jeg tidligere beskrev, er Bilal en ambitiøs og selvbevidst sprogbruger, og han blev hurtigt opmærksom på vigtigheden af at have et bedre svar end "øh hvad?" klar, når der kom en kunde hen til ham. I den forbindelse trak han også på Haidar:

Uddrag fra samtale mellem Bilal (BIL) og Haidar (HAI).

20/3-17, optagelse 1, 1:38:51.

1 BIL: *arabisk*
2 HAI: hjælper kunde
3 BIL: kan du hjælpe han↑ hjælper <hun↓>
4 HAI: <kunde> kunde
5 BIL: <kunde↑>
6 HAI: <kunde>
7 BIL: åh
8 (6.0)
9 BIL: kunde hjælper hun↑ nej↑
10 HAI: [griner] øh (2.0) *arabisk*
11 BIL: kan du hjælpe hun↑
12 HAI: kunde kunde (.) kunde *arabisk*
13 BIL: a:h *arabisk* kan *arabisk* okay
14 HAI: kan kan
15 BIL: kan du hjælpe kunde↑ kan du hjælpe
16 [Haidar]↑
17 HAI: ja

Her ses det, hvordan Bilal drager nytte af, at Haidar også taler arabisk, og han bruger ham til at opøve korrekte måder at udtrykke sig på over for kunderne. I første linje formoder jeg på baggrund af Haidars svar og den efterfølgende dialog, at Bilal spørger til, hvordan man siger noget i stil med "kan du hjælpe kunden". Haidar gør hele tiden Bilal opmærksom på ordet "kunde", som han formentlig forklarer betydningen af. Via interaktionen og betydningsforhandlingen finder Bilal frem til nogle korrekte fraser, som Haidar godkender, og man kan se uddraget som en form for stilladsering, hvor Haidars sproglige hjælp gør Bilal i stand til at konstruere en korrekt sætning. Outputttet tvinger Bilal til at strække sit sprog, og hele situationen

skaber en sproglig opmærksomhed hos Bilal, imens han forsøger at internalisere sætningen. Det er meget interessant, at Bilal få minutter efter ovenstående samtale håndterer en ny kundeinteraktion på følgende måde:

Bilal (BIL) fylder varer op med Haidar (HAI) i frostafdelingen for fisk, da en kunde (KUN) kommer hen til ham.

20/3-17, lydoptagelse 1, 1:41:09.

1 KUN: I har sådan nogle øh poser med rejer
2 syvhundrede gram (.) ved du
3 hvor de er henne↑
4 BIL: a:h
5 KUN: på tilbud
6 BIL: to sekunder fordi jeg først dag
7 KUN: ja okay
8 BIL: [Haidar] kan du hjælpe ham↑
9 HAI: ja
10 [Haidar tager over]
11 (1 min. 45 sek. efter)
12 KUN: tak
13 BIL: det var så lidt

I ovenstående uddrag ses det, hvordan Bilal aktivt bruger den frase "kan du hjælpe ham↑", som han talte med Haidar om og øvede sig på forinden. På den måde er han i stand til at yde en bedre kundeservice og undgår en ubehagelig kommunikationssituation. I de efterfølgende kundeinteraktioner, som jeg har optaget over flere dage, benytter han sig mere eller mindre af de samme faste udtryk såsom "to sekunder", "første dag praktik", "jeg spørger min kollega". På den måde får han etableret nogle semantiske helfraser eller *islands of reliability* (Dechert 1984), som han har internaliseret som automatiserede helheder. Det giver ham et kommunikativt overskud, der gør, at han kan fokusere på den sociale kontekst og yde en god service (se også Kirilova 2018).

Ovenstående uddrag er også interessant i relation til dette, fordi det lader til, at han er god til aktivt at benytte sådanne semantiske helfraser som "to sekunder", "kan du hjælpe x" og "det var så lidt". I henhold til Færch og Kaspers

teori om kommunikationsstrategier kunne man argumentere for, at hans brug af semantiske helfraser, som også har funktion af høflighedsfraser, er en kommunikationsstrategi, som Bilal vælger at bruge, når han oplever et kommunikativt problem i og med, at han ikke forstår, hvad kunden siger. Via brugen af semantiske helfraser undgår Bilal at producere forkerte og ikke-flydende sætninger, hvilket vil gøre ham forlegen. Denne kommunikationsstrategi afføder imidlertid et reaktionsmønster, der bygger på undvigelsesadfærd, hvor han ikke forsøger at indgå aktivt i dialog med kunderne. Derfor kunne man frygte, at denne strategi på sigt vil reducere hans muligheder for interaktion med kunder og dermed det sprogtilgængelsespotentiale, der ligger heri. Han overlader dog ikke bare kunderne til de andre medarbejdere, men følger ofte med og følger op på, hvad kunderne efterspørger. Dette fortæller han også selv i opfølgningssamtalen, hvor tolken oversætter:

“han vil lære alt og han går med dem hvis han har skaffet en hjælp så: han han går med dem og han prøver at forstå hvad er det hh han spørger om og alt de ting så han kan godt hjælpe næste gang”

Dette illustrerer, at han er bevidst om, at han for at udvide sine sproglige ressourcer må følge op på kundernes forespørgsler og derved lære nye ord, så han på sigt kan vælge en anden kommunikationsstrategi end undvigelsesadfærd. På den måde gør han effektivt brug af sine muligheder for sproglig interaktion, hvilket på sigt vil have et stort sprogtilgængelsespotentiale.

I forhold til Bilals brug af semantiske helfraser i kundeinteraktionen er det også interessant at se nærmere på spørgsmålet om bevidsthed. Færch og Kasper definerede kommunikationsstrategier som “potentially conscious”, og mine observationer og lydoptagelser tegner et billede af, at Bilal på et eller andet plan – ubevidst eller bevidst – bruger semantiske helfraser aktivt i sin sprogtilgængelse. Følgende uddrag af en samtale med Filmon peger på dette:

Uddrag af samtale mellem Bilal (BIL) og Filmon (FIL), som fylder varer op i køledisken, der næsten er fuld.

27/3-17, lydoptagelse 1, 10:17.

- 1 BIL: [Filmon]†
2 (3.0)
3 BIL: *it's enough*† (.) på dansk (.) dansk
4 øh *for example (.) it's
5 enough* den xxx *it's enough* på:
6 dansk
7 FIL: ikke mere ikke mere
8 BIL: ikke mere ikke mere
9 (7.0)
10 BIL: ikke mere det er fuld
11 (4.0)
12 BIL: ikke plads
13 (3.0)
14 FIL: der var ikke plads det er fuld

Uddraget viser, at Bilal er interesseret i at tilegne sig et udtryk, som han vil kunne benytte i mange situationer i sit arbejde, og at han aktivt øver outputtet i l. 8 og 10. Bilals gentagelser af udtrykket "ikke mere" kunne indikere, at han forsøger at automatisere det, og at outputtet jf. Swain (1995) afføder en sproglig opmærksomhed. Få minutter efter ovenstående dialog bruger Bilal da også udtrykket aktivt i ytringen:

"det er lige meget (.) min ikke mere" (27/3-17, lydoptagelse 1, 10:17)

Dette kunne tyde på, at han via gentagelserne har påbegyndt en internalisering og automatisering af udtrykket. Eksemplet viser, at Bilal er sprogligt opmærksom og har en evne til hurtigt at tilegne sig nye ord og udtryk, som han benytter i forskellige kommunikative sammenhænge, hvorved han fremstår mere flydende. Han bruger således aktivt muligheden for interaktion med sine kolleger til at lære dansk. Dette kan have en positiv indflydelse på hans videre sprogtilegnelsesproces.

5.2.6 "Hvad betyder det høns?" – kan man lære dansk i Bilka?

Eftersom et af de vigtigste formål med at sende flygtninge i praktik i Bilka er, at de skal blive bedre til at tale dansk, er det relevant at se nærmere på, om Bilals danskundskaber har udviklet sig. Ved den afsluttende samtale spurgte jeg derfor ind til, om han selv følte, at han havde lært dansk af at være i praktik:

Afsluttende samtale, Bilal.

Deltagere i uddraget: jeg selv (EVA), Bilal (BIL), tolk (TOL).

1 EVA: føler du så at du har lært
2 noget dansk↑
3 TOL: *arabisk*
4 BIL: *arabisk*
5 TOL: ja der er mange nye ord øhm han
6 begyndte at lære det
7 BIL: *arabisk*
8 TOL: altså første gang måske han kan
9 ikke det men bagefter altså to
10 tre gange han hører et ny ord
11 (.) så han han kan godt
12 <bagefter>
13
14 (...)
15 TOL: ja han sagde ja selvfølgelig
16 altså han bliver bedre nu men
17 ikke så meget altså ligesom
18 han tror eller ligesom han
19 forventede hh men han vil
20 arbejde mere altså selv på
<xxx>

Igennem tolken giver Bilal udtryk for, at han på trods af vanskeligheder med mange nye ord er blevet bedre til dansk, men samtidig også, at han ikke har lært så meget, som han havde forventet. Den sidste ytring kunne tyde på, at han er en smule frustreret over dette, men det faktum, at han siger, at "han vil arbejde mere altså selv på" (l. 18-19) at forbedre sit danske, vidner om en vilje til at investere i at tale mere dansk, hvilket stemmer godt overens med den tidligere analyse af hans høje motivation og grad af investering. Det underbygger samtidig min

analyse af, at han aktivt bruger muligheden for interaktion med kolleger og kunder til at lære nye ord og udtryk.

Med udgangspunkt i mine observationer og lydoptagelser af Bilal kan jeg samtidig fremhæve konkrete eksempler, der peger på, at Bilal har udvidet sine sproglige ressourcer:

*Bilal (BIL) og Haidar (HAI) fylder pakker med hakket oksekød op i køledisken.
21/3-17, lydoptagelse 1, 13:33.*

1 BIL: *arabisk*
2 HAI: om på den anden side
3 (1.0)
4 BIL: op på den anden side↑ [siger det som
5 ét ord] (1.0) hvad er det op på
6 den anden side↑
[Haidar vender en pakke med hakket
oksekød om for at vise, hvad det
betyder. Derefter vender Bilal
håndfladen om.]
7 HAI: om på den anden side
8 BIL: op på den anden side *another side*
9 <*arabisk*>
10 HAI <ja>
11 BIL: op på den anden side

Sekvensen illustrerer, hvordan en opmærksom og støttende kollega kan være med til at skabe muligheder for sprogtilegnelse for praktikanten (se også analyse i Bramm og Kirilova 2017). Haidar udviser stor forståelse for sprogtilegnelse ved ikke blot at oversætte udtrykket til arabisk, men via gestik at lade Bilal selv udlede betydningen og dermed selv komme frem til både den engelske og den arabiske betydning af udtrykket. Selvom Bilal muligvis ikke har oparbejdet en analytisk forståelse af udtrykket, forstået på den måde at han ville kunne bryde det ned i mindre leksikalske dele, men snarere ser det som en leksikalsk helhed og semantisk hel frase, kan han meget vel have tilegnet sig udtrykket. Hans gentagelse af udtrykket i l. 8 og 11 vidner som i ovenstående afsnit om, at han jf. Swain (1995) træner outputtet, hvilket øger hans sproglige opmærksomhed. Samtidig kan hans brug af gestik, der ifølge Færch og Kasper (1983) anses for at

være en opnåelsesstrategi, medføre, at han bedre husker udtrykket, hvilket undersøgelser viser (Macedonia, Müller & Friedrici 2011 i Saville-Troike & Barto 2017: 158). Følgende uddrag otte dage senere tyder på, at dette er tilfældet:

*Bilal (BIL) kører med palleløfteren og snakker med Filmon om nogle varer.
27/3-17, lydoptagelse 1, 11:35.*

- 1 BIL: xxx på den anden side [henvendt til
- 2 Filmon]
- 3 (10.0)
- 4 BIL: på den anden side [gentager det for sig selv]

Sekvensen illustrerer, at han har tilegnet sig udtrykket, som han tidligere lærte af Haidar, og at det er blevet en del af hans aktive ordforråd. Det er interessant, at han gentager udtrykket for sig selv, fordi det kunne have karakter af såkaldt *private speech* (Donato, 1994), eftersom det ikke har nogen social funktion, men snarere fungerer som en automatiseringsproces, hvor han opøver sin produktive kontrol af udtrykket.

Ovenstående sekvens kan være med til at illustrere, at Bilal har lært nye ord og udtryk via praktikken og hans interaktion med kollegaer. Flere af de uddrag, som jeg har inddraget i ovenstående analyseafsnit viser da også, at Bilal for eksempel tilegner sig nye måder at interagere med kunderne på – ofte via hjælp fra sine kolleger. Jf. optællingen i tabel 1, hvoraf det fremgår, at Bilal er den praktikant, der indgår i langt mest interaktion, er det dog bemærkelsesværdigt, at andelen af arabisk interaktion overstiger andelen af dansksproglig interaktion. Dette kunne pege på, at muligheden for arabisk interaktion hæmmer andelen af dansksproglig interaktion og dermed sprogtilegnelse. Ovenstående analyse viser imidlertid, at Bilal har brugt arabisk aktivt til at tilegne sig nye ord og udtryk, og de mange gange, hvor Haidar har oversat et ord til arabisk for ham, vidner også om, at den arabisksprogede interaktion har affødt nogle gode muligheder for sprogtilegnelse.

Haidars tilstedeværelse har således haft en afgørende betydning for Bilals muligheder for interaktion og

sprogtilegnelse, men der er også eksempler på, at Bilal ikke får tilstrækkelig sproglig hjælp, fordi hans tætteste kolleger ikke taler flydende dansk. Dette ses i følgende eksempler:

*Bilal (BIL) fylder pålæg op i køledisken sammen med Filmon (FIL). Bilal spørger interesseret til de forskellige typer pålæg.
27/3-17, lydoptagelse 1, 7:53.*

1 BIL: hønsesalat↑ [han og Filmon udtaler
2 det i hele uddraget som hons]
3 FIL: ja
4 BIL: høns↑
5 FIL: høns↓
6 BIL: høns↑ hvad betyder det høns (1.0)
7 hun↑
8 FIL: det er nogen ø:h (.) Danmark
9 BIL: <ah>
10 FIL: <hønsesalat> det er hønsesalat
11 BIL: ah okay (2.0) vegetar måske↑

*Uddrag fra samtale mellem Bilal (BIL) og Haidar (HAI), hvor Bilal spørger til HR-chefen (HRC).
27/3-17, lydoptagelse 1, 1:00:45.*

1 BIL: [HRC] kommer i# ikke kommer i dag↑
2 HAI: <hvad↑>
3 BIL: <kommer ikke> eller ikke kommer↑
4 [Bilal spørger her til den
rette syntaks]
5 HAI: [mumlen]
6 BIL: hvad↑
7 HAI: kommer xxx ikke kommer her
8 BIL: åh
9 HAI: kontor

Bilal udviser i sidste uddrag en høj grad af sproglig bevidsthed og retter i l. 3 fokus på form for at finde den rette syntaks, hvilket er et eksempel på, hvordan output kan medføre sproglig opmærksomhed og have en metasproglig funktion. Det er imidlertid svært for Haidar at hjælpe, og han svarer derfor kun på

spørgsmålet om, hvorvidt hun kommer, men ikke på spørgsmålet om syntaks. På samme måde er Filmon ikke i stand til at forklare, hvad hønsesalat er, og Bilal når derfor frem til en forkert konklusion. På baggrund af ovenstående sekvenser kunne man med henvisning til Longs interaktionshypotese (1981) kritisere, at Bilal i sin sprogpraktik ikke omgås kolleger med et højere niveau af dansk i særligt stort omfang og derfor ofte kun via kundeinteraktion har mulighed for interaktion med førstesprogstalende danskere. Jeg mener imidlertid, at der er flere fordele end ulemper forbundet med Bilals tætte samarbejde med Haidar og Filmon, hvilket de tidligere eksempler også viser i forhold til, at Haidar og Filmon tilbyder sproglig hjælp og stilladsering. Haidars og Filmons tilstedeværelse har ligeledes sikret Bilal en følelse af tryghed, samtidig med at Bilal har kunnet bruge Haidars arabiske til at tilegne sig nye ord og viden om arbejdsopgaverne. Derudover har deres tilstedeværelse sikret, at Bilals muligheder for interaktion ikke blot omhandler arbejdsopgaver, men at de også i høj grad er relationelle og tjener et socialt formål.

5.2.7 Delkonklusion Bilal

I det følgende vil jeg kort opsummere de vigtigste pointer fra Bilals case.

Som analysen viser, er Bilals case et eksempel på en vellykket sprogpraktik. Bilal er på mange måder "den ideelle sprogindlærer", fordi han opsøger muligheder for at lære sproget, er motiveret, har øje for detaljen og ikke er anspændt eller nervøs (Norton 2000: 3). Samtidig har han befundet sig i nogle positive og støttende omgivelser, der har givet ham mulighed for at få en række positive erfaringer med at bruge andetsproget, hvilket kan have været en medvirkende årsag til hans høje motivation og investering.

Især Haidar spillede en afgørende rolle for Bilals muligheder for interaktion og sprogtilegnelse i praktikken. Bilal kunne dels bruge ham som arabisk tolk og til at udvide sit ordforråd og få forklaret nye ord og udtryk, som han løbende tilegnede sig. Dels var Haidar med til at skabe tryghed for Bilal i interaktionen med kunder, hvilket Bilal flere gange gjorde

opmærksom på vigtigheden af. På den måde undgik Bilal ubehagelige kommunikationssituationer, hvor han ikke var i stand til at hjælpe kunderne. Haidar og Filmon var imidlertid ikke altid i stand til at hjælpe Bilal sprogligt. Dette viser vigtigheden af den formelle danskundervisning, og at sprogtilægnelsen ikke kan overlades til arbejdspladsen alene.

Bilal benyttede sig af semantiske helfraser i interaktionen med kunder. På den måde opøvede han en række automatiserede chunks, som fik ham til at virke mere flydende på dansk, end han egentlig var, og som derfor affødte succesoplevelser. Denne kommunikationsstrategi kombineret med hans ihærdighed i forhold til at lære nye ord og udtryk har således potentiale til på den lange bane at gavne hans videre sprogtilægnelse.

5.3 Anden case: Tirhas

I det følgende vil jeg se på 30-årige Tirhas' case. Hun kommer fra Eritrea og har en relativt lang skolegang bag sig. Hun taler derfor også lidt engelsk. Tirhas blev placeret i tekstilafdelingen selvom hun havde givet udtryk for, at hun helst ville være i blomsterafdelingen. Jeg vil indlede Tirhas' case med at se nærmere på hendes indstilling til og motivation for praktikken, fordi det i hendes tilfælde spillede en særligt afgørende rolle.

5.3.1 "Jeg vil hellere gå i skolen end at gå i Bilka" – amotivation og modvilje

Allerede ved den indledende screeningssamtale var det tydeligt, at Tirhas var negativt stemt over for det kommende praktikforløb i Bilka og ikke havde lyst til at starte, hvilket fremgår af følgende passage:

Screeningssamtale, Tirhas.

Deltagere i uddraget:

*virksomhedskonsulenten (VIR), Tirhas (TIR),
tolk (TOL), HR-chefen (HRC), jeg selv (EVA).*

1 TIR: *tigrinya*
2 TOL: ja der er man man får ikke
3 noget ud af det hos Bilka fordi
4 jeg ha:r kigget jeg har set
5 mange andre (.) de: har knoklet
6 der og så: det er bare ud igen
7 ø:h man får ikke noget ud af
8 det at jeg gå i Bilka nu jeg
9 har været i praktik i:
10 børnehave hh og de syntes at
11 jeg var dygtig o:g jeg klarede
12 job så sagde de bare at du kan
13 ikke tale sprog (.) og der er
14 ikke nogen muligheder så hvis
15 der ikke er nogen jobmuligheder
16 fremover efter praktik det hh
17 så de:t det ikke noget for mig
18
19 VIR: hh men det var lige netop ø:h
20 hvorfor jeg synes det ville
21 **give** mening for dig fordi
22 børnehave har fortalt dig at øh
23 at øh du har brug for mere
24 sprog hh og den det andet sted
25 hvor vi var sammen også
26 handlede det om sprog (.) så
27 jeg tænker du er du er
28 indstillet på at blive bedre
29 til ti:l ti:l at lære dansk
30
31 TOL: *tigrinya*
32 TIR: *tigrinya*
33 TOL: jeg kender nogen der har været
34 <i: Bilka>
35 TIR: <*tigrinya*>
36 TOL: de: de har ikke fået noget øh
37 de har ikke fået noget ø:h
38 udvikling i: deres sprog (.)
39 så: jeg vil hellere gå i skolen
40 end at gå i Bilka
41 (...)
42 TIR: *tigrinya*
43 TOL: jeg vil ikke starte
44 TIR: *tigrinya*
45 TOL: fordi jeg har hovedpine jeg
46 gider jeg vil ikke <jeg gider
47 ikke i Bilka>
48 TIR: <tigrinya>

49 TOL: ja de udnytte:r (.) øh de
50 udnytter mænd øh xxx hvad
51 hedder det (1.0) *manpower*
52 EVA: arbejdskraft
53 TOL: arbejdskraft ja øh i Bilka så
54 hh jeg jeg jeg få:r hovedpine
55 ved at høre det her og jeg vil
56 ikke starte der

I ovenstående sekvens udtrykker Tirhas manglende lyst til at starte i praktik i Bilka af tre årsager. Den ene årsag, hun nævner, er, at der ikke er mulighed for job efterfølgende (l. 14-17). Her trækker hun også på sin tidligere erfaring fra et praktikforløb i en børnehave, hvor de på grund af sproglige udfordringer ikke tilbød hende job. Derfor vil hun ikke gentage skuffelsen, for "man får ikke noget ud af det" (l. 2-3). På den baggrund kunne man hævde, at hun er instrumentelt motiveret, fordi hun er fokuseret på at få en praktikplads, der kan give hende adgang til arbejdsmarkedet. Den instrumentelle motivation er dog her med omvendt fortegn, forstået på den måde at hun netop ikke er motiveret, fordi der ikke er udsigt til job.

Den anden årsag til, at hun ikke vil starte i praktik, er, at der ifølge Tirhas ikke er nogen sproglig udvikling i Bilka, hvorfor hun hellere vil "gå i skolen end at gå i Bilka" (l. 36-40). På den måde afværger hun virksomhedskonsulentens forsøg på at motivere hende (l. 19-21). Da virksomhedskonsulenten endnu engang forsøger at argumentere mod hendes påstande, bringer Tirhas den tredje årsag på banen, nemlig at hun ikke vil starte, fordi Bilka udnytter praktikanterne som gratis arbejdskraft. Her dukker det dårlige ry op, som jeg var inde på i afsnit 6.2.1 i Bilals case, hvor det er tydeligt, at Tirhas har hørt dårligt om Bilka fra andre, der har været i praktik, og at der generelt er en dårlig stemning omkring sprogpraktik i Bilka.

På baggrund af ovenstående uddrag vil jeg karakterisere Tirhas som stærkt amotiveret, eftersom hun ikke kan se nogen mening med praktikforløbet og dets udfald. Hun føler samtidig, at hendes selvbestemmelse er på et nulpunkt, og at praktikken grænser til udnyttelse og tvang, hvilket jeg vil komme ind på i det følgende afsnit.

5.3.2 "Hvis det er pligt hvis I tvinger mig okay" – det obligatoriske praktikforløb

Da Tirhas udtrykte stærk modstand mod at komme i praktik i Bilka, lagde virksomhedskonsulenten vægt på praktikken som et ydre krav og et obligatorisk element i den såkaldte integrationsaftale:

Screeningsamtale, Tirhas.

Deltagere i uddraget:

Virksomhedskonsulenten (VIR), Tirhas (TIR), tolk (TOL).

1 VIR: men men Tirhas sagen er den at
2 ø:h vi har jo den der
3 integrations øh aftale med dig
4 som med andre der siger at ved
5 siden af skolen ved siden af
6 sprogskolen skal man også være
7 i praktik
8 TOL: *tigrinya*
9 VIR: hh og på den måde øh har man
10 ikke mulighed for kun at gå i
11 skole man skal også have
12 praktik ved siden af hh
13 (...)
14 VIR: så på den måde hvis du siger at
15 du ikke vil i praktik i Bilka
16 (.) så så skal der være nogle
17 rimelige grunde at øh at øh at
18 du ikke (.) får den men så skal
19 du have en anden praktik i
20 stedet for
21 TOL: *tigrinya*
22 TIR: yes *tigrinya*
23 TOL: jeg vil hellere have en anden
24 praktik <xxx>
25 TIR: <xxx>
26 TOL: Bilka vil jeg aldrig
27 VIR: nå du siger du vil aldrig komme
28 i Bilka
29 (...)
30 TIR: *tigrinya*
31 TOL: ja ja hvis det er pligt hvis
32 det er hvis I tvinger mig okay

33 men øh (.) også i Eritrea (.)
34 man arbejder ikke gratis (.)
35 her de de vil have at jeg skal
36 arbejde gratis fra klokken syv
37 om morgenen (2.0) så: hvis I
38 tvinger mig så: der er ikke
39 noget at gøre ved eller ved
40 jeg ikke

I ovenstående uddrag ses det, hvordan virksomhedskonsulenten gør Tirhas opmærksom på, at praktikforløb er obligatoriske, og at hun derfor ikke kan slippe udenom. På trods af Tirhas' stærke modstand, indvilliger hun dog til sidst i at starte. Dette kunne tyde på, at der for Tirhas' vedkommende er etableret en eksternt reguleret motivation for at starte i Bilka, nemlig at det er et krav fra kommunens side, og at man bliver straffet for ikke at leve op til det krav. Tirhas giver eksplicit udtryk for, at hun opfatter det som tvang, og at hun føler sig udnyttet, fordi hun "skal arbejde gratis fra klokken syv om morgenen" (l. 35-37). Dette kan have været en vigtig årsag til Tirhas' amotivation for og ringe grad af investering i praktikforløbet.

På trods af Tirhas' manglende motivation og den anspændte stemning til screeningssamtale startede hun i praktik i Bilka (uden dog at dukke op de første to dage). Det er interessant at se nærmere på, hvordan mulighederne for interaktion udformede sig for hendes vedkommende i selve praktikken, samt om hendes erfaringer fra praktikforløbet kan have haft indflydelse på hendes motivation og indstilling til praktikken ved opfølgningssamtalen. Indledningsvis vil jeg komme med nogle generelle betragtninger om rammerne omkring hendes praktikforløb, fordi de havde betydning for hendes muligheder for interaktion.

5.3.3 Isolation og instruktion – fysiske og interaktionelle rammer i praktikken

Igennem mit feltarbejde har jeg lagt mærke til et fænomen, der havde en væsentlig indflydelse på Tirhas' praktikforløb og udbytte heraf. Det fysiske rum spillede nemlig en afgørende rolle for Tirhas' muligheder for interaktion, eftersom reolerne i tekstilafdelingen, hvor hun befandt sig, var meget høje (ca. 3

meter). På den måde var tekstilafdelingen skarpt opdelt i fx sports-, herre-, dame- og børneafdeling, hvorfor medarbejderne ikke havde samme mulighed for at etablere en gensidig kontakt som i eksempelvis slagterafdelingen med lave køle- og frysediske. Da Tirhas i forvejen var lav af bygning og derfor heller ikke kunne se eller ses over flere af de mindre tøjstativer, blev hun ofte fysisk isoleret, når hun udførte forskellige arbejdsopgaver. På den måde var det fysiske rum og især specifikke fysiske genstande med til at begrænse hendes muligheder for interaktion og dermed også for relations- og identitetsskabelse i det sociale rum.

En anden vigtig observation, som jeg foretog, er knyttet til ovennævnte betragtninger om, at Tirhas var fysisk isoleret fra de andre medarbejdere i afdelingen. Min observation går på, at Tirhas langt størstedelen af tiden udførte arbejdsopgaverne alene. På den måde havde hun ikke mulighed for at træne dansk via interaktion med kollegerne.

Derudover handlede størstedelen af den interaktion, Tirhas havde med de andre medarbejdere i afdelingen, om udførelse af arbejdsopgaver. Den form for dansk, som hun udvekslede med sine kolleger, lignede derfor i højere grad instruktioner end egentlige dialoger, som i følgende uddrag, der strækker sig over cirka 26 minutter:

Tirhas (TIR) hænger tøj på plads, da en kollega (KOL) kommer hen for at give instruktioner.

10/4-17, optagelse 1, 56:18.

1 KOL: bagefter ik↑ (1.0) så må du godt
2 tage dem her (2.0) og så
3 øhm (1.0) <lægge sammen>
4 TIR: <yes>
5 KOL: du lægger bare dem der væk (.)
6 okay↑
7 TIR: okay
8 KOL: der ligger flere hernede
9 TIR: okay
10 (...)

1.03.34

9 KOL: prøv at se her [kollega viser
 10 hende, hvordan man afmonterer
 11 nogle metalstænger, som varerne
 12 hænger på]
 13 (6.0)
 14 KOL: alt det her skal ned (.) så
 15 tørklæder i én kasse (.) hårdpynt
 16 (.) i en anden kasse
 17 TIR: ja
 18 KOL: og så det der i den sidste kasse
 19 TIR: okay ja
 20 KOL: okay↑
 21 TIR: okay
 22 (...)
 1:10:30
 23 KOL: øhm [Tirhas] du må også godt tage
 24 dem her med ind (5.0) hernede
 25 TIR: okay (.) yes
 26 (30.0)
 27 KOL: prøv at se her (.) bagefter må du
 28 godt gøre det samme ved den
 29 endegavl derovre
 30 TIR: ah okay
 31 KOL: okay↑
 32 TIR: *same↑*
 33 KOL: *the same*
 34 TIR: yes
 35 (...)
 1:12:08
 36 KOL: øh så faktisk dérned i
 37 TIR: her↑
 38 KOL: ja↑
 39 (...)
 1:22:08
 40 KOL: [Tirhas]↑ kom lige med
 41 TIR: her *the same color* xxx↑
 42 KOL: *yeah it's the same color*
 43 TIR: ja
 44 KOL: øhm (.) du skal fylde nogle
 45 strømper op
 46 TIR: <strømper↑>
 47 KOL: <*socks↑> yeah you know like
 48 these↑* [peger ned på sine egne
 49 strømper]
 50 TIR: ja

51 KOL: så jeg finder lige en palle til
52 dig (.) de ligger dér
53 TIR: ja en
54 KOL: dem dér ja (.) vi går lige ud og
55 finder pallen herude

Ovenstående sekvenser er de eneste ordudvekslinger mellem Tirhas og den anden kollega i løbet af de 26 minutter, de strækker sig over (se også analyse i Bramm og Kirilova 2017). Selvom Tirhas potentielt kunne tilegne sig nye ord via interaktionen, især i den sidste sekvens med strømper, som kollegaen oversætter til engelsk og forklarer via gestik, er uddraget symptomatisk for den form for interaktion, der prægede Tirhas' forløb. Tirhas' interaktion med kollegerne havde udelukkende karakter af at være instrukser, såsom: "du lægger bare dem der væk" (l. 5), "alt det her skal ned" (l. 14), "og så det der i den sidste kasse " (l. 18) og " du skal fylde nogle strømper op" (l. 44). Denne interaktionsform affødte, som det ses af ovenstående uddrag, i langt størstedelen af tilfældene, at Tirhas kun havde mulighed for meget kortfattet minimalrespons såsom "okay" (l. 7, 9, 19, 21, 25, 30), "yes" (l. 4, 25, 34) og "ja" (l. 17, 19, 43, 50, 53). I optællingen i tabel 1 består langt størstedelen af hendes danske ytringer da også af lignende minimalrespons. Misforholdet mellem andelen af hvor meget dansk Tirhas henholdsvis talte og hørte, hvilket også fremgår af optællingen, illustrerer samme pointe, nemlig at hun ofte fik en længere række instruktioner, som ikke indbød til nogen videre dialog og interaktion. Selvom hendes samlede interaktionsprocent på dansk er den højeste af de tre praktikanter, består langt størstedelen af hendes interaktion med kollegaer af instruktioner.

Det handlede for de andre kollegaer (dog med undtagelse af afdelingslederen, se afsnit 5.3.5) udelukkende om at sætte hende i gang med en opgave, hvorefter de overlod hende til sig selv. I ovenstående uddrag er der endda en langt større grad af udveksling af ord end i flere andre tilfælde, hvor Tirhas i halve og hele timer var alene om en arbejdsopgave og ikke indgik i dialog med kollegerne. Denne tendens bekræftes også af Tirhas' kollega, da hun forklarer en anden medarbejder, hvordan han skal håndtere Tirhas:

"du skal bare sætte hende i gang du skal ikke gå og passe hende" (10/4-17, optagelse 1, 1:24:09)

Dette udsagn illustrerer tydeligt, hvordan Tirhas' muligheder for interaktion var stærkt begrænset af, at hun i udførelsen af arbejdsopgaverne var isoleret fra de andre medarbejdere, og at hendes kolleger udelukkende henvendte sig til hende med instrukser.

At hun udførte arbejdet alene, og at den primære interaktion havde karakter af at være instrukser, vidner om et manglende overskud til at tage hånd om hende som sprogpraktikant og give hende den fornødne hjælp og vejledning. Tirhas' nærmeste leder gav også udtryk for, at de andre medarbejdere ikke talte med hende:

"skal vi lige være helt ærlige så er det nok mig der snakker mest med hende sådan"
(Opfølgningssamtale)

Ovenstående sekvenser kan være med til at forklare Tirhas' følelse af at blive udnyttet som gratis arbejdskraft, hvilket jeg vil komme ind på i det følgende.

5.3.4 "Jeg kan ikke bare sige nej" – strukturelle rammer

I opstartsfasen deltog jeg i et ekstraordinært (tolket) møde mellem virksomhedskonsulenten og Tirhas, som jeg ikke optog, eftersom jeg på daværende tidspunkt ikke havde fået Tirhas' tilladelse. Derfor er følgende redegørelse baseret på mine feltnoter fra d. 24/3-17. Virksomhedskonsulenten gjorde det klart for Tirhas, at hun ikke blot skulle fungere som ekstra arbejdskraft. Hun var sprogpraktikant og i sin fulde ret til at gå og kigge på varerne og øve nye ord. Hertil svarede Tirhas: "jeg vil gerne lære mere dansk". Men hun gav også udtryk for, at hun:

"ikke bare kan sige nej [til arbejdsopgaverne]. De forventer jeg gør det. Det er jeres ansvar som jobcenter [at sige det]. Ellers får det konsekvenser for mig for så siger de, at jeg ikke udfører arbejdet ordentligt" (dialog gengivet uændret, feltnoter, 24/3-17).

Her er Tirhas igen inde på tvangselementet i praktikken og den ulige magtbalance mellem arbejdsgiver og praktikant, hvor Tirhas som praktikant er underlagt nogle strukturelle rammer, der begrænser hendes muligheder for at handle og interagere i overensstemmelse med egne ønsker og indtage en rolle som legitim taler. Denne følelse af afmagt kan have medført, at Tirhas fortsat har været amotiveret og ikke har haft lyst til at investere i praktikforløbet.

På trods af ovennævnte samtale skete der ingen ændringer i Tirhas' arbejdsopgaver, og til opfølgningssamtalen udtrykte hun igen stor utilfredshed med, at der kun var fokus på, at hun skulle udføre arbejdsopgaver:

Opfølgningssamtale Tirhas.

Deltagere i uddraget:

*virksomhedskonsulenten (VIR), Tirhas (TIR),
tolk (TOL).*

1 VIR: okay! (.) så på den måde og
2 hvordan hvordan er det med at
3 arbejde sammen med en kollega
4 med en anden medarbejder fordi
5 når når du fik den opgave og og
6 tage tøjet med eller tage ud på
7 lageret øh og gøre noget med
8 tøjet (.) så så forstår jeg at
9 der måtte være en de:r der gik
10 med dig o:g viste hvordan hvad
11 du skulle (.) lave
12 TOL: *tigrinya*
13 TIR: *tigrinya*
14 TOL: der er ikke nogen der her er
15 ikke en eller anden der står
16 viser mig og hjælper mig hun
17 viser mig hvad jeg skal gøre (.)
18 når hun har vist mig så går hun
19 (.) og laver sit eget
 (...)
21 TIR: *tigrinya*
22 TOL: det eneste det er hvis det er
23 strømper jeg skal sortere eller
24 lægge sammen (.) så siger jeg
25 det hun til mig at strømperne de
26 skal gøre sådan her og så går

27 hun (.) der er tre der fortæller
28 hende hvad hun skal lave (.) og
29 hvis det er tøj det er det samme
30 (.) de viser hende hvad hun skal
31 gøre og så går de så hun står
32 alene siger hun

I uddraget ses det tydeligt, hvordan Tirhas føler sig udnyttet og ikke mener, at der bliver taget ordentligt hånd om hende fra kollegernes side, fordi hun udfører arbejdet alene. Hun får dermed manifesteret, hvad hun allerede gav udtryk for til screeningsamtalen, nemlig at Bilka udnytter praktikanterne som gratis arbejdskraft. Det er ikke til at vide, om det er en form for selvopfyldende profeti, at Tirhas oplever praktikforløbet på denne måde, eftersom hun jo netop var stærkt amotiveret fra start og dermed sandsynligvis ikke har været villig til at investere i praktikken. Hun havde allerede fra begyndelsen nogle negative forestillinger om praktikforløbet, som via hendes erfaringer og tolkninger af forskellige situationer er blevet gjort til virkelighed. Jeg skal ikke gøre mig til dommer over, om Tirhas har ret i sin anklage, men på baggrund af mine observationer vil jeg vove den påstand, at hendes negative oplevelser til dels skyldes, at hendes amotivation har skinnet igennem og medført et manglende engagement fra kollegernes side. Denne påstand underbygges også af følgende udsagn fra interviewet med HR-chefen, der fortæller om det problematiske i, at nogle praktikanter ikke havde lyst til at være i Bilka:

”det kan give problemer fordi at så kommer de ikke med åbent sind og er klar til at tage imod det der egentlig er og det kan vi godt mærke fordi hvis vi så kan mærke modvilje så (.) så stopper motivationen også ved ved vores medarbejdere”

Den følelse af isolation og udnyttelse, som Tirhas har oplevet, kan derfor både skyldes hendes egen amotivation og mangel på investering i praktikken samt manglende engagement fra medarbejdernes side. De fysiske og sociale rammer har på den

måde været med til at begrænse hendes muligheder for interaktion og sprogtilegnelse.

5.3.5 "Har du haft en god weekend?" – smalltalk i praktikken

Jeg har foreløbig vist, at Tirhas' muligheder for interaktion var begrænsede, i og med at hun ofte udførte arbejdet alene og isoleret fra de andre kolleger, og eftersom de andre kolleger næsten udelukkende henvendte sig til hende, når de skulle give hende instruktioner. Via feltarbejdet oplevede jeg imidlertid også enkelte situationer, hvor interaktionen havde en relationel karakter. Det var især chefen for tekstilafdelingen, der havde fokus på at smalltalke, mens hun og Tirhas udførte arbejdsopgaverne sammen, hvilket står i kontrast til de andre medarbejders måde at lade hende udføre arbejdsopgaverne alene på. Følgende uddrag er et eksempel herpå:

*Tirhas (TIR) og Tirhas' nærmeste leder (TNL) står sammen og pakker bukser ned i kasser.
27/3-17, optagelse 2, 2:31.*

1 TNL: har du haft en god weekend↑
2 TIR: ja
3 TNL: ja↑ hvad har du lavet↑
4 TIR: en øh: hjem <en familie>
5 TNL: <du har bare været hjemme>
6 TIR: ja kun en ø:h *sunday in (.) church*
7 TNL: ja↑
8 TIR: ja
9 (2.0)
10 TNL: hvor længe skal i faste↑
11 TIR: faste seksten april
12 TNL: s# hold da op det er længe
13 TIR: ja [griner] nej
14 TNL: men du må godt spise kylling eller
15 hvad↑
16 TIR: kylling o:g *eggs* og *milk*
17 TNL: nå det må man gerne↑
18 TIR: ja
19 TNL: nå (.) jeg troede bare det var sådan
20 man slet ikke måtte noget
21 overhovedet
22 TIR: ja [griner]

23 TNL: nå (1.0) må i så også kun drikke vand
 24 eller må i også drikke
 25 sodavand
 26 TIR: *no* problem
 27 TNL: okay
 28 TIR: ja kun øh *milk* og æg og kylling
 29 (2.0)
 30 TNL: det var ikke meget [griner]
 31 TIR: ja [griner]
 32 TNL: hvad så med alt chokolade og sådan↑
 33 TIR: nej chokolade [griner]
 34 (18.0)
 35 TNL: er du så slet ikke sulten↑
 36 TIR: nej
 37 TNL: nej↑ bliver man ikke sulten↑
 38 TIR: sulten nej↑ en øh her en pause (.)
 39 <nu>
 40 TNL: <ja> men hvis man ikke må spise <når
 41 man faster>↑
 42 TIR: <ja spise ja↑>
 43 TNL: bliver du så ikke sulten↑
 44 TIR: yes xxx pause en øh ti minut ti
 45 minutter
 46 TNL: ja men når du skal faste
 47 TIR: fast↑
 48 TNL: faste er du så ikke sulten↑
 49 TIR: nej
 50 TNL: mangler du ikke mad sådan↑
 51 TIR: nej
 52 TNL: nej↑
 53 TIR: *no* problem (.) ja
 54 TNL: nå det er nok bare mig så
 55 TIR: [griner højlydt]
 56 TNL: jeg tror kun jeg ville tænke på alt
 57 det jeg ikke måtte spise
 58 [griner]
 59 TIR: [griner]

Her ser vi, hvordan den arbejdsrelaterede interaktion fra afsnit 5.3.3 er erstattet med relationel interaktion i ovenstående sekvens. Den nærmeste leder forsøger aktivt at skabe en relation til Tirhas og spørger interesseret ind til hendes weekend og religion. Der sker en misforståelse i linje 43-53, hvor Tirhas opfatter spørgsmålet "bliver man ikke sulten↑" som et spørgsmål om, hvorvidt hun skal holde pause. Denne misforståelse er

interessant, fordi den sker på baggrund af, at en kollega tidligere samme dag stillede hende spørgsmålet "er du sulten?" og refererede til, om hun ville have pause (feltnoter, 27/3-17). Misforståelsen viser, hvor svært det kan være for indlærere at smalltalke, og i linje 19-26 hersker der også tvivl om, hvorvidt Tirhas reelt har forstået lederens spørgsmål.

I følgende sekvens, der desværre gik tabt pga. tekniske problemer med diktafonen, ses samme type misforståelse som i ovenstående sekvens:

Tirhas, 27/3-17, dialog gengivet på baggrund af feltnoter.

Tirhas (TIR) og Tirhas' nærmeste leder (TNL) lægger tøj på plads sammen. Tirhas' nærmeste leder har spurgt Tirhas, hvor hun tidligere har arbejdet. Tirhas svarer, at hun har fået arbejde ved Nørreport Station til sommer. Derefter følger nedenstående dialog.

- 1 TNL: hvor er det nu du bor henne↑
- 2 TIR: Nørreport
- 3 TNL: ja men hvor er det du bor henne↑
- 4 [Tirhas forstår ikke]
- 5 TNL: når du sover↑
- 6 [Tirhas forstår stadig ikke]
- 7 TNL: hvor er dit hus↑
- 8 [nu forstår Tirhas spørgsmålet og
- 9 svarer korrekt]

Ovenstående interaktion illustrerer, hvor vanskeligt det kan være for indlærere at indgå i smalltalk, fordi der er mange sproglige og pragmatiske nuancer, der er svære at opfange. I første linje forstår Tirhas lederens spørgsmål i relation til deres foregående samtaleemne, nemlig hendes sommerjob ved Nørreport, hvor hun måske genkender ordet "henne" (l. 1) og tror, at hun spørger "hvor er det [jobbet] henne". I stedet for at stille Tirhas et simpelt spørgsmål "hvor bor du?" forsøger lederen sandsynligvis at gøre samtalen mere naturlig og flydende via almindeligt talesprog "hvor er det nu du bor henne?" (l. 1). Dette kan betyde, at Tirhas ikke genkender formen, fordi det er en sætningsknode, der er svær at forstå. Eksemplet understreger, hvor svært det kan være

for indlærere at forstå, hvad der bliver sagt, hvis ikke samtalepartneren tilpasser sit sprog til vedkommende. Samtidig er eksemplet interessant i relation til en undersøgelse foretaget af SFI (Det Nationale Forskningscenter for Velfærd), der viser, at medarbejdere med etnisk dansk baggrund ofte ikke er opmærksomme på at tilpasse deres sprog til medarbejdere med dansk som andetsprog (Thuesen, 2016: 1). Derfor kan medarbejdere med dansk som andetsprog have svært ved at forstå de etnisk danske medarbejdere og dermed have vanskeligt ved at opnå social inklusion på arbejdspladsen.

I relation hertil er det også interessant, at jeg under feltarbejdet var vidne til en episode, hvor Tirhas fulgte de andre kolleger rundt, mens en af lederne orienterede om nye varer fra tilbudsavisen. Samtalen mellem kollegerne ændrede på et tidspunkt karakter, så den blev mere uformel og privat, og her trak Tirhas sig hurtigt væk og begyndte at ordne noget tøj på bøjler. Det var tydeligt, at hun fandt smalltalk-situationen ubekvem, hvilket bekræfter resultater fra tidligere studier, der også har konkluderet, at praktikanterne havde vanskeligt ved at navigere mellem samtaler med henholdsvis arbejdsrelaterede og mere fritidsrelaterede emner (Sandwall 2013, 59-60). Smalltalk er også kulturelt forankret, hvilket gør det sværere at navigere i. I stedet for at deltage i samtalen og risikere at tabe ansigt ved ikke at forstå, hvad der bliver sagt, vælger praktikanterne, som i Tirhas' tilfælde, at koncentrere sig om arbejdsopgaver (Sandwall 2013: 59-60).

Tirhas' nærmeste leder var til opfølgningssamtalen også inde på de udfordringer og forståelsesproblemer, der var forbundet med at forsøge at have en mere uformel og personlig samtale med Tirhas:

Opfølgningssamtale uden Tirhas' tilstedeværelse.

Deltagere i uddraget: Tirhas' nærmeste leder (TNL), virksomhedskonsulenten (VIR), HR-chefen (HRC).

1 TNL: ja hun siger ikke så meget ø:h
2 (1.0) man skal lidt sådan hive
3 den ud (.) hvis man skal få

4 hende til at sige noget (.) hun
5 gør det også hvis man virkelig
6 sådan (.) men man kan godt
7 mærke nogle gange så går vi nok
8 lidt forbi hinanden jeg spurgte
9 hende hvor lang tid det tog at
10 komme på arbejde for eksempel
11 så sagde hun en måned (.) så
12 jeg [griner] jeg tror nogle
13 gange så går vi lidt forbi
14 hinanden når vi snakker sammen
15 [griner]
16 VIR: okay
17 HRC: men du prøvede det igen (.) og
18 hvor lang tid tager det at
19 komme på arbejde (.) <en
20 måned>
21 TNL: <ja hvor lang tid tager det at
22 komme på arbejde> en måned
23 (.) ja okay [griner]
24 VIR: okay ja (1.0) ja det er det der
25 sker

Ovenstående uddrag illustrerer på den ene side de udfordringer medarbejdere med etnisk dansk baggrund står overfor i forsøget på at etablere en mere relationel interaktionsform med medarbejdere med dansk som andetsprog. Forståelsesproblemerne og de deraf korte svar og manglende returspørgsmål kan gøre det vanskeligt at opretholde en interesse i at etablere en relation til medarbejdere med dansk som andetsprog. På den anden side viser uddraget også, hvorfor det for indlærere kan være ubehageligt at indgå i smalltalk-lignende interaktioner, fordi de har svært ved at følge med og kan tabe ansigt, hvis de ikke forstår, hvad der bliver sagt, eller hvis de kommer til at sige noget, som ikke bliver forstået. Her kan forståelsesproblemer stå i vejen for en positiv og socialt inkluderende interaktion, hvilket kan have været tilfældet for Tirhas.

I relation til ovenstående analyse af Tirhas' kommunikative udfordringer er det interessant, at både Tirhas og hendes kolleger ofte benyttede en særlig kommunikationsstrategi i deres interaktion, hvilket jeg vil komme ind på i det følgende.

5.3.6 "How much money?" – kodeskift som strategi

Det var en meget gennemgående tendens, hvilket også fremgår af flere af de tidligere sekvenser i ovenstående, at Tirhas benyttede sig af at kodeskifte til engelsk i sin interaktion med både kolleger og kunder. Dette kan jf. Færch og Kaspers (1983) teori om kommunikationsstrategier betegnes som en opnåelsesstrategi, hvor hun udvidede sine kommunikative ressourcer for at øge chancen for at blive forstået. Følgende uddrag er et eksempel på, hvordan Tirhas' interaktion med kolleger var præget af engelsk:

*Tirhas (TIR) sorterer sokker efter farve, da hendes kollega (KOL) kommer hen til hende.
24/3, optagelse 1, 2:14.*

1 KOL: hvad så↑
2 TIR: ja en *color*↑
3 KOL: ja (.) <de må godt>
4 TIR: <*thirty six*>
5 KOL: øhm
6 TIR: *thirty s# forty forty forty* [lavt]
7 nej↑
8 KOL: *size doesn't matter*
9 TIR: *no problem↑*
10 KOL: *no problem*
11 TIR: okay
12 KOL: ja
13 TIR: *this color↑* ah okay
14 KOL: *yeah I think (.) I think it's
15 different colors*
16 TIR: <*yes okay*>
17 KOL: <så> *I think we do that*
18 TIR: okay *no problem*
19 KOL: ja↑
20 TIR: ja (.) super (.) nej en øh (.) stor
21 KOL: ja xxx
22 TIR: *yes*
23 KOL: o:kay (.) super duper

Ovenstående uddrag viser, hvordan Tirhas kodeskifter til engelsk i l. 2, da hun tilsyneladende ikke kender ordet "farve". Kollegaen forstår ikke umiddelbart hendes spørgsmål, og da Tirhas igen benytter sig af engelsk i forhold til størrelse "thirty s# forty forty

forty" (l. 6), vælger kollegaen også at kodeskifte. Resten af samtalen foregår med undtagelse af en række småord derefter på engelsk. Kodeskift som opnåelsesstrategi gav dermed ikke blot Tirhas en mulighed for bedre at blive forstået, men også for bedre at forstå, fordi også samtalepartneren ofte kodeskiftede til engelsk. På den måde løste hun de kommunikative problemer, hun stødte på, ved at skifte til engelsk, hvor hun havde et større ordforråd og dermed undgik, at kommunikationen gik i stå. At Tirhas' kolleger (med undtagelse af den nærmeste leder) ofte fulgte samme opnåelsesstrategi og slog over i engelsk kan have betydet, at Tirhas ikke fik tilstrækkelige muligheder for at træne sit danske sprog via interaktionen med kollegerne. Optællingen i tabel 1 vidner da også om, at Tirhas taler næsten lige så meget engelsk som dansk. Dette resulterede i nogenlunde det samme antal sekunder, som blev talt til hende på engelsk.

Tirhas kodeskiftede ikke blot til engelsk i interaktionen med kolleger, men i høj grad også i kundeinteraktionen, som i følgende eksempel:

*Tirhas (TIR) hænger sko op på stativer, da to kunder (KUN1 og KUN2) kommer hen og spørger hende om et par sko.
24/3-17, lydoptagelse 1, 22:17.*

1 KUN1: undskyld (.) har I nogen i størrelse
2 treogfyrre↑
3 TIR: *how much money*↑
4 KUN1: *do you have in erm size forty
5 three*↑
6 TIR: *size* ah okay øh *forty two*↑
7 KUN1: *forty three*
8 TIR: *forty three*↑
9 KUN2: <*forty three*>
10 TIR: <ja> ja okay
11 (3.0) [Tirhas begynder at lede]
12 TIR: *forty three*↑
13 KUN1: mm
14 TIR: nej↑ [viser kunden et par sko]
15 KUN1: no
16 TIR: okay xxx en *wait* en chef
17 [Tirhas går for at finde en kollega
18 (KOL)]

19 (...)

 20 TIR: hej

 21 KOL: hej

 22 TIR: *forty: two or forty three* nej

 23 KOL: nej den det er toogfyrre *forty two*

 24 TIR: nej *forty three*↑

 25 KOL: nej ikke hvis de ikke hænger der

 26 TIR: nej *forty three* okay

 27 (...) [Tirhas går tilbage til

 28 kunderne]

 29 TIR: hej

 30 KUN1: ja

 31 TIR: undskyld øh kun *forty two no <forty

 32 three>*

 33 KUN1: *<no> no forty three* okay

 34 TIR: ja

I ovenstående sekvens ses det, hvordan Tirhas allerede i sit første svar til kunden i linje 3 "how much money" kodeskifter til engelsk, hvorefter dialogen med kunden primært foregår på engelsk. Hun forstår ikke kundens indledende spørgsmål på dansk, men går ud fra, at han spørger til varens pris. Hun udviklede sætningen "how much money↑" som et standard-svar til kunderne, når de spurgte hende om noget, hvorved kunderne meget ofte kodeskiftede til engelsk. Dette ses også i følgende uddrag:

*Tirhas (TIR) lægger tøj sammen, da en kunde (KUN) kommer hen og spørger hende, om bøjlerne skal blive hængende eller tages med til kassen, når man køber et stykke tøj.
24/3, lydoptagelse 1, 13:17.*

1 KUN: denne her skal blive hængende ik' ↑

 2 TIR: okay [Tirhas vil tage imod bøjlen]

 3 KUN: men den skal ikke følge med ud til

 4 kassen vel↑

 5 TIR: *how much money* ja↑

 6 KUN: den dér

 7 TIR: *thir# forty four*

 8 KUN: *yes yes but* øh

 9 TIR: ja

Her ses det igen, hvordan Tirhas kodeskifter til engelsk, når hun ikke forstår kundens forespørgsel. Som i forrige sekvens benytter hun sætningen "how much money" (l. 5) i forsøget på at imødekomme kunden, og sætningen (som jeg hørte hende bruge mange gange) fungerer som en form for automatiseret semantisk hel frase i hendes interaktion med kunder. De to ovenstående sekvenser illustrerer, at Tirhas' opnåelsesstrategi i form af kodeskift i den indledende dialog med kunder var med til at begrænse mængden af interaktion på dansk, både i forhold til Tirhas' egen produktion af danske ord, men også i forhold til mængden af danske ord, som hun hørte igennem praktikforløbet. Man kan derfor karakterisere hendes måde at kodeskifte på som en effektiv opnåelsesstrategi i forhold til at sikre gensidig forståelse, men fra et tilegnelsesmæssigt perspektiv er det muligvis ikke den bedste kommunikationsstrategi, fordi hun ikke får øvet sig i at tale dansk. Jeg har imidlertid også optaget en kundeinteraktion, hvor Tirhas ikke kodeskifter til engelsk, og hvor hele dialogen dermed udvikler sig anderledes:

*Tirhas (TIR) hænger tøj på plads, da en kunde (KUN) kommer hen og spørger efter nogle ballerinaer.
27/3, lydoptagelse 1, 26:01.*

1 KUN: I har sådan nogle øh flade
2 ballerinaer (.) hvide og sorte (.)
3 og <lyserøde>
4 TIR: <ja> ja↑
5 KUN: men I har ikke den sorte i
6 seksogtredivet
7 TIR: sxxxtredivet hvad↑
8 KUN: nej derhenne de der lyserøde og
9 hvide og sorte
10 (...) [Tirhas går i gang med at lede]
11 KUN: jeg mangler øh seksogtredivet i sort
12 (2.0) det har I ikke↑
13 (2.0)
14 TIR: hvad↑
15 (1.0)
16 KUN: så vil jeg gerne have den i sort i
17 seksogtredivet

18 TIR: seksogtredive (1.0) seksogtredive
19 [hvisker] seksogtredivet
20 seksogtredivet
21 [Tirhas finder et par i størrelse
22 36]
23 KUN: gud der er den jo
24 TIR: ja
25 KUN: det er fordi der står enogfyrre
26 <dér>
27 TIR: <ja>
28 KUN: ej tak skal du ha'
29 TIR: ja selv tak

Ovenstående sekvens er et eksempel på en succesfuld kundeinteraktion, hvor Tirhas yder god kundeservice og finder den vare, som kunden efterspørger. Samtidig vælger hun ikke at kodeskifte i denne sekvens, hvilket er atypisk for de data, jeg har på hende. Hele kundeinteraktionen foregår derfor på dansk, og Tirhas er både i stand til at sige tallene på dansk (l. 19-20), hvilket kunne have karakter af private speech, og at gøre brug af høflighedsfrasen "selv tak" (l. 29). I de tre foregående sekvenser har Tirhas konsekvent brugt engelske betegnelser for tal og størrelser, men hun gør det ikke i denne sekvens, hvilket er interessant. Det er ikke til at vide, hvorfor hun ikke kodeskifter her, men en hypotese kunne være, at kundens måde at kommunikere på spiller en afgørende rolle. Kunden taler nemlig meget langsomt og tydeligt, hvilket muligvis kan have noget at gøre med, at hun er en ældre dame. Hun udviser tålmodighed over for Tirhas' manglende forståelse og giver i linje 5-6, 11 og 16-17 på forskellige måder udtryk for, at hun leder efter størrelse 36. Herefter forstår Tirhas med sikkerhed kundens forespørgsel, hvilket fremgår af hendes gentagelser af tallet i linje 18-20. At samtalepartneren tilpasser sit sprog til indlærere er som tidligere nævnt vigtigt for forståelsen. Også Bilal og Fouad gav under de forskellige samtaler udtryk for, at det var afgørende for forståelsen, at samtalepartneren talte langsomt. Derfor kan det også have haft betydning for Tirhas i dette tilfælde, hvor hun – noget atypisk – gennemfører interaktionen på dansk.

5.3.7 "Snakker nej dansk Bilka kun arbejde" – afbrydelse af praktikforløbet

På trods af ovenstående eksempel på en dansksproglig kundeinteraktion og min redegørelse i afsnit 5.3.5 for, at den nærmeste leder forsøger at tale dansk med hende, var Tirhas' overordnede indtryk, at der ikke var mulighed for at lære dansk i Bilka. Dette gav hun udtryk for til opfølgningssamtalen, hvor hun var endnu mere negativt stemt over for Bilka end til screeningsamtalen og derfor ville stoppe sin praktik:

*Opfølgningssamtale Tirhas.
Deltagere i uddraget: Tirhas (TIR),
virksomhedskonsulenten (VIR), tolk (TOL).*

1 TIR: *tigrinya*
2 TOL: hun siger at der er ikke
3 muligheder i Bilka for at få
4 fast arbejde og i vil gerne have
5 os at vi skal forsørge os selv
6 men der er ikke muligheder i
7 Bilka
8 VIR: men det er ikke Bilka vi snakker
9 om (.) nu skal du gå [tolken
10 begynder at pakke sammen,
11 eftersom tiden er udløbet]
12 TOL: ja jeg skal gå nu
13 VIR: ja men men det er ikke det vi
14 snakker om [Tirhas]
15 TOL: *tigrinya*
16 VIR: vi snakker ikke Bilka vi snakker
17 andet arbejde
18 TIR: snakker nej dansk (.) Bilka
19 VIR: <men det er ikke Bilka [Tirhas]>
20 TIR: <kun arbejde>
21 TOL: <*tigrinya*>
22 TIR: kun arbejde ah↑
23 TOL: *tigrinya*
24 VIR: men øh hvad hedder det øh jeg
25 synes at jeg skal sige til din
26 sagsbehandler at øh du ønsker at
27 stoppe din praktik i Bilka
28 TOL: *tigrinya*
29 TIR: okay

I ovenstående sekvens er Tirhas tydeligt oprevet, og hendes danske ytringer "snakker nej dansk (.) Bilka **kun** arbejde kun arbejde ah↑" (l. 18-20) vidner med den emfatiske tale og stigende intonation om hendes store frustration over den måde, praktikken er foregået på. Hun føler sig udnyttet, fordi der efter hendes mening ikke er noget sprogligt udbytte. For Tirhas' vedkommende har de negative oplevelser, som hun har haft i form af at føle sig isoleret og udnyttet som gratis arbejdskraft uden fokus på sproglig udvikling, overskygget de positive elementer i praktikforløbet.

Samtidig gør hun opmærksom på den politiske agenda, som kommunen repræsenterer, og som jeg også var inde på i indledningen, nemlig at flygtninge hurtigst muligt skal blive selvforsørgende (l. 270). Denne ambition har Tirhas også for sig selv, og eftersom hun er overbevist om, at det ikke er muligt at blive ansat i Bilka efter et praktikforløb, er hun fuldkommen amotiveret og har ikke investeret i praktikforløbet og dermed heller ikke fået noget sprogligt udbytte.

Efter opfølgningssamtalen afsluttede Tirhas som tidligere nævnt sit praktikforløb, og hendes case er således et eksempel på et for både praktikantens og arbejdspladsens vedkommende mislykket praktikforløb.

5.3.8 Delkonklusion Tirhas

I det følgende vil jeg sammenfatte de vigtigste pointer i Tirhas' case.

Jeg har vist, at motivation spillede en meget afgørende rolle i Tirhas' praktikforløb. Hendes amotivation allerede ved screeningssamtalen kan have haft den konsekvens, at hun ikke har investeret i praktikken og kun deltaget passivt, hvilket kan have påvirket hendes kollegers engagement. Manglende motivation har således været en ond spiral, der i sidste ende har fået Tirhas til at afbryde praktikforløbet.

De fysiske rammer og arbejdsopgaver har ligeledes spillet en afgørende rolle for hendes muligheder for interaktion og sprogtilegnelse, eftersom hun primært udførte arbejdsopgaverne alene og isoleret fra de andre medarbejdere. På den måde har hendes muligheder for interaktion og

sprogtilegnelse været begrænset af det fysiske rum. Samtidig har det også begrænset hendes muligheder for relationel interaktion, hvilket kan have givet Tirhas en følelse af at være socialt ekskluderet. Udførelsen af arbejdsopgaver på egen hånd har således medført, at hun ikke har følt, at hun lærte dansk i Bilka, og at hun har følt sig udnyttet som gratis arbejdskraft.

En anden interessant pointe er, at hendes kommunikationsstrategi i form af kodeskift til engelsk ligeledes har været med til at begrænse hendes muligheder for dansksproglig interaktion og dermed sprogtilegnelse.

5.4 Tredje case: Fouad

Den tredje og sidste case omhandlende 54-årige Fouad fra Syrien. Fouad blev efter eget ønske placeret i isenkramafdelingen, hvor de blandt andet sælger køkkenredskaber, tallerkner, bestik, lys og servietter.

Indledningsvis vil jeg beskrive og analysere Fouads indstilling til og motivation for at være i praktik i Bilka, hvorefter jeg vil se nærmere på nogle eksempler, der kan være med til at tegne et billede af, hvordan Fouads muligheder for interaktion og sprogtilegnelse udfoldede sig i praktikforløbet.

5.4.1 "Det er gud der ved" – motivation for og investering i praktikken

Ved screeningsamtalen udtrykte Fouad hverken begejstring for eller uvilje mod at komme i praktik i Bilka. Det eneste forbehold, han havde, var, at han på grund af tidligere rygskader ikke kunne være i en afdeling med for mange tunge løft. Han havde ikke tidligere været sendt ud i praktikforløb grundet sit helbred, men virkede indforstået med nu at skulle i praktik i Bilka. Man kunne derfor karakterisere hans motivation som eksternt reguleret, fordi han deltog i praktikforløbet for at tilfredsstille en ydre part, nemlig kommunen. At komme i praktik var således ikke et resultat af en autonom beslutning fra Fouads side, og derfor heller ikke en integreret del af hans selvbillede.

Efter at have været i praktik i nogle uger, gav Fouad ved opfølgningssamtalen dog udtryk for, at han var glad for at være i Bilka. Det er derfor interessant at se nærmere på, om der også skete en udvikling i hans investering i at være i praktik Bilka, hvilket følgende uddrag kaster lys over:

Opfølgningssamtale, Fouad.

Deltagere i uddraget: jeg selv (EVA), Fouad (FOU), tolk (TOL).

1 EVA: ja okay mm øhm kan du se dig
2 selv arbejde i Bilka↑ altså (.)
3 om han kan se sig selv få et
4 fast arbejde i Bilka↑
5 TOL: *arabisk*
6 FOU: *arabisk*
7 TOL: ja jeg er glad for det <altså
8 for det der>
9 EVA: <ja mm↑> okay (.) og hvor ser
10 du dig selv om fem år (.)
11 altså: hvis du skulle (.) <se
12 dig selv et sted>
13 TOL: <*arabisk*>
14 FOU: *arabisk* [peger op mod himlen]
15
16 TOL: *arabisk* [griner]
17 FOU: *arabisk*
18 TOL: hh for første han sagde det er
19 gud der ved altså <han ved det
20 ikke>
21 EVA: <ja ja>
22 TOL: og efter fem år men jeg sagde
23 til ham øh altså i Bilka for
24 eksempel hvor du ser ham efter
25 du efter fem år han sagde ja
26 han sagde og øhm han vil
27 arbejde i Bilka hvis det er
28 muligt

På mit spørgsmål om hvorvidt han kan se sig selv arbejde i Bilka, giver han igen udtryk for, at han er glad for at være der, men hans svar på mit spørgsmål om, hvor han ser sig selv om fem år, er endnu mere interessant. Tolken giver i den sidste ytring i uddraget udtryk for, at "han vil arbejde i Bilka hvis det er muligt"

(l. 26-28), men tolken har indledningsvis præget hans svar, eftersom hun "sagde til ham øh altså i Bilka for eksempel" (l. 22-24). Hun har muligvis tænkt, at jeg fiskede efter et svar, der var relateret til Bilka og har på den måde forsøgt at lede Fouad i den retning, så han kunne fremstå ambitiøs. Fouads umiddelbare reaktion på mit spørgsmål var imidlertid at pege op mod himlen og Allah som for at illustrere, at hans fremtid er ude af hans hænder, og at det er skæbnen og Allah, der afgør, hvor han er om fem år. Denne umiddelbare respons på mit spørgsmål kan være kulturelt funderet i stil med udtrykket "InshAllah", der betyder "om Gud vil", og som er meget hyppigt på arabisk². Tolkens udtryk "han vil arbejde i Bilka hvis det er muligt" (l. 26-28) kunne pege på denne tolkning. Fouads svar er dog symptomatisk i forhold til det generelle billede af hans (manglende) investering i praktikforløbet. Ved at lade sin fremtid være op til Allah afskriver han enhver form for autonomi og selvbestemmelse i spørgsmålet om sin fremtidige jobsituation. Dette kunne pege på, at hans investering i at lære dansk og udvikle en identitet på andetsproget ikke er særligt høj, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i afsnit 5.4.2. Samtidig viser hans udsagn, at han ikke umiddelbart har nogen drømme eller målsætninger om fx at have et bestemt job eller at kunne tale bedre dansk, hvilket igen kunne pege på en ringe grad af investering i andetsproget og praktikforløbet, fordi det ikke er en integreret del af hans selv billede. For Fouad er det vigtigste, at hans børn "vil blive en god altså til gode mennesker og (.) få gode uddannelser og alt det her " (fra interview), hvilket igen indikerer, at han ikke har opbygget drømme og målsætninger for sig selv i Danmark, men ser investeringen i børnenes opbygning af andetsproglige identiteter som vigtigere. Dette kan muligvis have noget at gøre med Fouads alder, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i det følgende.

5.4.2 Alder og sprogtilegnelse

Som jeg har beskrevet tidligere, gjorde Fouad ofte opmærksom på, at han "ikke [har] været i skole seksogtredive år", hvilket han forklarer som årsagen til, at han har svært ved at lære og især at

² Jeg hørte ham imidlertid ikke sige "InshAllah"

tale dansk. På grund af sin alder (54 år) kan han måske føle en mindre grad af motivation for at lære dansk og dermed investere mindre i sprogtilgængelsen og identitetskonstruktionen på andetsproget. Følgende uddrag fra den afsluttende samtale, hvor Fouad takkede nej til at forlænge praktikforløbet, kunne pege i retning af, at han netop har svært ved at konstruere en ny identitet i Danmark:

Afsluttende samtale, Fouad.

Deltagere i uddraget: jeg selv (EVA), Fouad (FOU), tolk (TOL).

1 EVA: mm (.) og hvad tænker du så du:
2 dine fremtidsplaner er nu↑
3 TOL: *arabisk*
4 FOU: *arabisk*
5 TOL: han ved det ikke
6 FOU: *arabisk*
7 TOL: altså han ved ikke lige præcis
8 fordi: han ved det ikke hvad
9 skal han arbejde eller hvad
10 skal han kan hh eller fordi han
11 sagde vi plejer i vores
12 hjemland at man arbejder én
13 ting altså
14 EVA: mm
15 TOL: herhjemme altså det er
16 forskellige ting ja
17 EVA: ja okay

Fouad har på grund af sine helbredsproblemer ikke mulighed for at arbejde i sin vante branche som murer i Danmark, og i ovenstående uddrag fornemmer man, at han har svært ved at skulle navigere på det danske arbejdsmarked, hvor det er normalt at skifte spor i løbet af sit arbejdsliv, og hvor det forventes, at man er omstillingsparat. Han har i Syrien haft en mere fast identitetsfølelse ved at være murer ("vi plejer i vores hjemland at man arbejder én ting" (l. 11-13)), og han har svært ved at opbygge en ny arbejdsidentitet i Danmark. Jeg vil på den baggrund karakterisere Fouad som amotiveret i forhold til praktikforløbet i Bilka, fordi han ikke kan forene sin tidligere arbejdsidentitet med den branche og er opgivende i forhold til

at få fodfæste på og blive en integreret del af det danske arbejdsmarked. Derfor deltager han kun passivt i praktikforløbet, hvilket jeg vil vise i afsnit 5.4.3 og 5.4.4.

HR-chefen var i interviewet inde på, at alderen på praktikanterne var meget afgørende for, om praktikforløbet blev en succes, og i forhold til om de lærte meget dansk:

Interview med HR-chefen (HRC).

1 HRC: øhm rigtig svære at følge hh og så
2 meget af det har noget at gøre med
3 alderen på de borgere vi får ind
4 også
5 EVA: okay
6 HRC: øhm er min erfaring fordi dem de
7 yngste vi har de er hurtigere til
8 at få sproget med sig
9 EVA: mm
10 HRC: øh og om det er fordi de ryger på
11 højskole først eller hvad det ved
12 jeg ikke men det er som om hh vi
13 har haft en oppe i i posten hh øhm
14 attenårig pige som var kommet
15 hertil selv hun var sgu skarp på
16 det her sprog hh øhm og så har vi:
17 så har vi haft nogle andre af de
18 her øhm (.) nogle af de unge
19 mennesker som måske har haft
20 nemmere ved det end end hvis vi ser
21 [Fouad] som (.) er en ældre herre
22 som måske har svært ved at omstille
23 sig til det

HR-chefen taler her om et meget væsentligt element i andetsprogstilegnelse, nemlig indlærerens alder, som jeg tidligere var inde på. Det anses generelt og i særlig grad i forhold til udtale for at være fordrende for tilegnelsen, jo yngre man er. Fouads relativt høje alder kan derfor være en medårsag til, at han for det første synes, at dansk er svært – især det at tale dansk – og at han generelt har svært ved at omstille sig, som HR-chefen udtrykker det.

Fouad gav ved den afsluttende samtale selv udtryk for, at han var blevet bedre til at lytte, altså at hans receptive ordforråd var blevet større, men at hans produktive ordforråd ikke havde udviklet sig:

Afslutningssamtale, Fouad.

Deltagere i samtalen: HR-chefen (HRC), tolk (TOL), Fouad (FOU).

1 HRC: hvad med øh har du selv oplevet
2 en udvikling i dit sprog synes
3 du det var blevet bedre til
4 dansk mens du har været her↑
5 TOL: *arabisk*
6 FOU: *arabisk*
7 TOL: han forstår (.) mere men han
8 kan ikke altså: ikke svare
9 eller han kan ikke tale eller
10 HRC: nej (.) men du har fået en
11 bedre forståelse når du hører
12 TOL: *arabisk*
13 FOU: ja ja

I ovenstående sekvens giver Fouad altså udtryk for, at han har fået en bedre lytteforståelse af at være i Bilka, hvilket kunne pege på, at han har været udsat for forståeligt input, der har været lige over hans aktuelle niveau, hvorved hans receptive ordforråd er blevet udvidet. Dette bekræftes også af hans rosende udsagn om den nærmeste leder, som "snakker med ham stille og roligt han viser ham hvad skal han gøre og tingen hvor er det henne eller lige præcis altså han snakker med ham stille og roligt". Fouad fortæller her, hvordan hans nærmeste leder er god til at tale langsomt og sikre sig, at Fouad forstår, hvad han siger.

Fouad er imidlertid ikke blevet bedre til at tale dansk og "kan ikke altså: ikke svare" (l. 9), hvilket understreger vigtigheden af sprogligt output for at sikre en udvikling i også det produktive ordforråd. Optællingen i tabel 1 vidner da også om, at han har lyttet til en del mere dansk, end han selv har talt dansk. I relation hertil er det interessant at se nærmere på, hvilke muligheder for interaktion, Fouad havde i selve praktikken, hvilket følgende afsnit vil omhandle.

5.4.3 Gestik og mimik

En generel observation af Fouad går på, at han i løbet af sin arbejdsdag havde meget få ytringer. Dette understreges også af min optælling i tabel 1, hvor der er en markant forskel på andelen af danske ytringer og interaktion generelt i Fouads tilfælde i forhold til de to andre praktikanter. Dette betyder samtidig, at jeg har meget få og meget korte lydoptagelser at inddrage i min analyse, men netop fraværet af sprog er et lige så væsentligt element som tilstedeværelsen af det, fordi det understreger, at sprogpraktikanterne ikke nødvendigvis lærer at tale dansk af at befinde sig på en dansk arbejdsplads.

At Fouad talte så lidt dansk igennem praktikforløbet kan samtidig være med til at underbygge min påstand om, at han ikke har investeret i praktikforløbet og set det som en mulighed for at blive bedre til dansk. At blive en god sprogbruger på dansk er ikke en del af hans selv billede, og han har derfor ikke været motiveret for at tale meget dansk i praktikforløbet.

Fouads interaktion med kolleger havde i de timer, hvor jeg observerede ham, udelukkende transaktionel karakter, hvor de gav ham instrukser i forhold til arbejdsopgaverne. Fouad kommunikerede meget gennem gestik og mimik, hvorfor der ikke var tale om egentlige dialoger. Hvis han eksempelvis ikke vidste, hvor en vare skulle stå, gik han over til sin kollega og så spørgende på vedkommende, hvorefter kollegaen hjalp ham. Fouads brug af gestik og mimik blev også bemærket af HR-chefen til den afsluttende samtale:

Afsluttende samtale med Fouad.

*Deltagere i uddraget: HR-chefen (HRC),
Fouad (FOU), tolk (TOL).*

1 HRC: så jeg ved dig og [nærmeste
2 leder] har fundet en måde at
3 kommunikere på med håndfagter
4 og og så videre men men
5 kompleksiteten i opgaverne hh
6 (.) har ikke været så store
7 fordi at at at i ikke kan
8 kommunikere så godt sammen
9 TOL: *arabisk*

10 HRC: er det korrekt↑
11 TOL: *arabisk*
12 FOU: [nikker]
13 TOL: ja

Fouads brug af håndfagter, som HR-chefen beskriver i ovenstående uddrag, kan karakteriseres som en ikke-lingvistisk opnåelsesstrategi, hvor Fouad gør brug af det kommunikative repertoire, han har til rådighed, for at nå et kommunikativt mål. Ovenstående citat vidner om, at mulighederne for interaktion påvirker arbejdsopgaverne, hvorfor Fouads brug af gestik og mimik og den begrænsede lingvistiske interaktion med kollegerne har påvirket "kompleksiteten i opgaverne" (l. 5), som han er blevet sat til. Fouads case er altså karakteriseret ved næsten ingen verbal kommunikation, og jeg har ganske få uddrag, hvor han egentlig siger noget til kunder.

5.4.4 "Øh ikke forstå øh praktik" – undvigelsesadfærd i interaktionen med kunder

For Fouads vedkommende var hans interaktion med kunder på lige fod med al anden interaktion i hans praktikforløb præget af ikke-lingvistiske strategier og meget lidt verbal kommunikation. Dette ses tydeligt i følgende uddrag:

Fouad (FOU) fylder varer op, da en kunde (KUN) kommer hen til ham.

7/4-17, lydoptagelse 1, 19:54.

1 KUN: kan du hjælpe mig↑
2 FOU: øh ikke forstå øh praktik [peger på
3 sit skilt, hvor der står
5 "praktikant"]
6 KUN: okay↓

Fouad afviser kunden med henvisning til, at han ikke forstår, og fordi han er i praktik. Dette er paradoksalt i og med, at han jo netop er i sprogpraktik, hvis formål er at gøre ham bedre til dansk. Fouads svar og afvisning af kunden vidner om, at han ikke er gået ind til praktikforløbet på de præmisser, der er opstillet, fordi han ikke er indstillet på at blive bedre til dansk og derfor

ikke tager chancer og øver sig. Dette er igen med til at understrege, at han udelukkende deltager i praktikken på grund af ydre krav, og at hans personlige investering i praktikforløbet ligger på et minimum. Dette illustreres ligeledes i følgende udsagn fra HR-chefen: "han bliver ikke en del af afdelingen han er en der (.) der skal være der". Han deltager således passivt som et resultat af amotivation. Amotivation og passiv deltagelse kan ifølge Deci og Ryan (2002) skyldes en følelse af ikke at have tilstrækkelige kompetencer og føle sig forkert eller på et forkert sted, hvilket kunne være tilfældet for Fouad. Fouads måde at svare kunden på medfører, at dialogen bliver meget kort, hvorved Fouad ikke får udvidet sine kommunikative ressourcer, og hans kommunikationsstrategi forhindrer dermed mulighederne for sprogtiltagelse.

I ovenstående sekvens er der imidlertid også en anden årsag til, at kunden ikke får nogen yderligere hjælp af Fouad, nemlig at Fouad på det pågældende tidspunkt var alene i afdelingen. Dette var ikke et særtilfælde, men noget der under mine observationer skete meget hyppigt og i længere tid ad gangen. Fouad arbejdede som tidligere nævnt i isenkram, som er en mindre afdeling end fx tekstil- og slagterafdelingen, og det betød, at der ikke var lige så mange ansatte. Dette havde den konsekvens, at Fouad flere gange var alene i afdelingen, når de andre medarbejdere enten var til pause eller havde andre opgaver på lageret eller lignende. På den måde påvirkede de fysiske rammer de muligheder, Fouad havde for interaktion, herunder de muligheder han havde for at hjælpe kunderne. De næste to uddrag er ligeledes eksempler på, hvordan Fouad afviser kunderne, fordi han ikke har mulighed for at henvise til sine kolleger:

*Fouad (FOU) er alene i afdelingen og fylder varer op, da en kunde (KUN) kommer hen til ham.
10/4-17, lydoptagelse 2, 8:04.*

- 1 KUN: hej (.) ved du hvor I har frostkasser↑
- 2 FOU: ikke nej praktik praktik (.) praktik
- 3 praktik [peger på sit skilt]
- 4 KUN: nå↑ praktik ja okay [kunden går]

*Fouad (FOU) er alene i afdelingen og fylder varer op, da en kunde (KUN) kommer hen til ham.
10/4-17, lydoptagelse 2, 8:39.*

- 1 KUN: sorte affaldssække (.) hvo:r kan jeg
- 2 finde det henne↓
- 3 FOU: a:h praktik [peger på sit skilt]
- 4 KUN: nå: [kunden går]

De to ovenstående sekvenser viser på samme måde som den forrige, at Fouad ikke har mulighed for at hjælpe kunderne ved at henvise til sine kolleger, og at han bruger samme strategi med at pege på sit praktikant-skilt samtidig med, at han siger "praktik" (l. 2-3, l. 3). På den måde undgår han at indlede sig i nogen som helst form for dialog med kunderne, idet han sandsynligvis vil opleve forståelsesproblemer. Man kan derfor anskue Fouads kommunikationsstrategi som stærkt præget af undvigelsesadfærd. På den måde underbygger ovenstående sekvenser også Færch og Kaspers (1983) betragtning om, at indlærere ofte undgår situationer, som de vurderer vil involvere kommunikation på et højere niveau, end hvad deres sproglige ressourcer kan bære. Man kan også se Fouads undvigelsesadfærd som et udtryk for, at han ikke ser praktikforløbet som et muligt læringsrum. Betragtningen i afsnit 3.2.1 om, at læringsrummet og anvendelsesrummet i forhold til sprogtilegnelse i naturlige omgivelser ideelt set er overlappende, er således ikke en del af Fouads bevidsthed i forhold til praktikforløbet, hvilket følgende tolkede udsagn fra den afsluttende samtale også kunne tyde på:

"når der kommer kunde for eksempel og spørger han dem om noget altså hh hvor er det henne eller noget han han ved det ikke hvad er det så han hh øh spørger [nærmeste leder] selvfølgelig han går til [nærmeste leder] fordi han sagde også han lærer ikke det i skole altså nogle ting hvad hedder det for eksempel eller nogen ting"

For Fouad skal sammenhængen mellem skolen og Bilka være 1:1, og eftersom han ikke har lært navnene på de specifikke varer i skolen, lukker han af for muligheden for potentielt at udvide sit

sproglige repertoire ved at indgå i dialog med kunderne. Han ser derfor ikke Bilka som et potentielt læringsrum.

I de tilfælde, hvor Fouad ikke var alene i afdelingen, havde han i forhold til kundeinteraktionen samme undvigelsesadfærd, men han havde dog mulighed for at hjælpe kunderne ved at henvise til sine kolleger, som i følgende eksempel:

*Fouads (FOU) kollega er kommet tilbage til afdelingen. Fouad fylder varer op, da en kunde (KUN) kommer hen til ham.
10/4-17, lydoptagelse 2, 12:17.*

1 KUN: sådan noget som påskeservietter eller
2 sådan noget har I det↑
3 (1.0)
4 FOU: [mumlen]
5 KUN: hvad↑
6 FOU: øh snak xxx [Fouad peger over mod sin
7 kollega, der tager over og
8 hjælper kunden]

På trods af, at Fouad ikke selv er i stand til at hjælpe kunden, får han her overleveret hende til en kollega, hvorved service-niveauet opretholdes. At Fouad så ofte var alene i afdelingen er således ikke kun kritisabelt i forhold til Fouads muligheder for at få hjælp, men også i forhold til Bilkas egne målsætninger for service. Følgende udtalelse fra Fouads nærmeste leder kan være med til at kaste lys over, hvorfor Fouad så ofte var alene i afdelingen:

*Opfølgningssamtale, Fouad.
Deltagere i uddraget: HR-chefen (HRC) og
Fouads nærmeste leder (FNL).*

1 HRC: hvem går med ham når du ikke
2 gør↑
3 FNL: det ved jeg ikke jeg tror ikke
4 der er nogen der går med ham jeg
5 tror måske han får at vide at
6 han ikke behøver at møde op
7 eller et eller andet jeg ved (.)

8 ærlig talt ikke hvad der sker
9 med ham når jeg ikke er her

Lederens udtalelse vidner om, at der ikke har været en ordentlig struktur på Fouads praktikforløb i forhold til at sikre, at han havde nogen at læne sig op ad. Det har påvirket Fouads muligheder for interaktion med både kunder og kolleger. Fouad gav dog ikke udtryk for utilfredshed over det, og han var meget glad for især sin nærmeste leder. Det vil jeg komme ind på i følgende afsnit.

5.4.5 Gode og dårlige kolleger

Som jeg beskrev i afsnit 5.4.2 udtrykte Fouad stor begejstring for sin nærmeste leder, som han gerne ville fortsætte praktikforløbet med: "altså han vil have praktik men ikke nu han vil have det kun med [nærmeste leder]". Dette skyldtes især, at den nærmeste leder ifølge Fouad selv var god til at tale langsomt, bruge gestik og mimik, og sandsynligvis også at han viste interesse for at lære Fouad at kende.

Fouad gav dog til den afsluttende samtale udtryk for, at han var meget utilfreds med en af de andre medarbejdere, som havde sat ham i gang med arbejdsopgaverne en dag, da hans nærmeste leder ikke var der:

*Afsluttende samtale, Fouad.
Deltagere i uddraget:
virksomhedskonsulenten (VIR), Fouad
(FOU), tolk (TOL).*

1 TOL: han ved det ikke hvad hedder
2 hende det var (.) øhm [nærmeste
3 leder] han går væk og i går
4 eller noget han var ikke i
5 stedet hh så der var kommet en
6 anden kvinde som han skal hun
7 skal arbejde med ham (.) og det
8 var han ikke var tilfreds med
9 hende (.) så han
10 vil have sige at arbejde med
11 [nærmeste leder] det går bedre
12 for ham
13

14 VIR: okay
(...)

15 FOU: *arabisk*

16 TOL: altså han være tilfreds med at
17 arbejde med [nærmeste leder]

18 VIR: ja det kan jeg det kan vi godt
19 høre og det er også meget
20 dejligt

21 FOU: *arabisk*

22 TOL: han være træt altså med (.)
23 hende der jeg ved ikke hvad
24 hedder hende hh men han var
25 træt hun giver ham opgave at du
26 skal lave den og hun går bare
27 væk og du skal lave det og så
28 han flere ting ja han være træt
29 faktisk han <ja>

30 VIR: <så> hun var ikke så sød
31 overfor dig eller hvad† <hun
32 var måske dominerende>

33 TOL: <*arabisk*> nej

Uddraget viser, hvor stor en rolle de sociale relationer fylder i forhold til at skabe tryghed for praktikanterne. Fouads glæde ved sin nærmeste leder, som han gerne ville have fortsat praktikken med, står i skærende kontrast til den negative oplevelse, han havde med den kvindelige medarbejder, der "giver ham opgave at du skal lave den og hun går bare væk og du skal lave det og så han flere ting ja han være træt" (l. 25-29). Det vidner om, at Fouad ikke har følt sig anerkendt og respekteret, og det var i sidste ende denne oplevelse og den manglende garanti for at kunne arbejde tæt sammen med sin nærmeste leder, der gjorde, at han ikke ønskede at forlænge praktikken. Det sociale rum spiller altså en afgørende rolle for, om praktikforløbet bliver en succes, og den sociale konteksts iboende magtrelationer kan, som Norton (2000) også beskriver det, gøre det vanskeligt for indlærerne at positionere sig som legitime talere og sige fra, som jo også var tilfældet med Tirhas.

5.4.6 Delkonklusion Fouad

I dette afsnit vil jeg kort opsummere de vigtigste pointer i Fouads case. Som analysen viser, var Fouads praktikforløb

præget af amotivation og manglende investering, hvilket resulterede i en passiv deltagelse fra Fouads side. For Fouad var praktikforløbet et ydre krav og derfor ikke en del af hans selvbillede, hvorfor han heller ikke valgte at forlænge praktikken. Fouads manglende investering manifesterede sig også i hans interaktion med kunder og kolleger, hvor gestik og mimik var hans foretrukne kommunikationsstrategi. Samtidig henviste han som undvigelsesmanøvre til, at han var i praktik, hvorved han undgik videre interaktion. Af den årsag indebar hans praktikforløb meget lidt interaktion, hvilket også fremgår af optællingen i tabel 1, og hans undvigelsesadfærd har således været med til at begrænse hans muligheder for sprogtilegnelse. Fouads måde at håndtere mulighederne for interaktion på viser således, at han ikke har haft de fornødne kommunikative ressourcer og den nødvendige motivation for at få et sprogligt udbytte af praktikken.

En af de medvirkende årsager til Fouads manglende investering i praktikken og hans manglende lyst til at indgå i verbal interaktion med kunder og kolleger kan være hans relativt høje alder, som han også selv henviste til flere gange. Hans alder har muligvis gjort sprogtilegnelsesprocessen endnu vanskeligere for ham, og den kan samtidig være årsag til hans manglende ambitioner for sig selv på arbejdsmarkedet.

6.0 DISKUSSION

På baggrund af mine tre cases vil jeg nu se nærmere på de sammenfald og forskelle, der er, mellem de tre praktikanter praktikforløb og muligheder for interaktion og sprogtilegnelse. Jeg vil samtidig diskutere, hvilke fysiske, sociale og sproglige faktorer, der har spillet en særlig rolle, herunder praktikanternes motivation og investering i praktikforløbet. De tre cases vil således fungere som afsæt for en generel diskussion af sprogpraktik i Bilka.

6.1 Muligheder for interaktion og sprogtilegnelse

Overordnet set er det tre meget forskellige informanter, jeg har fulgt, hvilket har affødt nogle vidt forskellige praktikforløb. Det har i min optik givet et nuanceret billede af de faktorer, der kan spille en afgørende rolle for forløbet. En af de vigtigste observationer og et gennemgående resultat af mine data er, at praktikanterne ikke indgår i interaktion i særligt stort omfang i løbet af deres arbejdsdag, hvilket bekræftes af optællingen i tabel 1. Denne tendens stemmer overens med tidligere studier (Sørensen og Holmen 2004, Sandwall 2013), og afføder dermed spørgsmålet om, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at erstatte formel sprogundervisning med et praktikforløb. Resultaterne af min undersøgelse peger i forskellige retninger.

Et af argumenterne imod praktikforløb som erstatning for sprogundervisning er det faktum, at mine informanters primære arbejdsopgaver krævede ingen eller meget lidt interaktion, eftersom de hovedsageligt fyldte varer op. Jeg stiller mig derfor kritisk over for, hvorvidt praktikforløbet har gavnet deres sproglige udvikling. For især Fouads vedkommende er det usandsynligt, at praktikforløbet har haft en mærkbar effekt på hans dansksproglige kompetencer, eftersom han mere eller mindre har udført arbejdet alene og i stilhed. På samme måde er det svært at forestille sig, at Tirhas' praktikforløb har gavnet hendes sprogtilegnelse i særligt stort omfang, eftersom hun også udførte arbejdsopgaverne alene og generelt var fysisk og socialt isoleret.

Bilals case er imidlertid anderledes. I hans tilfælde har praktikforløbet i Bilka været en unik mulighed for sprogtilegnelse via interaktionen med kunder og kolleger. Selvom han ikke umiddelbart har oplevet en stor fremgang i sit danske sprog, vil hans ansættelse i Bilka på den lange bane gøre ham til en kompetent sprogbruger, fordi han bevidst opsøger muligheder for interaktion og læring. På den korte bane har praktikforløbet givet ham selvtilid og skabt et godt fundament for videre investering i opbyggelsen af en dansk-sproglig identitet og indtagelsen af en mere legitim og ressourcefuld rolle

i samfundet. Min undersøgelse har således vist, at Bilka er et godt sted at være i praktik, hvis de nærmeste kolleger hele tiden står til rådighed for én, og man har de fornødne sproglige og sociale ressourcer til at gribe mulighederne for interaktion og sprogtilegnelse, hvilket er tilfældet for Bilal.

Som Norton (2000) beskriver det, er de rette betingelser for sprogligt stimulerende interaktion imidlertid ikke naturligt givet. Tirhas' og Fouads cases viser, at fysisk isolation og udførelse af arbejdsopgaver på egen hånd er en stærkt begrænsende faktor, der umuliggør interaktion og dermed sprogtilegnelse. Det er samtidig en omstændighed, som praktikanten ikke har nogen indflydelse på og ikke har den fornødne sociale position til at ændre, hvilket kan afføde en følelse af manglende autonomi og anerkendelse. Både Tirhas og Fouad gav udtryk for en sådan frustration. Særligt Tirhas, som jeg var inde på i analysen, men også Fouad i forhold til episoden med den kvindelige kollega, som satte ham til at udføre en række opgaver alene. Man kan derfor kritisere, at Fouad og Tirhas ofte udførte arbejdet alene, fordi det ikke blot umuliggør interaktion og sprogtilegnelse, men fordi det også kan have en socialt ekskluderende effekt.

En interessant pointe i relation hertil er, at Bilal, som i modsætning til Tirhas og Fouad havde succes med sit praktikforløb, netop ikke var isoleret og derfor også var den praktikant, der indgik i langt mest interaktion. Han udførte sine arbejdsopgaver i fællesskab med sine kolleger, og på den måde blev han en langt mere integreret del af arbejdsfællesskabet og indgik i langt højere grad i relationel interaktion end de to andre. Jeg vil derfor argumentere for vigtigheden af, at praktikanterne ikke sættes til primært at udføre arbejdsopgaver alene, men at de i størst muligt omfang udfører dem i nærheden af eller sammen med kolleger, da dette afføder flere og bedre muligheder for interaktion, sprogtilegnelse og social inklusion.

Jeg blev først til allersidst i forløbet klar over, at Bilka faktisk havde udpeget såkaldte sprogkøkkere til praktikanterne. Det var dog meget tilfældigt, hvem der tog sig af særligt Tirhas og enkelte gange Fouad, hvilket illustrerer, at der har manglet struktur og ansvar i forhold til at sikre en genkendelig hverdag og tryghed for praktikanterne. Dette kan

have været en af medårsagerne til deres manglende investering i praktikforløbet. På den baggrund vil jeg anbefale, at sprogmakkerne får en langt mere synlig rolle, så det både er tydeligt for praktikanten og for medarbejderne i Bilka, hvem der tager ansvaret for, at praktikanten føler sig tryk og inkluderet, og at praktikanten får størst muligt udbytte af mulighederne for interaktion og sprogtilegnelse.

6.2 Kommunikationsstrategier

Udover det faktum, at mine informanter generelt talte meget lidt dansk, er der en markant forskel på, hvor meget praktikanterne hver især interagerede med kunder og kolleger. Denne forskel var affødt ikke blot af de muligheder, de havde, men også af hvordan de gjorde brug af disse muligheder. Jeg vil opstille dem i følgende tre kategorier: undvigelsesadfærd, semantiske helfraser og kodeskift.

Som analysen har vist gjorde især Fouad brug af undvigelsesadfærd i interaktionen med kunder, hvor han med henvisning til, at han var praktikant, afværgede kommunikationssituationer, som han ikke følte sig kompetent til. Samtidig gjorde han brug af gestik og mimik, hvilket medførte, at hans praktikforløb generelt indeholdt meget lidt verbal kommunikation. Jeg vil således argumentere for, at han ikke brugte mulighederne for potentielt lærerige interaktioner optimalt, og at han med sin non-verbale og afvigende kommunikationsadfærd ikke fik et (særlig stort) sprogligt udbytte af praktikken. Dette kan hænge sammen med hans manglende investering i praktikforløbet som et led i hans identitetskonstruktion på andetsproget. Han var opgivende i forhold til at skabe en ny arbejdsidentitet i Danmark, og hans opfattelse af egne muligheder for fremtiden, hvilket er et vigtigt element i identitetskonstruktionen, indebar ikke ham selv som aktør. Hans kommunikative undvigelsesadfærd og generelt passive deltagelse i praktikforløbet kan således forklares på den baggrund.

Bilal benyttede sig på samme måde som Fouad af en form for undvigelsesadfærd i interaktionen med kunder, men

hans strategi indebar en høj grad af sprogligt output. Hans brug af semantiske helfraser som en leksikalsk formel reduktionsstrategi sikrede et højt serviceniveau og gav ham et kommunikativt overskud, der affødte en positiv kommunikationssituation. Denne strategi kan derfor have været med til at give ham selvtillid, hvilket står i kontrast til Fouads manglende tro på at kunne gennemføre en kundeinteraktion. Man kunne argumentere for, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis Fouad havde fået nogle konkrete redskaber og eksplicit sproglig hjælp til at håndtere kundeinteraktioner bedre ved fx at tilegne sig nogle semantiske helfraser ligesom Bilal. Medarbejderne i Bilka er imidlertid ikke klædt ordentligt på til at håndtere komplekse sproglige udfordringer, og samtidig kan den primære forretningsmæssige målsætning hindre dem i at tage tilstrækkeligt hånd om praktikanterne, hvilket virksomhedskonsulenten og HR-chefen også erkendte. Dette er endnu et argument for, at det ikke nødvendigvis er hensigtsmæssigt at erstatte sprogundervisning med et praktikforløb.

Bilal og Fouads meget forskellige anvendelse af de muligheder, der er for interaktion, viser samtidig, at det i høj grad er individuelle faktorer, der er med til at afgøre, hvorvidt et praktikforløb bliver positivt og sprogligt stimulerende, eller om det bliver 13 ugers vareopfyldning i stilhed. Det er ikke kun omgivelserne, der skal stille gunstige muligheder for interaktion til rådighed, men også praktikanterne selv, der skal turde at gribe de chancer, som praktikken byder, hvilket Bilal er et eksempel på.

Tirhas anvendte en anderledes strategi i sin erkendelse af ikke at have tilstrækkelige sproglige ressourcer til at gennemføre en kundeinteraktion på dansk, nemlig kodeskift. På samme måde som Bilals brug af semantiske helfraser sikrede Tirhas' kodeskift til engelsk, at serviceniveauet blev opretholdt, og at kunden fik den fornødne hjælp. Hun brugte de sproglige ressourcer, som hun havde til rådighed, til at sikre gensidig forståelse. Både hun og kollegerne anvendte imidlertid også engelsk i deres indbyrdes interaktion, hvilket medførte, at Tirhas' muligheder for sprogtilegnelse samlet set blev begrænset af den indbyrdes kommunikationsstrategi og det begrænsede output på dansk. Ønsket om gensidig forståelse kan imidlertid være

større end ønsket om sprogtilegnelse, fordi det kan være angstprovokerende at indgå i kommunikationssituationer, der stiller for høje krav til ens sproglige evner (Færch og Kasper 1983). Derfor vil jeg argumentere for, at en af de vigtigste opgaver for udbydere af praktikforløb til indvandrere og flygtninge, er, at medarbejderne og omgivelserne generelt sikrer, at praktikanten føler sig tryk og dermed tør afprøve sit danske sprog. Samtidig ville det være optimalt, hvis praktikanterne fik kompetent og dedikeret hjælp til at gribe mulighederne for interaktion, men min analyse har vist, at det ikke er tilfældet, fordi medarbejderne ikke har de fornødne ressourcer. Vigtigheden af kompetent sprogundervisning må derfor ikke negligeres, og det politiske fokus på selvforsørgelse må aldrig overskygge den formelle danskundervisning og de trygge rammer, der skal til for at udvikle et andetsprog.

6.3 Motivation og investering

Kollegaen Haidars tilstedeværelse i Bilals praktikforløb var med til at sikre Bilal en følelse af tryk, fordi han hele tiden havde en sproglig hjælp ved sin side. Samtidig blev Bilal via relationel interaktion med sine kolleger hurtigt til en integreret del af afdelingen. Dette har skabt gunstige vilkår for en positiv psykologisk udvikling hos Bilal, hvilket har sikret en stigende motivation for og lyst til investering i praktikforløbet. At arbejde i Bilka er på den måde blevet en integreret del af hans selvbillede, og dermed er hans behov for selvbestemmelse også blevet imødekommet.

I modsætning hertil står Tirhas' case, hvor den manglende følelse af autonomi er altoverskyggende og affødte en endnu stærkere amotivation end oprindeligt. Tirhas' forløb, herunder kollegernes ringe engagement og Tirhas' mangel på motivation og investering, har således ikke sikret optimale forhold for en positiv udvikling, snarere tværtimod. Placeringen af Tirhas i et praktikforløb i Bilka kan således have haft den modsatte effekt end hensigten, nemlig at hun føler sig fremmedgjort i forhold til det danske arbejdsmarked, og at hun

har mistet motivationen for at lære dansk og investere i en opbygning af sin identitet på andetsproget.

Som jeg var inde på i analysen, kan hendes egen negative indstilling til praktikforløbet have været den primære årsag til det dårlige forløb, fordi hun ikke har været villig til at gøre en aktiv indsats for, at det blev en succes. I relation hertil er det dog påfaldende, at Fouad, der ellers var en meget stilfærdig og fredelig mand, udtrykte stærk modstand mod at fortsætte i praktikken, hvis det blev i samarbejde med den kvindelige kollega, som udelukkende havde sat ham til at udføre arbejdsopgaver alene. Den beskrivelse passer nemlig præcis på den form for interaktion, Tirhas indgik i. Man kunne derfor forestille sig, at Fouad, hvis han havde været placeret i tekstilafdelingen og havde modtaget de samme instruktioner og været sat til at udføre de samme arbejdsopgaver som Tirhas, også ville have afbrudt praktikforløbet. Det samme ville muligvis have været tilfældet for Bilal, fordi følelsen af at blive undermineret og udnyttet ville medføre stærk amotivation. Dette bekræfter Nortons (2000) pointe om, at det langt fra er givet, at interaktionen med målsprogstalende finder sted i positive og stimulerende omgivelser.

6.4 Kan man lære dansk i Bilka?

Et interessant spørgsmål er, om man på baggrund af min undersøgelse ville kunne vurdere, hvorvidt Bilka er et godt sted at være i praktik og lære dansk. Mine cases illustrerer i al deres forskellighed, hvor komplekst og forskelligartet et sprogpraktikforløb i Bilka kan se ud. En af styrkerne ved den metode, jeg har anvendt, er netop at belyse kompleksiteten. At sende flygtninge og indvandrere i praktik er ikke, som politikerne gerne vil have det til at fremstå, en mirakelløsning, der sikrer tidlig tilknytning til arbejdsmarkedet og hurtigere sprogtilegnelse og dermed integration. Det er en proces, der kræver mange ressourcer af alle de involverede parter, og som kun i få tilfælde ender med en fastansættelse. I langt størstedelen af tilfældene bliver praktikanten kastet rundt mellem forskellige praktiksteder, og når vi tænker på, hvor vigtig tryghed og social inklusion er, for at man kan fungere godt på en arbejdsplads, er det måske ikke

den mest hensigtsmæssige procedure. For nogle praktikanter, eksempelvis Fouad, ville det muligvis være bedre givet ud, hvis man satte intensivt ind i forhold til danskundervisningen, så han havde et basalt dansk ordforråd at læne sig op ad i en fremtidig praktik. For ham er de sproglige krav, der stilles til at være praktikant i Bilka, alt for høje til, at han indleder sig i nogen form for verbal interaktion.

Bilals case har imidlertid været med til at kaste lys over, hvad der skal til, for at et praktikforløb bliver en succes. For det første skal der være gode muligheder for interaktion med kolleger, herunder især relationel interaktion, således at praktikanten bliver en integreret del af arbejdspladsen. Samtidig har det for Bilals vedkommende været en fordel at kunne bruge sit modersmål aktivt i forhold til at tilegne sig nye ord og udtryk, hvorved hans muligheder for sprogtilegnelse er blevet større. Han er samtidig en ambitiøs og udadvendt sprogbruger, der selv har været meget opsøgende i forhold til at lære dansk, hvilket enten kan være et resultat af eller medårsag til hans høje motivation og investering. Det er højst sandsynligt en kombination af begge, men i betragtning af hans oprindelige indstilling til praktikforløbet, som var farvet af et dårligt ry, må den sociale kontekst tillægges en stor del af æren for hans stigende motivation og investering i praktikken.

Hvis man ser på Tirhas' case har den sociale kontekst ligeledes haft en afgørende betydning for praktikforløbet. I hendes tilfælde tilbyder Bilka ikke de mest åbne og optimale rammer for sprogtilegnelse, eftersom hun både fysisk og socialt føler sig isoleret. Når arbejdsopgaverne og den transaktionelle interaktion overskygger det fokus, der bør være på at integrere praktikanten i arbejdspladsen, mister praktikforløbet sit vigtigste formål, netop sprogtilegnelse og social integration. Dette har for Tirhas medført en følelse af at blive udnyttet som gratis arbejdskraft. Det er en meget uheldig konsekvens for hendes fremtidige arbejdsliv i Danmark, men også for Bilkas ry, der i forvejen er dårligt blandt flygtninge og indvandrere.

Mine cases viser således, at den sociale kontekst er altafgørende for, hvordan praktikforløbet udfolder sig, og særligt kollegerne spiller en vigtig rolle. Samtidig har min

undersøgelse vist, at de fysiske rammer og arbejdsopgaverne er afgørende for, om praktikanterne reelt har mulighed for interaktion og dermed sprogtilegnelse. Der bør derfor være fokus på, at det fysiske rum og arbejdsopgaverne skaber nogle gunstige rammer for social inklusion. Dette kan samtidig øge deres investering i praktikken og opbygningen af en identitet på andetsproget, hvilket skaber et godt udgangspunkt for sprogtilegnelse. At skabe en ny identitet som andetsprogstalende borger i et nyt land er en meget skrøbelig og kompleks proces, som er letpåvirkelig af individuelle og udefrakommende faktorer. Derfor er det vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte praktikants forudsætninger og klæde kollegaerne på til at tage ordentligt hånd om praktikanten.

7.0 KONKLUSION

Et af de vigtigste resultater af min undersøgelse er, at praktikanterne generelt talte meget lidt dansk i løbet af deres arbejdsdag. Optællingen i tabel 1 underbygger dette ved at vise, hvor mange sekunders interaktion praktikanterne indgik i i løbet af 1 ½ times arbejde. På den baggrund vil jeg sætte spørgsmålstegn ved, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at erstatte formel sprogundervisning med et praktikforløb. Der var imidlertid forskel på, hvor meget praktikanterne hver især deltog i dansksproglig interaktion, hvilket dels skyldtes begrænsninger i form af fysisk isolation og dels skyldtes henholdsvis kommunikativ undvigelsesadfærd og kodeskift til engelsk.

Fouad begrænsede sine muligheder for sprogtilegnelse ved at bruge gestik og mimik i interaktionen med kunder og kolleger og ved at bruge sit praktikantskilt som undskyldning for ikke at fortsætte dialogen. Samtidig var han ofte alene i afdelingen, hvilket gjorde, at han ikke havde mulighed for interaktion med kolleger, og derfor ikke havde mulighed for at hjælpe kunden ved at henvise til dem.

Bilal benyttede sig af semantiske helfraser i interaktionen med kunder, hvilket på den korte bane kan begrænse hans muligheder for interaktion og sprogtilegnelse. På den lange bane kan det dog være med til at give ham selvtillid, fordi han fremstår mere flydende, hvilket kan have en gavnende effekt på hans sprogtilegnelsesproces. Kollegaen Haidar spillede en afgørende rolle for Bilals muligheder for interaktion og sprogtilegnelse, i og med at Bilal aktivt brugte deres fælles modersmål, arabisk, til at tilegne sig nye ord og udtryk. Samtidig sikrede Haidars og Filmsons tilstedeværelse, at Bilals praktikforløb indeholdt en del relationel interaktion. Dette havde en socialt inkluderende og tryghedsskabende effekt.

Tirhas' interaktion med kunder og kolleger var præget af kodeskift til engelsk. Dette kan have begrænset hendes muligheder for at tilegne sig dansk via praktikken. Samtidig udførte hun ofte arbejdsopgaverne alene og fysisk isoleret fra de andre medarbejdere, hvilket umuliggjorde interaktion og sprogtilegnelse. Derfor har hun heller ikke selv følt, at hun har lært dansk i Bilka.

I alle tre cases har det vist sig at være et afgørende element at have (eller ikke at have) en fast kollega at udføre arbejdet sammen med. Det øger muligheden for interaktion og dermed på sigt sprogtilegnelse, at have nogen ved sin side. Samtidig sikrer det tryghed, som i Bilals og Fouads tilfælde, mens fysisk isolation og social eksklusion er resultatet af det modsatte, som i Tirhas' tilfælde.

Min undersøgelse har vist, at en af de allervigtigste faktorer for et vellykket praktikforløb er motivation. Den sociale kontekst kan enten fremme motivationen ved at tilbyde nogle gunstige vilkår for interaktion og sprogtilegnelse eller hæmme motivationen ved at tilbyde nogle ugunstige vilkår at være i sprogpraktik under. Hvis praktikstedet er et åbent, stimulerende og inkluderende miljø, har indlæreren gode muligheder for at tilegne sig dansk via praktikken. Men hvis indlæreren føler sig fysisk og socialt ekskluderet, påvirker det motivationen og investeringen negativt. Den altovervejende interaktionsform i Tirhas' forløb var af arbejdsrelateret karakter, hvilket kan have været en af medårsagerne til hendes følelse af

at blive udnyttet, fordi hendes kolleger – med undtagelse af den nærmeste leder – kun henvendte sig til hende, når de gav hende instrukser. De havde ikke fokus på, at hun skulle lære dansk via praktikken. Derfor har hun følt sig udnyttet, hvilket har affødt en stærk modstand mod praktikken.

Fouads amotivation og manglende investering medførte, at han kun deltog passivt i praktikken og ikke så Bilka som et potentielt læringsrum. Alder viste sig også at spille en rolle i Fouads praktikforløb. Hans manglende investering i praktikforløbet og meget begrænsede mængde sprogligt output kan være et resultat af manglende forhåbninger og målsætninger om at skabe en dansksproglig identitet på arbejdsmarkedet på grund af hans relativt høje alder.

På baggrund af undersøgelsens resultater vil jeg problematisere den politiske tendens til at erstatte formel sprogundervisning med mere erhvervsrettede tiltag, eftersom mulighederne for interaktion og sprogtilegnelse ofte træder i baggrunden for konkrete arbejdsopgaver. Samtidig har min undersøgelse vist, at det at lære dansk på en arbejdsplads er en kompleks og langvarig proces, hvor en lang række individuelle og sociale faktorer spiller en afgørende rolle.

8.0 LITTERATUR

Arnfast, J. S., & Jørgensen, J. N. (2003). Code-switching as a communication, learning, and social negotiation strategy in first-year learners of Danish, i: *International Journal of Applied Linguistics*, 13(1), 23-53.

Beskæftigelsesministeriet A (2015). Publiceret 18. marts 2015. Lokaliseret 20/5-17 på <http://bm.dk/da/Aktuelt/Pressemeddelelser/Arkiv/2015/03/Alle%20skal%20bidrage%20Flygtninge%20og%20indvandrere%20skal%20ud%20paa%20danske%20arbejdspladser.aspx>

Beskæftigelsesministeriet B (2016). Publiceret 17. marts 2016. Lokaliseret 20/5-17 på <http://bm.dk/da/Aktuelt/Pressemeddelelser/Arkiv/2016/03/Trepartsaftale%20paa%20plads%20om%20integration.aspx>

Blommaert, Jan & Dong, Jie (2010). *Ethnographic fieldwork*. Bristol, Multilingual Matters.

Bramm, Eva, & Kirilova, Marta (2018). "Du skal bare sætte hende i gang, du skal ikke gå og passe hende": om sprog i praktikforløb for flygtninge og indvandrere, i: *Sprogforum*, (66), 85-94.

Dechert, Hans W. (1984). Individual variation in speech, i: Dechert, H., Möhle, D. & Raupach, M. (red.) *Second language productions* (s. 156-185). Tübingen, Gunter Narr Verlag.

Deci, Edward & Ryan, Richard (2002). *Handbook of Self-Determination Research*. Rochester, The University of Rochester Press.

Donato, Richard (1994): *Collective Scaffolding in Second Language Learning*, i: *Vygotskian approaches to second language research*, 334-56.

Dörnyei, Zoltán (1998). Motivation in second and foreign language learning, i: *Language Teaching*, vol. 31(3), s. 117-135.

Dörnyei, Zoltán (2009). The L2 motivational self system, i: *Motivation, language identity and the L2 self*, red. Dörnyei, Zoltán og Ushioda, Ema, vol. 36 (3). Kapitel 2, s. 9-42.

Ellis, Rod (2001). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford, Oxford University Press.

Folketinget (ft.dk). Lovforslag vedtaget d. 2. juni 2017, lokaliseret 29/10-19 på <http://www.ft.dk/samling/20161/lovforslag/L175/index.htm>

Frederiksen, Karen-Margrethe et.al. (red.) (2006). *Second Language at Work*. Roskilde University, IRIS publications.

Færch, Claus & Kasper, Gabriele (1983). Plans and strategies in foreign language communication, i: C. Færch, C. og Kasper, G. (red.) *Strategies in Interlanguage Communication*. London, Longman. S. 20-60.

Hammersley, Martyn & Gomm, Roger (2000). Introduction, i: *Case study method*, red. Gomm, R., Hammersley, M. & Foster, P. London, SAGE Publications. S. 1-16.

Karrebæk, Martha (2011). At blive et børnehavebarn – en minoritetsdrengs sprog, interaktion og deltagelse i børnefællesskabet. *Københavnstudier i tosprogethed*, 62. København, Københavns Universitet, Humanistisk Fakultet.

Kirilova, Marta (2013). All dressed up and nowhere to go. Linguistic, cultural and ideological aspects of job interviews with second language speakers of Danish. *Københavns Universitet, Nordiske Studier og Sprogvidenskab*.

Kirilova, Marta (2018), 'Det er helt i orden' - Kulturelle shibboletter i jobsamtaler med andetspogsbrugere af dansk', *NyS*, bind 55, 55, s. 40-69.

Kvale, Steinar (2007). *Doing interviews*. London, Sage Publications.

Labov, William (1972). Some principles of linguistic methodology, i *Language in society*, vol. 1(01), s. 97-120.

Linder, Dorte (2016). *Dansk på arbejdspladsen – hvad er det, der rykker?* Københavns Universitet, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab. Upubliceret speciale.

Long, Michael (1981). *Input, Interaction, and Second Language Learning*. Pennsylvania, University of Pennsylvania.

Lund, Karen & Pedersen, Michael S. (2006). Can (a second) language be learned in the workplace? i: *Second Language at Work*, red.: Frederiksen, Karen-Margrethe et.al. Roskilde University, IRIS publications, s. 11-24.

Mitchell, Rosamund, Myles, Florence & Marsden, Emma (2013). *Second Language Learning Theories*. 3. udgave. New York, Routledge.

Mansø og Lauridsen (2015). "Løkke indgår partnerskab med Ikea og Dansk Supermarked om praktikpladser til flygtninge". *Berlingske*, 24. september 2015.
<http://www.b.dk/politiko/loekke-indgaar-partnerskab-med-ikea-og-dansk-supermarked-om-praktikpladser-t> (senest besøgt 29. oktober 2019)

Newton, Jonathan og Kusmierczyk, Ewa (2011). Teaching Second Languages for the Workplace, i: *Annual Review of Applied Linguistics*, vol. 31, s. 74-92.

Norton, Bonny (2000). Identity and language learning: Gender, ethnicity and educational change. Essex, Pearson Education Limited.

Nygaard, Sigrid (2015). "Sprog læres bedst på arbejdspladser". Information, 9. oktober 2015.

<https://www.information.dk/indland/2015/10/sprog-laeres-bedst-paa-arbejdspladser> (senest besøgt 29. oktober 2019).

Ponterotto, Joseph (2006). Brief Note on the Origins, Evolution, and Meaning of the Qualitative Research Concept Thick Description, i: *The Qualitative Report*, vol. 11(3), s. 538-549.

Retsinformation (2015). Bekendtgørelse af lov om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. 10. juni 2015, lokaliseret 29/10-19 på

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=172839>.

Sandwall, Karin (2013). Att hantera praktiken. Om sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser. Göteborg, Ineko.

Saville-Troike, Muriel & Barto, Karen (2017). Introducing Second Language Acquisition. Cambridge, Cambridge University Press. 3. udgave.

Statsministeriet (2015). 1. januar 2015, lokaliseret 29/10-19 på http://stm.dk/p_14102.html.

Swain, Merrill (1995). Three functions of output in second language learning, i: Cook, G. & Seidlhofer, B. (red.) Principle and Practice in applied linguistics. Oxford, Oxford University Press.

Sørensen, M. S. & Holmen, A. (2004). At blive en del af en arbejdsplads - om sprog og læring i praksis. Institut for Pædagogisk Antropologi, Danmarks Pædagogiske Universitet.

Thuesen, Frederik (2016). Sprogets betydning for indvandreres sociale integration på arbejdspladsen. SFI-rapport, december 2016. Lokaliseret 29/10-19 på [https://pure.sfi.dk/ws/files/653710/SFI Tema Sprog 02.pdf](https://pure.sfi.dk/ws/files/653710/SFI_Tema_Sprog_02.pdf)

Tranekjær, Louise (2015). Interactional Categorization and Gatekeeping. Institutional Encounters with Otherness. Bristol, Multilingual Matters.

Udlændinge- og Integrationsministeriet (2016). Integrationsprogrammet. Hentet fra version senest opdateret 4. juli 2016. Lokaliseret på <http://uim.dk/arbejdsomrader/Integration/integrationsprogrammet>.

Ushioda, Ema & Dörnyei, Zoltán (2009). Motivation, Language Identities and the L2 Self: A Theoretical Overview, i: Motivation, language identity and the L2 self, vol. 36 (3), red. Dörnyei, Zoltán og Ushioda, Ema, kapitel 1, s. 1-8.

Vygotsky, Lev S. (1978). Mind in society. The Development of Higher Psychological Processes, red. Cole, Michael et. al. Cambridge, Harvard University Press.

Øhrstrøm, Charlotte (2010). "I was less scared to bungy jump than to speak this language" – En kvalitativ undersøgelse af voksne indlæreres motivation for at lære dansk. Københavnstudier i tосprogethed, 52. København, Københavns Universitet, Humanistisk Fakultet.

Øhrstrøm, Charlotte (2015). L2 listening at work. A qualitative study of international employees' experiences with understanding Danish as a second language. København, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab.

9.0 TRANSSKRPTIONSNØGLE

:	forlænget lyd
#	selvafbrydelse
< >	overlappende tale
[griner]	kommentar
(.)	kort pause
(2.0)	pause på to sekunder
hh	tydelig vejrtrækning
↑	stigende intonation
↓	faldende intonation
nej	emfatisk tale
xxx	utydeligt
arabisk	andet sprog end dansk