

Lunds Universitet
Sociologiska institutionen

SOCIAL KOMPETENS
betydelse och bedömning
utifrån rekryterarens perspektiv

Författare: Madeleine Eriksson 820309-2708
Uppsats Soc 344, 41-60 p
Vårterminen 2007-04-28
Handledare: Anett Schenk

Abstract

Författare: Madeleine Eriksson

Titel: SOCIAL KOMPETENS betydelse och bedömning utifrån rekryterarens perspektiv

Uppsats Soc 344, 41-60 p

Handledare: Anett Schenk

Sociologiska institutionen, Vårterminen 2007

Problem/Bakgrund:

Social kompetens är en viktig kompetens för att den handlar om socialt samspel som är oerhört centralt i vårt samhälle. Rekryterares jobb handlar om att ständigt bedöma arbetssökandes personlighet och kompetenser varav social kompetens är en av dessa. Hur rekryterare betar sig för att avgöra huruvida en person är socialt kompetent är oftast upp till rekryteraren.

Syfte:

Jag ämnar undersöka hur rekryterare definierar begreppet, dess betydelse i relation till andra urvalskriterier och arbetslivet och hur de sedan använder deras uppfattning om begreppet när de bedömer om en person är socialt kompetent. Denna studie syftar till att undersöka och beskriva rekryterarnas perspektiv för att fokusera på deras förståelse av begreppet och dess betydelse och som fokus för bedömningen är intervjusituationen.

Kortfattad beskrivning av uppsatsens utgångspunkter och undersökningens uppläggning:

Detta är en kvalitativ fallstudie där empirin har insamlats genom intervjuer. Jag har intervjuat elva rekryterare på olika företag främst bemanningsföretag. Jag har använt olika teorier och applicerat den på empirin. I min studie avser jag att behandla följande teman: innebörden av social kompetens, betydelse av begreppet samt bedömning av social kompetens.

Slutsatser/Resultat:

Studien visar att social kompetens är ett brett begrepp som rekryterare väger in olika många egenskaper och färdigheter i. Sammantaget anser rekryterarna att begreppet syftar på att kunna anpassa sig, kunna umgås med olika slags människor och att vara lyhörd. Att besitta egenskapen social kompetens ses som fördelaktigt i mötet med andra människor t.ex. att i en rekryteringssituation blir social kompetensen blir tydlig och på en arbetsplats. Det varierar hur betydelsefullt begreppet är i olika yrken och som urvalskriterie dessutom är den beroende av krav på formell kompetens och erfarenhet. Rekryterare bedömer på olika sätt både genom att titta på kravprofil men mycket på hur en arbetssökande hanterar intervjusituationen. Rekryterarna tenderar framförallt att "gå på sin intuition" för att skapa sig en övergripande bedömning och detta kan leda till felbedömningar.

Nyckelord: Social kompetens, socialt samspel, bedömning, rekrytering, arbetsmiljö, urvalskriterie, intuition, bemanningsföretag.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1. Problemformulering	4
1.2. Syfte och frågeställning	4
1.3. Avgränsningar	5
1.4. Forskningsöversikt och disposition	5
2. Teori	6
2.1. Definition av social kompetens	6
2.2. Bakgrund	6
2.3. Social kompetens enligt teoretiker	7
2.4. Bedömning	10
2.5. Social kompetens i arbetslivet	12
3. Metod	14
3.1. Tillvägagångssätt	14
3.2. Urval	14
3.3. Intervjuer	15
3.4. Egna reflektioner	16
3.5. Validitet och reliabilitet	17
3.6. Tillvägagångssätt analys	17
4. Analys	18
4.1. Om intervjupersoner	18
4.2. Teman	18
4.2.1. Tema 1 Begreppet social kompetens	19
4.2.2. Tema 2 Betydelse av social kompetens	21
4.2.3. Tema 3 Bedömning av social kompetens	23
5. Sammanfattade slutsatser, diskussion, samt avslutning	27
5.1. Sammanfattade slutsatser	27
5.2. Diskussion	28
5.3. Avslutning	29
6. Litteraturhänvisning	30
7. Bilagor	32
7.1. Intervjuguide	32

1. Inledning

Social kompetens är ett välbekant begrepp, som innefattar en individs förmåga att samspele med andra personer, det handlar om en förmåga att anpassa sig i sociala sammanhang och att vara lyhörd. Det finns en rad egenskaper som kan läggas till i begreppet men det beror också på vilken situation det handlar om och en persons egen uppfattning. Social kompetens har varit aktuellt sedan på 90-talet och spås spela en allt mer avgörande roll i vårt framtida samhälle där konkurrensen blir större då det finns alltfler välutbildade. I en rekryteringssituation kan en socialt kompetent person ha en fördel för att han/hon har lättare för att hantera mötet med andra. I detta möte är den som rekryterar som bedömer om den arbetssökande är socialt kompetent.

1.2. Problemformulering

Social kompetens är viktigt för att den handlar om det sociala samspelet som inträffar dagligen i vårt samhälle. Rekryterares jobb handlar om att ständigt bedöma arbetssökandes personlighet och kompetenser varav är social kompetens är en av dessa. Hur rekryterare betar sig för att avgöra huruvida en person är socialt kompetent är oftast upp till rekryteraren. Jag ämnar undersöka hur de definierar begreppet, dess betydelse i relation till andra urvalskriterier och viktiga delar i arbetslivet samt hur de bedömer om en person är socialt kompetent.

1.3. Syfte och frågeställning

Denna studie syftar till att undersöka och beskriva rekryterarnas perspektiv genom att fokusera på deras förståelse av begreppet och dess betydelse och hur rekryterarna sedan använder denna uppfattning om begreppet när de ställer frågor till den arbetssökanden, samt gör sin bedömning om personens sociala kompetens. Mitt grundantagande var att hur en person uppfattar begreppet är subjektivt och att bedömningen är densamma men jag undrade hur väl de var införstådda med denna subjektivitet och också vilka andra faktorer de väger in. Då jag tror att social kompetens kommer att bli allt viktigare som urvalskriterie i en rekryteringssituation ansåg jag att det var intressant att se hur rekryterarna ställde social kompetens i relation till andra urvalskriterier. I en intervjusituation blir det väldigt påtagligt om den arbetssökande kan anpassa sig till situationen och är social därför har jag valt att bedömningen av en arbetssökandes sociala kompetens ska beskrivas utifrån den situationen. Nedan en sammanfattning av frågor som ställts.

- Hur ser respondenterna på social kompetens och hur är en socialt kompetent person?
- När behövs social kompetens?

- Kan man lära sig att bli social kompetent?
- Hur betydelsefullt är social kompetens i jämförelse med andra urvalskriterier? Är det ett generellt krav för alla yrken?
- Hur påverkar en social kompetent person arbetsplatsen i form av arbetsmiljö och arbetsuppgifter?
- Hur bedöms social kompetens (främst i intervjusituation), vad för frågor ställs? Kan man gå på intuition vad gäller social kompetens?
- Kan utseendet påverka bedömningen av social kompetens?
- Bedöms män och kvinnor olika när det handlar om social kompetens?

1.4. Avgränsningar

Min studie har begränsats genom att alla intervjuer har genomförts i en och samma stad. Jag har valt att endast undersöka hur rekryterare ser på begreppet i några branscher eftersom annars skulle denna studie innefatta ett alltför stort empiriskt material. Frågemässigt har jag avgränsat mitt arbete då jag kunnat gå in mer detaljerat t.ex. hur rekryteraren tror att han/hon uppfattas av den arbetssökande. Det skulle också vara av intresse att ta reda på hur de arbetssökande ser på begreppet social kompetens och hur betydelsefullt de tycker att det är och om de också applicera betydelsen av begreppet till vilket slags jobb de handlar. Dessutom hade det varit intressant att ta reda på hur de upplevt en intervju med en rekryterare och om de kunnat bedöma om de fått frågor både direkt och indirekt om social kompetens. Den arbetssökandes syn på social kompetens kunde jämföras med rekryterares uppfattning. För vidare studier finns alltså flera intressanta aspekter både ifrån rekryterares och ur den arbetssökandes att undersöka.

1.5. Forskningsöversikt och disposition

Social kompetens är ett begrepp som finns med i en hel del litteratur men ingen specifik om hur social kompetens bedöms. I böcker om personalrekrytering¹ kunde jag hitta begreppet som en urvalskriterie och även i litteratur om arbetsmiljö förekom anspelningar på begreppet. Jag fann litteratur som relaterade till studier på barn och hur man grundlägger social kompetens². Studiens upplägg är som följer: teori med ett förtydligande av begreppet social kompetens och teorier och därefter metodavsnitt med intervju som tillvägagångssätt. Sedan knyts teorierna samman med empirin i analysen. Avslutningsvis kommer jag att presentera mina slutsatser, sammanfattning, diskussion och avslutande ord.

¹ Gordon 1997.

² Persson 2000.

2. Teori

I detta kapitel kommer de teoretiker jag valt att knyta till min empiri att presenteras. En teori är ett sätt att se på verkligheten och den skapar mening i den information man har som kan ge en generell förklaring av den företeelse som undersöks.¹ Först kommer jag att ge en allmän definition av social kompetens, därefter en bakgrund för att sedan förklara hur man kan se på bedömning av begreppet, avslutningsvis nämns social kompetens i relation till exempelvis arbetsmiljö.

2.1. Definition av social kompetens

Social kompetens är ett brett begrepp och det varierar vad människor lägger in i begreppet. Jag försöker slå upp det i en vanlig ordbok² men det finns inte utan jag får slå upp orden var för sig. *Social* beskrivs som samspelet mellan människor i grupp och att vara sällskaplig. *Kompetens* förklaras som en god förmåga för en viss verksamhet. I ett uppslagsverk på Internet³ lyckas jag finna en definition av begreppet social kompetens: *Social kompetens* är en individs förmåga att samspela med andra personer och det handlar om en förmåga att anpassa sig i sociala sammanhang, samtidigt som en individ behåller sin egen unika personlighet, och blir accepterad av, och accepterar andra.

2.2. Bakgrund

Goleman skriver att människan är urtida lagspelare där våra enastående invecklade sociala relationer har varit en avgörande fördel för vår fortlevnad. I dagens samhälle kulminerar vår utomordentliga avancerade talang för att kunna samarbeta i den moderna organisationen⁴.

Ur ett historiskt perspektiv har kraven på en bra medarbetare inom arbetslivet förändrats och detta har påverkats av att kommunikation mellan människor och länder blivit mer betydelsefull. För i tiden prioriterade arbetsgivarna personal som t.ex. var frisk, punktlig, flitig, ordentlig, ren och snygg samt sällan var frånvarande från arbetsplatsen. Dessutom uppskattades inte att medarbetarna hade egna åsikter eller tog egna initiativ och de som gjorde så blev lätt uppsagda. I informationssamhället som vi lever i idag ställs andra krav där förutom krav på utbildning och praktiskt erfarenhet i olika befattningar efterfrågas egenskaper som: social kompetens, flexibilitet, kreativitet, initiativförmåga, beslutsförmåga och förmåga

¹ Merriam 1994:66ff.

² Nordstedt 1999.

³ Wikipedia Entyclopedia.

⁴ Goleman 1998:223.

att kunna både jobba självständigt och i grupp¹. De flesta av de nämnda egenskaperna stämmer väl in på begreppet social kompetens. Enligt Fredrik Hertzberg hör social kompetens ihop med ”rätt beteende” och begreppet har varit aktuellt sedan 1990-talet. Hertzberg nämner att undersökningar som gjorts bland arbetsförmedlare har visat att när arbetsgivare rankar viktiga faktorer för anställningar hamnar ”att passa in” före både yrkeserfarenhet, referenser och utbildning. Hertzberg talar också om ”fikarumskunskap” där han syftar på kunskap om koder och kultur och om hur man går, hälsar, tittar och talar. Det är viktigt att göra ”rätt” och mycket handlar om hur man lärt sig av sina föräldrar²

2.3. Social kompetens och teoretiska perspektiv

Jag avser här att beskriva olika teoretikers syn på social kompetens.

2.3.1. Jarlén och Herlitz

Jarlén ser social kompetens som samspel mellan människor i grupp. Dessutom är det en pedagogisk förmåga, samarbetsförmåga och att en person är öppen för förändring. En socialt kompetent person besitter en förmåga att handla efter sitt eget samvete och att kunna kommunicera på ett bra sätt samt vara lyhörd³.

Enligt Herlitz är social kompetens i hög grad kulturbundet, dvs. att en människa är socialt kompetent i Sverige betyder inte att en person är det någon annanstans. Dessutom är begreppet tidsbundet och följer sin tid. Den sociala kompetensen innefattar vetskapen om vad det är en individ gör, så att han/hon inte tror att man kommunicerar när man egentligen informerar. Herlitz påpekar att kommunikation är mer träffsäker än information. En socialt kompetent person bör kunna lyssna men också inse alla konflikter inte kan lösas. En socialt kompetent person utvecklar sina färdigheter och det pågår under en ständig process som syftar till att försöka förkovra sig. En socialt kompetent person kan anpassa sitt språk efter den situationen man befinner sig i och dem man pratar med⁴.

Herlitz påtalar att vissa forskare anser att emotionell intelligens är något en individ föds med⁵. Emotionell intelligens är en del av social kompetens⁶. Han medger dock att han inte är helt övertygad om detta däremot tror han att en människa kan vidareutveckla den

¹ Ahnberg-Svensson 1997:26f.

² Hertzberg i Inger Danilda 2006:12.

³ Jarlén 1997:10, 36f.

⁴ Herlitz 2001:14,51,67,95.

⁵ Herlitz 2001:14.

⁶ Goleman 1998:36f.

känslomässiga intelligensen hela livet eftersom det handlar om att skaffa insikter om sig själv, reflektera över sina känslor och förstå hur de påverka andra. Forskare betonar barndomen som en grund för att lättare kunna utveckla emotionell intelligens medan andra får jobba mer på det. Vad social kompetens betyder i olika yrken varierar och man anser att en individ inte kan använda en och samma definition av social kompetens för alla yrken. Detta kan ses som en svaghet med begreppet men Herlitz menar att det tvärtom är dess styrka eftersom det betyder att den som använder sig av begreppet måste beskriva vad personen avser med det i den situationen och det sammanhanget¹.

2.3.2. Goleman

Goleman talar om den emotionella kompetensen som består av personlig kompetens (dvs. hur vi uppträder -självisikt, självstyrning och motivation) och social kompetens. Enligt Goleman handlar social kompetens om hur en person hanterar relationer och han delar in begreppet i två delar: empati och social förmåga. Det förstnämnda, empati, är medvetenhet om andras känslor, behov, och oro och där inkluderas även att kunna lyfta fram andra och tillgodose andras önskningar. Social förmåga är den andra delen som beskrivs som skicklighet i att framkalla önskvärda reaktioner hos andra genom kommunikation, konflikthantering och samverkan. Dessutom innefattar det att en individ har inflytande, kan ta initiativ och vara ledare².

Goleman anser att även om en människa är social utåtriktad är han/hon inte nödvändigtvis bra på att kommunicera. Effektiv kommunikation i en kultur eller social miljö är inte alltid detsamma i en annan utan kan där totalt misslyckas. Av denna anledning innebär effektiv samverkan, dvs. att en person som är socialt kompetent inser när han/hon bör tona ned sin egen närvaro. Enligt Goleman är empati ens sociala rader och det är så man läser av andras känslor och än mer avancerat anar och reagerar på andras uttalade sinnestillstånd³. Människor som inte kan avläsa emotionella ledtrådar och har svårt för social samverkan är mycket dåliga på att påverka menar Goleman. För att kunna påverka måste människor också bygga upp samförstånd. I en social interaktion påverkar man varandras humör. En kollektiv mekanism träder i kraft när ryktet går om t.ex. en neddragning på jobbet och rädsla sprids från person till person. På ett subtilt sätt kan individer få andra att må lite bättre eller lite sämre som en del av varje kontakt vi har. Emotionell kompetens kräver att en person ska kunna

¹ Herlitz 2001:14, 24.

² Goleman 1998:36f, 183f.

³ Goleman 199:193,149.

hantera olika emotionella företeelser och inte slås ned av dem, och detta är viktigt på arbetsplatser idag¹.

Goleman anser att grupper lyckas bättre när de strävar efter ett tillstånd av harmoni i gruppen och då kan de utnyttja medlemmarnas fulla kompetens. En socialt kompetent person kan inspirera och vägleda individer och grupper och kan exempelvis träda fram som ledare när det behövs, oavsett ställning. När relationer byggs upp är de ömsesidigt givande och skapar samförstånd. En socialt kompetent person kan både odla nyttiga och bevara omfattande informella nätverk och relationer, ett nätverk av personliga kontakter vilket Goleman kallar ett sorts personkapital. Han anser att en individ måste kunna ha kontakt med olika människor för att kunna lyckas med sitt arbete. Det finns flera fördelar med att etablera och utveckla relationer det kan medföra tillit, goodwill och fördel för själv vid t.ex. tillsättandet av högre tjänster. De människor som är skickliga på att bygga nätverk blandar ofta privatliv och arbetsliv. Detta så att de får många eller de flesta av sina personliga vänner genom arbete, trots att det krävs tydlighet och disciplin för att förhindra sammanblandning av arbetslivets och privatlivets sfärer².

2.3.3. Goffman och Persson

Person hävdar att trots att Goffman aldrig använt sig av termen social kompetens hänvisar han ofta till förmågan att samspela med andra. Goffman visar i sina studier att människor vill framstå som normala när de möter andra och framförallt vill de förmodligen att andra ska vara någorlunda normala. Persson säger att han anser att en socialt kompetent person kan hantera samspelsförmågorna vilka innebär att en person kan hantera relationer emellan sig själv, de andra och samhället³.

I en social interaktion försöker en person genom hur han/hon ser ut och beter sig med sin ”personliga framsida”, hantera andras intryck av en samtidigt som han/hon försöker påverka de andra att tro att man är den personen som man vill vara. Alltid när människor interagerar uppträder man med andra, på samma gång är man också publik för andras framträdanden. Det är som ett skådespel där som scenartister, sociala aktörer spelar roller, tar sig an roller och spelar upp scener där att man är engagerade i interaktion med varandra⁴. I mötet med andra bedömer man alltså andras agerande och vad de säger genom att sätta stämplor på andra⁵.

¹ Goleman 1998:179-186.

² Goleman 1998:199, 216-227.

³ Persson 2000:34f.

⁴ Charon 1998:176.

⁵ Charon 1998:144ff.

Goffman påpekar att den agerande i en anställningsintervju måste vara mycket försiktig för att där kan sättet han/hon beter sig få mycket betydelsefulla konsekvenser. Intervjuaren fattar beslut efter den arbetssökandes intervjuframträdande. Den intervjuade måste därför ha i åtanke att minsta lilla handling är väldigt symbolladdad och därför är det bra om uppträdandet tänks igenom innan. Vid en arbetsintervju väntar rekryteraren sig att den intervjuade kommer att ägna stor uppmärksamhet åt sitt uppträdande och manér, inte enbart för att skapa ett gynnsamt intryck utan också för att vara på den säkra sidan och gardera sig emot varje ofördelaktigt intryck som han/hon ofrivilligt kan komma att överföra¹.

2.4. Bedömning

I avsikt att försöka förstå hur rekryterarna resonerar när de bedömer social kompetens är det av stor vikt att se hur man bedömer i allmänhet inom personalrekrytering och hur social kompetens kan komma in i bilden. För att illustrera detta har jag valt att redogöra för vad några kunniga personer på detta område säger om detta.

2.4.1. Lindelöw-Danielsson

Lindelöw-Danielsson ger en övergripande bild av kompetensbaserad rekrytering. Hon anser att det är viktigt med en kravprofil och att vara observant på verbala och icke-verbala uttryck. En kravspecifikation ska innehålla följande: utbildningskrav, erfarenhet, kunskapskrav, färdighetskrav, personlighetskrav, utvecklingspotential, medicinska och eventuellt övriga krav. Målsättningen med intervjun är dels att få ut så mycket relevant information som möjligt från varje kandidat och dels att ge ett positivt intryck av den organisation som man representerar².

Lindelöw-Danielsson menar att eftersom människor ser olika på saker och ting och därmed får olika associationer så är det viktigt att beskriva mänskliga egenskaper som är relevanta för yrkeslivet. Det behövs väl uttalade egenskaper och det är viktigt att ha gemensamma definitioner så att man talar om samma sak. Hon anser att många av en persons egenskaper behöver inte vara avgörande för det konkreta resultatet eftersom en individ kan utföra en uppgift eller förhålla sig till en situation på olika sätt och ändå uppnå det som förväntas. Ett positivt, serviceinriktat sätt hos en person man känner kan fungera bra att jobba med, kan därför uppväga en bristfällig struktureringsförmåga³.

¹ Goffman 1959:196.

² Lindelöw-Danielsson 2003:26, 62, 80.

³ Lindelöw-Danielsson 2003:23, 31f.

När en människa ska beskriva är det av vikt att hitta ett meningsfullt språk för att se på vad han/hon har för intressen, förmågor och förutsättningar och möjligheter att utvecklas i framtiden, påpekar hon. Det är av intresse av att veta vad en person gör, vad han/hon kan och vill göra, på vilket sätt han/hon gör det, hur han/hon relaterar till andra och med vilket engagemang han/hon tar sig an uppgifter. Hon förklarar att eftersom arbeten så sällan ställer rent fysiska krav bör man försöka bortse från en persons fysiska utseende och istället fokusera på de dimensioner som faktiskt är avgörande för arbetet. Dock samverkar utseendet med personligheten och omständigheterna för att skapa ett övergripande intryck. Lindelöw-Danielsson säger att det förmodligen är oundvikligt att man tror en massa saker när man ser en människa fast egentligen rör det sig om ytliga intryck och somliga kommer att vara felaktiga¹.

De intryck och känslor man får är inte bara beroende av personen som man möter utan även av ens egna värderingar och ens egen personlighet. Det är lätt att glömma bort att är subjektiv och reagerar känslomässigt trots att man ska vara objektiv. Hon påpekar att man lägger ansvar på sin förnimmelse t.ex. ett svagt handslag, en pipig röst eller blyghet på den andra personen och inte lika stor del på en själv. Att intervjua är en rationell process och kan inte förlita sig på magkänsla, fingertoppskänsla eller intuition. Även om första intrycket påverkar måste man vara objektiv och dra slutsatser först då intervjun är slut. En intervjuare fattar i genomsnitt sitt beslut om en person inom fyra minuter baserad på ett första intryck. När en person är omtyckt visas det tydligt eftersom man då visar engagemang och värme för den arbetssökande men om man inte tycker om någon blir det kortfattade frågor och knappt några följdfrågor².

2.4.2. Prien och Gordon

Rekryterare säger Prien, ska lita på sina egna intryck, erfarenhet och intuition istället för att använda personlighetstester i en rekryteringssituation. Enligt Prien har en bedömare ett sätt för att bedöma andra människor och en bedömare har en begränsad kapacitet att ta till sig information om intervjupersonerna. Detta för att alla har var sin egen teori om hur människor är lämpade att klara arbetskraven. Han hävdar att när rekrytering sker till en person som ska ha en chefs sysslor är det viktigt att den personen besitter de önskvärda och svårpreciserade personlighetsegenskaperna³. Gordon anser att inlevelseförmåga eller empatin är viktig när det gäller att tolka och värdera den information man får ifrån en personbedömning under ett

¹ Lindelöw-Danielsson 2003:30f.

² Lindelöw-Danielsson 2003:76-79.

³ Prien 1992:22, 35,137.

samtal. Men han påpekar att de inte är bra att leva sig in för mycket i den arbetssökandens uttalanden och den empatiska förmågan bör endast fungera som hypoteser eftersom att subjektiva intryck enbart är subjektiva och därmed inte tillräckliga. Däremot anser han att det är bra att vara observant på det utsagda och lyhörd inför det motsägelsefulla och att forska i det som väcker frågor. Det gäller för rekryteraren att få tillräckliga kunskaper om en person för att kunna avgöra mycket om bakgrunden och livshistorian, familj, tänkesätt och attityder samt mål och se på de val de gjort¹.

2.5. Social kompetens i arbetslivet

För att sätta in social kompetens i ett sammanhang har jag också valt att relatera till arbete, arbetslivet och kön.

2.5.1. Lenéer-Axelsson och Thylefors

Enligt Lenéer-Axelsson och Thylefors består arbetsmiljön ofta av tre sektioner: den fysiska (materiella), den organisatoriska (formella förhållanden som reglerar beslutsfattande och arbetsfördelning) och den sociala (förhållanden som för kontakter mellan människor och grupper). För att förstå människans utveckling, handlingar och reaktioner måste hennes relationer till andra beaktas. Av denna anledning skapas den psykosociala miljön först sedan objektiva företeelser i omgivningen bearbetats av individer. För att förändra arbetsmiljön krävs ibland mer än att ändra inre förhållanden inte enbart yttre förhållanden. Personer som har en god samarbetskompetens har större medvetenhet om den egna rollen såväl som konflikters uppkomst som hantering av dem².

Enskilda personer har olika benägenhet att förena sig med eller bidra till de olika kollektiva försvaren. I grupper där medlemmarna är lika varandra till sin läggning drar samtliga defensiva krafter i en och samma riktning men i mer blandade grupper balanserar och neutraliserar försvaren varandra istället. Gruppkaraktärerna blir således mer stabila och svårforcerade i arbetsgrupper där yrket i hög grad kan appliceras på en viss personlighet eller där en grupp eller chef efter hand kunnat rekrytera ”kopior”³. Lenéer-Axelsson och Thylefors anser att ledarskap handlar om socialt inflytande. En formell ledare har mandat uppifrån och

¹ Gordon 1997:72, 84.

² Lenéer-Axelsson och Thylefors 2005:25ff,32f.

³ Lenéer-Axelsson och Thylefors 2005:63.

nedifrån medan i arbetsgrupper kan informella ledare växa fram och arbetar för eller mot verksamhetens mål men aldrig mot gruppens mål¹.

2.5.2. Kön och social kompetens

Enligt Ewa Gunnarsson tror många att alla är jämställda och tar inte in att det inte är så. Men det är en trög process som pågår på arbetsmarknaden i syfte att förändra systemet för att diskriminering p.g.a. kön eftersom denna förstärks genom bilder, symboler och förväntade roller. Arbetsmarknadens parter förhandlar om vad som är kompetens och kvalifikationer samt hur den enskilde individen kan agera för att förändra sin position i arbetslivet. Gunnarsson säger att de som tillhör normen känner sig hotade när det blir som hon uttrycker det ”trångt på arenan”, dvs. de får konkurrens. Det finns en risk att bli exkluderad om man ”inte passar in”, även om inte alla arbetsgivare diskriminerar eller ens är medvetna om att de gör det².

I jämställdhetslagens första paragraf står det att lagen ska främja kvinnors och mäns lika rättigheter i fråga om arbete, anställnings- och andra arbetsvillkor samt utvecklingsmöjligheter i arbetet. Flera paragrafer tar upp just förbudet mot könsdiskriminering t.ex. genom att en arbetsgivare inte får missgynna en arbetssökande eller arbetare genom att tillämpa en bestämmelse som ska vara neutral men som i praktiken är en nackdel för det enda könet. Enligt paragraf två ska arbetsgivare och arbetstagare samverka om på ett aktivt sätt om hur de ska gå till väga för att jämställdhet i arbetslivet ska uppnås. Bedömningen av de krav arbetet ställer ska göras med hänsyn av de kriterier såsom kunskap och färdigheter, ansvar och ansträngning. Det är också viktigt att titta på arbetsförhållandena när en bedömning av arbetets natur görs. I paragraf åtta står det att arbetsgivaren ska verka för att lediga anställningar söks av både män och kvinnor³.

¹ Lenéer-Axelsson och Thylefors 2005:97-102.

² Ewa Gunnarsson i Inger Danilda, 2006:9.

³ Jämställdhetslagen 1991:433, 2 §, Lag 2000:773, 8 §, 17 §.

3. Metod

Detta kapitel kommer att beröra mitt tillvägagångssätt, urval, intervjuer, egna reflektioner, validitet och reliabilitet och samt tillvägagångssätt av analys.

3.1. Tillvägagångssätt

För min fallstudie har jag använt intervjuer som metod. Det är intervjupersonerna, dvs. rekryterarnas tankar och erfarenheter om social kompetens och bedömning av densamme som ligger till grund för vad som sedan skall tolkas och det jag vill studera därför är intervjuer en lämplig metod. Enligt Patton intervjuar man människor för att få reda på saker som inte kan iakttas direkt som känslor, tankar och avsikter. Syftet med intervjuer är att göra det möjligt att inta en annan människas perspektiv¹. Vid intervjuerna är jag medveten om att min förståelse av begreppet kan påverka min syn på företeelsen. Även rekryterarens erfarenheter påverkar hur han eller hon ser på den arbetssökanden, detta är något som de kanske inte själva är medvetna om. Icke verbala uttryck från respondenten bör noteras² och detta är oundvikligt vid en social interaktion. Jag anser att det har varit intressant eftersom jag då fått en känsla om hur respondenten är och hans/hennes sätt att vara.

Innan jag började själva intervjuerna utförde jag två testintervjuer en med vardera kön. Det var väldigt bra för att se hur de reagerade på frågorna som ställdes och för att se om frågorna var lämpliga och därefter gjorde jag vissa justeringar. Jag gjorde semistrukturerade intervjuer eftersom det ger respondenterna utrymme till att utveckla sina egna tankar. Dessa intervjuer styrs av ett antal frågor som ska utforskas, men inga exakta formuleringar eller ordningsföljd³ avgörs i förväg däremot har den ordning jag haft fungerat bra i intervjusituationen.

3.2. Urval

Jag har valt att intervjua personer som håller på med rekrytering däribland rekryterare och personalchefer. Intervjupersonerna jobbar på "vanliga företag" och bemanningsföretag varav de flesta är från bemanningsföretag. Många företag använder idag bemanningsföretag för rekrytering och ett bemannings/konsultföretag är ett företag som hyr ut och/eller rekryterar personal åt annat företag⁴. Respondenterna rekryterar för tjänster som är inom administration, event, ekonomi, till mer tekniska tjänster inom logistik, IT, etc, detta i avsikt att få en

¹ Merriam 1994:88ff.

² Holme-Solvang 1997:103ff.

³ May 2001:150f.

⁴ Wikipedia Encyclopedia.

överblick av olika yrkesgrupper och jag tycker det var av intresse att se hur de såg på social kompetens i olika branscher. Totalt sett blev det elva intervjuer. Min tanke var att ha respondenter där hälften kvinnor och hälften män men verkligheten såg annorlunda ut då det verkar finnas (i alla fall i de bemanningsföretag som jag var i kontakt med) fler kvinnor än män som sysslade med rekrytering, p.g.a. av detta har jag en klar majoritet av kvinnor bland intervjupersonerna.

3.3. Intervjuer

Alla respondenter kontaktades via telefon och då berättade jag mitt ärende, i vissa fall kopplades jag via en växel. Jag kände tre av respondenterna på ett ytligt plan men jag tror inte att jag påverkats av detta i intervjusituationen eftersom jag var medveten om det. Det har varit svårt att få tag på några av intervjupersonerna eftersom de inte varit anträffbara alltid när jag ringt. Dessutom har jag det ibland varit svårt att få en tid för att intervjua så snart som möjligt då de är väldigt upptagna t o m fått boka om tider. Det var viktigt att hitta en tid som passar dem och de bör utföras om möjligt på respondenternas arbetstid¹ och det har fungerat ganska bra. Flertalet av intervjuerna har gjorts i respondentens arbetsmiljö vilket är intressant för att få möjlighet att känna av stämningen, miljön, etc, som ett komplement till intervjun.

Innan jag började med intervjun presenterade jag mig och därefter nämnde jag upplägget på intervjun och dess syfte. Dessutom betonade jag att intervjupersonen och företaget de arbetade på skulle vara anonyma i min studie. Anledningen till att jag valt att de ska vara anonyma är för att de skulle känna att de kan vara öppna med sina åsikter och vara mer avslappnade i intervjun. Kvale pratar om konfidentialitet och skriver att detta inom forskning betyder att privata data som identifierar intervjupersonerna inte kommer att redovisas och att det viktigt att underrätta intervjupersonerna om ens avsikt². Vissa har tyckt att det varit bra och andra har sagt att det kvittar då de står för det de säger.

Vid intervjuerna hade jag valt klassiska kläder för att inge ett seriöst intryck och som intervjuare går det inte att göra mer än att försöka ”smälta in” och att jag är kvinna kan jag inte göra så mycket åt mer än att försöka vara könsneutral³. Under intervjuerna förde jag anteckningar på vad intervjupersonerna sade. Jag ansåg inte att det störde själva intervjun. I stort sett alla respondenter tyckte att ämnet social kompetens var väldigt intressant vilket jag tror bidrog till att flertalet funderade mycket på vad de svarade på de olika frågorna. Jag

¹ Widerberg 2002:93.

² Kvale 1997:109.

³ Atkinson-Hammersley 1995:109ff.

tycker att intervjuguiden fungerade bra. Jag delade in den i fyra delar: inledningsfrågor, begreppet social kompetens, betydelse av social kompetens samt bedömning av social kompetens. Vid utarbetandet av intervjuguiden skrev jag olika frågor som jag tyckte var intressanta sedan skrev jag olika rubriker som nämns ovan och placerade frågorna där de passade. Intervjusituationen är en interaktionsprocess och intervjupersonerna var olika vilket påverkade hur de förstod frågorna vissa ville ha mer förtydliganden¹. De flesta frågorna har varit tydliga. De frågor som jag fått förklara något mer är de där jag ifrågasätter hur viktigt social kompetens som urvalskriterie. Jag har några ja/nej svar frågor, men jag anser att de flesta ändå givit mer än ett ja eller nej svar för att jag har ställt följdfrågor. Frågan som handlade om krav på män som kvinnor vad gäller social kompetens hade jag hoppats få mer utförligare svar ifrån men hälften av respondenterna utvecklade inte sitt svar. Jag försökte få intervjun att bli mycket som ett samtal och uppmuntrade respondenten att utveckla sina argument och exemplifiera. Jag har renskrivit mina anteckningar dvs. det jag uppfattade att respondenten sagt och där även noterat mina intryck av intervjupersonen så fort jag kommit hem.

3.4. Egna reflektioner

I intervjuguiden hade jag kunnat ändra ordningen på frågorna samt formulera om frågorna rörande social kompetens som urvalskriterie. På slutet kom jag på ytterligare en fråga som jag ställde till den sista respondenten om utseende påverkar bedömningen av social kompetens. Jag kunde även ha frågat respondenterna om hur de tror att den arbetssökande såg på begreppet. Jag kunde inte styra över vilket kön intervjupersonerna hade men jag kunde givetvis helt ha begränsat mig inom någon speciell bransch t.ex. teknik och logistiktjänster men då jag hellre ville undersöka intervjupersonernas definition av begreppet och hur de bedömer det tyckte jag att ett bredare spektrum kunde vara intressant. Dessutom är det så att de som jobbar med rekrytering ofta arbetar eller ha arbetat med rekrytering inom andra branscher också och då påverkar i slutändan ändå deras tankar och upplevelser hur det ser på social kompetens. För min frågeställning anser jag att intervjuer var det mest passande sättet att gå tillväga just för att jag själv ville möta intervjupersonerna och ta in intryck från dem. Då jag valt att anpassa teorin mer efter empirin så har processen tagit något längre tid men det har varit en utmaning.

¹ Andersson 1985: 171f.

3.5. Validitet och reliabilitet

Jag tror att validiteten kan bli ganska hög i min studie för att jag tror att det jag velat mäta verkligen mäts. Detta grundar jag på att jag anser att jag fått de svar jag avsett eftersom jag kunnat kommunicera frågorna på ett bra sätt och förtydliga vid behov. Jag är medveten om jag inte kan vara helt objektiv då min syn på begreppet påverkar min tolkning. Jag tror att reliabiliteten, i vilken utsträckning ens resultat kan upprepas och pålitligheten i min studie kan bli medelhög. Anledningen till det är social kompetens är ett nytt område som jag undersöker det har delvis varit svårt att hitta tillräckligt teoretiska utgångspunkter att härleda till och då kan studien uppfattas som mindre pålitlig därmed sänks reliabiliteten. Den externa validiteten handlar om hur pass generaliserbara resultaten är och detta stämmer inte bra in på fallstudiens syfte som ämnar att gå på djupet av ett fall inte att generalisera, därmed blir den externa validiteten låg¹.

3.6. Analys

Jag avser att göra en helhetsanalys, vilket innebär att jag tänker se till helheten i den insamlade informationen där man väljer ut problemområden och teman för analys med underrubriker². Guba och Lincoln nämner fyra riktlinjer för kategoriutveckling där de bl.a. anser att när ett antal människor som säger något eller den frekvens som är något återkommer är det en viktig dimension³. Jag har valt kombinera ett empirinärt förhållningssätt och teorinärt förhållningssätt vid analys av teman. Vid ett empirinärt förhållningssätt kan materialet också filtreras genom det teoretiska perspektiv och vad man är intresserad av⁴. De teman jag valt är baserade på intervjuguiden, dvs. de huvudrubriker jag hade för att jag ansåg att de var passade bra för hur jag lade fram materialet däremot har jag omarbetat underrubrikerna. Jag har applicerat passande teorier på materialet.

¹ Merriam 1994:180ff.

² Holme-Solvang 1997:141.

³ Merriam 1994:146f.

⁴ Widerberg 2002:144f.

4. Analys

I analysen knyter jag samman empirin med teorin. Min intension är att först berätta om mina intervjupersoner och därefter ämnar jag presentera mina tre teman med tillhörande underrubriker.

4.1. Om intervjupersoner

Intervjupersonerna ska vara anonyma och därför ska information om dem koda. Deras namn kommer att grundas på alfabetet och i vilken ordning de intervjuats, dvs. den som intervjuats först heter ett namn på bokstaven A, osv. I fråga om företagen de arbetar på, väljer jag att använda siffror och inom parentes står det vad för tjänster de rekryterar för. De fall då jag har intervjuat rekryterare på samma företag där de rekryterar till olika branscher kommer de att ha samma siffra. Skillnaden emellan dem kan utläsas genom att jag specificerar vad för tjänster som det rekryteras till. Endast respondent sju är från ett vanligt företag de övriga är från bemanningsföretag:

- Anna, 43 år, konsultchef och rekryterare, 1 (administration, kontor, ekonomi, IT).
- Björn, 30 år, rekryterare, 1 (administration, kontor, ekonomi, IT).
- Cecilia, 30 år, konsultchef och rekryterare, 1 (administration, kontor, ekonomi, IT).
- Daniella, 34 år, rekryterare, 1 (administration, kontor, ekonomi, IT).
- Erik, 50 år, personalchef, 2 (ingenjörer, miljövetare, landskapsarkitekter).
- Fanny, 30 år, rekryterare, 3 (allt inom IT från help-desk till IT-chefer).
- Gustav, 42 år, försäljningschef med rekryteringsansvar (ej bemanning. piloter, kabinpersonal, ekonomi, försäljning).
- Hanna, 28 år, rekryterare, 1 (lager-, industri-, teknik-, logistiktjänster).
- Irene, 27 år, rekryterare, 5 (administration, sälj och marknadsföring, HR, kontor).
- Jenny, 35 år, rekryterare, 3 (tekniska tjänster t.ex. arbetsledare, produktionstekniker).
- Karin, 30 år, rekryterare, 6 (service-event, enklare marknadsföringsjobb).

Åldern är mellan 27 och 50 år. Ungefär hälften av dem som arbetade med personalrekrytering hade utbildning som var relaterad till personalfrågor och några hade arbetat med personalrelaterade frågor innan. Dessutom var det några som hade jobbat med och/eller hade utbildning i det de rekryterar till.

4.2. Teman

Analysen ordnas efter tre teman och varje tema har underrubriker. De teman jag har valt är huvudsakligen relaterade till min empiri och en anpassning har gjorts för att teorin ska kunna knytas an till de delar jag har för avsikt att analysera. Det är följande teman: *Begreppet social kompetens*, *Betydelse av social kompetens* och *Bedömning av social kompetens*.

4.2.1 Begreppet social kompetens

Detta tema kommer att behandla vad social kompetens innebär och vilka situationer det krävs och om det är något man kan lära sig, dvs. om det är medfött.

4.2.1.1. Innebörd av social kompetens

Vad social kompetens innebär och hur en socialt kompetent person är beskriver respondenterna i breda ordalag. Det varierar hur många olika egenskaper som de lägger in i begreppet och vilka associationer de får när de hör social kompetens. Genomgående svar är att social kompetens handlar om att kunna umgås med människor och anpassa sig till de man umgås med och den situation som man befinner sig i. Att social kompetens är samspel mellan människor i grupp vilket stämmer överens med delar av Jarlén's definition av begreppet¹.

Respondenterna ser en socialt kompetent person som lyhörd, och som kan läsa av och "ta" andra människor. Enligt Goleman handlar social kompetens om den empatiska förmågan och lyhördhet är en viktig del av denna². Några av respondenterna pratar om att en socialt kompetent person vet när det passar sig att inte vara social. Daniella påpekar också att den personen känner av stämningen och lägger sig på samma nivå som andra. Genom empati är det möjligt att avläsa andras känslor för empatin är vår "sociala radar" och Goleman påpekar att ibland innebär effektiv samverkan att individen tonar ner sin egen närvaro³.

Respondenten Irene arbetar med bemanning inom t.ex. administration, sälj- och marknadsföring, och där är det kundens syn på social kompetens som är det viktigaste eftersom kunden bestämmer vad de vill ha för en person till företaget. Detta håller flera andra intervjupersoner med om. Karin anser att en socialt kompetent person kan hantera besvärande situationer på ett bra sätt. Herlitz talar också om detta och påpekar att en socialt kompetent person även inser att alla konflikter går att lösa och lägger dessa bakom sig⁴. Enligt Hanna är förmågan att använda god retorik, etablera nätverk och att knyta kompetens till sig flera betydelsefulla egenskaper i social kompetens. Genom att inhämta kunskap via socialt

¹ Jarlén 1997:10.

² Goleman 1998:154-155.

³ Goleman 1998:149, 193.

⁴ Herlitz 2001:67.

agerande kan en person etablera yrkesrelationer och knyta till sig bra personer. Hanna menar att genom att kunna interagera med olika slags grupper, dvs. med folk från annan social och etnisk bakgrund och kunna bygga relationer utanför trygg sfär kan en individ komma långt i yrkeslivet. Att etablera nätverk och kunna umgås med olika slags människor hävdar Goleman är viktiga delar för att lyckas med sitt arbete, i synnerhet att kombinera relationer inom privat- och arbetsliv¹.

4.2.1.2. När behövs social kompetens?

De flesta av intervjupersonerna anser att man behöver social kompetens överallt, i möten med andra människor t.ex. att social kompetensen blir tydlig i en rekryteringssituation eller när en person är ny på jobbet. Det kan konstateras att social kompetens krävs framför allt i mötet med okända personer. Den sociala kompetensen är som ett medium emellan okända människor och ej känslomässigt relaterade människor².

Irene och teoretikern Hertzberg talar båda om konsten att lätt kunna hantera nya situationer och passa in. Irene berättar om "fikarumskompetens" och definierar det som en person som är duktig på att föra sig i sociala sammanhang som samtidigt kan behålla sin egen kärna. Enligt Irene är förhållningssättet viktigt, dvs. om det passar sig att vara social eller inte. Hon exemplifierar med fikat klockan tio när en ny person på jobbet och syftar både på vad som händer då och hur den nye förhåller sig till situationen. Irene anser att för att kunna hantera situationen krävs social kompetens. Hertzberg talar också ett väldigt likt begrepp som han kallar för "fikarumskunskap" där han syftar på kunskap om koder och kultur om hur man går, hälsar, tittar och talar. Det är viktigt att göra "rätt" och mycket handlar om hur man lärt sig av sina föräldrar³.

4.2.1.3. Är social kompetens medfött?

Det vanligaste svaret är att det går att lära sig att bli socialt kompetent till viss del men att folk har olika lätt för det. Björn säger att man kan lära sig att bli socialt kompetent delvis men egentligen är det generiskt, har med uppfostran och sinnelag att göra. Han poängterar att en person kan lära sig det till en viss gräns men det sätter sig väldigt tidigt. Enligt Hertzberg lär sig hur man "passar in" och mycket av detta lär man sig av sina föräldrar⁴. Herlitz tror att en individ kan vidareutveckla den känslomässiga intelligensen eftersom det handlar om att förstå

¹ Goleman 1998:226-227.

² Persson 2000:147.

³ Hertzberg i Inger Danilda, 2006:12.

⁴ Hertzberg i Inger Danilda 2006:12.

sina egna känslor¹. Erik däremot tror att om en människa inte har social kompetens så kan man inte utveckla den för att social kompetens är en talang som inte går att öva. Irene menar att alla har social kompetens men påpekar att hon inte anställer någon för att personen ska kunna förbättra sin sociala kompetens.

4.2.2. Tema 2. Betydelse av social kompetens

I detta tema kommer betydelsen av social kompetens att behandlas i följande ordning: social kompetens i olika yrken, social kompetens som urvalskriterie, social kompetens på arbetsplatsen.

4.2.2.1. Social kompetens i olika yrken

Enligt majoriteten av intervjupersonerna behöver en person mer eller mindre social kompetens i olika yrken framförallt i serviceyrken men generellt i alla arbeten där det krävs samverkan. Flera respondenter säger att det finns arbetsplatser där det inte alls behövs social kompetens och ger exempel på tekniker och datarelaterade jobb. Men social kompetens har också olika innebörd för olika yrken påpekar Herlitz².

Irene menar att social kompetens är nyckeln som öppnar till arbetsmarknaden och att då kunna ”charma” rekryterare och HR-chef. Det är dock viktigt betonar Irene att se på den ”faktiska rollen” för att vissa roller får en individ inte ha för mycket social kompetens t.ex. om det är för rutinmässiga arbetsuppgifter eftersom då är det inte stimulerande för personen. Ahrnborg-Swensson hänvisar till det informationssamhälle vi lever i idag där det redan ställs mer krav på social förmåga och samarbetsförmåga än tidigare³. Gustav tror att om en person inte har social kompetens kan det vara svårt att få jobb i framtiden.

4.2.2.2. Social kompetens som urvalskriterie

Det råder en del skilda meningar bland respondenterna om hur betydelsefull social kompetens är i jämförelse med andra urvalskriterier. Vad de flesta som är från bemanningsföretag poängterar är att det är kravprofilen som är det centrala. Hertzberg nämner att undersökningar som har gjorts bland arbetsförmedlare har visat att när arbetsgivare rankar viktiga faktorer för anställningar hamnar ”att passa in” före både yrkeserfarenhet, referenser och utbildning⁴.

¹ Herlitz 2001:24.

² Herlitz 2001:15.

³ Ahrnborg-Swensson 1997:26f.

⁴ Hertzberg i Inger Danilda 2006:12.

Jennie tycker att det är viktigt med en kombination emellan lagom social kompetens och formell kompetens (utbildning). Hon påpekar att det ena inte täcker det andra.

Behovet av social kompetens anser flera av respondenterna beror på vilket jobb det handlar om t.ex. i sälj och servicejobb krävs mera social kompetens. Erik menar att social kompetens inte alls är avgörande i den bransch som han jobbar i för att han som han uttrycker det ”*går det inte att bara varva ut med armarna*”, dvs. att bara vara socialt kompetent. Däremot medger han att social kompetens behövs för att göra affärer och det förekommer i hans bransch. Det handlar alltså om olika slags social kompetens för olika yrken och detta anser Herlitz kan vara en svaghet med begreppet samtidigt som det är begreppets styrka för att varje person som använder det måste definiera det till den situation det avser¹.

Intervjupersonen Jenny anser att social kompetens är viktig som urvalskriterie men att det beror på hur erfarenhetskrävande jobbet är och om det krävs mindre erfarenhet kan social kompetens ha större inverkan. Björn menar att det är svårt att uttala sig om hur viktigt begreppet är eftersom det beror till ”100 eller 0 procent” på hur specifik personens formella kompetens är, om personen är den enda i Sverige med den kompetensen så krävs inte mycket social kompetens. Lindelöw-Danielsson menar att om det är en avgörande kompetens utan vilken arbetet inte skulle kunna utföras på ett tillfredställande sätt så bör fokus vara på denna². Irene tror att det kan vara en fördel att vara socialt kompetent för att man då kan få mer kompetens. Däremot påpekar hon att högre upp i hierarkin är formell kompetens viktigare inom exempelvis ekonomi, eftersom då krävs att personen är detaljstyrd och noggrann. Irene påpekar dock att vissa egenskaper kan vara motsägelsefulla som att en person både ska vara väldigt detaljstyrd och ha ett rutinarbete samtidigt som är väldigt socialt kompetent. Hon påpekar att det är ovanligt att det finns de som har både mycket formell kompetens och social kompetens men det händer att kunderna kräver detta, en slags ”supermänniska”. Men Lindelöw-Danielsson anser att en person som har ett positivt och serviceinriktat sätt kan uppväga en bristfällig struktureringsförmåga³. Däremot hävdar Prien att när rekrytering sker till en person som ska ha en chefs sysslor är det viktigt att den personen besitter de önskvärda och svårpreciserade personlighetsegenskaperna⁴ såsom Irene påtalar.

¹ Herlitz 2001:15.

² Lindelöw 2003:72.

³ Lindelöw 2003:23.

⁴ Prien 1992:137.

4.2.2.3. Social kompetens på arbetsplatsen

Genom att vara social kompetent menar merparten av respondenterna att man kan påverka genom socialt samspel och är bra på att samarbeta med de man jobbar med. Enligt Goleman är människan urtida lagspelare och än idag är samarbete viktigt inom arbetslivet. Om gruppen är harmonisk kan man samarbeta bättre för att man då kan utnyttja medlemmarnas fulla kompetens¹.

Hanna och Irene är övertygade om att en socialt kompetent person har en förmåga att initiera andra. Hanna anser att en socialt kompetent person kan ha en viktig roll antingen som formell eller informell ledare. Goleman instämmer att en socialt kompetent person kan inspirera och vägleda individer och grupper, dessutom träda fram som ledare vid behov oavsett ställning². Lenéer-Axleson och Thylefors betonar att ledarskap handlar om socialt inflytande och menar att en formell och en informell ledare har olika mål³. Hanna menar också att en socialt kompetent person kan påverka oavsett vilken slags grupp. En socialt kompetent chef kan både effektivisera och utvidga arbetsuppgifter genom att få flera infallsvinklar t.ex. Men Goleman menar att för att kunna påverka krävs dock samförstånd. Han talar som en del av den empatiska förmågan kan en socialt kompetent person se andras behov och kan lyfta fram andra⁴.

Enligt Irene borde en socialt kompetent få arbetsuppgifterna att flyta på bättre men det kan vara ett hinder om arbetsuppgifterna inte är intressanta utan för rutinmässiga. Om så är fallet tillägger Irene att det är viktigt med trevliga arbetskamrater och att få utlopp för sin sociala kompetens på sin fritid. Fanny och Björn tror också att en socialt kompetent person har en högre toleransnivå och kan trivas även om arbetsuppgifterna inte är så intressanta om arbetsmiljön är bra. Karin anser att en socialt kompetent person kan hitta något positivt även i svåra situationer. Om det är en osäker situation på jobbet kan ett socialt kompetent gäng på jobbet göra att folk kan stå ut och stanna kvar. Goleman nämner också detta och menar att människor kan påverka varandra att må bättre genom social interaktion⁵. Lenéer-Axleson och Thylefors påpekar att enskilda personer har olika benägenhet att förena sig med eller bidra till de kollektiva försvaren beroende på vad för slags grupp de befinner sig i⁶.

4.2.3. Tema 3 Bedömning av social kompetens

¹ Goleman 1998:199, 216- 223.

² Goleman 1998:199.

³ Lenéer-Axleson och Thylefors 2005:97-102.

⁴ Goleman 1998:36f, 186f.

⁵ Goleman 1998:179ff.

⁶ Lenéer-Axleson och Thylefors 2005:63.

Bedömningen av social kompetens är främst baserad på intervjusituation. I detta tema finns fem underrubriker: bedömning av social kompetens, frågor för att fastställa social kompetens, social kompetens och intuition och krav på social kompetens för män och kvinnor.

4.2.3.1. Bedömning av social kompetens

Intervjupersonerna har olika metoder och kombinerar vissa när de bedömer en persons sociala kompetens vid intervjutillfället. Framförallt framhäver flera intervjupersoner att de behöver veta hur den arbetssökande hanterar intervjusituationen. Detta kan relateras till vad Persson säger när han anser att en socialt kompetent person kan hantera samspelsförmågorna som innebär att han/hon kan hantera relationer mellan sig själv, de andra och samhället¹. Själva intervjusituationen är ett slags skådespel där den arbetssökande vill uppträda på ett sätt som rekryteraren anser är passande. Den arbetssökande måste då vara försiktig och observant eftersom varje liten handling är symbolladdad². Karin nämner att hon tittar på om personen är nervös och om personen är mindre nervös är han/hon oftast mer van vid intervjusituationen. Dessutom tillägger Karin att hon tittar på personens förmåga att få henne att känna sig bekväm.

Under själv intervjun tänker Björn på hur personen uttrycker sig och påpekar att det inte är exakt vad som sägs utan hur de säger det. Björn anser också att det måste vara ett flyt i intervjun, personen måste vara påläst och klara av kallprat. Lindelöw-Danielsson påpekar att man lägger ansvar på sin förnimmelse av den andra personen och inte så mycket på en själv. På ett tydligt sätt visar en rekryterare för den arbetssökande om man är intresserad och om inte blir det kortfattade frågor och knappt inga följdfrågor³. Hanna medger att hon lätt väljer någon som hon tycker liknar henne. Gordon betonar en rekryterare inte bör leva sig in för mycket i den arbetssökandes uttalanden⁴. Prien tillägger att som bedömare (dvs. rekryteraren i detta fall) har man en begränsad kapacitet att ta till sig information för att vara och en har sin egen teori om hur människor är lämpade att klara arbetet⁵. Några respondenter svarar att de använder andra mätverktyg såsom personlighetstester oftast som komplement till intervjun. Istället för att använda personlighetstester anser Prien att en rekryterare bör lita på sina egna intryck, erfarenhet och intuition⁶.

Gustav berättar att han bedömer en persons sociala kompetens mycket snabbt genom blicken, handslaget och entrén, detta tar åtta sekunder. Lindelöw-Danielssons tro är att det tar

¹ Persson 2001:34-35.

² Charon 1998:176, Goffman 1959:196.

³ Lindelöw-Danielsson 2003:76.

⁴ Gordon 1997:84.

⁵ Prien 1992:37.

⁶ Prien 1992:137.

lite längre i genomsnitt fyra minuter, att fatta ett första intryck vilket inkluderar inte enbart social kompetens utan ett helhetsintryck¹. I den sista intervjun som var med Karin ställde jag ytterligare en fråga som var om utseendet påverkar bedömning av social kompetens. Karin tror att det säkert påverkar eftersom alla har fördomar och därmed kan man tro att personen inte är lätt att ha att göra med om t.ex. inte möter ens blick. Om en person ser bra ut men har ett arrogant sätt tycker hon inte att personen är socialt kompetent. Lindelöw-Danielsson påpekar att det viktigt att bortse från utseendet eftersom det oftast inte krävs för jobbet². Utseendet påverkar vad man tycker och tror om en person och detta uttrycker både Karin och Lindelöw-Danielsson men måste det är viktigt bortse från det vid första intrycket.

4.2.3.2. Frågor för att fastställa social kompetens

Alla respondenter utom två menar att de ställer särskilda frågor för att fastställa en arbetssökandes sociala kompetens. Dessa frågor rör framförallt vilken roll en person tar i en grupp och att personen kan beskriva sig själv. Både Hanna och Björn ställer frågor om hur den arbetssökande hanterar konflikter, hur de agerar på jobbet, vad som får dem att trivas på jobbet, etc. Fanny vill höra en mer personlig framställning om just personens bakgrund och inte enbart ett uppräknande. Lindelöw-Danielsson instämmer i detta och menar att för att kunna beskriva en person så måste är det av vikt få en personlig bild av den arbetssökande i syfte att sätta in personen i ett sammanhang³. Gordon talar också om den här helhetsbilden just för att notera hur personen resonerar nu och har resonerat⁴

Respondenten Gustav tittar på hur den arbetssökande agerar när ska sälja något, dvs. hur de tar kontakt med blivande kunder och om de står för sig själva. Dessutom använder han lite friare frågor som: *"Vem är du på en fest, punklig eller sen? Kommer folk ihåg dig på en fest? Vad får de för intryck av dig?"* Dessa frågor ställs för att rekryteraren ska få en allsidig bild av den arbetssökande och vad han/hon tror att andra tycker om en. Emellan raderna är det viktigt att även vara uppmärksam på det utsagda och vara lyhörd inför det som är motsägelsefull och det som väcker frågor⁵.

4.2.3.3. Intuition och social kompetens

¹ Lindelöw-Danielsson 2003:77.

² Lindelöw-Danielsson 2003:30.

³ Lindelöw 2003:31.

⁴ Gordon 1997:84.

⁵ Gordon 1997:84.

Det är övervägande ett ja som svar på denna fråga om rekryterarna går på intuition när de bedömer social kompetens. Respondenterna anser att det är en subjektiv bedömning. Cecilia anser att det är en svår fråga och betonar att det inte enbart går att förlita sig på den då man kan ha haft en dålig dag och det kan påverka magkänslan. Enligt Lindelöw-Danielsson är att intervjua en rationell process och därför ska man inte förlita sig på intuition trots första intrycket¹. Björn medger att han går på intuition men tillägger att det borde han kanske inte göra. Han tillägger att han inte har tid för någon djupintervju eller tester. Gordon ställer sig kritisk till att lita på subjektiva intryck och hävdar att de oftast är ganska lösa intryck². Och Björn berättar att han har motbevisats dvs. en person som han inte ansett vara socialt kompetent har visat sig vara det.

4.2.3.4. Krav på social kompetens för män och kvinnor

De flesta respondenterna svarar instinktivt nej på frågan om de ställer olika krav på män och kvinnor vad gäller social kompetens och detta kommenteras inte i längre ordalag. Erik svarar nej och tillägger att man bedömde män och kvinnor olika förr men inte nu. Men enligt Gunnarsson tror många att arbetslivet är jämställt men det är det inte. Gunnarsson menar att de som diskriminerar oftast inte är medvetna om det³. Även om det i jämställdhetslagen påpekas att bedömningen ska ske enligt de kriterier som arbetet ställer⁴. Hanna anser att man troligen är präglad men det är viktigt att ifrågasätta varför man fattar de beslut man gör och vara medveten om ens ansvar som rekryterare och att se till att den generella kravprofilen efterföljs. Irene tillför en annan aspekt som svar och menar att olika jobb tenderar att locka olika kön. Fler jobb som kräver social kompetens söks av kvinnor t.ex. en receptionist, ett undantag är säljare där oftast män söker fortsätter Irene. Däremot påpekar hon att det inte gör kvinnor mer socialt kompetenta. Både Fanny och Gustav tillägger efter deras ”nej”-svar att kvinnor generellt sätt har mer social kompetens. Gustav utvecklar det med att säga att kvinnor pratar mer om saker som hänt än vad män gör.

¹ Lindelöw-Danielsson 2003:78f.

² Gordon 1997:84.

³ Ewa Gunnarsson i Inger Danilda 2006:9.

⁴ Jämställdhetslagen 1991:433, 2 §lag 2000:773.

5. Sammanfattade slutsatser, diskussion, samt avslutning

I detta avsnitt avser jag att sammanfatta essensen i analysen och diskutera analysen samt skriva några avslutande kommentarer.

5.1. Sammanfattade slutsatser

Social kompetens är ett begrepp som kan innefatta mycket. Sammantaget anser rekryterarna att begreppet syftar på att kunna anpassa sig, kunna umgås med olika slags människor och att vara lyhörd. Detta stämmer väl in i flera teoretikers definition av begreppet. Majoriteten av respondenterna arbetar på bemanningsföretag och då är kundens definition, och hur viktigt begreppet är, det centrala vid bedömning av en arbetssökande. En intervjuperson och teoretikern Hertzberg nämner "fikaumskompetens" respektive "fikaumskunskap" som liknar varandra och handlar om förmågan att bete sig rätt och smälta in i det första mötet med nya människor. Det vanligaste svaret bland intervjupersonerna var att en människa kan lära sig till en viss del att bli socialt kompetent, men att folk har olika lätt för det. Teoretikerna och några intervjupersoner var eniga om att det har med uppfostran att göra och dessutom tror en teoretiker att en person kan vidareutveckla den känslomässiga intelligensen hela livet. Däremot fanns det en skeptiker bland intervjupersonerna som tror att antingen har en person social kompetens eller inte och det är en förmåga som inte går att öva.

Vid bedömningen av social kompetens hade respondenterna olika metoder och vissa kombinerar dem. Intervjupersonerna hade olika erfarenheter om hur de bedömer men majoriteten menar att de framförallt går på intuition vilket är en subjektiv bedömning. Det fanns dock de som svarat jakande men som var kritiska till subjektiviteten och menar då kan en rekryterare kan göra en felaktig bedömning. En intervjuperson anser att han bedömer en persons sociala kompetens på åtta sekunder genom blicken, handslaget och entrén. Goffman menar att i en intervju kan en arbetssökande spela en roll i avsikt att rekryterare ska få ett bra intryck av personen. Utseendet påverkar vad man tycker och tror om en person och detta framgår av en respondent och en teoretiker. För att vara objektiv måste är det av vikt att bortse från det vid första intrycket. Vissa intervjupersoner använder personlighetstester oftast som komplement till intervjun. Teoretikern Prien är skeptisk mot personlighetstester och tycker att rekryterare istället bör lita på sina egna intryck, erfarenhet och intuition. Alla respondenter utan två ställer särskilda frågor för att fastställa en persons sociala kompetens och dessa frågor rör framförallt vilken roll en person tar i en grupp och att personen kan beskriva sig själv.

Kravprofilen med t.ex. krav på formell kompetens och erfarenhet anses som betydelsefull i rekrytering och påverkar bedömning av social kompetens när den ställs i relation till den arbetssökandes sociala förmåga. Tre intervjupersoner ansåg att social kompetens är viktig men att det beror på hur mycket erfarenhet och formell kompetens som behövs, om det är ett jobb högre upp i hierarkin är fokus inte social kompetens. Enligt majoriteten av intervjupersonerna behöver personer mer eller mindre social kompetens i olika yrken framförallt där det krävs samverkan som exempelvis i sälj- och serviceyrken. En av respondenterna sa rakt ut att social kompetens inte behövdes alls i den bransch han arbetade i men han tillade sedan att en viss social kompetens behövs för att göra affärer. Enligt Herlitz bör varje person definiera social kompetens till den situation och yrke som det avser.

Genom att vara social kompetent menar mer än hälften av rekryterarna att det går att påverka genom socialt samspel och är bra på att samarbeta med de människor man jobbar med. Enligt tre intervjupersoner ser en socialt kompetent person till helheten på arbetsplatsen och kan tolerera om arbetsuppgifter är rutinmässiga om arbetsmiljön är trevlig. Två intervjupersoner var eniga om att en socialt kompetent person har en förmåga att initiera andra och även träda in som informell ledare. Alla intervjupersonerna ansåg att de ställde samma krav på män och kvinnor rörande social kompetens. En kommenterade att det är självklart att man bedömer lika medan man förr inte gjorde det. Gunnarsson menar verkligheten visar att oftast sker diskriminering omedvetet. Två intervjupersoner tyckte att kvinnor helt klart var mer socialt kompetenta, varav den ene sa kvinnor berättar mer om saker som hänt. Jag upplever att folk vet att könen ska behandlas jämlikt men att de kanske omedvetet ändå bedömer män och kvinnor olika. Men som en intervjuperson sa, bör man rannsaka sig själv och faktiskt fråga varför man bedömer som man gör.

5.2 Diskussion

Som rekryterare och bedömare gäller det att vara uppmärksam på sin egen förståelse av begreppet och vad man själv tycker är viktigt just för det jobbet till vilken rekryteringen görs. Jag upplever att de flesta av respondenterna var belästa och visste därmed vad de menade med begreppet men jag tror att de kan påverkas omedvetet av den arbetssökande kön, utseende, bakgrund grundat på deras egna erfarenheter. Framförallt intuitionen är viktig för rekryterarna och det kan resultera i felaktiga bedömningar.

En av intervjupersonerna pratade om att olika jobb tenderar att locka olika kön, vanligen söker sig kvinnor till arbeten där mer social kompetens krävs men hon menar inte att kvinnor

för den skull är mer socialt kompetenta. Kanske kan det vara så att kvinnor i regel söker sig till t.ex. serviceyrken för att det just finns andra kvinnor där och det känns tryggt? Kvinnor får då öva sin sociala kompetens mer. Jag tror att social kompetens behövs i alla yrken eftersom det handlar om samverkan och mötet emellan människor. Men vissa yrken är social kompetens mer essentiell än i andra. Det kan vara svårt att klara sig utan någon som helst social kompetens i vårt samhälle. Att vara socialt kompetent kan vara en fördel t.ex. för att den är, som en respondent uttrycker det, nyckeln till arbetsmarknaden och genom att ”charma” rekryterare, dvs. göra ett bra intryck kan en person komma långt. En socialt kompetent person kan försöka använda sig av sin sociala förmåga och söka ett jobb även om inte han/hon inte har grundläggande utbildning eller kvalifikationer för jobbet. Dessutom kan en person som har social kompetens få möjligheten att få kompetens genom att han/hon fått ett jobb som de inte har formell kompetens för. När det gäller social kompetens som urvalskriterie måste man givetvis se till vad för position det avser men jag anser inte att det går att bortse från denna egenskap trots att personen ska vara chef och kanske har mer analytiska arbetsuppgifter.

Det finns många egenskaper som är utmärkande för en socialt kompetent person och vissa har fler av dessa egenskaper än andra. I framtiden kommer social kompetens troligen bli alltmer viktigt eftersom fler är välutbildade och därmed större konkurrens om jobben. Enligt Goffman är den arbetssökande ute efter att skapa ett gynnsamt intryck och spelare en roll, därmed är hela situationen uttänkt från början. Som rekryterare gäller det att verkligen kunna bedöma personen så att de verkligen ser igenom fasaden och inte bara ser den bild som den arbetssökande vill visa. Hur är det då möjligt att veta om personen som intervjuas verkligen är den man tror han/hon är? Jag tror att intervju i kombinationer med t.ex. ett personlighetstest skulle kunna vara användbart.

5.3. AVSLUTNING

Det har varit intressant att få ta del av människors tankar även om jag enbart kunnat ta del av en utvald skaras uppfattningar om begreppet och bedömning. Under uppsatsarbetet har jag märkt att social kompetens kan studeras på många sätt och att det finns många fler intressanta frågeställningar på ämnet att utforska.

6. Litteraturhänvisning

Andersson, Bengt-Erik, 1985. *Som man frågar får man svar*. Rabén & Sjögren: Kristianstad.

Atkinson-Hammersley, 1995. *Ethnography –principles in practice*. Routledge: London.

Ahrnborg, Swensson, Suzanne, 1997. *Rekrytering i fokus –konsten att välja nya medarbetare*. Svenska förlaget Liv och Ledarskap AB.

Charon, Joel M, 1998. *Symbolic Interaktionism*. Pearson Prentice Hall: New Jersey.

Danilda, Inger (red), 2006. *Vem passar in på vårt jobb? Rekrytering och kompetens för ett mångfaldigt arbetsliv*. hämtat 2007-04-25. s. 9-12.

http://www.google.com/search?q=cache:1G7jm_CmgMIJ:ebib.arbetslivsinstitutet.se/ovrigt/2006/ovr2006_2

Goffman, Erving, 1959. *Jaget och maskerna*. Nordstedts Akademiska Förlag (tryckt 2006):Smedjebacken.

Goleman, Daniel, 1998. *Känslans intelligens och arbetet*. Wahlström & Widstrand: Smedjebacken.

Gordon, Hans, 1997. *Personbedömning vid rekrytering och urvalsarbete*. Studentlitteratur: Lund.

Herlitz, Gillis, 2001. *Social grammatik –om social kompetens eller förmågan att umgås med folk*. Uppsala Publishing House AB: Uppsala.

Holme, Idar Magne -Solvang, Bernt Krohn, 1997. *Forskningsmetodik –Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur: Lund.

Jarlén, Leif, 1997. *Vägar till Social kompetens*. Utbildningsförlaget brevskolan: Stockholm.

Jämställdhetslagen (1991:433), hämtat 2007-05-02.

<http://www.jamombud.se/lagarna/jamstalldhet/lagenitext.asp>,

Kvale, Steinar, 1997. *Den kvalitativa forskningintervjun*. Studentlitteratur: Lund.

Lenéer-Axlesson, Barbro & Thylefors, Ingela, 2005. *Arbetsgruppens psykologi*. Natur och Kultur: Stockholm.

Lindelöw-Danielsson, Malin, 2003. *Kompetensbaserad rekrytering, intervjuteknik och testning*. Bokförlaget Natur och kultur: Stockholm.

May, Tim, 2001. *Samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur: Lund.

Merriam, Sharan B, 1994. *Fallstudien som forskningsmetod*. Studentlitteratur: Lund.

Nordstedts Ordbok, 1999.

Persson, Anders, 2000. *Social kompetens. När individen, de andra och samhället möts*. Studentlitteratur: Lund.

Prien, Lars, 1992. *Rekrytering och urval*. Studentlitteratur: Lund.

Widerberg, Karin, 2002. *Kvalitativ Forskning i praktiken*. Studentlitteratur: Lund.

Wikipedia Encyclopedia, (bemanningsföretag), <http://sv.wikipedia.org/wiki/Bemanningsf%C3%B6retag>, hämtat 2007-05-13.

Wikipedia Encyclopedia, (socialt kompetent) http://sv.wikipedia.org/wiki/Social_kompetens, hämtat 2007-04-27.

7. Bilagor

7.1. Bilaga 1

Intervjuguide

Betydelsen av social kompetens för arbetslivet (med fokus på intervjusituationen)

Jag heter Madeleine och studerar sociologi vid Lunds universitet (distans) och ska skriva en uppsats om social kompetens och ska undersöka hur rekryterare/personalchef ser på begreppet och om hur de tar reda på en person är socialt kompetent. Tack så mycket för att du ställer upp och låter mig intervjua dig (det är väldigt uppskattat!) jag undrar om jag får återkomma om det behöver kompletteras i någon fråga. Intervjun kommer att ta cirka trettio minuter. Upplägget är följande: inledningsfrågor, sedan gå in på begreppet social kompetens, därefter betydelse av social kompetens och avslutningsvis hur man tar reda på om en person är socialt kompetent. Självklart kommer både ditt namn och företaget vara anonyma.

Inledningsfrågor

-kön

-ålder

-företag (själva namnet kommer vara anonymt)

-till vilka slag tjänster rekryterar ni?

-position (och hur länge arbetat där)

-arbetslivserfarenhet? Hur länge där du jobbat där? Vad har du gjort innan?

-bakgrund: utbildning

Social kompetens

1. Vad är social kompetens för dig?(vad tänker du på när du hör begreppet?)

2. Beskriv en socialt kompetent person, dvs. hur är en social kompetent person?

3. Nämn en situation där det krävs social kompetens:

4. Upplever du att man kan lära sig bli social kompetent? (är det en personlighetsfråga?)

Betydelse av social kompetens

1. Hur betydelsefullt anser du att det är att en person har social kompetens i jämförelse med andra urvalskriterier som arbetslivserfarenhet, många års studier.. (dvs. finns det andra som är viktigare? Likvärdig?) när man ska anställa någon?

2. Är det din uppfattning att det är viktigare att en person är socialt kompetent än att den personen helt uppfyller den formella kompetensen (dvs. utbildning som man har i det yrket, ej där det krävs handlar om leg-i vissa fall -att det inte krävs i sig)? i de fall det kan frångås t.ex ekonom, utredare, handläggare...

3. Hur tycker du att en socialt kompetent person påverkar arbetsmiljön? Ge gärna exempel:

4. Hur påverkar en social kompetent person arbetsuppgifterna? Ge gärna exempel

Nu går vi in på själva intervjun -mötet då man tar reda på om en person är socialt kompetent

1. Kan du bedöma/På vilket/ vilka sätt kan du bedöma om en person är socialt kompetent i en intervjusituation?

2. Ställer du några speciella frågor för att ta reda på om en person är socialt kompetent i intervjusituationen? Är svaren tillförlitliga?

3. Anser du att man kan gå på intuition vad gäller social kompetens? Kan man känna av det i mötet? (kroppsspråk, hur besvarar frågor, vad svarar, etc?) Kan man gå på rutin?

3a På vilket/vilka sätt påverkar utseendet din bedömning av social kompetens?

4. Tycker du att social kompetens ett generellt krav för alla yrken? Eller krävs olika mycket sociala kompetens beroende på vilket jobb eller befattning som det gäller? Exemplifiera:

5. Ställer du olika krav för män och kvinnor vad gäller social kompetens? (mer tolerant mot män?)

Betona dig: Hur upplever du Hur ser du på... Vad har du för uppfattning om...