

Morten Kyed

”Vi er jo en virksomhed, der er særdeles overgennemsnitlig på empati”:

Rekruttering af bløde kompetencer i ambulancetjenesten

En række sociologer har de seneste år peget på, at den postindustrielle serviceøkonomi stiller stadig større krav til servicemedarbejderes sociale og følelsesmæssige kompetencer. Eva Illouz (2008) argumenterer eksempelvis for, at vestlige samfund kendetegnes af en ”emotionel kapitalisme”, hvor følelsesmæssige kompetencer er blevet en central stratifikationsfaktor, som marginaliserer især mænd med en traditionel arbejderklasse habitus. Men få studier har undersøgt, hvordan arbejdsgivere rent faktisk vurderer ansøgernes sociale og følelsesmæssige kompetencer. Gennem interviews og observationsstudier har artiklens forfatter undersøgt, hvordan verdens største ambulanceoperatør vurderer og værdsætter ansøgere sociale og følelsesmæssige kompetencer gennem rekrutteringsprocessen til stillingen som ambulanceredderlev. Artiklen viser med udgangspunkt i fire ansættelsessamtaler med mandlige ansøgere, hvordan ansøgerens primære følelsesmæssige habitus har betydning for samtalens udfald og de sympatirelationer, som skabes i forbindelse med samtalen. Data viser også, at selvom ledelsen fremhæver, at personlighed og empati er afgørende i screeningen af ansøgerne, så anvender virksomheden ikke personlighedstest eller andre psykologiske teknologier i rekrutteringsprocessen. Sociale og følelsesmæssige kompetencer vurderes derimod ud fra ansøgerens institutionaliserede omsorgskapital samt bedømmelsesudvalgets mavefornemmelse af ansøgerens følelsesmæssige dispositioner og evne til at passe ind både i faget og virksomhed.

Søgeord: servicearbejde, serviceøkonomi, rekruttering, sociale kompetencer, følelsesmæssige kompetencer, køn.

Postindustrialiseringen stiller tilsyneladende stadigt større krav til medarbejderes sociale og følelsesmæssige kompetencer og evner til at begå sig i heterogene sociale relationer og netværk (Boltanski & Chiapello 2005, Jensen & Prieur 2016). Denne artikel bidrager til forskningsfeltet med en analyse af, hvordan verdens største ambulanceoperatør – Falck – vurderer og værdsætter ansøgers sociale og følelsesmæssige kompetencer.¹ Med teoretisk inspiration fra Pierre Bourdieu og Eva Illouz samt et kvalitativt studie af rekrutteringspraksis i ambulancetjenesten belyser artiklen; hvilke sociale og følelsesmæssige dispositioner, der anerkendes i ambulancetjenesten, hvordan det vurderes, om ansøgere besidder de rette sociale og følelsesmæssige kompetencer, samt hvorvidt sociale og følelsesmæssige kompetencer er en betydelig kapitalform i forbindelse med ansættelse som ambulanceredder.

Artiklen falder i to hoveddele. Først præsenteres relevant forskning omkring serviceøkonomien og rekruttering. Dernæst præsenteres artiklens analytiske ramme, som er inspireret af Pierre Bourdieus begreber om habitus, felt og kapital samt Eva Illouz' tese om samtidens følelsesmæssige kapitalisme. Herefter præsenteres artiklens empiriske grundlag. I artiklens anden hoveddel beskrives rekrutteringsprocessen. Dernæst vises det, via nedslag i fire konkrete ansættelsessamtaler, hvordan sociale og følelsesmæssige dispositioner vurderes og tilskrives værdi af ansættelsesudvalget.

Serviceøkonomiens krav om og rekruttering af bløde kompetencer

Serviceøkonomien er det centrale omdrejningspunkt for det postindustrielle arbejdsmarked (du Gay 1996; du Gay & Pykes 2002; Amin & Thrift 2004). Ifølge Dansk Erhverv udgør serviceerhvervene i dag "mere end 70 pct. af de samlede økonomiske aktiviteter i Danmark" (Dansk Erhverv 2011:5). Allerede C. Wright Mills (1951) var en skarp iagttagelse af serviceøkonomiens "personlighedsmarked". Siden har flere sociologer undersøgt, hvordan servicearbejde stiller særlige krav til medarbejdernes kommercielle følelsesarbejde (Hochschild 1983), men også mere generelt til deres personlighed, attitude og overordnede "bløde kompetencer" (Callaghan & Thompson 2002; Hurrell et al. 2012; Nickson 2012). Virksomheders interesse for medarbejdernes "bløde kompetencer" skyldes bl.a., at det i forbindelse med kommercielt servicearbejde er vanskeligt at drage en "klar distinktion mellem produktet [eller ydelsen] der sælges, arbejdsprocessen og servicearbejderen"² (Leidner 1993:2).

Idet serviceprodukterne i den postindustrielle økonomi "interaktive servicearbejde" ofte er immaterielle ydelser, som produceres i direkte interaktion med kunden, klienten, borgeren eller patienten (Korczynski 2002:4-7), er serviceproduktet og servicemodtagerens oplevelse af kvalitet ofte uadskillelige fra servicearbejderens *performative* kompetencer (Leidner 1993:26, Goffman 2014:78-81). Følgelig er medarbejderes emotionelle og æstetiske "stil" og performance ofte en væsentlig bestanddel af produktet, som sælges i servicearbejdets *interaktive* proces (Hochschild 1983:5; Witz et al. 2003, Nickson et al. 2001).



Morten Kyed
Postdoc ved Institut
for Sociologi og
Socialt Arbejde,
Aalborg Universitet

E-mail:
mkyed@socsci.aau.dk

De senere år er sociologer begyndt at iagttage, hvordan serviceøkonomiens sociale og følelsesmæssige krav og forståelser af kompetence rekonfigurerer køns- og klasserelationer i henhold til kønnede og klassede forståelser af sociale og følelsesmæssige kompetencer (Adkins 2001; Illouz 2008; Jensen & Prieur 2016). Disse primært teoretiske pointer kobler sig umiddelbart til empiriske studier, som viser, at serviceøkonomiens performative krav betyder, at nogle mænd med en konventionel/industriel arbejderklassehabitus marginaliseres, fordi deres sociale og følelsesmæssige dispositioner passer dårligt til serviceøkonomiens krav (eks. McDowell 2003), ligesom nogle mænd ekskluderer sig selv, fordi de ikke føler deres dispositioner passer til servicearbejdets emotionelle krav (Lupton 2006; Nixon 2009). Endvidere har engelsk og australsk forskning påpeget, at nogle arbejdsgivere er mere tilbøjelige til at vælge kvindelige kandidater til forskellige former for interaktivt servicearbejde, fordi kvinder antages at have stærkere "naturlige" interpersonelle og kommunikative kompetencer (Belt 2002; Tyler & Taylor 2001; Huppatz 2009).

Trods den stigende konsensus om sociale og følelsesmæssige kompetencers øgede betydning og værdi på arbejdsmarkedet, er det stadig relativt sparsomt med sociologisk forskning, der empirisk undersøger, *hvordan* og *hvad* virksomheder faktisk vurderer som relevante sociale og følelsesmæssige kompetencer, samt hvorvidt de reelt er afgørende for hvem, der ansættes. En undtagelse er eksempelvis Lauren Riveras (2012, 2015) etnografiske forskning blandt et af USA's henholdsvis mest prestigefyldte og velbetalende konsulent-, advokat- og investeringsfirma. Riveras studier af rekruttering til positioner i toppen af det globale erhvervshierarki viser, at selvom der forventes en eksamen fra et Ivy League-universitet, så er det sjældent forskelle i Ivy League-kandidaternes "hårde" kompetencer, som afgør om kandidaterne klarer sig igennem de hårde udskillelsesløb. Derimod er en kombination af kandidatens personlighed og kulturelle baggrund langt mere afgørende for, om ansættelsesudvalget finder sympati for kandidaten. Interessante kandidater har en kulturel baggrund, der minder om ansættelsesudvalgets egen, eller som er tilsvarende, men med et spændende twist, der eksempelvis gør, at "man godt gider strande i en lufthavn med vedkommende" (Rivera 2012:1008,1010). Forskere har peget på, at arbejdsgiveres tilbøjelighed til "homosocial reproduktion"

tion" (Kanter 1977:54,63, Rivera 2013) betyder, at ansøgere med en anden social, kønsmæssig eller etnisk baggrund har vanskeligere ved at demonstrere "kulturelt fit" i forbindelse med ansættelsessamtalen (Bye et al. 2014, Jensen 2011) og derigennem forbinde deres personlige egenskaber med institutionelle diskurser med henblik på at producere en attraktiv profil (Cambell & Roberts 2007).

Dansk forskning har påpeget, at jobsamtaler i Danmark er kendetegnet af en tone, "hvor man skal være afslappet og uformel, men endelig ikke useriøs" (Jensen 2011:10). Hvis ansøgeren er opvokset under andre sociale eller kulturelle forhold, kan fornemmelsen for og mestringen af denne tone selvsagt være forringet. Spørgsmålet om "kulturel fit" er måske særlig centralt inden for ambulance- og andet beredskabsarbejde, hvor arbejdslivet både er kendetegnet af ofte længerevarende fysisk og social intimitet på stationen samt ekstraordinært behov for gensidig tillid og koordination i akutte situationer (se Kyed 2014). Dette vilkår betyder, at kravet om at kunne skabe tryghed, tillid og respekt er dobbeltsidet i forhold til *både* patient- og kollegiale relationer (Kyed 2017).

Følelsesmæssig habitus, kapital og den emotionelle kapitalisme

Denne artikels analytiske ramme er inspireret af Pierre Bourdieus prakselogi samt Illouz' videreudvikling af Bourdieus begrebsapparat. Dette perspektiv implicerer en reformulering af spørgsmålet om kompetence. Det, som typisk beskrives som sociale og følelsesmæssige *kompetencer* eller *intelligens*, ville Bourdieu i stedet kalde sociale og følelsesmæssige *dispositioner*. Dispositioner kan transformeres til forskellige former for *kapital*, hvis de anerkendes i et socialt felt (Bourdieu 1986). Styrken ved denne omformulering er, at spørgsmålet om social og emotionel kompetence eller "intelligens" (Goleman 1998) forankres i konkrete sociale felter. Hvilke dispositioner, der er værdifulde og derfor kan kapitaliseres, afhænger af den relationelle interessekonfiguration i det givne felt. I nogle felter anerkendes konkrete sociale og følelsesmæssige dispositioner som relevante kompetencer, mens de i andre felter ikke anses som kompetencer og måske endda vurderes diskvalificerende. Empati tillægges eksempelvis stor værdi i det pædagogiske felt, mens for meget empati formodentlig anses for diskvalificerende i en boksering eller i inkassobranchen.

Den følelsesmæssige habitus til ansættelsessamtale

Bourdieu bruger habitusbegrebet til at beskrive, hvordan sociale aktører via deres socialisering gennem konkrete positioner i forskellige sociale felter lærer at begå sig via en internalisering og kropsliggørelse af den sociale verdens strukturer og spilleregler i habitus (Bourdieu & Wacquant 1996). Bourdieu beskriver habitus som et sæt tillærte kropsliggjorte dispositioner, der fungerer som overførbare "oplevelses-, vurderings- og handlingskabeloner" (Bour-

dieu 2005:202). På den ene side er disse dispositioner generative i forhold til den givne situation, den sociale aktør befinder sig i. Men på den anden side er habitus betinget og struktureret af aktørens livsbane og konfrontationer med den sociale verden fra bestemte positioner. Bourdieu beskriver aldrig eksplícit en følelsesmæssig habitus, men Eva Illouz foreslår, at den følelsesmæssige habitus må forstås som et sæt kropsliggjorte og kognitive følelsesmæssige dispositioner, som mobiliserer de mest kropsliggjorte aspekter af sociale aktøres habituerede kulturelle kapital (Illouz 1997:41, 2007:63f., 2008:214). Illouz foreslår videre, at den følelsesmæssige habitus "ligger i skæringspunktet mellem... det interaktionelle, det kropslige og det sproglige" og afspejler og former "de måder, hvorpå ens følelser er kropsligt og verbalt udtrykt og anvendt til at forhandle sociale interaktioner" (Illouz 2008:214).

Bourdieu tilbyder en produktiv begrebsramme til at forklare den tilbøjelighed til "homosocial reproduktion", som litteraturgennemgangen viser i forrige afsnit (Rivera 2013). Fra et Bourdieusk perspektiv kan en ansættelsessituation betragtes som et møde mellem et socialt felt og en individuel habitus. Feltet har sine interesser og præferencer for konkrete dispositioner, og ansøgeren medbringer sine dispositioner til samtalen (markedet) med henblik på at påvise (sælge), at der enten er et direkte sammenfald eller, at ansøgeren besidder nogle dispositioner, som kan transformeres til de rette kompetencer – en feltspecifik emotionel habitus. Bourdieu fremhæver, at den "specifikke habitus" altid formes på baggrund af aktørens "primære habitus", som især er formet i barndommen og modificeret af livsbanen indtil indtrædelse i feltet (Bourdieu 2000). Via deltagelse i praksisfelter transformeres/tilpasses sociale aktøres "primære habitus" til (felt)specifikke habitusser i forbindelse med vedvarende engageret deltagelse i felters praksis og gennemførelse af feltets "organiserede indpodningspraksisser" og "institutionsriter" fra arbejdsorganisationernes side (Wacquant 2011:86; Bourdieu 1991:117-126).

I en Bourdieusk optik vil ansættelsesudvalget typisk fatte sympati for en ansøger, hvis vedkommende enten allerede udviser de specifikke dispositioner, som arbejdet forudsætter, eller vedkommende har nogle nyttige primære dispositioner, som kan formes til at blive effektive i feltet på sigt. I Bourdieus egne sporadiske beskrivelser af rekruttering ligger der en antagelse om homosocial forrang. Han fremhæver i *Distinktionen*, at "smag er en match-maker", idet fælles præferencer forbinder folk og stimulerer grundlaget for dybe sympatirelationer (Bourdieu 1984:243). I *State Nobility* fremhæver han, at eliteskoleers rekrutteringssystem er designet til at sikre, at de studerende, som optages, allerede har en habitus, som gør, at de kan begå sig og spille spillet i feltet (Bourdieu 1996:73, 223, 229). I *Pascalian Meditations* fremhæver Bourdieu, at virksomheder eller organisationer ofte rekrutterer kandidater, som har en habitus, der er formbar og tæt nok på den, som kræves i feltet til, at kandidaten kan blive "en af dem" (Bourdieu 2000:99f.).

Følelsesmæssig kapital og den følelsesmæssige kapitalisme

En social aktør besidder følelsesmæssig kapital, såfremt vedkommende har nogle følelsesmæssige *dispositioner*, som anvendes til at give et positivt afkast i de spil, der spilles i et givent felt. En form for afkast er anerkendelse (symbolsk kapital). En anden er direkte materielt afkast eksempelvis en ansættelse. Styrke- og interessekonfigurationerne indenfor og mellem felter er omskiftelige som følge af vedvarende kampe. Derfor er værdien af forskellige sociale og følelsesmæssige dispositioner altid variabel (Bourdieu & Wacquant 1996:85).

Ifølge Eva Illouz findes sociale aktørers følelsesmæssige kapital i "sømlinjen" mellem den kulturelle og sociale kapital (2007:66), og den spiller en stadigt større rolle i (re)produktionen af sociale positioner og hierarkier i det postindustrielle samfund. Hun fremhæver, at samtiden kendetegnes af en emotionel kapitalisme, hvor psykologiens terapeutiske diskurser og økonomien er blevet sammenflettet og gensidigt konstituerende (Illouz 1997, 2008; Rose 1999: del 2). Denne proces indebærer jf. tidligere også en rekonfigurering af køns- og klasserelationer. Illouz er her på linje med Lisa Adkins, som beskriver, hvordan serviceøkonomien rekonfigurerer kønsrelationerne. Den ideelle postindustrielle medarbejder er en, der kan fremføre en "mobil" og "fleksibel" kønsperformativitet (Adkins 2001:58). Det er med andre ord centralt at være i stand til at veksle refleksivt mellem forskellige "hybride" performativiteter, som både er maskulint og feminint konnoteret. Både Illouz og Adkins argumenterer for, at det netop er omkring den ulige distribution af disse kapaciteter, at den kulturelle økonomis nye køns- og klassestrukturer bør undersøges. Illouz (2008:216) fremhæver bl.a., at: "Følelsesmæssig intelligens afspejler middelklassens følelsesmæssige stil og modeller for sociabilitet", idet deres arbejde typisk fordrer "en omhyggelig styring af selvet" og en dyb "afhængighed af samarbejde". Desuden er de vant til at "bevæge sig i interaktionelle kæder" med en "lang række personer" fra forskellige grupper, som de må "vinde tillid hos" (ibid). Illouz fremhæver videre, at disse konnektionistiske kompetencer, som er værdifulde for de postindustrielle middelklasseerhverv, derimod har "lille relevans i arbejderklassemands arbejdsdomæne" (2008:229). Illouz mener, at der i den emotionelle kapitalisme er opstået en symbolsk distinktion mellem arbejderklassens individualisme og middelklassens individualisme, hvor den førstnævnte opfattes som "grov" eller "hård" og sidstnævnte som "blød" og "psykologisk" (Ibid:235). Den følelsesmæssige performativitet, som kan konverteres til følelsesmæssig kapital i det postindustrielle samfund, korresponderer altså, ifølge Illouz, med en androgyn middelklassehabitus, som især arbejderklasse mænd hævdes at være utilpasse med.

Case, data og metode

Datagrundlaget, der trækkes på i denne artikel, består af et indledende interview med Falcks HR-chef og en afdelingsleder i HR om deres rekrutterings-

praksis. Dette blev fulgt op af otte hele dages observationsstudier af rekrutteringsprocessen af nye ambulancereddere i to danske regioner i efteråret 2015: en dag med screening af ansøgninger, fire dage med ansættelsessamtaler, den fysiske testdag som afsluttede rekrutteringsforløbet i begge regioner samt introduktionsdagen for de nye reddere, der opnåede ansættelse. I forbindelse med observationsstudierne af ansættelsessamtalerne fik jeg desuden lov til at lydoptage ansættelsesudvalgenes voteringer og samtaler før og efter interviewene med kandidaterne. Endvidere havde jeg undervejs lejlighed til at lave små uformelle interviews med ansættelsesudvalgene om forskellige elementer, som jeg fandt interessante i forbindelse med observationerne. Efter rekrutteringsforløbet var afsluttet, interviewede jeg den rekrutteringsansvarlige i den ene region om hele forløbet. I den forbindelse gennemgik vi bl.a. en pulje "gode" og "mindre gode" kandidater med henblik på hans vurdering af ansøgernes profil og deres præstationer igennem rekrutteringsforløbet.

Alle interviews, lydoptagelser og observationsnoter er blevet fuldt transkriberet og anonymiseret. Det bør også nævnes, at jeg i forbindelse med feltarbejdet og fortolkningen af disse data trækker på et omfattende kendskab til ambulancearbejdet og kulturen i virksomheden fra et tidligere studie, hvor jeg lavede 20 interviews samt 575 timers etnografiske studier af reddernes daglige arbejde (Kyed 2014).

Ambulancefaget er en typisk postindustriell case, idet faget både bliver stadig mere videnstungt og omsorgs- og servicecentreret. Men ambulancetjenesten er samtidig en atypisk case på interaktivt servicearbejde, fordi det er et mandedomineret erhverv, hvor der udføres meget omsorgs- og følelsesarbejde. Arbejdet er karakteriseret af to overordnede typer ambulanceredder-patient-relationer. Dels er der de akutte situationer, hvor redderne kommer som eksperterne og hjælper patienten, som er kommet til skade. Men meget af tiden kører ambulancereddere med patienter, som ikke kræver meget behandling. Her minder deres omsorgsrolle på mange måder om den, som også udføres af eksempelvis sygeplejersker og SOSU'er.

Rekruttering af ambulanceredderelever

På Falcks hjemmeside, hvor eleverne ansøger om en elevplads, beskrives noget af det følelsesarbejde, som pågår i ambulancearbejdet samt nogle af de krav og forventninger, som virksomheden har til eleverne:

Når mennesker tilkalder en ambulance, er de ofte utrygge og bange. Som redder skal du sikre, at patienten hurtigt føler sig rolig og tryk i dit nærvær. At kunne holde en bange patient i hånden og få en snak om alt andet end sygdom er tit den bedste behandling på vej til eller fra hospitalet (www.falck.dk).

Derfor, står der videre, er det nødvendigt, at ansøgeren kan svare ja til, at vedkommende evner at: skabe tryk i sine omgivelser, sætte sig i andre men-

neskers sted, holde hovedet koldt i pressede situationer, er nysgerrig og ansvars- og kvalitetsbevidst, god til at samarbejde – også når vedkommende er træt.

Rekrutteringsprocessen

Falck rekrutterer årligt henholdsvis 90 og 140 ambulancereddelever via to ansættelsesrunder med ca. 1200 ansøgninger pr. ansøgningsrunde. Inden ansøgerne tilbydes en elevplads er de igennem et længere screeningsforløb. Først screenes alle ansøgningerne i henhold til de formelle adgangskrav, der bl.a. involverer: højdekrav, kørekort, ren straffeattest, en studentereksamen og/eller dokumenteret bestået Dansk på E-niveau og Naturfag på F-niveau. Idet der er tale om en erhvervsuddannelse, er der ikke noget formelt krav om studentereksamen. Men det er velset, fordi Falck ønsker, at alle elever har de fornødne boglige kompetencer til at kunne videreuddanne sig til paramedicinere på sigt.

Der er generelt en opfattelse af, at ansøgernes tidligere erfaring med livredning eller kvasimedicinsk viden eksempelvis fra militæret er mindre vigtig, fordi eleverne alligevel nok skal få den viden i forbindelse med deres uddannelse. Derimod kigges der meget efter "den rette personlighed". I forbindelse med mit feltarbejde siger en regional rekrutteringsansvarlig, at "vi kigger meget på personlighed. Vi er ligeglade med faglighed, hvis bare den er ok. Vi rekrutterer efter at finde det rigtige menneske, det faglige skal vi nok lære dem". Tilsvarende sagde en afdelingsleder i HR i forbindelse med et interview, at "over 50 % af det vi kigger efter, det er personlighed. Og jeg bilder mig faktisk ind, at vi er rigtig gode til at spotte den".

For at sikre sig, at kandidaterne har omsorgskompetencer, screenes ansøgerne efter længerevarende erhvervs erfaring eller uddannelse fra fag, hvor ansøgeren har haft tæt kontakt med andre mennesker. Denne type *erfaring* ses som en indikation på sociale og følelsesmæssige kompetencer og dokumentation for, at ansøgeren kan klare professionel intimitet og "body work" (Wolkowitz 2002). Således kan man med Bourdieu (1986) sige, at eksempelvis en forudgående SOSU- eller portøruddannelse fungerer som "institutionaliseret omsorgskapital" i ambulancetjenesten. Særligt vokselever, som der kun er få pladser til, kommer sjældent til samtale uden længerevarende dokumenteret erfaring med at arbejde med mennesker. Derimod er der lidt flere unge kandidater med en "spændende" profil, som inviteres til samtale, selvom de ikke har erfaring med at arbejde med mennesker. Men disse kandidaters overvejelser omkring at arbejde med mennesker granskes ekstra nøje med henblik på at vurdere, om de har "naturlige" omsorgsevner.

Formen på ansættelsessamtalerne

De udvalgte kandidater indkaldes til samtale en formiddag eller eftermiddag i grupper af fire. Her gennemfører de bl.a. en omtanketest, som især me-

nes at måle kandidatens logiske og rumlige sans. Omtanketesten består af spørgsmål inden for basal matematik, geometri, sprogforståelse og stavning. Kandidaterne skal svare rigtig på mindst halvdelen af de 30 spørgsmål på 12 minutter. Hvis de har mellem 13-15 rigtige svar og "en spændende profil", vil de typisk komme til samtale alligevel. Men så får de at vide, at de skal vise noget særligt, og at de har en god almen viden. Har de under 13 rigtige, sendes de hjem med besked på at træne denne dimension, inden de søger ind igen.

Omkring halvdelen af de kandidater, jeg observerede, havde mindre end 15 rigtige i omtanketesten. Foruden omtanketesten udsættes de for gruppeopgaver samt en præsentationsøvelse på baggrund af billedekort, inden de kommer til individuel samtale. Disse øvelser laves bl.a. for at belyse kandidaternes: samarbejdsevner, evne til at tage initiativ samt evne til at træde frem og tage ordet. Herefter skal de til en individuel samtale af ca. en halv times varighed.

Noget af det, som især overraskede mig i forbindelse med samtalerne, var, hvor intensivt ansættelsesudvalgene undersøger kandidaternes almene viden. Almen viden – kropsliggjort kulturel kapital (Bourdieu 1986) – anses som vigtig ikke bare fordi, det sætter ambulanceredderen i stand til at "smalltalke" med patienter i ambulancen. De mener også, at ambulanceredderens faglige legitimitet trues, hvis patienten oplever, at redderen er uvidende om basale ting i samfundet. De ansøgere, som erklæres egnede efter samtalen, går videre til en dag med forskellige fysiske test. Rekrutteringsudvalget bruger bl.a. den fysiske testdag til at kigge på, hvordan kandidaterne opfører sig i flokken, og når de presses. Disse iagttagelser kan have betydning, når de sidste pladser skal fordeles.

Ambulancearbejde og det empatiske menneske

Falck er en virksomhed med en stærk organisationskultur og et værdisæt, som fylder meget i virksomheden. Det indebærer bl.a., at der inden for organisationen findes en slående kulturel homogenitet på tværs af geografi og niveauer i virksomheden (Kyed 2014). Det gælder tilsyneladende også med hensyn til medarbejdernes sociale og følelsesmæssige dispositioner. I et interview fortæller HR-chefen, at Garuda-test³ har vist, at:

... uanset om vi tester på medarbejderniveau eller lederniveau, chef-niveau eller direktørniveau, i hvert fald, når vi taler redning, men formentlig hele virksomheden også, *så er vi jo en virksomhed, der er særdeles over gennemsnitlig på empati. [...]* Også på social fleksibilitet, som er det, vi på nydansk kalder rummelighed, der er vi er også over gennemsnitlig.

Menneskekundskaber "er DNA-et i virksomheden", siger HR-chefen senere. Medarbejdernes dispositionelle homogenitet kan ikke kun tilskrives det pædagogiske indpodningsarbejde, som den stærke virksomhedskultur for-

årsager. Medarbejderne har allerede disse træk, når de kommer ind i virksomheden, mener HR-chefen. Derfor er de faktisk stoppet med at anvende personlighedstest i forbindelse med rekruttering til paramediciner og lederstillinger, fordi profilerne næsten altid var ens.

HR-chefens udtalelser indikerer altså, at der enten kan være en selvselektion blandt ansøgerne eller, at der i forbindelse med rekrutteringen sker en selektion på baggrund af empati og social fleksibilitet. Udover at vise en sproglig bevidsthed om og en orientering imod terapeutiske diskurser (jf. Il-louz 2008), kan udtalelserne desuden læses som en formulering af organisatoriske følelsesregler (Hochschild 1983): ambulancereddere skal have stærke socio-emotionelle kompetencer, ellers bliver de ikke ansat, men "du kan heller ikke holde det ud, hvis du ikke er et empatisk og et rummeligt menneske" fremhæver HR-chefen. Dog må man heller ikke have for meget empati, så er man tilbøjelig til at tage oplevelserne for meget med hjem, mener HR-chefen.

Tre forskellige grader af overensstemmelse mellem habitus og felt

I det følgende præsenteres fire "tykke beskrivelser" (Geertz 1973) af konkrete samtaleforløb. De fire beskrivelser viser tre forskellige ansøgertyper, hvis primære habitus i forskelligt omfang fortolkes af ansættelsesudvalget som passende til feltet. De fire eksempler, som alle involverer etnisk danske mandlige ansøgere, er særligt udvalgte, fordi de viser samtalsituationer, hvor sociale og/eller følelsesmæssige dispositioner og den vurderede relative distance mellem ansøgerens primære habitus og feltets doxa gør en forskel for ansættelsesudvalgets vurdering af ansøgeren.⁴ Jeg observerede ingen samtaler, hvor kvindelige ansøgere, der bestod omtanketesten, ikke også blev erklærede egnede efter samtalen. Til enkelte kvindelige ansøgere blev der knyttede skeptiske (kønnede) kommentarer omkring deres personlighed og deres mulighed for at tilpasse sig socialt. Men modsat mændene blev ingen kvinder vurderede uegnede på baggrund af samtalerne.

Ansøgeren, der svømmer som en fisk i vandet

Bourdieu påpeger flere steder, at når en habitus befinder sig i et felt, den selv er et produkt af, så oplever den en "ontologisk indforståethed", som bevirker, at den har det "som en fisk i vandet" (Bourdieu 2000:14, Bourdieu & Wacquant 1996:113). Ontologisk indforståethed muliggør fra et fænomenologisk perspektiv, at sociale aktører via deres "naturlige indstilling" og "forhåndenværende videnslager" kan begå sig i overensstemmelse med herskende fortolkninger af social kompetence i et givent felt (Schutz 2005).

Selvom ansøgere typisk er nervøse til en jobsamtale, særligt hvis der er tale om et job, som de længe har aspireret mod, så fornemmer man ved nogle samtaler, at der er tale om en perfekt korrespondance mellem ansøgerens habitus og feltet. Når det sker, flyder jobsamtalen som en velspillet tenniskamp,

hvor selv den hårdeste forhånd ned langs linjen eller stopbold fra ansættelsesudvalgets side løbes op og returneres elegant af ansøgeren. Ansøgeren har qua sin prædisponerede ontologiske indforståethed en umiddelbar sans for at spille spillet (Bourdieu 2007:132; 1996:223). Når ansøgerens primære habitus kulturelt matcher feltets værdier (*illusio* og *ortodoksi*) og ansættelsesudvalgets feltspecifikke habitusser, så mobiliseres en emotionel energi eller gensidig begejstring i ansættelsessituationen (Collins 2004) og følelsen af "et godt match" hos ansættelsesudvalget (Rivera 2012, 2015).

Et eksempel på en habitus, som på forhånd er rundet af feltet, var tydeligt i samtalen med Anders. Anders er 24 år og søger en voksenelevplads. Han har flere familiemedlemmer, som er ansatte i virksomheden og har selv været ansat hos Falck i otte år. Han startede som mekanikerelev som 16 årig, og siden han var 18 år, har han kørt som brandmand ved siden af arbejdet på værkstedet. Men nu vil han selv "ud at køre i de gule biler" (Falck-slang for ambulance), fortæller han. I forbindelse med samtalen undrer ansættelsesudvalget sig over, hvorfor han først søger ind nu efter alle de år i virksomheden. Anders svarer, at han følte, at han manglede "noget baggrund". Det mener han, at han har fået nu efter at have kørt "fastbrand" i seks år. Det er et argument, som perfekt imødekommer ansættelsesudvalgets forestillinger om den følelsesmæssigt modne kandidat med livserfaring, robusthed og selvindsigt. De spørger ind til, om han kan give nogle eksempler. Han fortæller om "en god oplevelse" fra et færdselsuheld, hvor han var ude som brandmand:

Uheldet var ikke så alvorligt, så han (Anders) havde mulighed for at gå hen og hjælpe ambulanceredderne. Han fik til opgave at tage sig af en pige på 5 år, som var ked af det og bange fordi hendes storebror, for en sikkerheds skyld, var blevet påført halskrave og taget med ambulancen til kontrol på sygehuset. Anders fortæller, hvordan han snakkede med pigen om hendes bamser og om situationen og derigennem fik beroliget hende, så hun til sidst smilte og blev afslappet.

I situationen virker Anders overbevisende. Det er tydeligt, at han ved, hvad ansættelsesudvalget gerne vil høre. Han "synger kulturen" og siger alt "det rigtige". Det er eksempelvis et godt træk, at han selv fremhæver eksempler fra udrådatiske ture. Hermed signalerer han, at han er omsorgsfuld og interesseret i at arbejde med mennesker. Havde han derimod valgt at fortælle om dramatiske ture, havde ansættelsesudvalget sandsynligvis fortolket ham som en "blå-blink-liderlig" brandmand, hvilket er en kulturelt illegitim position blandt ambulanceredderne (Kyed 2014). Anders fortsætter med at fortælle nuanceret om sine oplevelser, og hvordan han håndterer det belastende arbejdsmiljø gennem grundige mentale forberedelser på køreturen på vej til udkald. Det får efterfølgende ansættelsesudvalget til selv at spørge ind til hans erfaringer med barske oplevelser:

Anders [fortæller] om en tur med brandbilen til et trafikuheld med to døde børn. Han siger bl.a., "jeg er god til at forberede mig ud fra meldingen, men her blev jeg overrasket. 100 meter før vi ankommer, får vi at vide, at der var klemte børn."... Anders fortæller, at de kom til debrifing og snakkede om det internt bagefter. De spørger ham om, hvordan han havde det bagefter. Han fortæller, at det var hårdt, men han snakkede med kollegerne om det efterfølgende. Herefter siger han: "Det skal ikke blive hverdag. Det **må** ikke blive hverdag".

Jeg tænker i situationen, at det er modigt, at han tør sige, at den slags ikke må blive hverdag. Men der er ingen tvivl om, at budskabet virker stærkt i samtalen, idet Anders udviser empati og sårbarhed og tilmed tør lægge afstand til en symbolsk kerneydelse i ambulancearbejde: arbejdet med svært tilskadekomne. Men han ved, hvad han gør. Qua sine kropsliggjorte erfaringer fra feltet og mange samtaler med bekendte, der er reddere, kender han sammenhængen mellem de kulturelle koder og følelsesregler. Og med disse udtalelser praktiserer han præhospitalet modenhed. Han ved godt, at det ikke er hverdag med den slags ture, og ved at snakke om det på denne måde, udviser han emotionel refleksivitet og nuanceret indforståethed omkring arbejdets følelsesmæssige krav. Og når han naturligt fremhæver, at han talte med kollegerne om den barske oplevelse, så signalerer han atter en emotionel selvforståelse, som inden for redderkulturen tolkes som emotionel modenhed (Kyed 2016), samt at han er en holdspiller, hvilket også er en central symbolsk værdi blandt redderne (Kyed 2014). Anders ender med at få tilbudt en voksenelevplads.

Kandidater, der overrasker

Thorkild er et eksempel på en kandidat, der overrasker positivt trods manglende erfaring. Han er i slutningen af 20'erne og søger en af de to pladser som voksenelev. Han arbejder som tømrer, men har også bijob i Falck som deltidsbrandmand. I den forbindelse har han også tilkaldt vagter i en ordning, hvor Falck er købt af kommunen til at komme ud og hjælpe ældre mennesker, som er faldet i hjemmet. Det giver ham en smule erfaring med at arbejde med mennesker, men i forhold til at sikre sig en plads som voksenelev, hvor konkurrencen er stor, mangler han en del erfaring med at arbejde med mennesker. Desuden er han blevet tildelt Sophus Falcks Mindelegat for en snarrådig indsats, hvor han gav førstehjælp til en dommer, der faldt om i forbindelse med en fodboldkamp. Men Thomas, der er rekrutteringsansvarlig ved Falck, har primært kaldt Thorkild til samtale, fordi han allerede er ansat i virksomheden som deltidsbrandmand. Derfor har han krav på en samtale. Desuden har han geografisk kapital: han kommer fra et sted i regionen, hvor der ikke er mange kvalificerede ansøgere, hvorfor det er vanskeligt at få besat stillingerne, når eleverne først er udlært. Men selvom Thomas ikke på forhånd har den store

tiltro til Thorkilds profil, så overrasker han positivt til samtalen. Efter samtalen konkluderer ansættelsesudvalget:

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: ... Man kan sige, at i forhold til den menneskelige del, så er han er noget ældre. Han kender sig selv. Han svarer godt. Han har et roligt kropssprog, også når jeg spørger til ham, der faldt om ude på fodboldbanen, og jeg spørger: "hvorfør gjorde du det?" og "hvordan havde du det selv bagefter". Jamen, han kneb en tåre, da han kom hjem. Så var det alligevel noget, der rystede ham. Der er sådan nogle små ting. Også når man spørger: "hvad er din bedste og værste oplevelse ude ved de gamle?". Jamen så synes han ikke, man kan sige det sådan. Det er forskellige opgaver. Nogle gange, så lavede man lidt sjov med dem. Han er vant til det der med at komme hjem til andre folk og ind i deres stuer, hvor man lige skal stikke en finger i jorden og mærke: "Hvordan er situationen her?"

Lars [tillidsmand]: Lige præcis. Det er der, hvor jeg bliver rolig, fordi vores fornemmeste opgave, det er at stikke en finger i jorden og vurdere stemningen, når vi træder ind ad døren. Hvad er det for en type menneske, man har med at gøre. Kan man godt sige noget sjovt, kan man godt sige: "arr, det er da en skidt parkering, du har lavet herinde på stuegulvet", eller er det en, man skal tale ordentlig og pænt til.

Ansættelsesudvalget mener altså, at Thorkild udviser situationsfornemmelse, hvilket er en social kompetence, ambulancereddere konstant fremhæver som afgørende ved en dygtig redder (Kyed 2014). Umiddelbart kan det være vanskeligt at se, hvad det er, der i situationen har fået dem til at fornemme, at Thorkild har disse evner. Umiddelbart tilskrives det hans svar om, at oplevelser med ældre borgere er *forskellige*. Det fortolker ansættelsesudvalget som situationsfornemmelse og lyst til "menneskearbejde", fordi han insisterer på at se nuancerne i situationerne med borgere. Det er også interessant, hvordan hans tåre tolkes som et plus og en undtagelse, der komplimenterer hans ellers stoiske og velovervejede kropssprog (Thory 2013:229). Samme positive vurdering havde en kvindelig ansøger ikke nødvendigvis mødt ved samme fortælling.

Ansættelsesudvalget sætter også pris på Thorkilds ydmyghed omkring tildelingen af Sophus Falcks Mindelegat. Her afviste han at komme på TV, fordi han ikke mente, at han gjorde noget særligt. Endvidere fremhæver han, at der var mange andre, der også hjalp. I det hele taget er ansættelsesudvalget imponeret over hans ro og ydmyge tilgang til mange af de ting, de snakker om. Desuden sætter de stor pris på hans ærlighed omkring det "beskidte arbejde", der kan forekomme i arbejdet med syge ældre mennesker:

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Det er primært, hvis vi tager det medmenneskelige, det er det der med, at han har de der opgaver (ved brandvæsenet, med at tage ud og rejse gamle op), og han siger selv, at når de ligger i skidt og smurt ind i lort: "det er da ikke det, der er fedt.". Vi gider ikke have en, der siger, at det er fedt, hvis de har overskidt det hele, fordi det er jo løgn. Han siger: "det er sgu ikke fedt og man har lige siddet og spist derhjemme, men så klarer vi det".

Selvom Thorkild ikke havde en profil med stor erfaring med menneskearbejde, så lykkedes det ham altså alligevel at signalere, at han havde de rette sociale og følelsesmæssige dispositioner – rolighed, ydmyghed, lyst til omsorg, handlekraft – til jobbet. Han klarer også de efterfølgende fysiske test godt og han ender med at få en elevplads.

En anden kandidat, der overrasker

Valentin er i starten af 20'erne. Han har en studentereksamen og arbejder til dagligt som arbejdsmand i en produktionsvirksomhed. Han kommer ligesom Thorkild fra et sted i regionen, hvor det er svært at rekruttere folk til. Derfor er han kaldt til samtale, selvom han ikke har nogen erfaring med at arbejde med mennesker. Han klarer med kun 13 rigtige svar ikke den obligatoriske omtanketest godt. Inden han kommer ind til samtale, diskuterer ansættelsesudvalget derfor, om han overhovedet skal have fuld samtale, "han har jo ikke andet end bopæl, som taler for ham", siger Thomas.

Men i forbindelse med samtalen lykkes det Valentin at afgive et meget positivt indtryk. Han fortæller bl.a. om en episode, hvor en af hans nuværende kolleger havde mistet sin kone. I den forbindelse havde han ikke haft mulighed for at tage ud og besøge kollegaen sammen med de andre kolleger. Men det havde han selv gjort efterfølgende. Denne handling gjorde et stort indtryk på ansættelsesudvalget og var stærkt medvirkende til at indikere nogle af de sociale og følelsesmæssige dispositioner, de sætter pris på:

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: ... Det er igen det der, der er så frustrerende udefinerbart med mavefornemmelsen. Men... jeg er meget positiv over for ham.

Lars [tillidsmand]: Det er jeg også.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: ... han har jo ikke meget erfaring [med mennesker]. Men vi snakker om det og spørger lidt ind til det, og man kan sige: den omsorg over for en kollega [...] også at han ikke er ældre. Jeg tænker med en kone, der falder om, så er [kollegaen] nok lidt mere oppe i alderen. Der ville jeg nok tænke, det var måske en anden, der skulle ud. Så at han gør det, det synes jeg siger meget. I den alder.

Og så at tage derud og besøge ham *selv*. Du aner ikke, hvordan han reagerer. At han tør stille sig selv i den situation, for han kan jo bryde fuldstændig sammen ham manden. Jeg synes, han taler godt for sig, og jeg kan også godt lide den måde, han forholder sig til sin manglende erfaring på. Han er ydmyg omkring det. Og så, der er en eller anden mærkelig ting. Og det er også det, der nogle gange er lidt farligt for os. Jeg kan godt se ham med uniform på. Jeg kan godt se ham ude på en station.

Lars [tillidsmand]: Jeg sidder meget...nu kender jeg alle kollagerne i [Station x]. Nu sidder jeg meget og forestiller mig ham på [Stadion X], og der falder han bare rigtig godt ind.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Lige præcis. Det er også det, jeg gør.

Lars [tillidsmand]: Meget stille, rolig og gemytlig. Har en evne til at stikke en finger i jorden, og det skal man derude. Man skal ikke komme blæsende med 125 i timen, og det gør han bestemt ikke. Jeg synes, han har en god fornemmelse, han har egentlig et godt hoved på sig.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Ja, det tror jeg også. Til trods for testen. Han har OK karakterer, og han har jo taget en HTX med, ja, han har da bestået den. Jeg er heller ikke nervøs.

Herefter fortsætter snakken om, hvordan han kan passe ind på en lang række forskellige landstationer i regionen. Valentins kropsliggjorte dispositioner falder i deres smag. Det medfører, at de vurderer ham som ekstremt socialt mobil i virksomheden – han er den type kandidat, der vil kunne passe på alle stationer – hvilket er et væsentligt plus i den samlede vurdering af hans profil. Andre ansøgere, hvoraf enkelte også blev erklærede velegnede, blev derimod ansete som mindre socialt terrængående i virksomheden, fordi deres personlighed blev opfattet som én, der kræver en stor station med "lidt højere til loftet" og plads til unge, der er lidt fremme i skoene. I kampen om en plads på en stor station, havde Valentins samlede profil ikke været stærk nok. Men deres sympati for Valentins måde at føre sig på og hans geografiske kapital kompenserer for hans mangel på erfaring med menneskearbejde, ligesom han vurderes at have "et godt hoved", selvom hans eksamenskarakterer og omtanketest ligger i den lave ende. Herefter går de videre med at sammenligne Valentin med en kandidat, som var til samtale tidligere, men som blev vurderet uegnet – eller rettere endnu-ikke-egnet – fordi de vurderede, at han "ikke vidste, hvad det vil sige at være tæt på et andet menneske", og fordi han "ikke kendte sig selv godt nok". Derimod fornemmer de, at Valentin lettere kan sætte sig i respekt på en station, samt at han kan tage en hurtig beslutning

og handle, når det er nødvendigt. Derfor er de, trods Valentins rolige gemyt og mangel på erfaringer med menneske- og følelsesarbejde, overbeviste om, at Valentin har de kompetencer, der skal til. Valentin blev efter rekrutteringsforløbet også tilbudt en stilling.

Den perfekte kandidat, der ikke kunne spille spillet

Tobias er på papiret den ideelle ansøger. Han har umiddelbart alle de objektive dispositioner, som virksomheden efterlyser. Han er i starten af 20'erne og har en Hf-eksamen, rang af konstabel i Forsvaret, og arbejder pt. som SOSU-assistent. Han har således et godt CV, omend med lave gymnasiekarakterer. Dog har han skrevet en meget svag motiveret ansøgning på kun 6 linjer. Han gør det også godt til omtanketesten, hvor han scorer 17, hvilket er det højeste blandt de 8 ansøgere, som er til samtale den dag.

I den indledende præsentation af sig selv ved velkomsten lægger han godt ud. Han fortæller, at han vil være ambulanceredder, fordi han gerne vil ud og være *den*, der er god til at gøre en forskel. Det er en begrundelse, som er meget legitim i feltet. Han mener også, at han er god til at gøre en forskel og har nogle dokumenterede præhospitale kompetencer fra forsvaret. Han fremstår selvsikker og svarer reflekteret på de opgaver og spørgsmål, han får. Da han kommer ind til den individuelle samtale, er ansættelsesudvalget ret sikre på, at samtalen bliver en ekspeditionssag.

Men i forbindelse med samtalen sætter Tobias de gode indtryk over styr. Han er bosiddende i en anden region, hvor et andet firma kører ambulance. Da Thomas spørger ham, hvorfor han ikke har søgt ind ved det konkurrerende firma, svarer han, at han også har en ansøgning inde der, men han helst vil ind til Falck. Denne loyalitet forsøger han at manifestere ved at fremhæve forskellige dårlige rygter omkring det konkurrerende firma. Disse udtalelser fortolkes dog af ansættelsesudvalget som et tegn på manglende integritet. Da de videre spørger til hans Plan B, hvis ikke han kommer ind – noget de spørger alle ansøgere om for at undersøge, om det også er noget med mennesker og omsorg – bliver han ved med at insistere på, at "der ikke er nogen plan B. Det er det her, jeg vil". Efter forskellige omformuleringer af spørgsmålet er det tydeligt på Thomas' kropssprog, at han er irriteret. Men i forbindelse med den obligatoriske dilemmaøvelse bliver det endnu værre. Tobias har trukket et dilemma med en spritbilist, der er kørende sælger og nu er kørt galt. Dilemmaet går nu ud på, om han vil anmelde spritbilisten. "Det er ikke min opgave" gentager Tobias konsekvent. Han mener, det vil skade Falcks image, og patienterne risikerer at miste tilliden til ambulancereddere, hvis de videregiver den slags oplysninger. Thomas fortsætter med at stille forskellige spørgsmål med henblik på at få ham til at reflektere over nuancerne i situationen og anerkende dilemmaet. Men Tobias fremstår urokkelig. Han insisterer på at sætte faglighed over moral: "Jeg er redder ikke betjent" argumenterer han. Efter samtalen er Tobias' profil falmet. Ansættelsesudvalget mener, at han er stædig og ufleksibel:

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: ... Tobias her. Ham kan jeg virkelig ikke lide. Shit han irriterer mig. Han er påståelig, og han er fastlåst i sine meninger og sine holdninger [...]. Jeg synes lidt, han er en smart ass... det må jeg sige. Hvad tænker du?

Lars [tillidsmand]: Jeg tror heller ikke, det ligger ikke fjernt fra min tankegang. Men det er også det der med... [tænker lidt], jeg kan umiddelbart ikke placere ham.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Han vil ryge i problemer uanset hvilken station, han kommer ud på. Uanset hvor han kommer hen. Han er alt for fremme i skoene, og han har alt for meget...

Lars [tillidsmand]: Her kunne jeg måske godt have ønsket, at jeg måske fik afdækket lidt mere omkring den der evne til at stikke fingeren i jorden.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Jamen det synes jeg egentlig, jeg får, for det kan han ikke. Han er alt for dominerende, og han er alt for sikker på sig selv. Altså på den negative måde. Hvor man kan sige omkring det der dilemma – selvom, der er jo ikke noget rigtigt eller forkert i det, men: "det skal jeg overhovedet ikke beskæftige mig med"... "Hvad skal det hjælpe?". Det irriterer mig.

Som det fremgår, er Thomas og Lars ikke begejstrede for Tobias' måde at føre sig på. Især Thomas mener, han mangler den fornødne situationsfornemmelse. Derfor vil han heller ikke kunne affinde sig med elevrollen inden for praksisfællesskabet på en station.

Tidligere havde stort set alle ambulancereddere en militærbaggrund, inden de startede som redder. For blot ti år siden var en militærhabitus i høj kurs i det præhospitale felt. Men i dag, hvor de inden for ambulancetjenesten i langt højere grad identificerer sig med sundhedsfag, er værdien af militærerfaring væsentligt reduceret. De fleste rekrutteringsansvarlige ser militærerfaring som et sted mellem ligegyldig og latent devaluerende. Særligt hvis kandidaten har været udsendt med Forsvaret, er de meget opmærksomme på, om der gemmer sig psykiske mén i ansøgeren, som kan tænkes at blusse op i forbindelse med ambulancearbejdet. Lars og Thomas har tidligere på dagen sagt, at de har en "fobi" over for kandidater med militærbaggrund, der "kan det hele og mangler ydmyghed". I forbindelse med voteringen spørger jeg derfor, om det kunne tænkes, at det er Tobias' militærbaggrund, som træder frem i den stålfaste attitude.

Lars [tillidsmand]: Jo, og det er sådan lidt det, jeg snakkede om med de militærfolk, der hurtigt kan komme til at fylde noget. Og der er sikkert

rigtig fint i millitæret, fordi der er behov for at sige [banker i bordet]: nu gør vi sgu sådan her og sådan her. Og det er der også i Falck, men altså... [tænker lidt]. Det er sgu svært at forklare, men det er den der fornemmelse af, at det er fint nok for Forsvaret, men for Falck, der kan vi godt bruge lidt mere... ja, samarbejde.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Det er jo nogle, der skal ind som elever på stationen, og de skal starte på en uddannelse helt fra bunden af. Jamen og så bare se ham nede på skolen. Neeejj [...] Det er ikke sådan en lægerne.. [...] ...kunne du forestille dig, at få ham som elev? Sådan helt, hvad ville der ske, hvis han kom ud på stationen?

Lars [tillidsmand]: Han ville hænge i en ledning, ret kort tid efter han havde mødt Flemming.

Thomas [rekrutteringsansvarlig]: Ja. Det ville jo ikke gå. Det ville ikke gå med ham.

Ansættelsesudvalget bruger her deres praktiske sans til at legitimere, at Tobias mangler den fornødne situationsfornemmelse, fleksibilitet og ydmyghed til at fungere i det præhospitale felt og dets praksisfællesskab.

I forbindelse med tilbagemeldingen efter samtalen siger Thomas til Tobias, at han virker for selvsikker og for urokkelig. Tobias svarer, at det har han hørt før og udbryder prompte: "kan man ikke få lov at gøre samtalen om?". I situationen får jeg indtrykket af, at Tobias godt ved, at han har læst ansættelsesudvalgets værdier forkert. I en Bourdieusk optik kan man sige, at situationen viser en konflikt mellem den sociale og emotionelle doxa i det militære felt og ambulancefeltet, som Tobias enten ikke har været bekendt med eller opmærksom på. Han har formodentlig brugt de værdier, han kender fra Forsvaret (det militære felt) som handlingsskabelon og tænkt, at han for alt i verden skulle vise skråsikkerhed. I dette lys blev ansættelsesudvalgets gentagne spørgsmål i dilemmaøvelsen læst som et forsøg på at teste, om han kunne stå fast og holde stand mod presset. Denne situation er heller ikke utænkelig. Havde udvalget fx vurderet, han var for stille eller muligvis manglede selvtilid og handlekraft, så havde de formodentlig brugt situationen til at teste, om han var for usikker, når han blev presset. Men i denne situation var de mere interesserede i at undersøge hans sociale refleksivitet og evne til se at dilemmaet nuanceret fra flere sider. Desuden er ansættelsesudvalget skuffet over, at han fremhæver sine militære kompetencer gentagne gange, men at han stort set ikke fremhæver sine kompetencer omkring at arbejde med mennesker fra SOSU-faget. Det bestyrker dem i, at hans profil, værdier og menneskesyn ikke passer ind i virksomheden.

Konklusion

Casestudiet af ambulancetjenesten bekræfter Illouz (2008) og Adkins (2001) pointer om, at de sociale og følelsesmæssige dispositioner, der anerkendes i serviceøkonomien, knytter sig til følelsesmæssig androgynitet, fleksibilitet, konnektionisme og mobilitet. Artiklens analyser viser, at de mandlige ansøgere evne til at fremføre sig selv i relation til fine balancer mellem "det bløde" og "det hårde" – det konventionelt maskuline og det feminine – er vigtig. På den ene side er "den ideelle ansøger" empatisk, omsorgsfuld, samarbejdende, har situationsfornemmelse og kan kommunikere med patienter fra alle samfundslag. Men på den anden side må vedkommende heller ikke være for empatisk; idealansøgeren er også forholdsvis følelsesmæssig robust, handlingskraftig og autoritær i akutte situationer. Det er godt med selvtillid, men man skal *samtidig* signalere ydmyghed og fleksibilitet i forhold til at indordne sig som elev i praksisfællesskabet. De fleste ansøgere, som kommer til samtale, mestrer at afgive dette indtryk. Men nogle falder igennem, som vi bl.a. så med Tobias, hvis militære dispositioner diskvalificerede ham, trods et stærkt CV.

Institutionaliseret omsorgskapital (fx uddannelse som SOSU-assistent eller portør) er afgørende for om ansøgerene udvælges til samtaler. Dog klarer enkelte "spændende" ansøgere – som eksempelvis Valentin og Anders – sig undtagelsesvis igennem nåleøjet uden institutionaliseret omsorgskapital. I disse tilfælde havde deres evne til at demonstrere "kulturel fit" afgørende værdi. Men mit overordnede empiriske materiale viser dog, at betydningen af *kropsliggjort* følelsesmæssig kapital generelt er relativt begrænset. Selvom HR-ledere og rekrutteringsansvarlige siger, at de lægger stor vægt på ansøgerens personlighed og empati, så er *fremvisning* af sociale og følelsesmæssige kompetencer langt fra altid den vigtigste udslagsgivende faktor eller kapitalform i forbindelse med udvælgelsen af elever. Langt de fleste ansøgere med "de rette" objektive kompetencer – får faktisk en positiv bedømmelse af deres kropsliggjorte sociale og følelsesmæssige performativet. Den primære eksklusion sker således på baggrund af enten manglende institutionaliseret omsorgskapital, eller fordi omtanketesten eller den fysiske test dumpes. En del især kvindelige ansøgere – også nogle som stod blandt de allerstærkeste kandidater efter samtalerne – blev ekskluderede, fordi de dumpede den obligatoriske fysiske test.⁵

I relation til Illouz' tese om samtidens emotionelle kapitalisme er det bemærkelsesværdigt, at det ikke er den terapeutiske kulturs kronjuvel – personlighedstesten – som primært bruges af Falck til at måle reddernes "egnethed" i forbindelse med ansættelsessamtaler. I en tid med alverdens kvasiterapeutiske rekrutteringsinstrumenter og psykosociale test til at finde de rette medarbejdere, fastholder verdens største ambulanceoperatør en relativ simpel rekrutteringsmodel. Først screenes ansøgerne efter objektive kriterier som erfaring med omsorgsarbejde og gerne studentereksamen. Dernæst efter en minimumsgrænse af logiske og fysiske evner, og i sidste ende finsorteres an-

søgerne på baggrund af rekrutteringsudvalgets mavefølelse omkring kandidaterne i forbindelse med ansættelsessamtalerne og rekrutteringsforløbet som helhed. Når denne praksis fastholdes, så skyldes det formodentlig, at den opleves som velfungerende. Falck har en meget lav personaleomsætning blandt deres ambulancereddere, og de oplever sjældent store problemer med deres elever. Derfor har de tillid til deres habituerede mavefølelse eller praktiske sans (Bourdieu 2007), når de skal vurdere, om kandidater kan fungere i ambulancearbejdets praksis. Men mavefølelsen medfører også en tilbøjelighed til homosociale sympatirelationer og hældning mod det velkendte.

Noter

1. Forskningen bag denne artikel er finansieret af FSE under rammebevillingen (DFF – 4003-00140B). Stor tak til Falck for velvilje og samarbejde i forhold til min empiriindsamling. Tak til Castors medlemmer samt Claus D. Hansen for kommentarer på en tidligere udgave af denne artikel, samt de to anonyme reviewere og redaktørerne for grundig og konstruktiv kritik, som har styrket artiklen.
2. Dette citat er ligesom artiklens andre citater fra engelsk litteratur oversat af mig.
3. Garuda-test er en type personlighedstest, der sammenligner testpersonen med gennemsnitsdanskeren på forskellige parametre.
4. Jeg observerede kun to samtaler med ansøgere af anden etnisk herkomst end dansk. Begge var langt fra at bestå omtanketesten.
5. Den fysiske test (bronze-cirklen) har kun været brugt de seneste par år. Det er især armhævninger i en ribbe, som kvinderne dumpede på. De testansvarlige mente, at kvindernes stærke overrepræsentation i frafaldet denne gang var atypisk. Man kan dog alligevel overveje om testens udformning unødigt ekskluderer for mange dygtige kvindelige ansøgere på baggrund af en løftebevægelse, som er atypisk i det daglige ambulancearbejde. Men denne diskussion rækker ud over denne artikels sigte.

Litteratur

- Adkins, L. 2001: *Revisions Gender and Sexuality in Late Modernity*. Buckingham: Open University Press.
- Amin, A. & Thrift, N. 2004: *The cultural economy reader*. Malden, MA: Blackwell.
- Belt, V., Richardson, R. & Webster, J. 2002: Women, social skill and interactive service work in telephone call centres. *New technology, work and employment*, 17(1):20-34.
- Boltanski, L. & Chiapello, E. 2005: *The new spirit of capitalism*. London: Verso.
- Bourdieu, P. 1984: *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. London: Routledge.
- Bourdieu, Pierre 1986: "Forms of Capital", i John G. Richardson (red.): *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, pp. 241-258. New York: Greenwood Press.
- Bourdieu, P. 1991: *Language and symbolic power*. Cambridge: Polity Press.
- Bourdieu, P. 1996: *The state nobility: Elite schools in the field of power*. Stanford: Stanford University Press.

- Bourdieu, P. 2000: *Pascalian meditations*. Stanford: Stanford University Press.
- Bourdieu, P. 2005: *Udkast til en praksisteori: Indledt af tre studier i kabylsk etnologi*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bourdieu, P. 2007: *Den praktiske sans*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bourdieu, P. & Wacquant, L. J. D. 1996: *Refleksiv sociologi: Mål og midler*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bye, H. H., Horverak, J. G., Sandal, G. M., Sam, D. L. & van de Vijver, F. J. 2014: "Cultural fit and ethnic background in the job interview". *International Journal of Cross Cultural Management*, 14(1):7-26.
- Callaghan, G. & Thompson, P. 2002: "'We recruit attitude': the selection and shaping of routine call centre labour". *Journal of Management Studies*, 39(2):233-254.
- Campbell, S. & Roberts, C. 2007: "Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal". *Discourse & Society*, 18(3):243-271.
- Collins, R. 2004: *Interaction ritual chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Dansk Erhverv 2011: *Fra industri til service – Betydning, udfordringer, anbefalinger*. København: Dansk Erhverv.
- Du Gay, P. 1996: *Consumption and identity at work*. London: Sage.
- Du Gay, P. & Pryke, M. 2002: *Cultural economy: cultural analysis and commercial life*. London: Sage.
- Geertz, C. 1973: *The interpretation of cultures: Selected essays*. New York: Basic Books.
- Goffman, E. 2014: *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Goleman, D. 1998: *Working with emotional intelligence*. London: Bloomsbury.
- Hochschild, A.R. 1983: *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Huppertz, K. 2009: "Reworking Bourdieu's Capital: Feminine and female capitals in the field of paid caring work". *Sociology*, 43(1):45-66.
- Hurrell, S. A., Scholarios, D. & Thompson, P. 2012: "More than a 'humpty dumpty' term: Strengthening the conceptualization of soft skills". *Economic and Industrial Democracy*, 34(1):158-179.
- Illouz, E. 1997: "Who will care for the caretaker's daughter? toward a sociology of happiness in the era of reflexive modernity". *Theory, Culture & Society*, 14(4):31-66.
- Illouz, E. 2007: *Cold intimacies: The making of emotional capitalism*. Cambridge: Polity.
- Illouz, E. 2008: *Saving the modern soul: Therapy, emotions, and the culture of self-help*. Berkeley: University of California Press.
- Jensen, I. 2011: *Jobsamtaler med etniske minoriteter*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Jensen, S. Q. & Prieur, A. 2016: "The commodification of the personal: labour market demands in the era of neoliberal postindustrialization". *Distinktion*, 17(1):94-108.
- Kanter, R. 1977: *Men and Women of the Corporation*. New York: Basic Books.
- Korczyński, M. 2002: *Human Resource Management in Service Work*. London: Palgrave.
- Kyed, M. 2014: *John Wayne og Tarzan arbejder her ikke længere: En etnografisk fortælling om maskulinitet, sikkerhed og "redderskab"*. Ph.d.-afhandling. Institut for sociologi og Socialt Arbejde, AAU.

- Kyed, M. 2016: "Masculinity, emotions and "communities of relief" among male emergency medical technicians", i Ericson, M. & U. Mellström: *Masculinities, Gender Equality and Crisis Management* (s. 34-47). London: Routledge.
- Kyed, M. 2017: "Masculinity, socio-emotional skills and new modes of social marginalization in Denmark", i Heywood, C. & Johansson, T.: *Marginalized Masculinities: Contexts, Continuities and Change*. New York: Routledge (under udgivelse).
- Lash, S. & Urry, J. 1994: *Economies of signs and space*. London: Sage.
- Leidner, R. 1993: *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.
- Lupton, B. 2006: "Explaining men's entry into Female-Concentrated occupations: Issues of masculinity and social class". *Gender, Work & Organization*, 13(2):103-128.
- McDowell, L. 2003: *Redundant masculinities? Employment change and white working class youth*. Malden, MA: Blackwell.
- Mills, C. W. 1951: *White collar: The American middle classes*. Oxford: Oxford University Press.
- Nickson, D., Warhurst, C., Witz, A. & Cullen, A.-M. 2001: "The importance of being aesthetic: Work, employment and service organisations", i A. Sturdy, I. Grugulis, & H. Willmott (red.): *Customer service: Empowerment and entrapment*, (s. 170-190). London: Palgrave.
- Nickson, D., Warhurst, C., Commander, J., Hurrell, S. A. & Cullen, A. M. 2012: "Soft skills and employability: Evidence from UK retail". *Economic and Industrial Democracy*, 33(1):65-84.
- Nixon, D. 2009: "'I Can't Put a Smiley Face On': Working-Class Masculinity, Emotional Labour and Service Work in the "New Economy"". *Gender, Work & Organization*, 2009, 16(3):300-322.
- Rivera, L. A. 2012: "Hiring as cultural matching the case of elite professional service firms". *American Sociological Review*, 77(6):999-1022.
- Rivera, L. A. 2013: "Homosocial reproduction", i V. Smith (red.): *Sociology of work: An encyclopedia* (Bind. 2, 377-379). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Rivera, L. A. 2015: "Go with Your Gut: Emotion and Evaluation in Job Interviews". *American journal of sociology*, 120(5):1339-1389.
- Rose, N. 1999: *Governing the soul: Technologies of human subjectivity*. 2 edition. London: Free Association.
- Schutz, A. 2005: *Hverdagslivets sociologi: En tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Thory, K. 2013: "A gendered analysis of emotional intelligence in the workplace issues and concerns for human resource development". *Human Resource Development Review*, 12(2):221-244.
- Tyler, M. & Taylor, S. 2001: "Juggling Justice and Care: Gendered Customer Service in the Contemporary Airline Industry", i A. Sturdy, I. Grugulis & H. Willmott (red.): *Customer Service: Empowerment and Entrapment* (s. 60-78). London: Palgrave.
- Wacquant, L. 2011: "Habitus as topic and tool: Reflections on becoming a prizefighter". *Qualitative Research in Psychology*, 8(1):81-92.
- Witz, A., Warhurst, C., & Nickson, D. 2003: "The labour of aesthetics and the aesthetics of organization". *Organization*, 10(1):33-54.
- Wolkowitz, C. 2002: "The social relations of body work". *Work, Employment & Society*, 16(3):497-510.