

Social Kompetens

– Vägen till anställning?

Författare

Malin B Andersson

Vendela Muhrén

VetenskapligHandledare

Måns Holgersson

Abstract

Vårt syfte med den här uppsatsen är att undersöka hur personalrekryterare ser på begreppet Social Kompetens i samband med rekrytering, framförallt vid rekrytering av människor som i sitt yrke arbetar för människor, tillika serviceyrken. Innan vi påbörjade uppsatsen antog vi att den Sociala Kompetensen var viktig för att kunna få anställning. Vi har i studie 2, som är vår huvudsakliga studie, genomfört sju intervjuer med människor som i sitt yrke rekryterar och genomfört anställningsintervjuer. Då det existerar liten forskning kring förekomsten av Social Kompetens i platsannonser valde vi även att göra en sådan undersökning, studie 1, som till viss del även låg till grund för urvalet av intervjupersoner till studie 2. I platsannonser efterfrågas Social Kompetens främst för tjänster där man arbetar för människor, vård/omsorg/läraryrken, men även inom serviceyrken. Personalrekryterare använder inte begreppet Social Kompetens vid utformning av kravprofiler för platsannonser och det är vanligare att personalrekryterare inte efterfrågar Social Kompetens i platsannonser än att de gör det. Trots detta är den Sociala Kompetensen oftast en avgörande faktor för om individen faktiskt får anställning eller inte men definitionen av Social Kompetens är inte entydig bland personalrekryterare.

Nyckelord: Social Kompetens, Förmåga, Personalrekryterare, Serviceyrken, Platsannonser.

Innehållsförteckning

Förord	5
Inledning	6
Litteraturöversikt	7
Social Kompetens	7
- Social Kompetens	7
- Kroppsspråk	8
- Emotionell intelligens	8
Social Kompetens i arbetslivet	10
- Betydelsen av Social Kompetens i arbetslivet	10
- Arbetsrättsligt perspektiv	11
- Platsannonser	11
- Anställningsintervjuer	11
- Personalrekryterarens uppfattning om Social Kompetens	12
Syfte	14
Problemformulering	14
Design och metodval	15
Studie 1	17
- Metod	17
- Genomförande och material	17
- Resultat	18
- Analys	18
- Sammanfattning	20
Studie 2	21
- Metod	21
- Urval	21
- Intervjuguide	21
- Genomförande	22
- Resultat	22
- Analys	22
- Sammanfattning	29
Diskussion	31
- Metoddiskussion	31
- Diskussion av undersökningsresultaten	32
- Förslag på fortsatt forskning	33

- Slutsatser 34

Litteraturförteckning 35

Bilaga 36

Intervjuguide 36

Förord

Vi vill tacka arkivdepån i Söderhamn för all hjälp med platsannonser från tidigare år samt de personer som deltagit i intervjuerna för att de har visat ett så stort engagemang. Vidare vill vi tacka vår handledare Måns Holgersson för alla bra tips och råd gällande uppsatsen. Vi vill även tacka våra närmaste för all uppmuntran.

Inledning

Social Kompetens är ett begrepp med flera olika innebörder och har olika betydelser för människor. Att människor har olika uppfattningar om innebörden av Social Kompetens kan ställa till det när verksamheter efterfrågar förmågan i sina platsannonser. Personalrekryteraren och den arbetssökande har kanske inte samma uppfattning om begreppet och på så sätt kan det vara svårt för den arbetssökande att veta vad som egentligen krävs för tjänsten. Det är därför viktigt att personalrekryterare, som efterfrågar Social Kompetens i platsannonser, är väl medvetna om vad de menar för att kunna ställa de rätta frågorna till den arbetssökande vid anställningsintervjun. Dessutom bör personalrekryteraren själv vara socialt kompetent för att kunna bemöta den arbetssökande på rätt sätt vid anställningsintervjun. För att den arbetssökande ska kunna ge en rättvis bild av sig själv är det av vikt att kunna få personen att känna sig avslappnad och trygg. På så sätt får både personalrekryteraren och den arbetssökande ut det mesta möjliga av anställningsintervjun.

När vi började vårt uppsatsarbete antog vi att Social Kompetens oftare efterfrågades i platsannonser där arbetsgivare söker personal till serviceyrken och yrken där man arbetar för människor, än i platsannonser för icke-serviceyrken. I denna uppsats använder vi oss av uttrycket: ”yrken där man arbetar för människor”. Vi menar då konsekvent yrken där man i sitt arbete har ständig kontakt med människor som inte är ens kollegor. När vi studerade förekomsten av Social Kompetens i 160 platsannonser från 1990, 1995, 2000 och 2007 kom vi dock fram till att det inte var ett vanligt förekommande begrepp. Till vår förvåning efterfrågades just begreppet Social Kompetens för industriarbete och för truckförare. Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare är vanligare använda begrepp när det gäller platsannonser för serviceyrken och vård/omsorg/läraryrken. Vanligast var dock att inga av dessa ord, som vi anser höra ihop med Social Kompetens, efterfrågades i platsannonserna. Vi menar dock att det är underförstått att arbetsgivare efterfrågar Social Kompetens i serviceyrken. Därav anledningen till att det inte efterfrågas och skrivs ut i platsannonser i så stor utsträckning, då det anses som en självklarhet med Social Kompetens i dessa yrken. Det är svårt att utifrån en arbetsansökan utläsa om en person är socialt kompetent eller inte. I serviceyrken undersöker man istället vid själva anställningsintervjun, om personen har Social Kompetens eller inte. Vi valde därför att begränsa oss till serviceyrken eller de yrken där människor arbetar för människor eftersom vi tror att den Sociala Kompetensen är underförstådd.

För att få en mer djupgående bild, av hur personalrekryterare verkligen bedömer den Sociala Kompetensen, valde vi att fokusera på hur förmågan framgår under en anställningsintervju och hur stor betydelse det personliga intrycket har. Vi har därför inte bedömt det som angeläget att göra skillnad på personalrekryterare inom privat och offentlig verksamhet. Vårt syfte har inte varit att undersöka skillnader mellan privat och offentlig verksamhet när det gäller rekrytering.

Det finns mycket liten forskning kring förekomsten av Social Kompetens i platsannonser. Vi ansåg därför att sådan forskning skulle vara intressant att göra samt för att se hur det skiljer sig mellan olika yrken. Denna kvantitativa undersökning av platsannonser, låg till viss del som grund för urvalet av intervjupersoner till vår huvudsakliga studie, där vår avsikt var att undersöka hur personalrekryterare ser på Social Kompetens. Detta då det finns väldigt lite forskning kring hur personalrekryterare ser på begreppet Social Kompetens.

Litteraturoversikt

Vi har valt att dela upp litteraturoversikten i två delar, en allmän del och en del som anknyter till arbetslivet. I den allmänna delen tar vi upp betydelsen av Social Kompetens och kroppsspråket, det vill säga det personliga intryck individer ger. Vi tar även upp emotionell intelligens, det mest vanliga förekommande uttrycket på engelska för Social Kompetens, enligt vår erfarenhet. I den särskilda delen, som anknyter till arbetslivet, tar vi upp betydelsen av Social Kompetens, det arbetsrättsliga perspektivet, platsannonser, anställningsintervjuer samt personalrekryterarens uppfattning om Social Kompetens.

Social Kompetens

Social Kompetens

Social Kompetens är ett begrepp med många definitioner.

Begreppet Social kompetens är enligt Herlitz (2007) svårdefinierat och har olika innebörd för en vaktmästare, sjuksköterska, kamrer, socialsekreterare, förskollärare, direktör, svetsare och så vidare. Innebörden av social kompetens varken är, bör vara eller kommer att bli identisk. Detta kan uppfattas som en svaghet men kan lika gärna ses som en styrka. Oberoende av om man betraktar begreppet som ett problem eller en möjlighet bör den som använder sig av social kompetens kunna beskriva vad hon eller han menar i just det tillfället och sammanhanget. Goleman (1998 s 37) delar in den sociala kompetensen i två grupper; empati och social förmåga. Empatin handlar om att vara ”medveten om andras känslor, behov och oro”. Den sociala förmågan handlar om ”skicklighet i att framkalla önskvärda reaktioner hos andra”.

Hur man uppträder i olika situationer är det område som, enligt Herlitz (2007), flest människor associerar till när de tänker på social kompetens. Det handlar till exempel om att kunna uppföra sig, att kunna se folk i ögonen eller att vara anständigt klädd. Den sociala kompetensen är också kulturellt och tidsmässigt bunden (Herlitz, 2007).

Herlitz (2007) tar upp ungdomars, mellan 16-25 år, uppfattning om social kompetens som är kommunikationsförmåga, samarbetsförmåga, förmåga att hantera konflikter, hur man uppträder i olika situationer, empati, lojalitet, ärlighet, förmåga att inspirera andra, problemlösningsförmåga, förmåga att möta förändringar.

Enligt Mannberg (2001 s 5-6) är social kompetens ”förmågan, att i relation till andra, kunna handla på ett sådant sätt att vi uppnår vår eget och andras mål”. Den sociala kompetensen skiftar dessutom mellan olika situationer. I en arbetsgrupp krävs det andra förmågor än vad som krävs när en kollega ber om ett personligt råd. Ofta beskrivs en socialt kompetent person som glad, positiv och skämtsam där motsatsen är den tystlåtna. En utåtriktad person anses vara mer socialt kompetent i vissa situationer men mindre kompetent i andra. Social kompetens handlar alltså inte om några specifika personliga egenskaper som en del har men andra inte. Vidare beskrivs den sociala kompetensen som att den skiftar mellan olika kulturer (Mannberg, 2001 s 5-6). ”Förmåga att kunna lyssna på människor, att inte göra varandra illa, att kunna tydliggöra vem man är och vad man vill samt behärska sig när situationen kräver det, är social kompetens i de flesta kulturer” (Mannberg, 2001 s 5-6). En empatisk förmåga och den sociala kompetensen innebär förmågan att hantera två grundläggande perspektiv. Det ena är att bli medveten om sig själv, vem man är, vad man kan och vill. Att kunna tydliggöra sina egna behov och åsikter inför andra människor och inte att enbart anpassa sig efter omgivningen. Det andra är att kunna sätta sig in i andras situationer och avläsa

deras behov. Enligt Persson (2003 s 8) är den sociala kompetensen ”individuell men bedömningen av den är social”. Social kompetens kan också ses som ”en förmåga som går att lära sig och som vi kan ha mer eller mindre av, men i mycket hög grad också ett sätt att skapa trygghet och kontroll” (Herlitz, 2007 s 17). Olika faktorer såsom ålder, kön påverkar definitionen. Herlitz (2007 s 17) menar att mycket av det som anses ingå i den sociala kompetensen skulle kunna täckas in i det gamla begreppet ”att vara klok”. Med klok person menas ”den som lever i sitt liv, som har levt i sitt liv”. Det handlar om en person som registrerat sina iakttagelser och erfarenheter och gjort något av dessa, både känslomässigt och intellektuellt samt kan använda sig av sina erfarenheter i mötet med en ny människa.

Hur är man i relationer där man inte behöver vara socialt kompetent? Persson (2003 s 104) menar att man då ”är som man är”. Detta behöver inte betyda att social kompetens är strategisk eller vilar på oärlighet utan snarare att detta att ”vara som man är” har bestämda gränser som bara ett fåtal andra tillåts överskrida. De som ges tillträde till det personliga territorium inom vilket ”man är som man är” är personer med vilka man har nära relationer. Detta betyder att social kompetens behövs i relationer med personer som vi inte har nära relationer till. Brist på social kompetens handlar om en individs anpassning i gruppen, om en individ är ovillig eller oförmögen att anpassa sig till en grupp (Persson, 2003).

Kroppsspråk

Utan att vi vet om det visar kroppsspråket oss som individer och ger personliga intryck på andra människor. Vår kroppshållning och våra ansiktsuttryck bedöms av andra och ger till viss del en bild av vilka vi är som människor. I mötet mellan människor finns det två olika språk, ett verbalt och ett icke-verbalt. Det verbala språket är muntligt, det icke-verbala språket utgörs av kroppsspråket. Kroppsspråkets kommunikation är oerhört viktigt för den sociala interaktion och kommunikationen sker med hjälp av flera olika typer av icke-verbala signaler. Dessa signaler består bland annat av ansiktsuttryck, blick, gester och kroppsörflyttningar, hållning, kroppskontakt, utseende, kläder och lukt. Oftast kombineras flera olika signaler tillsammans med den verbala kommunikationen. Icke-verbala kommunikation kan existera så väl medvetet som omedvetet. Oberoende av vilket, så sker icke-verbala kommunikation direkt när två människor kommer så nära varandra att de kan påverkas av kroppssignalerna (Agryle, 1988).

”Ofta sänder vi ut dubbla budskap när vi kommunicerar. I bästa fall ska det icke-verbala språket förstärka och lyfta fram det vi säger med våra ord. Ofta sänder våra ord ut ett budskap, medan det icke-verbala språket sänder ut ett helt annat. Detta skapar förvirring hos den som lyssnar. I sådana fall är det främst det icke-verbala språket som vi lyssnar till och kommer ihåg. Det icke-verbala språket ger oss mycket information om den vi talar med, information som vi omedvetet registrerar. Informationen sprids från talarens fysiska utseende och uppträdande, ansiktsuttryck, kroppsörflyttningar och röst.” (Mannberg, 2001 s 25-26)

Clayton (2004) skriver att ”en bra förmåga att motivera och möta människor – att kunna ‘ta folk’ – betraktas som precis lika viktigt, som formella meriter var för 30 år sedan” (Clayton, 2004 s 5). En sådan merit går inte att lära sig om man inte förstår sig på kroppsspråket. Enligt Clayton (2004) överförs endast hälften av budskapet via det talade ordet; resten förmedlas av talarens kroppsspråk.

Emotionell Intelligens

Emotionell intelligens är, enligt vår erfarenhet, det mest använda engelska uttrycket för begreppet

social kompetens. Därav anledningen till att belysa dess betydelse. ”Begreppet EQ, emotionell intelligens eller känslomässig intelligens, tillhör precis som social kompetens gruppen modeord” (Herlitz, 2007 s 26). Begreppet kommer ursprungligen från USA i samband med det allt rårare våldet mellan ungdomar och även mellan vuxna. Det pratades om att personer som brukade grovt våld hade en ”känslomässig störning”. Av detta skäl skapade man EQ (Herlitz, 2007 s 26).

EQ beskrivs som förmågan att uppfatta, integrera, förstå och hantera känslor. Det handlar om en känslomässig förmåga att kunna visa och integrera känslor med kognitiva processer, att förstå känslor och dess inblandning i olika slags situationer samt förmågan att kunna hantera dessa (Lyons & Schneider 2005). Herlitz (2007) menar att EQ inte bara handlar om att vara känslösam, t ex skratta högljutt eller gråta uppgivet. Vissa grundkriterier måste vara uppfyllda för att man ska kunna tala om EQ. Det handlar om en medvetenhet om att människor har känslor och de är viktiga när det gäller att fatta beslut. Goleman (1998, s 340) menar att EQ ”syftar på förmågan att känna igen våra egna och andras känslor, att motivera oss själva och att hantera känslor väl, både hos oss själva och i våra relationer”. Vidare beskriver Goleman (1998) fem grundläggande emotionella och sociala kompetenser i arbetslivet; självinsikt, självkontroll, motivation, empati och social förmåga.

Clayton (2004) menar att kvinnor har högre EQ än män. Det handlar om förmågan att tyda kroppsspråket som hör ihop med den högt värderade egenskapen EQ. Enligt Clayton (2004) är EQ nästan lika viktigt på jobbet som intellektuell förmåga. Herlitz (2007) menar att EQ går att utveckla genom livet. Det handlar om att skaffa insikt hos sig själv, att registrera och reflektera över sina egna känslor och förstå hur dessa också kan fungera hos andra. För en del personer är detta lättare att utveckla än hos andra.

Utvecklad EQ är en förutsättning för att känna empati. ”Om man aldrig har reflekterat över sina egna och andras känslor kan man inte heller förstå sig på vilka känslor en annan människa kan tänkas ha och som kan komma till uttryck” (Herlitz, 2007 s 122). Empati utgör ett av de tydligaste sätten att manifesteras social kompetens. Det som är avgörande är att empatin är och känns äkta och man ska behandla med respekt, omtanke och bekräftelse (Herlitz 2007).

”Hjärnan bedömer den emotionella summan av de tidigare upplevelserna och ger oss svar i form av en ingivelse, en magkänsla” (Goleman, 1998 s 62) och känslan för vad som är rätt och fel ingår i ett ständigt flöde av känslor. Precis som det finns en ström av tankar, finns det en parallell av känslor och uppfattningen att det finns rationellt tänkande utan känsla är felaktigt och bygger på försummelse av hårfina humörskiftningar. Vi har känslor för allt vi gör, tänker på, föreställer oss och minns, tanken och känslan är oskiljaktiga. Magkänslan är inte viktigare än fakta men den bör vägas samman med fakta. Anpassning till känslorna ger oss värdefull information för våra val (Goleman 1998). ”Denna känsla för vad som är rätt eller fel sänder budskap till oss om att det vi gör antingen passar eller inte passar i våra preferenser, vägleder våra värderingar och vår livsvisdom” (Goleman, 1998 s 62). Emotionell intelligens, förenklad kognition, känslomässig förståelse samt hantering av känslor är fyra dimensioner av EQ (Mayer & Salovey 1997). Emotionell intelligens handlar om förmågan att uppmärksamma exakta känslor inom oss och i miljön, samt att uttrycka dessa väl i sociala sammanhang. Att förenkla kognition involverar användandet och framkallandet av känslor som bistår kognitiva processer. Känslomässig förståelse involverar identifieringen av känslor, att vara tydlig gällande sättet de är formade och blandade, samt deras orsaker och konsekvenser. Hantering av känslor involverar bibehållandet och förändringen av känslor hos sig själv och andra (Mayer & Salovey 1997).

Social Kompetens i arbetslivet

Betydelsen av Social Kompetens i arbetslivet

Hur pass viktig anses den sociala kompetensen vara i arbetslivet? Herlitz (2007 s 8) skriver att vi var och en har olika definitioner av social kompetens och vad som kan anses inkluderas i uttrycket. En del menar att du ska vara ”trevlig, en person som de tycker om, en person som är ungefär som de andra på jobbet, ha lojalitet mot arbetsplatsen, samarbetsförmåga”. Att klargöra vad som menas med social kompetens anses viktigt vid anställningar (Herlitz 2007). Bäcklund (2002) menar att man inte ställer de stora kraven på social kompetens i anställningar utan i perioder mellan dem, då man behöver sin sociala kompetens för att kunna sälja in sig själv via sin jobbansökan samt på anställningsintervjun.

Begreppet social kompetens har använts flitigt i arbetslivssammanhang under 90-talet och verkar vara ett begrepp som har kommit för att stanna (Mannberg 2001). Detta anser Mannberg beror på många faktorer och en faktor anses vara att serviceyrkena i dagens samhälle växer. I de så kallade serviceyrkena ingår vitt skilda sektorer så som turism, restaurang, sjukvård och hemservice. Inom dessa yrkesområden förutsätts att man kan bemöta människor på ett serviceinriktat sätt och fånga upp deras behov. Projektarbeten och grupparbeten ökar alltmer på våra arbetsplatser och arbetsuppgifter är idag så komplexa att man behöver olika kompetenser och erfarenheter för att lösa dem på rätt sätt. ”Detta ställer krav på vår förmåga att samarbeta, sträva mot samma mål och lösa konflikter” (Mannberg, 2001 s 8). Herlitz (2007) menar att det talas allt för mycket om att man måste samarbeta. Den som tror att människor alltid ska eller bör samarbeta har inte insett vilken effektivitet som krävs för ett bra samarbete. Människor har även olika uppfattningar om vad som faktiskt är just samarbete. ”Att inte fatta beslut som går emot målen, göra som chefen anser är rätt eller vara smidig räcker inte då man talar om att ha samarbetsförmåga” (Herlitz, 2007 s 92). Det första som krävs är en förmåga att analysera vilka frågor som skulle kunna vinna på att man samarbetar och att jag vet med vem eller vilka jag bör samarbeta (Herlitz 2007). Enligt Persson (2003) efterlyser man bättre social kompetens och intresset för social kompetens är ett sätt att förhålla sig till det sociala klimatet. Social kompetens handlar om förmågan att samspela med andra och den förmågan är inte enbart individuell, utan har också att göra med förutsättningar för samspel. Med andra ord är social kompetens inte bara en individvariabel utan också en situationsvariabel. Vad som är social kompetens varierar beroende på det sociala klimatet. Goda förutsättningar för socialt samspel medför att social kompetens kan tas för given.

I Ferris, Witt och Hochwarters (2001) studie kom man fram till att personer med social kompetens hade lättare för att improvisera när de insåg att ursprungsplanen inte skulle fungera. Den visade också att personer med social kompetens var bättre på att läsa av andra och klarade sig bättre i olika sammanhang. Personer med social kompetens visste när ”det var läge att tala och vara tyst” och arbetet fick både bättre ”kvalitet och kvantitet” oavsett var någonstans i organisationen de befann sig. I studien observerades också att människor med social kompetens var mer effektiva, hade bättre tålamod, anpassade sig lättare till organisationen samt hade lättare att påverka andra. Den ”sociala kompetensen är det som upprätthåller personligheten och reglerar humöret efter situationen” och till och med ”den mest egensinniga person kan förändras” (Ferris, Witt & Hochwarter 2001 s 1076). För en vuxen människa är det viktigt att äga en kulturell garderob av kunskaper där man kan plocka fram lämpliga egenskaper för olika tillfällen. Det är en självklar kompetens att kunna spela med i olika situationer och att veta ungefär efter vilka mallar man bedöms. Kompetensen avgörs av medvetenheten i sitt val och beräkningen av tänkbara konsekvenser av detsamma (Herlitz, 2007). Vår erfarenhet är dock att kompetens inte avgörande vid rekrytering till alla yrken/sektorer.

Arbetsrättsligt perspektiv

Ur ett arbetsrättsligt perspektiv är det viktigt att påpeka de undantag som gäller inom den offentliga sektorn. Medbestämmandelagen, MBL, är en ram för rätten till förhandlingar och medbestämmande i arbetslivet. MBL ska gälla fullt ut, även på den offentliga sektorn men ”rätten till förhandlingar och medbestämmande får inte inkräkta på den politiska demokratin” (Andersson, 2006 s 25). Det handlar om att alla röstberättigade ska kunna påverka den offentliga verksamheten genom att använda sin rösträtt. Att därutöver ge anställda i stat, kommuner och landsting möjlighet att genom förhandlingar och kollektivavtal få ett annat och omedelbart inflytande anses strida mot principen att verksamheten ska styras politiskt (Andersson, 2006 s 24). Det andra undantaget handlar om bedömningsgrunder vid anställning i ”Lag om offentlig anställning 4 §”. ”Vid anställning skall avseende fästas bara vid sakliga grunder, såsom förtjänst och skicklighet.” ”Skickligheten skall sättas främst, om det inte finns särskilda skäl för något annat” (Gregow, 2005 s B 486). Detta är skillnaden mellan den offentliga och privata sektorn. Inom den offentliga sektorn gäller alltså enligt lag kvalifikationer framför social kompetens.

Platsannonser

Vad anser arbetsgivare då de efterfrågar social kompetens i sina platsannonser?

Persson (2003) menar att efterfrågan av social kompetens i platsannonser både har en gruppaspekt och en relationsaspekt. Gruppaspekten handlar om ”förmågan att smidigt kunna smälta in i och anpassa sig till en grupp” och egenskaper som efterfrågas är ”utpräglad samarbetsförmåga” eller ”medspelare”, ”att du är serviceinriktad, flexibel med mycket god samarbetsförmåga” (Persson, 2003 s 18). Relationsaspekten av social kompetens handlar om ”individens sätt att fungera i relationer med andra individer”. Med andra ord talar man om förmågan att kunna ”ta folk”, som innebär att man ”har förmåga att ingå relationer, att vara lyhörd för den andre och kommunicera med sin omgivning” (Persson, 2003 s 19).

Enligt Persson (2003) innebär hård konkurrens i samhället, höga kravnivåer. I hans bok finns ett exempel på en annons som illustrerar detta ”Du som har kompetens, erfarenhet, ambition, ansvarskänsla, lyhördhet, nytänkande, kreativitet, förändringsvilja, humor, mod, självständighet samt inlevelseförmåga är säkert rätt för detta uppdrag” (Persson, 2003 s 100).

Persson (2003 s 21) beskriver vidare annonspråket som ett eget språk med speciella ”ord, betoningar, markörer och värdeladdningar”. Ur ett rekryteringsperspektiv varierar den sociala kompetensens betydelse beroende på vilken typ av arbete det handlar om samt placering av tjänst i organisationen. Andra ord för social kompetens kan vara samarbetsförmåga, lojalitet, anpasslig, relationsförmögen, ärlig och så vidare. Social kompetens handlar egentligen om ”förmåga att fungera i grupp eller förmåga att fungera i relationer med andra individer eller kombinationer av båda” (Persson, 2003 s 21). Gruppsynpunkten i platsannonserna, kan relateras till arbete i grupp och relationssynpunkten till kundarbete.

Anställningsintervjuer

Vad är det som skiljer en lyckad anställningsintervju från en dålig? I Gifford, Fan Ng och Wilkinsons (1985) studie granskades effekten av icke-verbal kommunikation och resultaten visar att många arbetsgivare värderar ögonkontakt, ett leende, gester och nickningar från den som intervjuas, framför oavbruten verbal kommunikation. Trettiofyra personer intervjuades och filmades där arbetsmotivation, icke-verbal kommunikation och social kompetens granskades av ett antal

arbetsgivare. Arbetssökande med hög icke-verbal kommunikationsförmåga, tillsammans med social kompetens, hade större möjligheter att få arbete, eftersom arbetsgivaren uppfattade denna förmåga som ett smidigare sätt att kommunicera. Många arbetsgivare uppmärksammar – ”att veta när att tala och att vara tyst” (Gifford, Fan Ng & Wilkinsons, 1985 s 736). I en anställningsintervju visar den arbetssökande sin sociala kompetens, vilket kan vara avgörande för om den sökande får arbetet. De flesta arbeten innebär någon form av social samvaro. Att ha egenskaper som social kompetens underlättar både samarbetet med andra och gör det lättare att få arbete (Gifford, Fan Ng & Wilkinson 1985).

Goleman (2007) beskriver fem förmågor som arbetsgivare efterfrågar:

- ”Förmåga att lyssna och kommunicera
- Anpassningsförmåga och kreativa reaktioner på motgångar och hinder
- Personligt uppträdande, självförtroende, motivation att arbeta för vissa mål, vilja att utveckla den egna karriären och känna stolthet över prestationer
- Effektivitet i grupp och interpersonellt, förmåga till samarbete och teamwork, förmåga att förhandla om meningsskiljaktigheter
- Effektivitet i organisationen, vilja att göra en insats, ledarskapspotential” (Goleman (2007, s 21)

Clayton (2004 s 76) beskriver anställningsintervjuer som ”konstruerade situationer: korta, intensiva perioder då man stiftar en bekantskap som kan leda till långsiktigt engagemang från båda sidor”. Personer som intervjuas vill naturligtvis visa sig från sin bästa sida, och många lyckas också framställa sig som intervjuarens önskedröm – oavsett om de är lämpliga eller inte för jobbet. Omvänt kan den bästa av kandidater göra dåligt ifrån sig vid anställningsintervjuer. Som personalrekryterare är det enligt Clayton (2004), viktigt att komma genom den sociala fasaden och se personen bakom och det mest effektiva sättet är att låta frågorna gå hand i hand med ens kännedom om kroppsspråket.

I en anställningsintervju bedöms kroppsspråket av en vilt främmande person som oftast har kunskaper om dess innerbörd. Att göra entré utan att tveka, att ha ett avspänt leende, att söka ögonkontakt, ett fast handslag, att låta händernas gester understryka orden, upprätt kroppshållning samt att visa sig uppmärksam genom att sitta lätt framåtlutad. Dessa uttryck för kroppsspråk ger oftast ett gott första intryck (Clayton, 2004). Goleman (1998) menar att vi inte bara bedöms efter hur smarta vi är eller efter vår utbildning och kvalifikationer utan också efter hur vi uppträder enskilt och mot varandra. Den bedömningsgrunden används allt mer när man väljer vem som ska respektive inte ska anställas.

Personalrekryterarens uppfattning om Social Kompetens

Vad finns det för forskning gällande personalrekryterarens uppfattning om social kompetens? Velander (2007) skriver i sin studie om skilda innebörder av begreppet social kompetens hos arbetsgivare och arbetssökande. Hennes studie leder fram till antagandet att det finns skilda uppfattningar om begreppet social kompetens hos arbetsgivare och arbetstagare. Arbetsgivarnas uppfattning om vad social kompetens är stämmer i stor utsträckning överens med ovan genomgångna litteratur, medan arbetssökanden även lägger in innebörder som brukar associeras med arbetsengagemang och allmänt positiva påståenden. Båda parter är dock överens om att social kompetens står för kommunikation, förmåga att känna in andra, förstå hur man ska uppföra sig i olika situationer, samt att personer med social kompetens har större förutsättningar att få arbete, visar de studier som redovisats i Velander (2007).

Nilsson (2004) gör en mer djupgående studie över vem som anställs, där syftet med undersökningen är att ta reda på vad som enligt arbetsgivaren är betydelsefullt hos de arbetsökande vid rekrytering av personal. Fokus ligger på de arbetsökandes sociala kompetens, formella kompetens och det personliga intryck som de arbetsökande ger. Det är en komparativ studie där man jämför socialförvaltningen med ett privat företag. Resultatet visar att det mest betydelsefulla för socialförvaltningen är social kompetens och personliga egenskaper. På det privata företaget bestämmer kravprofilen vad som är betydelsefullt och den bestämmer kraven på formell kompetens, social kompetens och personliga egenskaper. Kraven varierar från gång till gång. Undersökningen tar även upp om de använder sig av personlighetstest i rekryteringssammanhang.

Syfte

Problemformulering

Social Kompetens är ett vanligt förekommande begrepp i rekryteringssammanhang. Som vi tidigare nämnt har det sedan 90-talet talats allt mer om Social Kompetens och att personen som efterfrågas ska vara social kompetent och ha förmåga att läsa av olika situationer och olika människor. I samband med vår litteraturgenomgång insåg vi dock att det inte fanns någon forskning kring om förekomsten av uttrycket Social Kompetens verkligen blivit vanligare i platsannonser. Vi ansåg därför att sådan forskning skulle vara intressant att göra eftersom det skulle fylla ut en ”kunskapslucka”. I enlighet med detta var ett av syftena med de empiriska studier vi genomfört att undersöka om förekomsten av begreppet Social Kompetens ökat, samt undersöka om förekomsten av begreppet skiljer sig mellan platsannonser för olika yrken.

Men vad menas egentligen med Social Kompetens? Vad innebär egentligen begreppet? Vår litteraturgenomgång har visat att Social Kompetens kan ha olika innebörd i olika branscher och för olika människor. Det som räknas som Social Kompetens på en arbetsplats kanske inte uppfattas på samma sätt på en annan. Det vi måste ha i åtanke är att alla individer har sin egen uppfattning och tolkning av begreppet och ser olika bilder framför sig när de hör Social Kompetens. Detta är enligt Herlitz (2007) inget konstigt då innebörden av Social Kompetens varken är, bör vara, eller kommer att bli identisk. Ett annat syfte med de empiriska studier vi genomfört var att ta reda på vad arbetsgivare menar när de efterfrågar Social Kompetens i sin kravprofil vid annonsering. Uppfattar individen som söker jobbet Social Kompetens på samma sätt som arbetsgivaren eller har hon eller han en helt annan bild av vad Social Kompetens egentligen är? Rimligen borde bilden vara olika eftersom de flesta av oss, som sagt, har sin egen uppfattning av vad Social Kompetens är.

Att arbetsgivare och arbetssökande har olika tolkningar av Social Kompetens är något som Velandar (2007) undersökt i en tidigare studie. Detta är väldigt intressant och viktigt och även något som vi vidrör i vår uppsats, då förståelse för Social Kompetens innebär olika saker för olika individer. Vårt huvudsyfte med uppsatsen ligger dock mer på hur stor betydelse personalrekryterare anser att Social Kompetens har i samband med rekryteringar. För att kunna få fram personalrekryterares uppfattning var det därför viktigt att ta reda på deras definition av begreppet Social Kompetens. Hur märker personalrekryterare att vissa personer är mer socialt kompetenta än andra? Kan personalrekryterare göra en bedömning av den Sociala Kompetensen genom att försöka ta reda på vilka personliga egenskaper den arbetssökande har? På en anställningsintervju börjar bedömningen redan vid entrén. Är det så att personalrekryterare anser att de redan vid första intrycket bedömer om du är aktuell för tjänsten eller inte? I så fall, beror det då på handslag, utseende, klädsel, vad som sägs eller beror det på det icke-verbala språket, kroppsspråket? Är det möjligt att göra en rättvis bedömning av en person grundat på det första intrycket? En person kanske inte visar sig från sin rätta sida på grund av nervositet och på så sätt upplevs han eller hon inte som socialt kompetent. I verkligheten är det kanske dock en person med Social Kompetens som hamnat i en situation där han eller hon känner sig otrygg. Personalrekryteraren har då inte fått en rättvis bild av personen. Vi har tidigare tagit upp vikten av att som personalrekryterare försöka komma igenom den sociala fasaden och se personen bakom. Genom vår empiriska studie ville vi försöka få fram om personalrekryterare uppfattar det första intrycket som avgörande för om en arbetssökande får anställning eller inte, eller om de helt enkelt anser sig kunna se personen bakom.

Ett syfte med en av våra empiriska studier var att försöka få förståelse för personalrekryterares åsikt angående hur stor betydelse Social Kompetens egentligen har i rekryteringsprocessen. Vår inriktning handlade framförallt om hur viktigt olika personalrekryterare ansåg det vara med Social

Kompetens, vid rekrytering av människor som i sitt yrke kommer att arbeta för andra människor, inom serviceyrken. Nilsson (2004) har gjort en djupgående, komparativ studie över vem som anställs hos socialförvaltning respektive ett privat företag, där syftet med undersökningen är vad arbetsgivaren egentligen anser är betydelsefullt hos de arbetssökande vid rekrytering. Fokus i den undersökningen låg på de arbetssökandes Sociala Kompetens, formella kompetens och det personliga intryck som de arbetssökande gav. Då vi ville ha en mer djupgående bild av hur personalrekryterare anser sig bedöma Social Kompetens valde vi att fokusera på personalrekryterares bedömning av Social Kompetens i rekryteringssammanhang.

Sammanfattningsvis; syftet med de empiriska studier vi redovisar i denna uppsats var dels att undersöka förekomsten av uttrycket Social Kompetens i platsannonser, och dels att undersöka hur personalrekryterare ser på begreppet Social Kompetens. Båda dessa områden är angelägna att undersöka då vår litteraturgenomgång visar att båda områdena är lite utforskade. Ytterligare ett syfte med att undersöka förekomsten av begreppet Social Kompetens i platsannonser var att resultatet från denna studie skulle kunna vara vägledande vid urvalet av personalrekryterare då vi ville undersöka och få deras uppfattning om begreppet. Tanken var att välja ut personalrekryterare av sådana yrken för vilka Social Kompetens efterfrågas i platsannonser, då dessa personalrekryterare sannolikt skulle ha mer att säga om Social Kompetens än andra personalrekryterare.

Design och metodval

Vi valde att undersöka vår problemformulering med följande frågor/frågeställningar; studie 1 respektive studie 2.

I studie 1, som är en kvantitativ undersökning, har vi genom en innehållsanalys av platsannonser, försökt ge svar på följande frågor:

- Har det i takt med tiden, år 1990-2007, blivit vanligare att man, i platsannonser, efterfrågar Social Kompetens?
- Inom vilka branscher/sektorer, och för vilka yrken, är det vanligast att man i platsannonser efterfrågar Social Kompetens?
- Vilka uttryck använder man för att, i platsannonser, beteckna Social Kompetens förutom det specifika ordet Social Kompetens?

I studie 2, som är en kvalitativ undersökning, har vi genom intervjuer med personalrekryterare försökt få en förståelse för hur de tänker kring begreppet Social Kompetens. Med Social Kompetens menar vi Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare. Vi har valt att intervjua personalrekryterare som rekryterar människor som i sitt yrke kommer att arbeta för människor, det vill säga anställda inom serviceyrken.

Eftersom resultatet av studie 1 inte hann fastställas innan studie 2 påbörjades, kunde vi endast till viss del utgå från detta resultat vid urvalet av personalrekryterare. Vi menade dock att det var underförstått inom vissa yrkesgrupper att Social Kompetens krävs och detta hade vi också i åtanke vid vårt urval. Från början var alltså tanken att resultatet från den kvantitativa undersökningen, studie 1, skulle hjälpa oss att avgränsa vilka personalrekryterare vi skulle intervjua i studie 2. Men vi fick istället utgå från vårt antagande att det är underförstått att Social Kompetens behövs inom serviceyrken. Därför valde vi större delen av våra intervjupersoner från den utgångspunkten. Vi valde att lägga en av våra intervjuer till offentlig verksamhet. Detta då vi ansåg det intressant att ta del av uppfattningen från en personalrekryterare inom den offentliga sektorn.

Den kvalitativa undersökningen, studie 2, utgör huvuddelen av vårt uppsatsarbete, varför vi även preciserar några av de frågor som vi ville ha svar på i intervjuerna:

Social Kompetens

- Hur definierar du Social Kompetens?
- Beskriv en social kompetent person!

Intervju/rekrytering

- Om en kandidat har de rätta kvalifikationerna med brister i den Sociala Kompetensen, hur bedömer ni detta vid rekrytering?
- Beror kravet på Social Kompetens på den specifika arbetsuppgiften?
- Om en kandidat är socialt kompetent men brister gällande kvalifikationer, hur bedömer ni det vid rekrytering?

Dessa två grupper av frågor ligger under tema som Social Kompetens samt intervju/rekrytering i intervjuguiden. Intervjuguiden är utformad efter vår problemformulering och frågorna under temat Social Kompetens har utformats efter "Vad menas egentligen med Social Kompetens"? Frågan "Hur stor betydelse har egentligen Social Kompetens i rekryteringssammanhang"? ligger som grund för frågorna under tema intervju/rekrytering.

Studie 1

Innan vi genomförde studie 1 antog vi att begreppet Social Kompetens blivit allt vanligare i platsannonser under de senaste 10-15 åren. Vi antog även att det var vanligare att Social Kompetens efterfrågades inom serviceyrken och andra yrken där du arbetar för människor. Valet att göra en kvantitativ innehållsanalys av platsannonser berodde framförallt på att vi inte kunde hitta någon liknande undersökning av detta slag som gjorts tidigare. De författare som skrivit om Social Kompetens spekulerar om att förekomsten av begreppet ökat de senaste 10-15 åren, medan andra författare menar att det har minskat. Det finns inte någon som verkligen tagit reda på fakta i frågan. Därför ansåg vi att studie 1 kunde vara en bra grund att stå på och det ökade vår förståelse för begreppet Social Kompetens inför våra intervjuer i studie 2. I korthet var våra hypoteser:

- Social Kompetens är ett vanligt förekommande begrepp i platsannonser idag.
- Social Kompetens efterfrågas oftare inom serviceyrken och yrken där du arbetar för människor än i andra yrken.
- I platsannonser används andra begrepp för Social Kompetens.

Metod

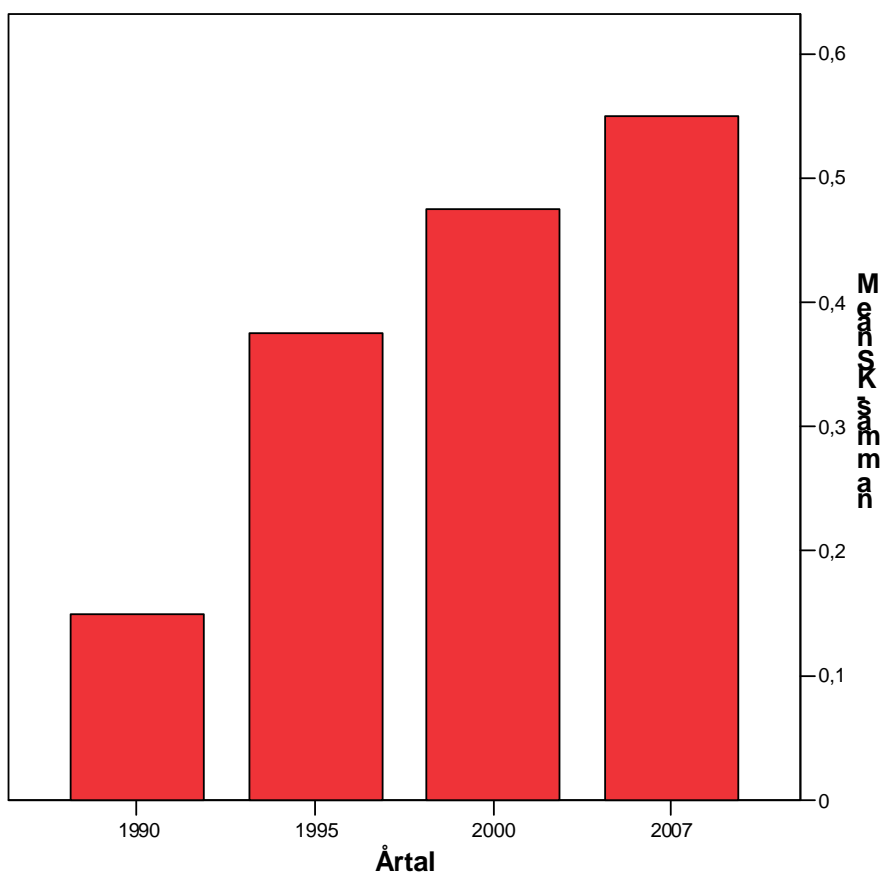
Genomförande & Material

Eftersom vi antog att Social Kompetens var ett begrepp som ofta förekom i platsannonser och i samband med rekrytering av personal, ville vi undersöka om verkligheten stämde överens med detta antagande. För att skapa belägg för antagandet genomfördes studie 1. Vi granskade 40 platsannonser på arbetsförmedlingens hemsida den 13 november 2007 och valde dem som vi ansåg vara mest intressanta med avseende på yrkeskategorier. Via Arkivdepån/Arbetsmarknadsverket i Söderhamn fick vi tag på platsannonser från gamla platsjournaler gällande år 1990, 1995 och 2000. Vår kontaktperson på arkivdepån fick då välja 40 platsannonser för respektive år. Vi ville att de skulle vara så lika de annonser vi tagit ut från 2007 som möjligt. Det blev en blandning av Säljare, Butikspersonal, Lärare, Vårdpersonal, Restaurangpersonal, Socialsekreterare, Ekonomer, Poliser samt Väktare. Vi valde även ut andra begrepp som vi ansåg var likvärdiga med Social Kompetens. Begreppen, som vi utifrån platsannonserna, vårt eget resonemang samt genomgången litteratur fick fram var, Personlig lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare. Därefter jämförde vi dessa totalt 160 platsannonser med varandra. Detta för att få en ökad förståelse för när begreppet Social Kompetens började användas och inom vilka yrkeskategorier det efterfrågades.

Resultat

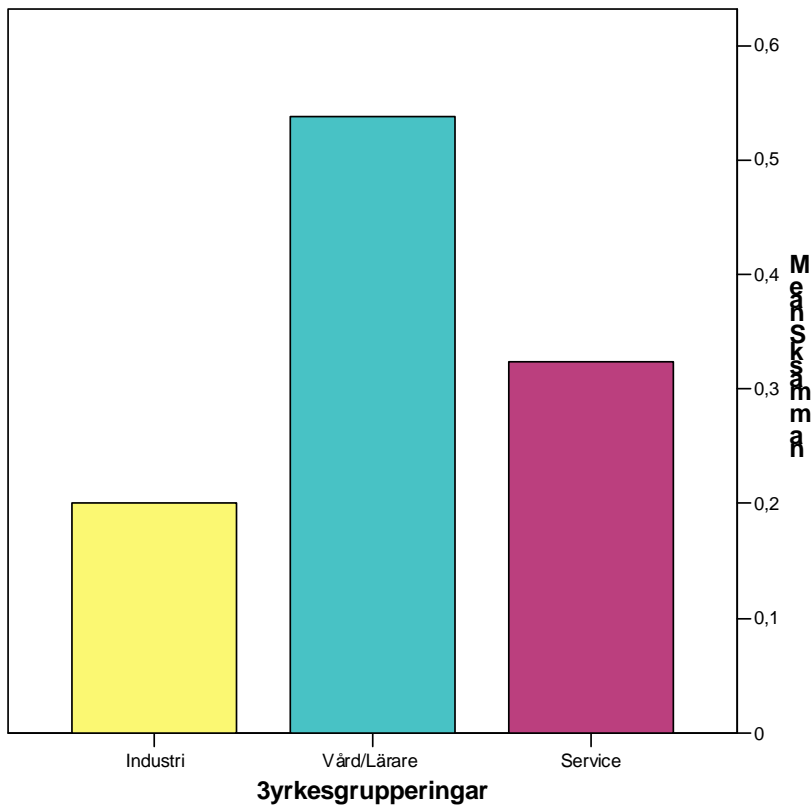
Analys

I vår analys fann vi, i platsannonserna, tre andra begrepp för Social Kompetens som vi bedömde ha ungefär samma innebörd; Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare. Utifrån dessa begrepp har vi hittat 62 stycken i de totalt 160 platsannonserna, där dessa fyra egenskaper efterfrågas och uttrycks. Vi har även slagit ihop liknande ord som till exempel: ”du ska tycka om att arbeta i grupp” – sattes in under begreppet Samarbetsförmåga.



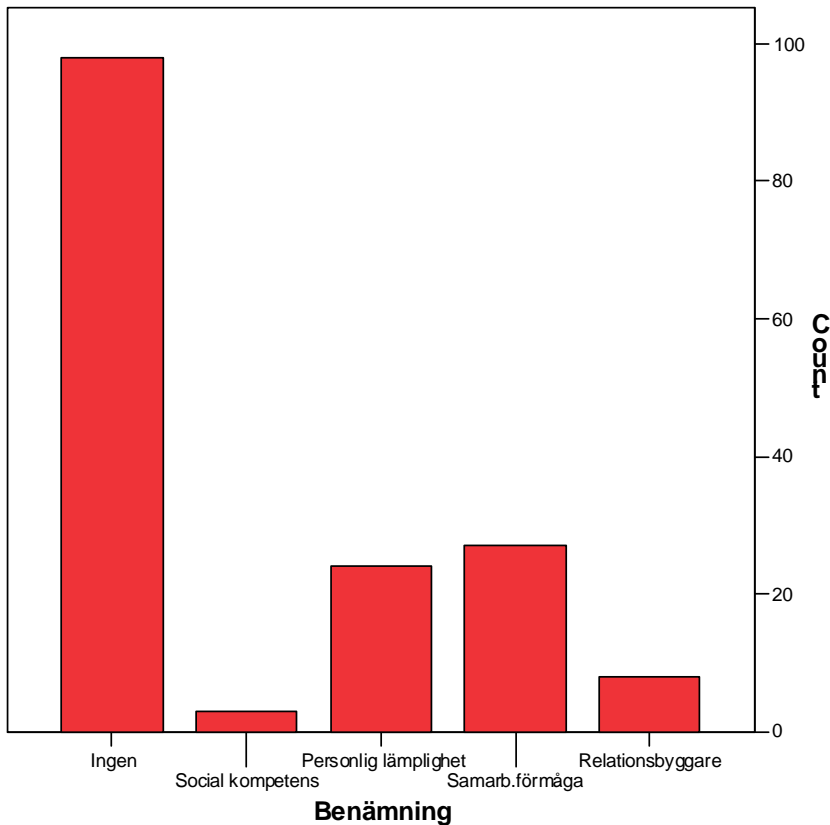
Figur 1: Andelen platsannonser i vilka Social Kompetens och motsvarande begrepp förekommer under fyra olika år.

En sammanslagning av begreppen Social Kompetens, Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare till ”Social Kompetens” gjordes. Diagrammet visar att förekomsten av ”Social Kompetens” ökat med åren. Ett Chi2 test av oberoende variabler genomfördes. Testet baserades på en korstabell med 4 (Årtal) x 2 (efterfrågan av ”Social Kompetens”) nivåer. Testet visade att sambandet mellan årtal och efterfrågan av ”Social Kompetens” i platsannonser var signifikant, $\chi^2(3) = 15,27$, $N=160$, $p=0,002$. Andelen platsannonser i vilka man efterfrågar ”Social Kompetens” har ökat från 15 % (1990), 37,5 % (1995) och 47,5 % (2000), till 55 % (2007). Värdet på Cramers V var 0,309 vilket indikerar en medelstark trend.



Figur 2 visar förekomsten av "Social Kompetens" bland de olika yrkesgrupperna.

Vi har valt att gruppera yrken i tre kategorier: **service**, yrken där man arbetar för andra människor som restaurang, butik, säljare och övriga yrken **industri** och **vård/omsorg/lärare**. Ett Chi2 test av oberoende variabler genomfördes. Testet baserades på en korstabell med tre (Yrkeskategorier) x 2 (efterfrågan av "Social Kompetens") nivåer. Testet visade att sambandet mellan yrkesgrupp och efterfrågan av "Social Kompetens" i platsannonser var signifikant, $\chi^2(2) = 11,82$, $N=160$, $p=0,003$, det vill säga att vi kan utesluta att resultatet beror på slumpen. "Social Kompetens" efterfrågas oftast i vård/omsorg/läraryrken (53,8 %) därefter i serviceyrken (32,3 %) och minst inom industrin (20 %). Värdet på Cramers V var 0,272 vilket indikerar en svag trend.



Figur 3 visar vilket eller vilka begrepp för "Social Kompetens" som används mest i platsannonserna.

Vilket eller vilka begrepp för "Social Kompetens" används mest i platsannonser? 98 av de 160 platsannonserna visar att det är vanligast att man *inte* efterfrågar Social Kompetens. Om vi tittar närmare på de 62 annonser i vilka dessa begrepp förekommer visar ett chi2-test ("goodness of fit") att begreppen Personlig Lämplighet och Samarbetsförmåga användes signifikant mer än begreppen Social Kompetens och Relationsbyggare; $\chi^2(3) = 26,90$, $N=62$, $p=0,001$

Sammanfattning

Slutsats av studie 1 är att olika benämningar för "Social Kompetens", (Social Kompetens, Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare) förekommer oftare och oftare med åren. Det är dock fortfarande vanligare att man inte efterfrågar "Social Kompetens" i platsannonser än att man gör det. Detta med undantag för platsannonser gällande vårddycken eller lärartjänster, där det är vanligare att man använder sig av någon slags benämning för "Social Kompetens". Förekomsten av "Social Kompetens" i platsannonser är som sagt vanligare i vård/omsorg/läraryrken än i serviceyrken och minst vanligt förekommande är benämningen inom industri.

Studie 2

Innan vi genomförde studie 2 antog vi att den Sociala Kompetensen var viktig för att kunna få anställning. Vi antog även att det första intrycket var avgörande och att kroppsspråket påverkade mer än vad man i tidigare forskning lyft fram. Ett syfte var att försöka få förståelse för personalrekryterares åsikt angående hur stor betydelse Social Kompetens egentligen har i rekryteringsprocessen. Vår frågeställning handlade framförallt om hur viktigt personalrekryterare ansåg att Social Kompetens var, vid rekrytering av människor som i sitt yrke kommer att arbeta för människor, inom serviceyrken.

Metod

Urval

Utifrån vår problemformulering valde vi först att kontakta personer som arbetar med rekryteringar på företag där man arbetar för människor, inom serviceyrken. Vi utgick från att det måste vara underförstått att Social Kompetens behövs inom serviceyrken och att företag därför inte skriver ut det i platsannonserna. Istället försöker personalrekryteraren lära känna personen och avgöra om hon eller han är socialt kompetent vid själva anställningsintervjun. När resultatet från studie 1 hade fastställts kunde vi använda det resultatet som vägledning och kontakta personalrekryterare inom yrken där Social Kompetens efterfrågas i platsannonserna. Totalt genomfördes intervjuer med sju stycken personalrekryterare.

Intervjuguide

Vi bestämde oss tidigt för att intervjuerna skulle vara semistrukturerade till sin form. Detta då vi ansåg oss ha en ganska klar bild av vad vi önskade få veta mer om vid intervjuerna och kände att den semistrukturerade varianten gav oss möjlighet till struktur med fasta teman och en del fasta frågor. Det gav oss också möjlighet att följa upp sidospår som vi tyckte var intressanta.

Våra tre teman var Social Kompetens, Annonser/Urval och Intervju/Rekrytering.

Vi genomförde en pilotstudie och provade först vår intervjuguide på en person som arbetar med rekryteringar. Utifrån pilotstudien fick vi både positiv och negativ feedback som låg till grund för revideringar av vår intervjuguide. Vi ändrade första frågan under temat Annonser/Urval som lyder "Använder ni er av begreppet Social Kompetens i rekryteringssammanhang"? till vår nuvarande version "Använder ni er av begreppet Social Kompetens i utformningen av annonser/kravspecifikation"? Anledningen var att personen vi genomförde pilotintervjun med tyckte att rekryteringssammanhang var ett diffust ord. Även den femte frågan under samma tema ändrades från "Vilka personliga egenskaper avgör vem som får komma på anställningsintervju"? till "När ni gör grovgallringen, vilka personliga egenskaper avgör vem som får komma på anställningsintervju?". Detta på grund av att vår intervjuperson missuppfattade frågan och vi insåg då att den var något luddigt utformad. Under temat Intervju/Rekrytering omformulerade vi frågan "Vilka intryck påverkar helhetsbedömningen av den arbetssökande (t ex förstahandsintryck såsom klädsel handslag osv.)" till "Vilka första intryck så som klädsel, handslag etc. påverkar helhetsbedömningen av den arbetssökande?". Inspiration till våra tre sista frågor under temat intervju/rekrytering, fick vi från Blomdahl (2000).

Genomförande

Intervjuerna genomfördes på intervjupersonernas arbetsplatser, vilket vi upplevde som positivt då de flesta verkade lugna och trygga i sin egen miljö. Det fanns ingen huvudintervjuare utan vi båda intervjuade enligt vår intervjuguide och kom med frågor. Vi anser inte att resultatet har påverkats av att vi var två personer som intervjuade. Intervjupersonerna verkade uppleva det som naturligt att vi alternerade med att ställa frågor. Vi anser att vi hade fått likvärdiga svar även om bara en av oss hade genomfört intervjun. Då vi inte är vana intervjuare var vår första intervju inte den mest lyckade med tanke på att vi blev lite nervösa samt att vår intervjuperson inte ville svara på vår första fråga, vilket gjorde oss något ställda. Nervositeten släppte dock efter ett tag och samtalet flöt på. Några lärdomar drog vi dock från den första intervjun och det var att vi måste avdramatisera fråga nummer 1 under temat Social Kompetens. Vår intervjuperson upplevde det som väldigt svårt att definiera Social Kompetens och det kändes som om personen trodde att vi ville ha ”rätt” svar. I övriga intervjuer valde vi istället: ”Vi skulle vilja ha Din definition av Social Kompetens, vi vet att det är ett stort och svårt ord att definiera, men vi är ute efter din åsikt av vad Social Kompetens är.” Denna formulering har vi haft betydligt bättre framgång med. En lärdom vi också gjorde från den första intervjun var att lägga lite längre tid på att prata med intervjupersonen innan vi påbörjade själva intervjun. Därför har vi bitt våra intervjupersoner att berätta lite mer om sin verksamhet och om sig själva för att vi ska lära känna varandra lite bättre innan vi sätter igång. Ju fler intervjuer vi har genomfört, desto mer avslappnade har vi blivit och desto fler frågor har omformulerats och fler följdfrågor har ställts.

Resultat

Analys

”Beroende på forskningsfrågan kan olika nivåer på transkriptionen komma ifråga” (Wibeck, 2007 s 81). När vi transkriberade vårt insamlade material använde vi oss av Nivå 3 som är den grävsta transkriptionsnivån och är helt skriftspråksnormerad (Wibeck 2007). Texten består av fullständiga meningar som inleds med stor bokstav. Syftet med denna typ av transkription är att återge det huvudsakliga innehållet i det som sägs och att inte vara helt ordagrann. Vår forskningsfråga handlar om hur stor betydelse Social Kompetens har vid rekrytering enligt personalrekryterare. Eftersom vi genomförde våra intervjuer på personer som är vana personalrekryterare, ansåg vi inte att vårt syfte med studien var att tolka deras betoningar, tvekljud och liknande som förekommer både i nivå 1 och 2 av transkriptioner. Därav transkriptionsnivå 3.

Vår analys har genomförts med en modifierad version av intervjuguiden, med frågor från problemformuleringen som grupperats tillsammans med frågorna från intervjuguiden. Under några intervjuer svävade dialogen ut en del från problemformulering och intervjuguide, men vi har lyckats knyta det mesta av tilläggen till de teman som skapades inför analysen. Frågan: Vad menar arbetsgivarna när de efterfrågar Social Kompetens i kravprofil/annons? Föll bort i vår analys, då den delvis hänger ihop med frågan Vad menas egentligen med Social Kompetens?

Våra slutliga teman blev:

- Vad menas egentligen med Social Kompetens?
- Social Kompetens används ofta i rekryteringssammanhang?
- Vem får komma på anställningsintervju?
- Hur stor betydelse anses egentligen Social Kompetens ha i rekryteringsprocessen?
- Hur mäter man om en person är mer socialt kompetent än en annan?
- Uppfattar den arbetssökande Social Kompetens på samma sätt som arbetsgivare?

- Anses förstahands intrycket vara avgörande? Är det möjligt att göra en rättvis bedömning?

Analysen presenteras nedan utifrån dessa teman.

Vad menas egentligen med Social Kompetens?

Att definiera vad Social Kompetens egentligen står för är vi, och samtliga personalrekryterare eniga om, en svår uppgift. Det kan hänga ihop med så många saker, som till exempel vilka personer som du har runt omkring dig. Det kan vara någonting medfött, eller kanske något man kan lära sig genom erfarenheter man gör i livet.

Ord som bäst beskriver Social Kompetens enligt intervjupersonerna är öppenhet, flexibilitet, bemötande, anpassningsförmåga, positivitet, samarbetsförmåga, närvaro, attityd, ödmjukhet och lyhördhet.

”Jag gillar ju inte ordet social kompetens men när jag hör det tänker jag på anpassningsbar. Det handlar om att kunna ta människor, alla sorters människor.”

”Att man känner att man kan ta in när man träffar någon, att man kan bedöma lite grann att man är med i sammanhanget så att säga.”

”Att man är med helt enkelt.”

Överlag ansåg våra intervjupersoner att socialt kompetenta är personer som kan passa in nästan överallt, med alla slags människor och som har förmågan att samarbeta med alla. De kan bemöta människor på ett korrekt sätt, både kunder, medarbetare och människor i allmänhet. De har en positiv inställning och ett positivt tankesätt. Att vara socialt kompetent handlar även om viljan att hjälpa och förmedla, att vara villig att diskutera och att du är öppen. Du är inte rädd för att ta kontakt med människor och tycker om möten med alla slags människor. Att du är kommunikativ, utåtriktad och bjuder på dig själv är också något som våra intervjupersoner anser hänger samman med socialt kompetenta personer.

”En socialt kompetent person är en person som kan möta medarbetare, bemöta folk. Kan anpassa sig och bemöta personer i sin omgivning, kan göra sig förstådd och fånga upp signaler.”

”Man kan samarbeta med personer oavsett hur de är. Personkemin stämmer inte alltid med alla människor. Social kompetens i arbetslivet är att man ska kunna samarbeta med alla oavsett om man inte känner att man skulle vilja umgås med personen på sin fritid.”

En avvikande synvinkel på begreppet Social Kompetens handlar om självkänsla.

”En person som vet vem hon är själv, vet man inte det är man inte socialt kompetent. Kan du inte ta hand om dig själv och hantera dig själv, kan du inte hantera andra människor heller.”

En annan personalrekryterare menar att självkänsla inte alltid innebär att du är socialt kompetent. Det handlar istället om att man vet vem man själv är, vågar visa sitt rätta jag och stå för att man är den man är.

”Alltså nu ska jag vara väldigt vanlig, hur du är som person egentligen, är det social kompetens? Det är ju vem du är som person och vad du ger ut av dig själv när du kommer.”

Att ha Social Kompetens i rekryteringshänseende är enligt intervjupersonerna att ha tagit reda på saker och ting, att du är påläst, ställer frågor och är vetgirig.

Social Kompetens används ofta i rekryteringssammanhang idag?

Vid utformning av kravprofiler för annonser använder sig inte personalrekryterare av just ordet Social Kompetens. De företag och personalrekryterare som använder sig av begreppet menar att det har stor betydelse för vilket yrke man rekryterar till men främst efterfrågas förmågan att fungera kollegialt och att inte bara ha den formella kompetensen och de rätta kvalifikationerna. Arbetar du ensam är det inte lika nödvändigt med Social Kompetens, som då du arbetar tillsammans med andra. Social Kompetens anses framförallt inte behövas i yrken utan kundkontakt eller för yrken där du behöver föra dig mot människor.

”Jo, men visst lägger vi in social kompetens, eller att man är social om man lägger in kompetens det är lite annorlunda, att just fungera i grupp lägger man ju absolut in.”

”Ordet social kompetens finns inte med, men teamarbete finns med.”

”Det är ju inte bara att man ska ha det i tjänsten för det måste ju passa i gruppen och det kan ju vara olika grupper som man ska passa i.”

”Det kan ju finnas arbetsuppgifter där man faktiskt jobbar ensam. Han har en kompetens som kanske är svår att få tag på och då kanske man får acceptera att han inte har den sociala kompetensen för ibland kan ju de vara väldigt egna de personerna men de är jätteduktiga på det de ska göra.”

Vid utformning av annonser, i kravprofilen, använder sig företag och personalrekryterare av begrepp som betyder samma sak som Social Kompetens. De efterfrågar samarbetsförmåga, att man är glad, positiv, ambitiös och drivande. En avvikande mening från en av intervjupersonerna är att man vid annonsering använder sig av ordet attityd och hur man behandlar sina mänskliga relationer. Att kunna fungera i grupp och ha samarbetsförmåga används främst istället för Social Kompetens. Den Sociala Kompetensen handlar dels om att fungera för yrket och tjänsten men mycket handlar även om en individs förmåga att fungera på arbetsplatsen, i gruppen och med kollegor.

”Många gånger så jobbar man ju i, med någon eller tillsammans eller i gruppen på något sätt och då behöver man ha den där sociala kompetensen.”

Samarbetsförmåga, men det är ju klart att jag ska ha samarbetsförmåga det behöver jag väl inte skriva. Det är självklart för mig att jag måste kunna samarbeta”

Intervjupersonerna hävdar att själva bedömningen av om en person anses vara socialt kompetent eller inte bedöms vid själva anställningsintervjun och i mötet mellan personalrekryteraren och den som ska intervjuas. Det handlar många gånger om att den Sociala Kompetensen tas för given, att det är en självklarhet som inte behöver efterfrågas vid annonsering av tjänster. Den Sociala Kompetensen ska bara finnas bara där och är många gånger outtalad.

”Jag skriver så lite som möjligt, det handlar inte om det utan det är vad man får fram i intervjun. Det handlar om känslan som sådan.”

”Det är självklart att vi vill ha den bästa personen och det tror jag alltså det tar man ju ut i mötet i intervjun och i referenser.”

”Om man söker en säljare så behöver man kanske inte nämna det för man tar det för givet att man ska ha social kompetens, annars kan man inte vara säljare.”

Vem får komma på anställningsintervju?

Personalrekryterare poängterar svårigheten med att, utifrån ansökningshandlingar, bedöma vem som är bäst lämpad för en tjänst. En individ kan skriva att hon eller han är bra på det mesta och rada upp mängder med egenskaper, men oftast stämmer det kanske inte överens med verkligheten. Hur går personalrekryterarna tillväga då när de gallrar ut vilka som kommer på anställningsintervju? För det första ser de över hur ansökan är skriven, om det uppkommer någon känsla för den, finns det något som gör att den sticker ut. Hur du formulerar dig är viktigare än vad som skrivs. För mycket stavfel i en ansökan gör att den läggs åt sidan. Likadant om en individ bor för långt från arbetsplatsen och inleder sin ansökan med orden: jag har blivit uppmanad av arbetsförmedlingen att söka (enligt nya a-kasseregler måste du även söka arbeten i andra kommuner och län för att vara berättigad ersättning), de personerna vill ändå inte ha tjänsten. Hur personalrekryterare väljer ut individer för anställningsintervju är svårt att förklara, mycket handlar om känslan de får för ansökan och egna värderingarna.

”Första är själva ansökan, hur man skriver den. Första gallringen handlar om att det är en intressant ansökan, färgglad, sticker ut i mängden. En kort ansökan på 5 rader kan kännas mer intressant än en lång på 3 sidor som du inte orkar igenom – sättet den skrivs på är viktigt”.

”Jag tror nog kanske att jag går mer på känslan i brevet än jag går på ord.”

”Personliga egenskaper är svårt att läsa sig till i en ansökan för det är inte alltid man skriver det så det är nog inte så mycket det jag går på. Nästan alla är ju glada, positiva och trevliga och det är svårt att bedöma i ansökan om det är sant”.

Givetvis har gallringen av ansökningar olika kriterier för olika tjänster. För kvalificerade tjänster läggs först och främst vikt vid erfarenhet och kunskaper.

”Alltså nu har vi ju rätt så mycket med att man måste ju givetvis uppfylla det här första med utbildning och det. Så det är ju någonting man sätter i annonsen, alltså ska vi ha en sjuksköterska så måste man vara legitimerad sjuksköterska och då är man ju klar liksom. Sen är det ju det här med vad man har för erfarenhet”.

”Det är ju givetvis lite olika med tanke på innan vi söker t ex ‘behovare’, där vi vill ha in folk då som vi kan ringa in vid sjukdom eller arbetstoppar och sånt.” Sen har vi ju funktionschefer t ex kundservicechef och restaurangchef. Alltså givetvis är det olika kriterier som man kollar på där och det är ju olika hur annonsen är skapad också”.

Beroende på yrkets karaktär är det viktigt att lägga ner tid på att beskriva sina erfarenheter och kompetenser. När det gäller yrken som är mer okvalificerade lägger inte personalrekryteraren ner så stor vikt på att du har rätt kompetens för jobbet. Egenskaper som närvaro, punktlighet och viljan att utföra sina arbetsuppgifter kan vara minst lika viktiga. Resten kan läras ut på arbetsplatsen.

”Jag har nog andra värderingar för jag kan tycka att det här med kompetens för själva jobbet i sig, visst har det viss betydelse. Men jag kan värdera andra saker som viktiga, som att man alltid är på jobbet, att man kommer i tid och sådana här saker som jag kan tycka är minst lika viktiga än att man har en som är kompetent men inte sköter sina arbetstider”.

Hur stor betydelse anses egentligen Social Kompetens ha i rekryteringsprocessen?

Den Sociala Kompetensen är enligt våra intervjupersoner oftast en avgörande faktor för om du faktiskt får en tjänst eller inte. Den Sociala Kompetensen handlar om en vilja, rätt inställning, samarbetsförmåga och rätt attityd. För en del yrken/branscher går dock kvalifikationer före Social Kompetens. Personalrekryterarna menar då att de kan ha överseende med att personen som ska anställas saknar den Sociala Kompetensen. De anser också att Social Kompetens är något som personen kan lära sig eller träna upp.

”Finns den rätta viljan där så kan man ta igen de bristande kvalifikationerna.”

Attityd och inställning – den positiva grundinställningen till livet och människor är avgörande. Utan rätt attityd, inställning och samarbetsförmåga anställer vi inte.

”Social kompetens och attityd är nog det mest avgörande”

”Vissa kvalifikationer måste man ha ändå”

En avvikande åsikt från en av intervjupersonerna är att den Sociala Kompetensen ingår i de rätta kvalifikationerna.

”Jag kan inte se att en person har de rätta kvalifikationerna och inte har den sociala kompetensen.” Jag tycker inte att man kan ha rätt kvalifikationer utan att ha den sociala kompetensen.

Personalrekryterarna anser att den Sociala Kompetensen ett absolut krav i yrken med kundkontakt och att det generellt sett är en klar fördel med Social Kompetens för de flesta typer av tjänster. I branscher med kundkontakt kan kundfokus jämföras med Social Kompetens. Den Sociala Kompetensen är viktigare än erfarenhet och avgörandet om man får en tjänst eller inte. Att ha Social Kompetens och att kunna bemöta människor är något som man anses kunna behärska i alla situationer. En avvikande mening är dock att den Sociala Kompetensen inte är helt avgörande när det gäller rekrytering av tjänster som säljare eller chefer.

”Mycket känsla man går på då man anställer människor. Jag kan inte säga att det är det eller det, utan det är magkänsla”

”Alltså alla människor med någon sånär normalbegåvning måste ju förstå att för att jobba med människor så måste man ha social kompetens”

Hur mäter man om en individ är mer socialt kompetent än en annan?

Att mäta Social Kompetens handlar, enligt intervjupersonerna, om att som människa veta hur man är i relationer där man är, respektive inte är socialt kompetent. En person anses inte som socialt kompetent då han eller hon är:

- Fåordig
- Inte vill dela med sig av erfarenheter eller kunskaper
- Är osäker
- Har dålig självkänsla
- Inte ser i ögonen eller tar kontakt
- Är ensamvarg

En socialt kompetent person kan vara närvarande, lyhörd och någon som ser människors möjligheter istället för dess fel och brister.

”Då är man inte där, då är man inte lyhörd, ett annat sådant fint ord”

”Men det finns också människor som hellre ser fel och brister än att se människors möjligheter.”

Förhållanden under uppväxten som barn, anses av vissa personalrekryterare, kunna ha sin grund i om en människa blir socialt kompetent eller inte.

”Anledningar till det kan ju vara så många olika, det kan ju vara osäkerhet, eller så tror jag också att uppväxten och sådant här om man har föräldrar som har ett socialt umgänge och är sociala själva så tror jag att det överför sig ofta på barnen.”

En viktig aspekt för att kunna mäta om en person är socialt kompetent handlar om att som personalrekryterare måste få den som blir intervjuad att känna sig trygg och avslappnad. Som personalrekryterare är det en nödvändighet att själv ha Social Kompetens för att lyckas med detta.

”Det handlar ju också mycket om min sociala kompetens, att man gör det så avslappnat som möjligt för då kan ju den andra personen också bli avslappnad och kanske få tilliten att öppna sig.”

För att vid en anställningsintervju kunna avgöra om en individ är socialt kompetent eller inte är det viktigt med ögonkontakt. Om en person är väldigt nervös är det viktigt med just ögonkontakt, att personen är mottaglig och känns behaglig. Personalrekryterare menar att de ofta känner av den Sociala Kompetensen genom sin magkänsla.

Innan en anställningsintervju är det är viktigt för personalrekryteraren att veta vad man vill ha ut och vad man vill ha för svar. Detta för att personalrekryteraren ska ha möjlighet att ställa de rätta frågorna som förhoppningsvis leder fram till de svaren man eftersöker.

Uppfattar den arbetssökande Social Kompetens på samma sätt som arbetsgivaren?

Vi ville ta reda på om våra intervjupersoner trodde att de arbetssökande uppfattade Social Kompetens på samma sätt som de själva. Svaren var tämligen blandade men intervjupersonerna ansåg att det med största sannolikhet uppfattades väldigt olika, då begreppet anses vara tvetydigt och att man har sin egen uppfattning och tolkning av vad begreppet egentligen innebär. De flesta var dock överens om att förståelsen för begreppet Social Kompetens kom med åldern, eller genom arbetslivserfarenhet. Äldre personer anses förstå begreppet bättre än vad yngre personer gör, därmed inte sagt att man automatiskt blir socialt kompetent med åldern.

”Det är väldigt olika. Vi har väldigt mycket yngre folk som söker som går i gymnasiet och börjar bli 17-18 år, många där har inte riktigt koll. Man vill ha ett extra jobb, man vill klara sig ekonomiskt, få lite extra pengar, men har inte en tanke på att det är ett kundbemötande, du måste ge kundservice, skapa relationer och få kunden att komma tillbaka. Men givetvis har vi andra sidan där vi har chefspositioner. Dels folk som jobbat internt och även folk utifrån som jag tror har det med sig underförstått”.

”Alla har olika uppfattningar, lite olika tydningar på det men de flesta har nog ungefär samma att man liksom flyter in i gänget och att man inte är enstöringar. Jag tror de flesta förstår vad det innebär”.

”Det är en mognadsprocess, att man efterhand förstår vad som krävs av en och vad man behöver ge för att komma dit.”

”Det har ju inte bara med åldern att göra utan med erfarenhet och vad man har gjort helt enkelt.”

En avvikande synvinkel var att yngre människor hade större förståelse för vad ordet Social Kompetens innebär eftersom det ansågs vara ett modeord som äldre människor inte kommit i kontakt med i lika stor omfattning.

”Det kanske är så när man är yngre att man pratar om det kanske. Kanske yngre människor känner till mer vad ordet innebär”.

Anses första handsintrycket vara avgörande? Är det möjligt att göra en rättvis bedömning?

Ett vanligt förekommande uttryck är att du aldrig får en andra chans att göra ett första intryck. Så hur viktigt är egentligen det första intrycket vid en anställningsintervju? Våra intervjupersoner var rörande överens om att det inte tar lång tid att bilda sig en uppfattning om en person. Det de tittar på är framförallt klädsel och då i den mån att du ser hel och ren ut. De flesta intervjupersoner var öppna inför tanken att inte bedöma klädseln då detta inte avgör om du kan prestera bra eller inte. Det gäller att försöka se bakom den första ytan och fasaden. Däremot anses ögonkontakt vara väldigt viktigt.

”Jag tror det är blicken. Om man flackar får jag inget bra intryck. Om han inte kollar i en i ögonen det är nog det starkaste”.

”Klädsel tror jag, alltså givetvis påverkar det, men det försöker jag inte lägga så jättemycket värdering i. Men givetvis att man är hel och ren. Handslag har givetvis också betydelse men det viktigaste för mig är att man kan se varandra i ögonen”.

En åsikt som skiljde sig något från övriga intervjupersoners var att man inte ska klä upp sig för anställningsintervjun, utan man ska vara sig själv men inte klä sig extremt.

”Så alltså visst påverkar det och sen ska man givetvis inte klä upp sig, tro att man ska vara något, man ska vara vanlig. Inget extremt. Jag menar det var inte så länge sen vi hade en intervju och det kom en tjej med en sådan kjol (visar en väldigt kort minikjol med kroppsspråk), nej det är inte käckt alls. Sen även om modet är så, men här reagerade vi faktiskt och det är inte vanligt.”

Det första intrycket påverkar således personalrekryterarens bedömning av den arbetssökande men det handlar om att som personalrekryterare arbeta med sig själv och inte döma på förhand. Att inse att den arbetssökande kanske är nervös, att det är en jobbig situation och det gäller att försöka avdramatisera och ge individen en rättvis chans. Ju mer erfarenhet du har av att rekrytera desto mer härdad blir du. Men givetvis måste du som personalrekryterare vara uppmärksam på signaler och försöka tolka om det endast beror på nervositet för anställningsintervjun eller om individen är osäker i sig själv. Det kan ha betydelse beroende på vilken tjänst kandidaten sökt. Det är svårt att tillsätta en väldigt blyg och generad individ på en tjänst som innebär mycket kundkontakt och socialt umgänge. Därför gäller det att under anställningsintervjun försöka komma fram till om det endast är som gör att individen agerar på ett visst sätt.

”Jag har jobbat flera år med rekrytering och givetvis har det betydelse, det första intrycket, det går inte att komma ifrån. Men jag tror ändå att man blir proffsig och att man försöker se runt det.”

”Det tar inte så många sekunder att bilda en uppfattning, man måste arbeta med sig själv och inte låsa fast sig vid det. Komma ihåg att det är en person som kommer, speciellt yngre kan vara nervösa och osäkra och man får försöka att inte låta det första intrycket ha för stor betydelse.”

”Ja, givetvis alltså sen kan man ju känna att man är lite fuktig i handen, att man är lite nervös klart. Då får jag ju dra ner det och höra lite om resan gick bra, det är kallt idag osv. Sen kan vi börja att presentera när man har tagit det där första och sitter här liksom, så man visar att vi inte är farliga, vi är inte hemska, utan vi ska bara göra ett samtal.”

Ålder och erfarenhet påverkar personalrekryterarens förståelse för att personen är nervös och därutav kanske inte gör ett bra första intryck.

”En person som är mycket mer erfaren, då har ett första intryck mer betydelse.”

”Ungdomar är generellt osäkrare, men är man på sin första intervju och är 16-17 år så är inte det så konstigt.”

Sammanfattning

Definitionen av Social Kompetens är inte entydig bland personalrekryterare men den Sociala Kompetensen anses oftast vara en avgörande faktor för om du faktiskt får en tjänst eller inte. Social Kompetens beskrivs i egenskaper som att vara öppen, flexibel, kunna bemöta, anpassa sig, vara positiv, kunna samarbeta, ha närvaro, ha rätt attityd, vara ödmjuk samt lyhörd. Den Sociala Kompetensen handlar om en vilja, rätt inställning, samarbetsförmåga och rätt attityd. Socialt kompetenta personer anses smälta in i de flesta sammanhang, med olika typer av människor och som har förmågan att kunna samarbeta med alla. I yrken med kundkontakt är den Sociala Kompetensen ett absolut krav och kundfokus kan jämföras med Social Kompetens. Förståelsen för begreppet Social Kompetens anses komma med åldern eller genom arbetslivserfarenhet.

Begreppet Social Kompetens används inte vid utformning av kravprofiler för annonser. Istället används begrepp som enligt personalrekryterare betyder samma sak. Man efterfrågar då samarbetsförmåga, att man är glad, positiv, ambitiös och drivande. Att kunna fungera i grupp och ha samarbetsförmåga är de begrepp som främst används istället för Social Kompetens. Den Sociala Kompetensen handlar dels om att fungera för yrket och tjänsten som sådan, men mycket handlar även om en individs förmåga att fungera på arbetsplatsen, i gruppen och med kollegor. Social Kompetens anses framförallt inte behövas i yrken utan kundkontakt eller för tjänster där man inte på något sätt behöver föra sig mot människor.

Hur personalrekryterare bedömer via en ansökan, det vill säga vem som är bäst lämpad för en anställning, handlar mycket om känslan de får, vilken typ av tjänst rekrytering gäller för samt egna värderingar.

Vid en anställningsintervju känner oftast en personalrekryterare av den Sociala Kompetensen genom magkänsla och det är viktigt med ögonkontakt. Det första intrycket, vid en anställningsintervju, påverkar personalrekryterarens bedömning av den arbetssökande. Framförallt klädsel, att du ser hel och ren ut. Även En socialt kompetent person är enligt personalrekryterare

närvarande, lyhörd och någon som ser individers möjligheter istället för dess fel och brister. En viktig aspekt för att kunna mäta om en person är socialt kompetent är att personalrekryteraren kan få den som blir intervjuad att känna sig trygg och avslappnad. Som personalrekryterare är det en nödvändighet att själv ha Social Kompetens för att lyckas med detta.

Diskussion

Metoddiskussion

I studie 1 framkom att just begreppet Social Kompetens efterfrågas i yrken som inte är servicerelaterade, inom lager och industri. Då vårt syfte och vårt antagande utgår från att det måste vara viktigare med Social Kompetens i yrken där man ständigt är kontakt med andra människor, valde vi att avgränsa oss. I studie 1 visar resultat att servicerelaterade yrken använder sig mer av andra ord för Social Kompetens; Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare. Vårt antagande är också att det är underförstått att du behöver vara socialt kompetent när du arbetar för andra människor. Därför har vi till viss del använt studie 1 i vårt urval och varit i kontakt med verksamheter som finns representerade i studie 1. Då resultatet av studie 1 inte var färdigställt när vi påbörjade studie 2 har vi endast kunna använda resultatet till viss del. Eftersom flera platsannonser annonseras av bemanningsföretag valde vi även att göra en av våra intervjuer på ett sådant. Valet av företag har skett både genom kontakter, att vi ringt runt till företag som vi anser är intressanta att intervjua, samt verksamheter, som enligt studie 1, använde sig av Social Kompetens, Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga eller Relationsbyggare. Vi har genomfört sju intervjuer med personer som titulerar sig som personalrekryterare, personalchefer, personalspecialister och VD. Intervjupersonerna arbetar inom snabbmatsrestaurang, callcenter, detaljhandel och lager, sjukhus, möbelaffär, klädaffär och bemanningsföretag.

Innan vi genomförde studie 1 antog vi att begreppet Social Kompetens blivit vanligare i platsannonser de senaste 10-15 åren. Vi antog även att det var vanligare att det efterfrågades inom vissa yrken, som till exempel serviceyrken eller yrken där du arbetar för människor. Valet att göra en kvantitativ innehållsanalys av platsannonser berodde på att vi inte kunde hitta någon liknande undersökning som gjorts tidigare. Detta trots att många författare spekulerar i om förekomsten av begreppet Social Kompetens ökat alternativt minskat i takt med tiden. Tillvägagångssättet av studie 1 var systematiskt och resultatet kan utan svårighet replikeras. Tanken med studie 1 var också att den till viss del skulle hjälpa oss avgränsa verksamheter för intervjupersoner till studie 2. Resultatet av studie 1 var dock inte färdigställt när vi påbörjade studie 2 och därför blev användandet av resultatet från studie 1 begränsat vid vårt urval i studie 2. Om resultatet av studie 1 varit klart innan vi genomförde studie 2 hade vi mer systematiskt kunnat välja ut personalrekryterare som använde sig av begreppen Social Kompetens, Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare i sina platsannonser. Eventuellt kunde vi ha omformulerat några frågor och använt Personlig Lämplighet istället för Social Kompetens då detta är ett mer vanligt förekommande uttryck i platsannonser. Under studiernas gång har vi dock valt att anpassa våra frågor till intervjupersonen. När en av våra personalrekryterare klart och tydligt svarade att de inte använde sig av Social Kompetens i platsannonserna utan istället använder sig av Personlig Lämplighet anpassade vi vår frågeställning. Något som var möjligt eftersom vi följde en semistrukturerad intervjuguide.

Att använda sig av kvalitativa intervjuer i studie 2 föll sig naturligt då vi ville få en inifrånförståelse och djupgående bild av personalrekryterarens uppfattning om hur stor betydelse Social Kompetens har vid rekryteringar. Genom att använda en semistrukturerad intervjuguide hade vi också möjligheten att ställa följdfrågor och på så sätt få en djupare förståelse.

Hade vi haft obegränsat med tid hade vi intervjuat minst dubbelt så många personalrekryterare som vi hann med under denna studie. Vi upplevde dock att många svar från de personalrekryterare vi intervjuat hängde samman med varandra och vi kan på så sätt säga att vi har upplevt en viss

teoretisk mättnad. Att göra en eller två intervjuer till tror vi inte hade gjort någon skillnad på vårt resultat.

Diskussion av undersökningresultaten

Alla människor har sin egen uppfattning och tolkning av Social Kompetens och ser olika bilder framför sig när de hör Social Kompetens. Innebörden av Social Kompetens varken är, bör vara eller kommer att bli identisk (Herlitz 2007). Definitionen av Social kompetens är inte entydig bland personalrekryterare men den Sociala Kompetensen är oftast en avgörande faktor för om du faktiskt får anställning eller inte. Social Kompetens beskrivs av personalrekryterare i egenskaper som att vara öppen, flexibel, kunna bemöta, anpassa sig, vara positiv, kunna samarbeta, ha närvaro, ha rätt attityd, vara ödmjuk samt lyhörd. Vi anser att Social Kompetens är likvärdigt med Samarbetsförmåga, Personlig Lämplighet och Relationsbyggare. Social Kompetens omfattar även hur du är i din relation till andra och att du har förmåga att läsa av vilket beteende som är lämpligt i olika situationer. Vår syn på Social Kompetens ligger relativt nära personalrekryterarnas. Men vår uppfattning är inte identiskt med personalrekryterarnas innebörd av Social Kompetens, något som enligt Herlitz (2007) är helt naturligt eftersom vi alla individer gör sina egna tolkningar av begreppet.

Den Sociala Kompetensen handlar om en vilja, rätt inställning, samarbetsförmåga och rätt attityd. Socialt kompetenta personer anses smälta in i de flesta sammanhang, med olika typer av människor och har förmågan att samarbeta med alla. Enligt Mannberg (2001) är Social Kompetens ”förmågan, att i relation till andra, kunna handla på ett sådant sätt att vi uppnår vår eget och andras mål”. Enligt Persson (2003 s 8) är den sociala kompetensen ”en förmåga som går att lära sig och som vi kan ha mer eller mindre av men i mycket hög grad också ett sätt att skapa trygghet och kontroll”. Clayton (2004) menar att det som personalrekryterare är viktigt att komma igenom den sociala fasaden och se personen bakom. Något som stämmer väl överens med intervjupersonernas åsikt, då de anser att det är av vikt att få den som blir intervjuad att känna sig trygg och avslappnad. Detta för att personalrekryteraren ska kunna mäta om en individ är socialt kompetent eller inte. För personalrekryterare är den egna Sociala Kompetensen en nödvändighet för att lyckas med detta.

I serviceyrken, där man arbetar för människor, anser personalrekryterare att den Sociala Kompetensen är ett absolut krav och kundfokus kan jämföras med Social Kompetens. Trots detta använder inte personalrekryterare begreppet Social Kompetens vid utformning av kravprofiler i annonser. Istället används ord som betyder samma sak och man efterfrågar samarbetsförmåga, att man är glad, positiv, ambitiös och drivande. Att kunna fungera i grupp och ha samarbetsförmåga är det ordet som främst används istället för Social Kompetens. Anledningen till att begreppet Social Kompetens inte skrivs ut i annonser är att det anses som en självklarhet i yrken med kundkontakt, i serviceyrken där man arbetar för människor. Social Kompetens är med andra ord ett underförstått begrepp vid rekrytering av människor till serviceyrken. En annan förklaring kan vara att Social Kompetens anses vara ett tvetydigt begrepp och därför inte skrivs i platsannonser. Som personalrekryterare är det viktigt att veta vad begreppet Social Kompetens betyder för verksamheten och för den specifika tjänsten.

Det är vanligare att man inte efterfrågar Social Kompetens i platsannonser än att man gör det. Detta med undantag för platsannonser gällande vård/omsorg/lärartjänster, där det är vanligare att man använder sig av någon slags benämning för Social Kompetens. Inom den offentliga sektorn styrs personalrekryterarens bedömningsgrunder av LOA, Lagen om offentlig anställning. ”Vid anställning skall avseende fästas bara vid sakliga grunder, såsom förtjänst och skicklighet.” ”Skickligheten skall sättas främst, om det inte finns särskilda skäl för något annat” (Gregow, 2005 s

B 486). Inom den offentliga sektorn sätts kvalifikationer framför Social Kompetens. Inom vård/omsorg/läraryrken tas den formella kompetensen, men inte den Sociala Kompetensen som en självklarhet. Detta kan förklara den stora efterfrågan av begreppet för dessa yrken. Förekomsten av Social Kompetens, Personlig Lämplighet, Samarbetsförmåga och Relationsbyggare i platsannonser är vanligare i vård/omsorg/läraryrken än i serviceyrken. Begreppen är minst vanligt förekommande inom industrisektorn. Detta resultat var delvis förvånande då vi antog att efterfrågan av Social Kompetens i platsannonser var vanligast inom serviceyrken.

Social Kompetens anses framförallt inte behövas i yrken utan kundkontakt eller i yrken där man inte arbetar för människor. Persson (2003) menar att Social Kompetens behövs i relationer med personer som vi inte har nära relationer till och att brist på Social Kompetens handlar om en individs anpassning i gruppen, om en individ är ovillig eller oförmögen att anpassa sig till en grupp. Enligt vissa personalrekryterare kan den Sociala Kompetensen anses ingå i de rätta kvalifikationerna för ett yrke. De menar då att man inte kan ha rätt kvalifikationer utan att ha den Sociala Kompetensen.

Vid en anställningsintervju känner personalrekryterare av den Sociala Kompetensen genom magkänsla och ögonkontakt anses som viktigt. Det första intrycket vid en anställningsintervju påverkar personalrekryterarens bedömning av den arbets sökande, framförallt klädsel och att du ser hel och ren ut. Herlitz (2007) anser att Social Kompetens handlar om att kunna uppföra sig, att kunna se folk i ögonen samt att vara anständigt klädd. Goleman (1998) menar att vi inte bara bedöms efter kvalifikationer, hur smarta vi är eller efter vår utbildning utan också efter hur vi uppträder enskilt och mot varandra. Den bedömningsgrunden används allt mer när man väljer vem som ska anställas och vem som inte ska anställas.

Förslag på fortsatt forskning

Under arbetet med denna uppsats har vi flera gånger hittat sidospår som vi tycker vore spännande att följa upp. Eftersom vår undersökning visar att det är vanligast med förekomsten av begreppet Social Kompetens inom vård/läraryrken vore det intressant att se hur betydelsefullt det verkligen är med Social Kompetens inom dessa yrken. En annan aspekt som framkom vid vår analys av platsannonser var att själva ordet Social Kompetens efterfrågades inom industri. Därför vore det intressant med en komparativ studie mellan industriyrken och serviceyrken för att se hur stor betydelse begreppet egentligen har vid rekrytering av de olika yrkena.

De personalrekryterare vi har intervjuat menar att de kan se förbi det första intrycket och istället försöks se personen bakom fasaden. Detta för att göra en rättvis bedömning vid anställningsintervjun. Att göra en observation av anställningsintervjuer och rekryteringsförfarandet kunde därför förslagsvis vara meningsfullt för att se om det stämmer överens med verkligheten. Genom våra intervjuer har vi endast kunnat få personalrekryterarnas uppfattning om hur de anser sig göra.

I vår kvalitativa studie har vi inte gjort skillnad på manliga och kvinnliga personalrekryterare. Kan det vara så att det finns skillnader i rekryteringsprocessen hos män och kvinnor? Det vore intressant med en komparativ studie mellan manliga och kvinnliga personalrekryterare och hur stor betydelse de menar att Social Kompetens har i rekryteringssammanhang och om det skiljer sig mellan könen. I vår undersökning har vi intervjuat två män och fem kvinnor och vi tycker oss se en tendens till att männens åsikter skiljer sig något från kvinnornas. Det kunde därför vara av intresse att forska vidare på detta. Även etnicitet, ålder och sexuell läggning vore intressant att undersöka.

Slutsatser

Personalrekryterare anser att den Sociala Kompetensen är ett absolut krav i serviceyrken, där man arbetar för människor. Trots detta använder inte personalrekryterare begreppet Social Kompetens vid utformning av kravprofiler för annonser. Istället används samarbetsförmåga, att man är glad, positiv, ambitiös och drivande. Personalrekryterare anser dessutom att Social Kompetens är en självklarhet i yrken med kundkontakt, i serviceyrken där man arbetar för människor. Begreppet Social Kompetens är med andra ord ett underförstått begrepp vid rekrytering av individer till serviceyrken.

Social Kompetens efterfrågas för yrken där man arbetar för människor, lärare vård/omsorg/läraryrken och inom serviceyrken. I platsannonser är det dock vanligare att man **inte** efterfrågar Social Kompetens än att man gör det. Förekomsten av Social Kompetens, Samarbetsförmåga, Personlig Lämplighet och Relationsbyggare i platsannonser, är som sagt vanligare i vård/omsorg/läraryrken än i serviceyrken och minst vanligt förekommande är benämningen inom industrisektorn. Social Kompetens anses, av personalrekryterare, framförallt inte behövas i yrken utan kundkontakt eller i yrken där man inte behöver föra sig mot människor.

Vid en anställningsintervju känner oftast en personalrekryterare av den Sociala Kompetensen genom sin magkänsla och ögonkontakt med den arbetssökande är viktigt.

Den Sociala Kompetensen är oftast en avgörande faktor för om du får en tjänst eller inte men definitionen av begreppet Social Kompetens är inte entydig bland personalrekryterare. Social Kompetens beskrivs i egenskaper som att vara öppen, flexibel, kunna bemöta, anpassa sig, vara positiv, kunna samarbeta, ha närvaro, ha rätt attityd, vara ödmjuk samt lyhörd. Den Sociala Kompetensen anses, av personalrekryterare, vidare handla om en vilja, rätt inställning, samarbetsförmåga och rätt attityd. Socialt kompetenta personer anses smälta in i de flesta sammanhang, med olika typer av människor och har förmågan att samarbeta med alla. Att kunna fungera i grupp och ha samarbetsförmåga är de begrepp som främst används istället för Social Kompetens.

Litteraturförteckning

Andersson, Anderz, Edström, Örjan, Zanderin Lars (2006) *Arbetsrätt*. Malmö: Liber Ekonomi

Argryle, Michael (1988) *Bodily Communication*. London: Biddles Ltd, Guilford and King's Lynn

Blomdahl, Magnus (2000) *Bedömning av social kompetens vid rekrytering av mellanchefer. En fallstudie av rekrytering till kommunal verksamhet och ett statligt ägt företag*. Luleå Tekniska Universitet.

Bäcklund, Anna-Katrin i Abrahamsson, Kenneth (2002) *Utbildning, kompetens och arbete*. Lund: Studentlitteratur

Clayton, Peter (2004) *Kroppsspråket på jobbet*. Stockholm: Wahlströms

Goleman, Daniel (1998) *Känslans intelligens och arbetet- emotionell intelligens och social kompetens i arbetslivet*. Wahlström & Widstrand

Gifford, Robert, Fan Ng, Cheuk och Wilkinson, Margaret (1985) *Nonverbal cues in the employment Interview: Links between applicant qualities and interviewer judgements*. Journal of Applied Psychology, 4, 729-736

Gregow, Torkel (2005) *Sveriges rikes lag*. Norstedts Juridik

Herlitz, Gillis (2007) *Socialgrammatik- om social kompetens eller förmågan att umgås med folk*. Uppsala Publishing House

Ferris, Gerald L. Witt, L.A. Hochwater, Wayne A. (2001) *Interaction of social skill and general mental ability on job performance and salary*. Journal of Applied Psychology, 6, 1075-1082

Lyons, Joseph B & Schneider, Tamera R (2005) "The influence of emotional intelligence on performance" i *Personality and Individual Differences*, vol. 39, s 693-703

Mannberg, Susanne (2001) *Social Kompetens: lyhörddhet, självreflektion*. Malmö: Liber Ekonomi

Mayer, John & Salovey, Peter (1997) *What is emotional intelligence?* Basic Books New York, pp. 3-31

Nilsson, Sara (2004) *Vem anställs? Vad arbetsgivarna anser är betydelsefullt hos de arbetssökande*. Luleå Tekniska Universitet.

Persson, Anders (2003) *Social Kompetens- När individen, de andra och samhället möts*. Lund: Studentlitteratur

Velander, Kristina (2007) *Skilda innebörder av begreppet social kompetens hos arbetsgivare och arbetssökande*. Högskolan i Gävle.

Wibeck, Victoria (2007/2000) *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga

Intervjuguide

Social Kompetens

- Hur definierar du Social Kompetens?
- Beskriv en socialt kompetent person!
- Hur är man i relationer där man inte är socialt kompetent?
- Finns det andra ord för Social Kompetens?

Annons/Urval

- Använder ni er av begreppet Social Kompetens i utformningen av annons/kravspecifikation?
- Varför/Varför inte?
- Tror du att de arbetssökande förstår vad Social Kompetens innebär?
- Tror du att åldern påverkar definitionen av Social Kompetens?
- När ni gör grovgallringen, vilka personliga egenskaper avgör vem som får komma på anställningsintervju?

Intervju/Rekrytering

- Vilka första intryck så som klädsel, handslag etc. påverkar helhetsbedömningen av den arbetssökande?
- Om en kandidat har de rätta kvalifikationerna men brister i den Sociala Kompetensen, hur bedömer ni det vid rekrytering?
- Beror kravet på Social Kompetens på den specifika arbetsuppgiften?
- Om en kandidat är socialt kompetent men brister gällande kvalifikationer, hur bedömer ni det vid rekrytering?
- Skulle Social Kompetens kunna vara en avgörande faktor?