KU LEUVEN

# Sollicitatiegesprekken als horde voor kandidaten met een migratieachtergrond

Melina De Dijn – Dorien Van De Mieroop (Taalkunde)
Onderzoeksgroep MIDI
KU Leuven

Inspiratiedag HVHN – 8 maart 2024

# Structuur van de keynote

1. Kennismaking en intro
2. DEEL I: Sollicitatiegesprekken gemaakt van taal
3. DEEL II: Sollicitatiegesprekken niet cultuurvrij
4. Slotbedenkingen

# Kennismaking

Faculty of Arts
Research Group
MULTIMODALITY,
INTERACTION &
DISCOURSE (MIDI)

# Intro

## Discoursanalytisch onderzoek naar sollicitatiegesprekken

# Voorbeelden uit authentieke sollicitatiegesprekken

- Internationaal veel onderzoek naar het topic (UK, Nieuw Zeeland, Denemarken, etc.)
- Vooral voorbeelden onderzoek van het eigen team ➔ Nederlandstalige voorbeelden
- Vertrouwelijke data ➔ Geen audio/video – wel transcripten + geanonimiseerde beelden

# Adviesliteratuur…

*"Zelfs als je laatste baas Attila de Hun was, zelfs als je collega's het geduld van een heilige zouden testen, en zelfs als je voormalige bedrijf voelde als Dante's Zevende Cirkel van de Hel... weersta de verleiding om daar iets van te delen met je interviewer."*

(Erika Andersen, Proteus International, 2014)

# Adviesliteratuur is het hierover eens…

Negatieve opmerkingen over je huidige/vorige baas zijn *absoluut* te mijden want:

- de sollicitant komt over als iemand die moeilijk met anderen overweg kan of een lastpak is (Corfield, 2009, p.89; Taylor, 2009, p.76);
- rekruteerders willen kandidaten die *klagers* zijn ontmaskeren (Williams, 2008, p.153).

⇒ en tóch komen zulke opmerkingen vaak voor - ook bij succesvolle kandidaten!

⇒Voorbeeld uit een gesprek in een IT-bedrijf

K= kandidaat -- R= rekruteerder

# Voorbeeld – bespreking van huidige baas (‘GD’)

| | | |
|---|---|---|
| *1099* | *K* | *en euh ja nu zitte we dus onder euh onder Glenn Diever* |
| *1100* | *R* | *ja ja* |
| *1101* | *K* | *mar eu:hm ik vind de visie van Glenn Diever* |
| *1102* | | *komt ni echt heel hard overeen met die van mij* |
| *1103* | *R* | *>°nee°<* |
| *1104* | *K* | *[euhm dat is ni: echt* |
| *1105* | *R* | *[>°daar kan k mij iets bij inbeelde°<* |
| *1106* | *K* | *da ga traa:g en dat is pff:* |

⇒ schoolvoorbeeld van hoe het niet moet

K= kandidaat -- R= rekruteerder

# Voorbeeld – bespreking van huidige baas (‘GD’)

| | | |
|---|---|---|
| *1099* | *K* | *en euh ja nu zitte we dus onder euh onder Glenn Diever* |
| *1100* | *R* | *ja ja* |
| *1101* | *K* | *mar eu:hm ik vind de visie van Glenn Diever* |
| *1102* | | *komt ni echt heel hard overeen met die van mij* |
| *1103* | *R* | *>°nee°<* |
| *1104* | *K* | *[euhm dat is ni: echt* |
| *1105* | *R* | *[>°daar kan k mij iets bij inbeelde°<* |
| *1106* | *K* | *da ga traa:g en dat is pff:* |

⇒ schoolvoorbeeld van hoe het niet moet?

# Interviewproces als geheel

- Belangrijk om het interviewproces in zijn geheel te bekijken ➔ voorgaande fragment gebeurt in het slotgedeelte
- Drie onderdelen:
  1. **<u>Initiële gesprekssituatie</u>**
     - Beide gespreksdeelnemers gedragen zich zoals van hen verwacht wordt ➔ Rekruteerder stelt de vragen en reageert kritisch -- kandidaat beantwoordt de vragen en probeert zichzelf zo goed mogelijk voor te stellen
     - ➔ Eigen aan de ongeschreven regels van het ‘activiteitstype’ van een sollicitatiegesprek (daarin worden we gesocialiseerd!)
  2. Midden
  3. Slotgedeelte: negatieve opmerkingen

# Interviewproces als geheel

- Belangrijk om het interviewproces in zijn geheel te bekijken
- Drie onderdelen:
  1. Initiële gesprekssituatie
  2. **<u>Midden</u>**
     - Uitgebreide bespreking van gemeenschappelijke geografische achtergrond, kennissen, gedeelde meningen over schoolsystemen enz.
     - *co-membership* - gemeenschappelijkheid
     - ‘identificatie-gebaseerd vertrouwen’ (Lewicki & Bunker, 1996, p.119)
     - Erg belangrijk proces in sollicitatiegesprekken
  3. Slotgedeelte: negatieve opmerkingen

# Voorbeeld – midden van het gesprek

| | | |
|---|---|---|
| *161* | *K* | *ma wij zen nu een jaar geleje zijn we terug eu:hm (.)* |
| *162* | | *zijn we verhuisd (.) eu:h en euh ben ek terug* |
| *163* | | *op euh in Harelbeke gaan wone:* |
| *164* | *R* | *ah ja↑ja* |
| *165* | *K* | *°jajaja°* |
| *166* | *R* | *ja mijn mijn mama woont nog altijd in Harelbeke* |

Recruiter construeert ook een gepersonaliseerde identiteit

# Slotgedeelte

- Intussen:
  - zijn de spelregels van het sollicitatiegesprek veranderd
  - is er vertrouwen ontstaan tussen kandidaat en rekruteerder

⇒ in deze context verschijnt dan het fragment met de negatieve commentaren van kandidaat over zijn huidige baas

⇒ even terugkijken…

K= kandidaat -- R= rekruteerder

| | | |
|---|---|---|
| 1099 | K | *en euh ja nu zitte we dus onder euh onder Glenn Diever* |
| 1100 | R | *ja ja* |
| 1101 | K | *mar eu:hm ik vind de visie van Glenn Diever* |
| 1102 | | *komt ni echt heel hard overeen met die van mij* |
| 1103 | R | *>°nee°<* |
| 1104 | K | *[euhm dat is ni: echt* |
| 1105 | R | *[>°daar kan k mij iets bij inbeelde°<* |
| 1106 | K | *da ga traa:g en dat is pff:* |
| 1107 | R | *ja dieje valt [altijd (iets zwaarder) (.) das* |
| 1108 | K | *[zo den den IT den I ja den IT maalmole zo* |
| 1109 | | *“ah ja: ja: ja: ah ja da gan we dan toch ‘ns onderzoeke* |
| 1110 | | *kunde dat allemaal ‘ns op papier zette* |
| 1111 | | *kunde dat ‘ns tot in de puntjes beschrijve en* |
| 1112 | | *dan dan dan zulle we dat ‘ns le:ze”* |

voorzichtig

expliciet

nagespeeld

R formuleert consistent bevestigende antwoorden, die ook alsmaar explicieter worden

# Literatuur over sollicitatiegesprekken

- Sollicitatiegesprekken = essentieel om aan een baan te geraken
- Immens aanbod adviesliteratuur
- Veel onderzoek hiernaar; met twee hoofd-invalshoeken:
  - Theoretische modellen (bv. Kinser, 2002; Manroop et al., 2013)
  - Empirisch onderzoek:
    - post-hoc surveys / interviews (bv. Ugbah & Majors, 1992);
    - experimenten (bv. Purkiss et al., 2006);
    - simulaties (bv. Wong & Phooi-Ching, 2000).

⇒ De vraag wat er *écht* gebeurt in sollicitatiegesprekken, blijft hiermee vaak onbeantwoord

# DEEL I
# Sollicitatiegesprekken: gemaakt van taal

# DEEL I
# Sollicitatiegesprekken: gemaakt van taal

## A. Fragment 1

```
1  K  and do you need eh for example (.) e:rm only eng↑lish
      en heb je euh bijvoorbeeld (.) eu:h alleen en↑gels nodig
2  R  erm here at ((name company)) yeah
      euh hier bij ((naam bedrijf)) ja
3     it's mostly english yeah=
      het is vooral engels ja=
4  K  =because like i told you i c- i can understand ne-
      =want zoals ik jou zei ik k- ik versta ne-
5     nedde[rlans ↑even a the ((name)) [training was in dutch
      nedderlans ↑zelfs een de ((naam))training was in het nederlands
6  R        [yeah                       [mm
             ja                           mm
7  R  ↑ah ja o↓kay (.) ↓no here at the headquarters
      ↑ah ja o↓ké (.) ↓nee hier op het hoofdkwartier
8     the main language is=is eng-english
      is=is eng-engels de hoofdtaal
9     and also i think for the project management team
      en ik denk ook voor het project management team
10    erm they're eh creating their documents all in english
      euh zij euh creëren hun documenten allemaal in het engels
11    because mostly they have a gl[obal impact
      omdat ze veelal een globale impact hebben
```

- Gesprek bij een internationaal hightech bedrijf
- Vrouwelijke kandidaat van Colombiaanse origine
- Functie: “Project Manager - Improvement Engineer’
- Einde van het gesprek ➔ dagelijkse werking bedrijf

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
12 K                                  [yeah yeah
                                       ja ja
13    yeah
      ja
14 R  so::
      du::s
15 K  >everybody can use it<
      >iedereen kan het gebruiken<
16 R  °↓yeah°
      °↓ja°
17 K  so
      dus
18 R  so ↓no english is per↓fect
      dus ↓nee engels is per↓fect
19 K  yeah o↓kay
      ja o↓ké
20 R  and each (.) each other language is of course a
      en elke (.) elke andere taal is natuurlijk een
21    eh plus but .hh for example
      euh plus maar .hh bijvoorbeeld
22    if you have to work with colombia
      als je moet werken met colombia
```

R herhaalt negatiepartikel
semantisch extreme adjectief “perfect”

Na potentiële topic closure
Onderwerp heropend
➔ Nederlands geen speciale status

# Reflectie openingsfragment

- Engels = voertaal in dit internationale bedrijf (hoogopgeleide K)
- Nederlands als een “plus”
- Contrast met volgende sollicitatiegesprek: kandidaat geeft aan de testen liever in het Engels af te leggen, maar gesprek in het Nederlands

# DEEL I
# Sollicitatiegesprekken: gemaakt van taal

B. Fragment 2

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
1  R  en als er euhm
2  (0.8)
3  R  artikelen zijn zonder verval↑datum
4  (1.0)
5  R  waar kijk je dan ↑naar
6  (1.2)
7  R  fruit groenten
8  (2.5)
9  K  naar uiterlijk euh
10 (2.6)
11 K  hoe kan ik zeggen
12 (0.7)
13 K  @@
14 (1.0)
15 K  .h hoe zij
16 (0.7)
17 K  hoe zij ↑zijn
18 R  mhm
19 (1.2)
20 R  ↑ja kan j' een voorbeeld geven
21 K  bijvoorbeeld een appel zonder euh
22 (1.2)
23 K  ik hou van de appel de groene appel
24 (0.7)
25 R  [mhm
26 K  [en als het heeft euh
27 (0.8)
28 K  die zwarte dingen
29 R  mhm
```

Lange pauzes
Zoektocht naar woorden

Eerste criterium: uiterlijk (r. 9) > “zwarte dingen”

- Gesprek bij een supermarktketen
- Mannelijke kandidaat van Roemeense origine
- Functie: magazijnier
- Kandidaat is werkeloos/nog geen werkervaring – wel relevante opleiding gevolgd
- Multimodale analyse

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
30 (0.7)
31 K  ik ik ga het nie kopen [@
32 R                         [mhm
33 (0.7)
34 K  .h en zo
35 R  ja
36 K  of of niet +te:#
   K             +brengt meerdere keren vingertoppen linkerhand
                  tegen elkaar en weer uit elkaar -->
                     #fig.2.1 en fig.2.2
```

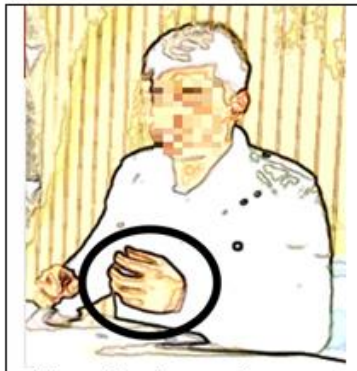


fig.2.1: vingertoppen tegen elkaar

fig.2.2: vingertoppen uit elkaar

Uitleg kandidaat stokt bij woord ‘zwal’
Handgebaren en metacommentaar (‘hoe kan ik zeggen’) tonen dat hij moeite heeft met de zoektocht naar het juiste woord.

```
37 (2.8)
38 K  niet (zwal) is
39 (0.5)
40 K  hoe kan ik zeggen +
   K                    -->+
41 (3.3)
42 R  n- nie ↑zwart bedoel je ↑da of nie zwaar
43 (1.6)
44 K  euh
```

R suggereert twee correcties

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
45 (1.3)
46 K  @ .h ik ken ik ken ik ken die nie
47    die woord
48 R  nee das nie ↑erg
49    probeer het maar uit te ↑leggen
```

R probeert gerust te stellen

```
50 (4.5)
```

Heel lange pauze

```
51 K  .h het is euh
52 (0.6)
53 K  goed
54 (1.0)
55 K  euh bijvoorbeeld +als ik doe zo het is#
   K                   +drukt wijsvinger op tafel -->
                                              #fig.2.3
56    mijn vinger ga nie binnen+
                                -->+
```

fig. 2.3: K drukt rechterwijsvinger op de tafel

K probeert een nieuw voorbeeld – opnieuw ondersteund door handgebaren

| | |
|---|---|
| 57 R ah ja ja mhm | Nieuwbevestiger “ah ja” – herkenningsmarkeerders “ja mhm” |
| 58 (4.0)<br>59 R dus niet te zacht eigenlijk ↑e<br>60 K ja<br>61 R daje der nie in kan duwen | Nieuwe correctie gesuggereerd door R<br>Bevestigd door K en nog eens gecheckt door R |
| 62 K ja<br>63 R ja<br>64 (1.5)<br>65 K aan de fruit<br>66 (0.9)<br>67 R ja<br>68 (3.5)<br>69 R oké | Opnieuw bevestigd door K<br>In r. 69 wordt topic afgesloten |

K= kandidaat -- R= rekruteerder

# Reflectie fruitvraag

- De fruitvraag komt in verschillende van de gesprekken in ons corpus voor, bij verschillende bedrijven.
- Kandidaten hebben steevast moeite met deze vraag.
- Denk terug aan je eigen ervaring met deze opdracht ➔ is het haalbaar om deze opdracht talig uit te voeren? Hoe zou dit zelfs gaan in je moedertaal?
- Zijn er alternatieven?

# Conclusie fragmenten Colombiaanse en Roemeense kandidaten

Moet er (Nederlands)talig getest worden?

- Internationale bedrijfscontext – Engels als voertaal
- Supermarkt: NDLS als voertaal ➔ kandidaat moet NDLS instructies, etc. begrijpen

- Maar: fruitvraag
  - ondersteunende rekruteerder
  - maar: (talige) opdracht gepast? ➔ praktijktest!
- Problemen in sollicitatiegesprekken met kandidaten met een migratieachtergrond worden vaak gelinkt aan hun talige achterstand, maar de link mag niet altijd zomaar gelegd worden.

# DEEL I
# Sollicitatiegesprekken: gemaakt van taal

## C. De zelfpresentatie van kandidaten

# Talige identiteitsconstructie: de zelfpresentatie

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
1  R  er::m you're ↑russian
      euhm je bent ↑russisch
2  K  er:m yes originally yes=
      euhm ja oorspronkelijk ja=
3  R  [=yeah
       =ja
4  K  [i also have belgian:
      ik heb ook de belgische:
5     nationality=
      nationaliteit=
6  R  [=↑ah you have double
       =↑ah je hebt dubbele
7  K  [so i have double      double [yeah
       dus ik heb dubbele    dubbele ja
8  R                                [yeah
                                     ja
9     okay  yeah  because  you're  already  a
      ok ja want je bent al een
10    long time in ↑belgium
      lange tijd in ↑België
11 K  hmhm
```

- Gesprek bij een internationaal hightech bedrijf
- Vrouwelijke kandidaat van Russische origine
- Functie: “Global marketing manager”
- Begin van het gesprek

# Talige identiteitsconstructie: de zelfpresentatie

K= kandidaat -- R= rekruteerder

Openingsvraag van dit sollicitatiegesprek

```
1  R  er::m you're ↑russian
      euhm je bent ↑russisch
2  K  er:m yes originally yes=
      euhm ja oorspronkelijk ja=
3  R  [=yeah
       =ja
4  K  [i also have belgian:
      ik heb ook de belgische:
5     nationality=
      nationaliteit=
6  R  [=↑ah you have double
       =↑ah je hebt dubbele
7  K  [so i have double      double [yeah
       dus ik heb dubbele    dubbele ja
8  R                                [yeah
                                     ja
9     okay  yeah  because  you're  already  a
      ok ja want je bent al een
10    long time in ↑belgium
      lange tijd in ↑België
11 K  hmhm
```

Kandidaat nuanceert meteen de categorisering als “Russisch”
➔officiële nationaliteit

Vraag die vaak voorkomt in onze dataset

K= kandidaat -- R= rekruteerder

```
12 R  hmhm yeah
      hmhm ja
13 K  yeah indeed i adopted erm i
      ja inderdaad ik nam euhm ik
14    adopted belgian  [nationality
      nam de belgische nationaliteit aan
15 R                   [hmhm
16 K  actually one year (.) yea one year ago
      eigenlijk een jaar (.) ja een jaar geleden
17 R  ↑ah one year ago
      ↑ah een jaar geleden
18 K  [yes
       ja
19 R  [↑okay=
       ↑ok=
20 R  =it's not so  [long so
      =het is niet zo lang dus
21 K                [okay      good
                     oké       goed
```

kandidaat interpreteert de vraag naar verblijfsduur op vlak van nationaliteit

‘typische’ ‘origine + verblijfsduur in België’-vragen

➔ Kandidaat reduceert de scope van het onderwerp systematisch tot een nationaliteitskwestie

# Conclusie fragment Russische kandidate

- Enerzijds: gelijklopend met informatievergaring over kandidaten zonder migratieachtergrond
- Anderzijds: vraag in welke mate de gevraagde informatie relevant (en gepast ➔ cf. huidige situatie!) is ➔ soms wordt er door rekruteerders te ver doorgevraagd (bv. kandidaat met adoptieachtergrond)
- Benadrukken van verschillen tussen kandidaten en rekruteerders in sollicitatiegesprekken kan nadelig zijn voor het ontstaan van *co-membership* tussen beide partijen (Kerekes, 2006; Lipovsky, 2008)

# Tips

- Zelfpresentatie door de anderstalige kandidaat

➔ Mogen de origine + verblijfsduur vraag verwachten

- Hoe omgaan met deze vragen?
    - Wil de klant praten over origine?
        - Ja ➔ verwerken in elevator pitch (kort!)
        - Neen ➔ afwenden
            - Zoals in het voorbeeld: nationaliteit
            - *Waar kom jij vandaan? Uit Aarschot*

# DEEL I
# Sollicitatiegesprekken: gemaakt van taal

## D. De STAR-methode

# Talige identiteitsconstructie: de STAR-methode

- Vaak gehanteerde gesprekstechniek
- Situatie (context), Taak (rol/doel), Actie (eigen handeling) en Resultaat (doel bereikt?)

*Bv. Pouvez-vous donner un exemple d' une situation où vous avez vous-même résolu un problème au travail de manière proactive ?*

# Talige identiteitsconstructie: de STAR-methode

K= kandidaat -- R= rekruteerder

| | | |
|---|---|---|
| 1610 | R | okeee sava seg eb jij voor mij een |
| 1611 | | voorbeeld van een probleem daje is |
| 1612 | | bent tegengekome tijdens twerke een |
| 1613 | | onverwachte situatie dus iets daje nog |
| 1614 | | nie eerder had meegemaakt |

- Gesprek bij een supermarktketen
- Mannelijke kandidaat van Sierra Leoonse origine
- Functie: “order picker”

➔ Kandidaat antwoordt wat zijn collega’s doen met problemen

# Talige identiteitsconstructie: de STAR-methode

K= kandidaat -- R= rekruteerder

| | | |
|---|---|---|
| 1673 | R | ma ik bedoelden misschien eerder van |
| 1674 | | een (.) ja e ge bent gewend om u taken |
| 1675 | | op een bepaalde manier te doen |
| 1676 | K | uhu |
| 1677 | R | enn op nen dag gebeurt er iets of is er |
| 1678 | | iets anders dan anders da ge nog nie |
| 1679 | | eerder waart tegen gekome ebt ge daar |
| 1680 | | een voorbeeldje van dus iets da ge |
| 1681 | | zelf ebt kunnen oplosse in het werk |
| 1682 | | echt nie me een collega |

➔ Kandidaat schetst situatie waarin hij problemen zag die niet opgelost werden

# Talige identiteitsconstructie: de STAR-methode

| | | |
|---|---|---|
| 1782 | R | ja seg en heb je voor mij een een |
| 1783 | | voorbeeldje van een idee daj al eens |
| 1784 | | gad ebt tijdens het werk |
| 1785 | K | mijn idee |
| 1786 | R | een idee om iets te veranderen iets te |
| 1787 | | verbetere iets daje bent gaan |
| 1788 | | voorstellen aan jouw chef |

➔ Kandidaat schetst een tweede situatie waarin hij problemen zag die niet opgelost werden

# Talige identiteitsconstructie: de STAR-methode

- Cf. STAR-methode voor sollicitatiegesprekken:
  - Vaak gehanteerde gesprekstechniek
  - Situatie (context), Taak (rol/doel), Actie (eigen handeling) en Resultaat (doel bereikt?)
- Moeilijkheid voor niet-moedertaalsprekers:
  - Cognitief zware taak: goed voorbeeld bedenken
  - Talig zware taak: verhalen vertellen = talig zware opdracht

# Narratieve structuur (Labov)

- Abstract: samenvatting
- Oriëntatie: Waar? Wanneer? Wie?
- Complicatie – resolutie (hoe uitgedraaid?)
- Coda met teruglinken naar heden
- Evaluatie (de pointe van het verhaal)

# Tips

STAR-vragen vormen een uitdaging, maar:

ze zijn ook voor te bereiden

➔ Voor de eigenschappen die opgelijst staan in de vacaturetekst/googelen welke vaardigheden de functie vereist, bv. orderpicker

➔Bv. https://agilitas.be/nl/werken-als-orderpicker

*Als orderpicker werken, gaat vlotter als je over bepaalde vaardigheden en eigenschappen beschikt: Proactief, doelgericht, oog voor veiligheid en kwaliteit, nauwkeurig, flexibel, teamspeler, fysiek in orde, organisatorisch sterk, stressbestendig*

➔Narratieve structuur:

- Verhaal situeren
- Evaluatie van het verhaal in handen van de kandidaat!

# DEEL II
# Sollicitatiegesprekken: niet cultuurvrij

# DEEL II
# Sollicitatiegesprekken: niet cultuurvrij

## A. Stereotypering

# Discriminatie op de Belgische arbeidsmarkt

- Hoewel immigranten ongeveer een vijfde van de totale beroepsbevolking in België vormen, heeft minder dan 60% van hen een baan

➔ België behoort op dit vlak tot de Europese landen met de laagste arbeids-marktparticipatie (OESO 2023)

- Categoriseringen ➔ typisch aanwezig in sollicatiegesprekken (snel mensen leren kennen - cf. Sacks (e.g. 1986, 1992) – niet noodzakelijk discriminerend (Woodin, 2010), bv.
  - “Papa van jonge kinderen” (categorie) ➔ je wil nog lang werken om de kindjes te kunnen onderhouden (categorie-gebonden eigenschap)
  - “Student met hoge punten” ➔ je bent verstandig (categorie-gebonden eigenschap)

**maar** categoriseringen kunnen leiden tot stereotyperingen => stereotypen en vooroordelen (~ hoe mensen denken/voelen) kunnen op hun beurt leiden tot discriminatie (~ hoe mensen zich gedragen) (cf. Wereldgezondheidsorganisatie, 2021)

```
1     C     een goed team ja om te:: te kunnen werken
            a good team yes to to:: to be able to work
2     R     # mm (.)  #
      rec   # r nods  #
3     C     dan: #das gemakkelijker# vo mij om
            then: that is easier      for me to
      rec         # r nods          #
4           #derin te# springen @@
             jump into it @@
      rec   # r nods #
5     R     ja wel de- der werkt ier ook euh ( )
            yes well the- there works here also erm
6           één meisje van de filippijnen °eu[h°
            one girl from the philippines °e[rm°
7     C                                     [ah
                                            [ah
8     R     euhm marilyn
            erm marilyn
9     C     µ  aha   µ
               aha
      can   µ c nods µ
```

belang van teamwork

R initieert een zij-sequentie

Gedeeld nationaal lidmaatschap met een medewerker in de supermarkt

- Gesprek bij een supermarktketen
- Vrouwelijk kandidaat van Filipijnse afkomst
- Functie: “winkel-bediende”

13 die doet da heel goed ook euhm
*she also does a very good job erm*
14 µ % (0.8) µ % (2.3) µ
**can µ c gazes at r µ c looks down µ**
**fig %fig 4.1 %fig 4.2**

Figure 4.1

Figure 4.2

15 R dus eu::h k denk wel allé ja
*so er::m i think indeed well yes*
16 als je't aan mij vraagt
*if you ask me*
17 wij ebbn ier een een goe team om mee te werken
*we have a a good team here to work with*
((R continues to explain the working of the team))

Positieve evaluatie

Gedeeld nationaal lidmaatschap opnieuw benadrukt ➔ positieve evaluatie uitgebreid naar de kandidaat

Blikrichting van de kandidaat verandert ➔ onzekerheid?

Terugkeer naar hoofdtopic

# Conclusie fragment Filipijnse kandidaat

- K's lidmaatschap van de nationale categorie "Filipijns" wordt relevant gemaakt door R in de zij-sequentie over teamwerk
  - Enerzijds: gerelateerd aan de vraag (teamlid)
  - Anderzijds: geen relevante/directe reactie op de opmerking van de kandidaat, die wordt later gegeven (vanaf l.15)
- Functie van deze zij-sequentie
  - Geruststelling van de kandidaat?
  - Anticiperen op een positieve beoordeling van de kandidaat op basis van de positieve beoordeling van de categorie waarin ze wordt geplaatst (Filipijnse medewerkers als harde werkers)?

# Conclusie fragment Filipijnse kandidaat

- In dit geval categorie + eigenschap ➔ stereotypering (*alle Filipijnse medewerkers…*)

➔Hier positieve eigenschap ➔ lijkt voordelig voor de kandidaat

<u>MAAR:</u>

- Onderzoek toont aan dat het benadrukken van verschillen (andere nationaliteit) nefast kan zijn voor kandidaten (Tranekjær, 2015)
- Zelfde proces ook met negatieve eigenschappen (onze dataset: observer's paradox!)

➔ Bewustmaking van rekruteerders is belangrijk!

➔ Nu overgang naar een ander type cultuur, nl. westerse bedrijfscultuur

# DEEL II
# Sollicitatiegesprekken: niet cultuurvrij

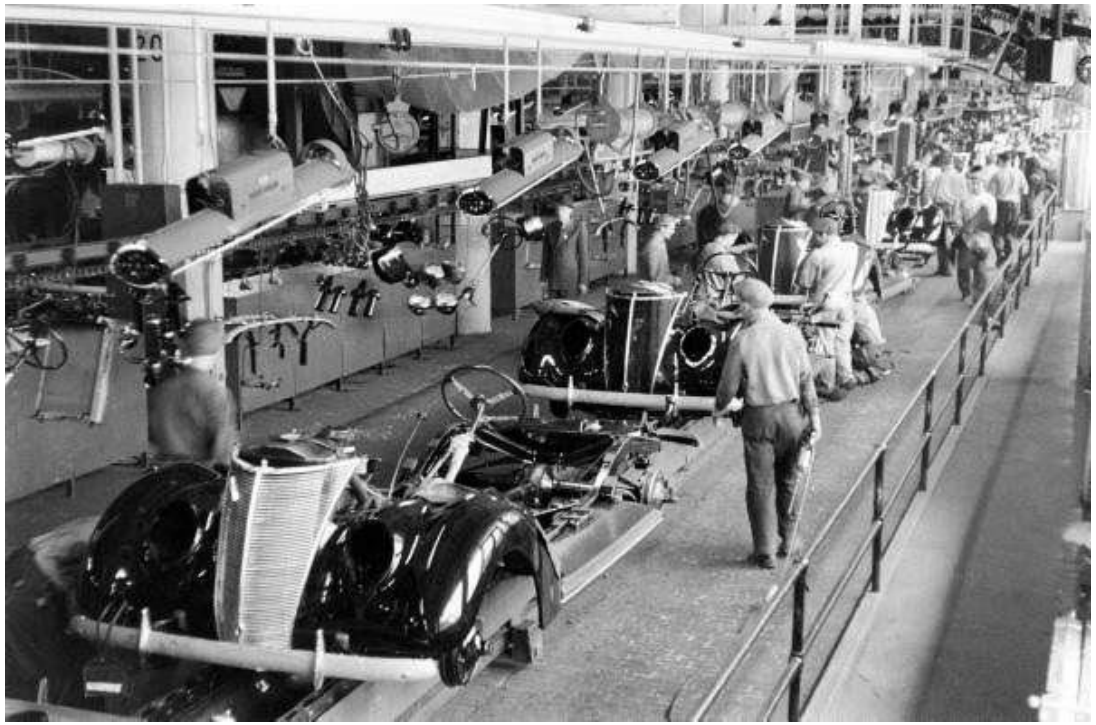
## B. Cultuur in westerse bedrijven

# Cultuur in westerse bedrijven

Context in verandering in westerse organisaties

Vroeger: ‘old economy’

- Massaproductie
- Bandwerk
  - Weinig technische vaardigheden
  - Weinig kennis
- Weinig communicatie
- Strikte hiërarchische structuur



# Cultuur in westerse bedrijven

Context in verandering in westerse organisaties

Nu:

New Work Order (Gee et al., 1996) / ‘new economy’: identiteit van de werknemers ➔ ‘worker-partners’, ownership

➔ “the line between private and public becomes fuzzy” (Boyett and Corn, quoted in Gee et al., 1996: 34)

# Cul

tempo-team

NL | FR | My Jobspace

Kandidaten Studenten Bedrijven Dienstencheques Tempo-Team Mijn profiel Ukraine

Aanvraag medewerker Specialisaties Onze oplossingen Blog Team HR Kantoren

Bedrijven / Blog Team HR / Detail

## Talent rekruteren en behouden dankzij Talent Management.

Praktijk

**Van aantrekken tot motiveren, van feedback tot ownership. Zo gaat u om met talent.**

Op een arbeidsmarkt die steeds schaarser wordt, is geschikt talent aantrekken en aan u binden belangrijker dan ooit.

Hoe u dat nu weer doet? **We sommen de belangrijkste punten voor Talent Management even voor u op.**

## Talent aantrekken: een match met uw bedrijfscultuur

KU LEUVEN

# Cultuur in westerse bedrijven

➔ *Work in the old capitalism was alienating. Workers were forced to sell their labor, but often with little mental, emotional, or social investment in the business. Today they are asked to invest their hearts, minds, and bodies fully in their work. They are asked to think and act critically, reflectively, and creatively.* (Gee et al., 1996)

➔ **Vertaling naar sollicitatiegesprekken:**

Kandidaten moeten verschillende stijlen – een meer professionele én een meer persoonlijke - kunnen aanhouden in SG'en (Scheuer, 2001) ➔ variëren tussen professionaliteit en humor, verhalen, informaliteit, enz. wordt geapprecieerd door rekruteerders

↔ Opletten met: 'rehearsed answers' (Campbell and Roberts, 2007)

➔ *it is professional to be personal* (Scheuer, 2001, p. 238)

```
1  R  ja maar als je zo naar de nederlandse les ging
2     en naar de:: (.) euh de opleiding
3     bij de ((naam instelling))
4     dan was jij toch heel veel thuis
5  (0.9)
6  R  dus (.) heb je dan een hobby ofzo of:
7     is [het gewoon
8  K     [toen ik toen ik naar euh
9     nederlandse les euh heb gegaan ik ben
10 (1.1)
11 K  ik kwam thuis tot mijn mijn vrienden
12    wareuh: £naar school£
13 R  hmhm=
14 K  =en ik heb naar euh
15 (0.9)
16 K  de (.) fitness gegaan @@
17 R  ↑ah ja [oké
18 K         [twee uur naar daar
19 R  dus je gaat [veel fitnessen
20 K              [((hoest))
21 K  ja ma noe heb ik >ni veel tijd en het is
22    winter< en ik heb £niet zoveel  [zin£
23 R                                µ [uhu      µ
   R                                µ glimlacht µ
24 K  >°om een douche te nemen°<
25    en dan te gaan buiten
26 R  µ ja    µ
   R  µ knikt µ
```

- Gesprek bij een supermarktketen
- Mannelijke kandidaat van Roemeense origine
- Functie: magazijnier
- Kandidaat is werkloos/nog geen werkervaring – wel relevante opleiding gevolgd
- Antwoord op abrupt gestelde ‘hobby-vraag’ ➔ eerste reactie: met vrienden afspreken en de Roemeense krant lezen

```
1  R  ja maar als je zo naar de nederlandse les ging
2     en naar de:: (.) euh de opleiding
3     bij de ((naam instelling))
4     dan was jij toch heel veel thuis
5  (0.9)
6  R  dus (.) heb je dan een hobby ofzo of:
7     is [het gewoon
8  K     [toen ik toen ik naar euh
9     nederlandse les euh heb gegaan ik ben
10 (1.1)
11 K  ik kwam thuis tot mijn mijn vrienden
12    wareuh: £naar school£
13 R  hmhm=
14 K  =en ik heb naar euh
15 (0.9)
16 K  de (.) fitness gegaan @@
17 R  ↑ah ja [oké
18 K         [twee uur naar daar
19 R  dus je gaat [veel fitnessen
20 K              [((hoest))
21 K  ja ma noe heb ik >ni veel tijd en het is
22    winter< en ik heb £niet zoveel  [zin£
23 R                                µ [uhu      µ
   R                                µ glimlacht µ
24 K  >°om een douche te nemen°<
25    en dan te gaan buiten
26 R  µ ja    µ
   R  µ knikt µ
```

Rekruteerder herhaalt de vraag
Niet neutraal

potentiële negatieve evaluatie
(lui of passief)

Dit antwoord past beter in categorie hobby's

Stiller

```
1  R  in de frigo werken (.)
2     zie je dat ↑ook zitten
3  K  >geen probleem<
4  R  µ ↑hm    µ want daarstraks zei je van als t koud is::
   R  µ knikt  µ
5     dan ga ik liever nie naar de fitness en zo
6     maar hier ga je wel de helft van de tijd
7     in de frigo moeten werken he
8  K  µ als ik ga naar de fitten fitness
   R  µ glimlacht -->
9  K  ik moet een douche nemen
10 R  hmhm µ
   R    -->µ
11 K  en dan als ik ga buiten met euhm
12    in in de zomer was het geen probleem
13    ik moest
14 (2.0)
15 K  ik moest een (.) douche nemen
16 R  hmhm
17 K  en dan ja >tis goed< ma ma- in de winter
18 R  ja
19 K  zonder ik had geen auto @
20 R  ja oké oké
21 K  beter mijn gezondheid dan
22 R  >ja ja ja< oké
```

R veronderstelt algemene aversie van koude

# Conclusie fragment Roemeense kandidaat

- Op basis van de profilering van kandidaten op persoonlijk vlak – zoals hier in verband met hobby’s – worden conclusies getrokken over de geschiktheid van kandidaten voor de baan waarvoor ze solliciteren
- Conclusies vaak niet zichtbaar in het gesprek zelf, waardoor het voor kandidaten veelal moeilijk is om in te schatten welke implicaties hun antwoorden kunnen hebben
- Hier ook bemoeilijkt door taalvaardigheid van de kandidaat

# Cultuur in westerse bedrijven

Veelbevraagde NWO-waarde in SG’en: een goede teamspeler zijn

1. Op één lijn zitten met het team
2. De eigen verwezenlijkingen differentiëren van de verwezenlijkingen van het team
3. De andere leden van het team niet in een negatief daglicht plaatsen

(Reissner-Roubicek, 2017)

# Cultuur in westerse bedrijven

Belangrijke NWO-waarde in SG'en: een goede teamspeler zijn

1. Op één lijn zitten met het team ➔ **WIJ**
2. De eigen verwezenlijkingen differentiëren van de verwezenlijkingen van het team ➔ **IK**
3. De andere leden van het team niet in een negatief daglicht plaatsen

(Reissner-Roubicek, 2017)

MAAR: 'bescheidenheidsgerichtheid' in sommige culturen (bv. Māori-Nieuw-Zeelanders – cf. Holmes, 2018)

Cf. kandidaat uit Sierra Leone → moeite om "proactiviteit" te illustreren

# Tips

Kandidaten moeten zich bewust worden van de dominantie van de NWO-cultuur

➔Toverwoorden **‘ownership’** en **‘agency’**

➔ **Small talk** is niet ongewoon in SG’en ➔ in durven meegaan

➔Op voorhand nadenken welke persoonlijke elementen/verhalen relevant kunnen zijn voor de functie (**hobby-vraag**)

➔**Teamspeler zijn** ➔ verhaal met wij & ik

➔*It’s professional to be personal:* jezelf zijn = authentieke verhalen vertellen

# DEEL II
# Sollicitatiegesprekken: niet cultuurvrij

## C. Gesecularisseerde context van westerse bedrijven

# Cultuur in westerse bedrijven

‘Cultuur’ is een complex begrip => zeker niet statisch te interpreteren!

Vaak onder de oppervlakte, maar soms zijn er toch ideologische of culturele ‘clashes’ waarneembaar in SG

Vaak in persoonlijke verhalen => vanwege NWO-context worden die niet beschouwd als irrelevant, maar wel als een goede maatstaf om de ‘match’ met het bedrijf aan af te meten

⇒ uitdagingen:

1 – een verhaal ‘kunnen’ vertellen volgens westerse verwachtingen (cf. structuur)

2 – een verhaal vertellen dat een gewenste identiteit voor K construeert

# Voorbeeld

- K uit Sierra Leone vertelt verhaal over een opleiding tot heftruckchauffeur die hij gestart was en waar hij erg enthousiast over was (en die relevant was voor sollicitatie), maar die hij niet afgemaakt heeft omdat ‘zijn chef hem gestopt had’

```
17 R  en (.) vond ge dat hij gelijk ↑had (.)
18 K  ik wou ni=euh ik heb heb=em gezegd
19    geef mij die kans want=euh
20    geef mij die ↑kans (.) ik wil dat toen
21    ma (.) °hij zeg nee ((naam K))
22 (1.8)
23 K  ik denk da jij kan da niet doen
24    'k zeg oké °foor mij dat is geen probleem
25    want ik geloof te ↑veel (.)
26    ik zeg aan mijn chef als
27    die wordt foo mij
28    (ik) kan niet meer sto:pen (.)
29    ma is echt nie foo mij does
30 R  uhu
31 K  ik laat ma so
32    ik kan niet=eu:h
33    hem duwen (om) iets te d-
34    nee ik zeg nee

35 (1.1)
36 K  so ben ik=eh (.)
37    ik weet zeker >als het is vo mij<
38    (its) vo mij
39 (1.7)
40 K  ik geloof veel daarom
```

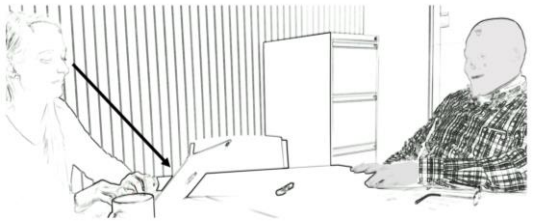


Figure 1: Recruiter orients to laptop screen

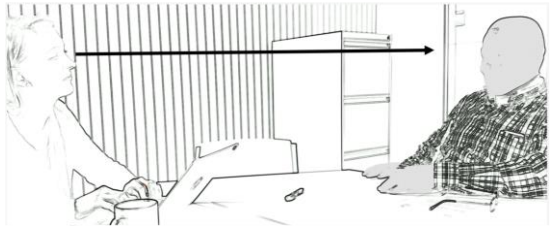


Figure 2: Recruiter orients to candidate

```
41 R  wa bedoelt ge [↑juist
42 K                [ik geloof
43    ik geloof kod te veel
44 (2.5)
45 K  ik geloof in god [da bedoel ik ja
46 R                   [ah in god ja
47 K  does ik zeg aan hem als dat is nie
48    de euh wil >de wil de wil< is euh wat (.)
49    de wil van god
50 R  de wil van god
51 K  ja dat is niet die wil van god
52    als die=wor die wil van god
53    dan kan ik (hebben dee) blijven
54    >(vo)< die opleiding te volgen
55    maar die wordt ekt ni de wil van god
56 R  ja
57 K  dus ik laat maar so
```

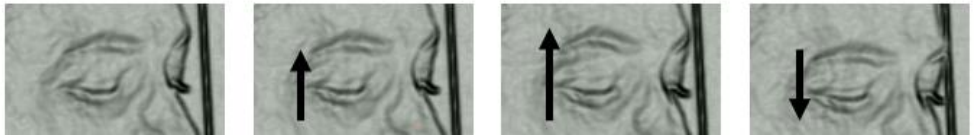


Figure 3: Recruiter lifts eyebrows

# Conclusie fragment Sierra Leoonse kandidaat

- Begripsprobleem bij de rekruteerder ➔ *Wa bedoelt ge juist*
  - ↔ Rekruteerder verstaat de kandidaat doorgaans goed
  - ↔ Kandidaat is een christen ➔ ook dominante religie in België
- Toch ➔ bij begrip: verrassing multimodaal te vatten

➔ Begripsprobleem meer te maken met onverwachte van het religieuze frame

# Cultuur in westerse bedrijven

Nog een – samengevat – voorbeeld uit SG met K uit Sierra Leone

- Solliciteert voor een functie in een andere vestiging van een supermarktketen omdat die dichter bij huis is, maar de functie is wel minder betaald
- R vraagt naar laatste functioneringsgesprek, waarop K zegt dat hij er geen gehad heeft omdat hij ‘zo simpel’ is
- K begint een verhaal over een openstaande schuld die hij heeft bij de belastingen en dat er gedreigd wordt met een deurwaarder
- Aan het einde van het verhaal blijkt de kwestie nog niet opgelost te zijn en is er een andere perceptie van de boodschap van het verhaal:
  - K: constructie van veerkrachtige, rustige identiteit
  - R: K met financiële problemen – link met lagerbetaalde functie

# Tips

- Kandidaten moeten zich bewust zijn van het feit dat rekruteerders gewend zijn te werken in een gesecularisseerde context ➔ ter sprake brengen van religie is onverwacht voor hen
- Nadenken over *inshallah* en eigen identiteitsconstructie in kader van agency-ideaal van de NWO en impression management van kandidaten

# Deel III
# Slot

K= kandidaat
R= recruiter

# Slotbedenkingen

Problemen niet altijd zomaar linken aan talige achterstand van de kandidaat

- Cf. “ik” vs. “wij” ➔ talig & cultureel?
- Cf. bestaansrecht van sommige talige opdrachten (fruitvraag)
- Cf. onbegrip bij rekruteerder tegenover kandidaat die over religie begint

- Denkwerk nodig door bedrijven:
  - Rol van sollicitatiegesprekken
  ><  praktijktests?
  - Open Hiring

Vlaams netwerk van ondernemingen

Voka nationaal

Activiteiten Advies Belangenbehartiging Communities

06/01/2022

**Krapte op de arbeidsmarkt is vandaag een belangrijke zorg voor Vlaamse ondernemers, en dat dreigt de komende jaren alleen maar erger te worden. Dringende ingrepen om die krapte tegen te gaan zijn dan ook noodzakelijk.**

Moeilijkheden om geschikt personeel te vinden, was voor corona al één van de grootste zorgen van Vlaamse ondernemers. Die situatie is er ondertussen niet beter op geworden. Uit een **Voka-enquête bij 1.000 Vlaamse bedrijven** begin december komt krapte op de arbeidsmarkt naar voor als hun **belangrijkste zorg**.

Andere indicatoren bevestigen dat plaatje. Zo zitten de **productieproblemen** in de industrie door een gebrek aan geschoold personeel op historische piekniveaus. Verder heeft Vlaanderen de hoogste vacaturegraad van Europa. Bovendien zorgen de demografische ontwikkelingen ervoor dat die krapte puur kwantitatief ons ook de komende jaren parten zal spelen (en dat nog los van het eveneens belangrijke kwalitatieve aspect van die krapte).

## Demografische tegenwind

De voorbije twintig jaar kwamen er in Vlaanderen netto 475.000 jobs bij. In dezelfde periode nam de bevolking op

Een betere integratie van kandidaten met een migratie-achtergrond is van essentieel belang

- ➔ Kandidaten helpen met de talige horde van het sollicitatie-gesprek
- ➔ MAAR OOK: bedrijven en rekruteerders sensibiliseren

# Einde?

Vragen of opmerkingen?

melina.dedijn@kuleuven.be

dorien.vandemieroop@kuleuven.be

Meer te weten komen?

Van De Mieroop, D., De Dijn, M., Jacobs, C., & Schoofs, K. (2021). Is een doorgedreven ‘taligheid’van sollicitatiegesprekken altijd wenselijk? Een discoursanalytische blik op sollicitatiegesprekken met mensen met een migratieachtergrond van de eerste generatie. *Verslagen en Mededelingen van de KANTL*, *131*(2).