2009:012

C/D-UPPSATS

Social Kompetens

- ur rekryterares och arbetssökandes perspektiv

Therese Jonsson

Luleå tekniska universitet

C/D-uppsats
Sociologi
Institutionen för Arbetsvetenskap
Avdelningen för Socialt arbete

2009:012 - ISSN: 1402-1781 - ISRN: LTU-C/DUPP--09/012--SE

Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att undersöka och beskriva social kompetens ur rekryterares och arbetssökandes definition av begreppet. Syftet är även att undersöka hur rekryterare mäter en arbetssökandes sociala kompetens och hur detta begrepp sedan bedöms i jämförelse med andra kompetenser och erfarenheter vid en tjänstetillsättning. I denna undersökning har jag använt mig av intervjuer med personer som arbetar som rekryterare på privata företag i Luleå kommun samt en enkätundersökning med arbetssökande i Luleå kommun. De teoretiska utgångspunkterna är socialisering, individualiseringen, social kompetens, rekrytering och rekryteringstester. Resultaten visar på att begreppet social kompetens är en förmåga, vidare handlar begreppet om att individen ska kunna fungera i grupp och kunna samarbeta och möta nya människor på ett respektabelt tillvägagångssätt. Som verktyg för att mäta social kompetens använder sig alla rekryterare sig av semistrukturerade intervjuer som sedan följs av mer djupgående frågor samt följdfrågor. Vissa av rekryterarna uppger att de använder sig utav personlighetstester för att fastställa att individen har social kompetens. Referenstagning är även ett mätverktyg som används hos rekryterarna för att fastställa den sociala kompetensen hos den arbetssökande. Hur social kompetens bedöms i jämförelse med andra kompetenser och erfarenheter vid en tjänstetillsättning visar undersökningen på att det har en stor betydelse vilken typ av befattning eller tjänst den arbetssökande är aktuell för. Kravprofilen är vad som avgör vilken typ av kompetens som krävs för det aktuella arbetet. Vid tjänstetillsättningar som inte kräver en särskild utbildning eller särskild arbetslivserfarenhet är samtliga rekryterare överens om att förmågan social kompetens är en avgörande faktor som leder till anställning. Undersökningen visar på att begreppet social kompetens är en förmåga som det framtida arbetslivet även kommer att efterfråga, det vill säga att social kompetens inte är någon tillfällig förmåga som kommer att försvinna.

Nyckelord; Social kompetens, socialisering, rekrytering, urvalskriterium, socialt samspel.

Abstract

The purpose of this thesis is to examine and describe social competence as defined by persons with professional experience of recruitment and employment applicants definition. In the thesis I have also examined how persons with professional experience of recruitment measure the employment applicants social competence and how social competence is valued compared to other competences and experiences. Data was collected by interviewing persons with professional experience of recruitment in private companies in Luleå municipality, and by a questionnaire to employment applicants in Luleå municipality. The theoretical framework is based on theories of socialization, individualisation, social competence, recruitment and recruitment- tests. The results show that the conception of social competence is defined as an ability that the individual need to function in a group with other individuals and to be able to cooperate with new persons in a respectful course of action. To measure social competence the employers use semi structured interviews. Some of the employers use personality tests and another tool for measuring social competence is reference taking. How social competence is assessed compared to other competences and experiences when recruiting a person depends on what kind of position that has to be filled. According to the employer job analysis are a good starting point for deciding what kind of competence are needed. All employers agreed to that social competence is a crucial factor especially for jobs that not demand a particular education or specific skills. The study also shows that social competence is an ability that the future working life will be important in.

Keywords: social competence, socialization, recruitment, criterion of selection, social interaction

Innehållsförteckning

1. Inledning 1

1:1 Bakgrund 1

1:2 Problemformulering 2

1:3 Syfte och frågeställningar 2

1:4 Avgränsningar 2

1:5 Tidigare forskning 3

1:6 Disposition 3

2. Teoretisk referensram 4

2.1 Social kompetens 4

2:2 Individualiseringen 8

2:3 Socialisering 10

2.5 Rekrytering 12

2:6 Rekryteringstester 14

3. Metod 16

3:1 Tillvägagångssätt 17

3:2 Urval 18

3:3 Intervjupersoner 19

3:3 Intervjuer 19

3:5 Enkät 19

3:7 Analys av material 20

3:8 Reliabilitet 20

3:9 Validitet 21

4. Resultat och analys 23

4.1 Hur definierar rekryterare samt arbetssökande begreppet social kompetens? 23

4:2 Hur kan social kompetens mätas vid anställningsförfarandet? 27

4:3 Hur bedöms social kompetens i jämförelse med andra typer av kompetenser eller erfarenheter vid en tjänstetillsättning? 31

4:4 Är social kompetens något som människan kan utveckla under sin livstid? 34

4:5 Kommer social kompetens att efterfrågas i ännu större utsträckning i det framtida samhället? 37

5. Sammanfattade slutsatser och diskussion 41

5:1 Sammanfattade slutsatser 41

5:2 Diskussion 44

6. Källförteckning 46

Bilaga 1 Intervjuguide

Bilaga 2 Enkätundersökning

1. Inledning

1:1 Bakgrund

Social kompetens är ett begrepp som varit förelegat på många människors läppar de senaste åren och återfinns idag i var och varannan platsannons i tidningarna. Men vad betyder social kompetens och vilka förmågor är det som efterfrågas i dessa annonser?

Varför begreppet social kompetens börjat efterfrågas i olika platsannonser kan kanske förklaras genom de förändringar som skett inom arbetslivet. Dagens arbetsliv ställer krav på att arbetstagarna ska engagera sig i sitt arbete och komma med synpunkter. Inom dagens näringsliv är nyckelorden för framgång samarbete, nätverk och arbetslag. Det svenska näringslivet har moderniserats och det medför förändringar i organisationer och organisationens arbetssätt. De svenska organisationerna är övergripande uppbyggda kring arbetsgrupper och den tidigare använda hierarkiska ordergivningen har upphört.[1]

Sociologen Anders Persson[2] har i sin bok *social kompetens* en saga hämtad från H.C Andersens bok *kejsarens nya kläder*. Sagan berör hur olika människor kan tolka begreppet social kompetens. Denna saga gjorde mig intresserad av begreppet social kompetens och sagan illustrerar även att begreppet är mångfasetterat och intressant att undersöka närmare som forskningsfråga.

”Sagan handlar om två bedragare som utger sig för att vara vävare. De påstår sig kunna framställa ett oerhört vackert tyg som förblir osynligt för personer som antingen är oskickliga eller dumma. Kejsaren blir genast intresserad och i utbyte mot guld får vävarna uppdraget att framställa det fantastiska tyget och av detta sy kläder som kejsaren ska bära vid den stora processionen. Snart ska kejsaren skilja skickliga från oskickliga och kloka från dumma! Under arbetets gång låter kejsaren sin både skicklige och kloke minister inspektera vävarnas mödor. Han ser naturligtvis ingenting i de tomma vävstolarna men av rädsla för att bli betraktad som oskicklig och dum, låtsas han se det vackraste tyg som någonsin gjorts. Dagen kommer då kejsaren ska visa upp sina nya kläder. Själv ser han dem inte men han vill ju inte låta någon få reda på att han är dum och går därför ut i staden iförd endast underkläder. Alla häpnar dock inför hans vackra kläder och instämmer i utropen: ”Gud, vad kejsarens nya kläder är makalösa!” Så kommer sagans upplösning med det lilla barnet som förvånat säger: ”Men han har ju ingenting på sig!” Och efter en stund ropar folket samma sak”. [3]

[1] Herlitz, (2001)
[2] Persson, (2000)
[3] Ibid, sid 15

1:2 Problemformulering

Social kompetens är ett återkommande begrepp i arbetslivet, de personer som kommer i kontakt med social kompetens är främst rekryterare samt arbetssökande. Arbetssökande kommer i kontakt med social kompetens när det uttalats som en förmåga som krävs för att vara aktuell för ett jobb och det blir rekryterarens uppgift att avgöra om den arbetssökande har den förmågan vid en intervju. Social kompetens anses mångfasetterat i samhället och detta kan medföra problem för företagen i näringslivet, som kan innebära att arbetssökande har en annan definition av social kompetens än vad företagen eftersöker och detta kan innebära att företag inom näringslivet går miste om en viktig kompetens.

1:3 Syfte och frågeställningar

Denna uppsats syftar till att undersöka och beskriva begreppet social kompetens med utgångspunkt ur rekryterares och arbetssökandes definition. Syftet är även att undersöka hur rekryterare mäter en arbetssökandes sociala kompetens och hur detta begrepp sedan bedöms i jämförelse med andra kompetenser vid en tjänstetillsättning.

- Hur definierar rekryterare samt arbetssökande begreppet social kompetens?
- Hur kan social kompetens mätas vid anställningsförfarandet?
- Hur bedöms social kompetens i jämförelse med andra typer av kompetenser eller erfarenheter vid en tjänstetillsättning?
- Är social kompetens en förmåga människan kan utveckla under sin livstid?
- Kommer social kompetens att efterfrågas i ännu större utsträckning i det framtida samhället?

1:4 Avgränsningar

Jag avgränsar denna undersökning till social kompetens inom arbetslivet, det finns tidigare forskning rörande begreppet social kompetens inom skolutbildning men detta kommer inte att studeras i denna undersökning. Vidare avgränsning är att jag kommer att undersöka betydelsen av social kompetens vid en rekryteringsprocess/ anställningsförfarande och inte hur social kompetens kan påverka en enskild individ i vardagen. Ytterligare en avgränsning är

att jag i denna studie endast genomfört intervjuer med företag inom den privata sektorn samt med arbetssökanden, då undersökningen annars skulle innefatta ett allt för stort empiriskt material. Den geografiska avgränsningen är att undersökningen omfattar endast företag/människor som är bosatta inom Luleå kommun.

1:5 Tidigare forskning

Tidigare forskning gällande social kompetens i arbetslivet och främst i samband med rekrytering har varit svårt att erhålla. Däremot beskriver Velander[4] i sin studie med titeln ”skilda *innebörder av begreppet social kompetens hos arbetsgivare och arbetssökande”*, problematiken gällande skilda innebörder av begreppet social kompetens hos arbetssökande och arbetsgivare. Hennes studie visar att det finns skilda uppfattningar bland arbetssökande och arbetsgivare. Arbetsgivarnas uppfattning om vad social kompetens är innefattar egenskaper såsom; öppen, flexibel, bemöta och anpassa sig till andra människor samt samarbetsförmåga. Arbetstagarnas definition av social kompetens liknar arbetsgivarnas uppfattningar men de arbetssökandena lägger även in innebörder som kan associeras med arbetsengagemang och god samarbetsvilja . 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 som har social kompetens har större förutsättningar att få arbete.

1:6 Disposition

Uppsatsen börjar med en kort inledning gällande social kompetens där även problemformulering, syfte, frågeställningar, avgränsningar samt tidigare forskning presenteras. Detta följs upp med en teoretisk referensram till ämnet. I den teoretiska bakgrunden beskrivs social kompetens, individualisering, socialisering, rekrytering samt rekryteringsverktyg. I metoddelen presenteras tillvägagångssättet i denna uppsats. I resultat- och analysdelen beskrivs rekryterarnas samt de arbetssökandes definition av social kompetens, vilka verktyg som används för att mäta social kompetens, hur social kompetens bedöms mot andra kompetenser och erfarenheter, om social kompetens är något som individen kan utveckla under sin livstid samt om social kompetens kommer att efterfrågas i ännu större utsträckning i ett framtida samhälle där individualiserade arbetsplatser ökar. I resultat- och analysdelen återanknyts resultatet till den teoretiska bakgrunden. Sedan följs en avslutande diskussion och sammanfattande slutsatser av undersökningen.

[4] Velander, (2007)

2. Teoretisk referensram

Detta kapitel beskriver den teoretiska referensramen i min uppsats. Jag kommer att använda mig av olika teoretiker som beskrivit begreppet social kompetens för att förstå hur människor fungerar i olika typer av gruppsammansättningar samt deras definitioner av begreppet social kompetens . Lorenz Lyttkens teori skildrar hur individualiseringen påverkar arbetslivet och vilka nya krav detta medför för de anställda samt för arbetssökande. George Hubert Meads teori om symbolisk interaktion ger mig en förståelse hur individen socialiseras in i samhället och hur individen integrerar med andra individer. Kapitlet avslutas med en teori om rekryteringsprocessen samt rekryteringstester för att ge en inblick hur denna process fungerar vid en tjänstetillsättning och vilka olika redskap som kan användas för att mäta social kompetens.

2.1 Social kompetens

Enligt Persson[5] behöver inte människan social kompetens när den möter sin nära umgängeskrets, exempelvis sina barn, vänner och föräldrar. I relationer där människan behöver social kompetens är i mötet med *de andra* som människan inte har en nära relation till. Dessa icke nära relationer kan vara möten med andra människor på jobbet, fester eller offentliga platser. Möten med okända människor är mer frekvent i dagens samhälle än i det tidigare jordbrukssamhället. I takt med samhällets modernisering som kännetecknar större differentiering och rörlighet ställs det större krav på människans sociala relationer.

I Perssons bok med titeln Social kompetens konstaterar han att social kompetens handlar om en grupp- samt en relationsaspekt. Gruppaspekten åskådliggör sig genom individens förmåga att anpassa sig till en grupp och relationsaspekten speglar människans förmåga att samspela med andra människor. Det vill säga att människan har en fallenhet att ingå relationer, är mottaglig för vad de andra säger samt har en skicklighet att kommunicera med sin omgivning.

Persson definierar social kompetens som ”individens förmåga att hantera relationer mellan sig själv, de andra och samhället”. Relationen med sig själv menar Persson är att individen ska veta vad individen känner och att individen ska kunna bedöma hur individen ska kunna visa

[5] Persson, A (2000)

på ett tillfredställande sätt hur individen känner. Begreppet *de andra* definierar Persson som enskilda kända eller främmande andra samt grupper av främmande eller kända andra. Individen kan inte enbart vara som individen är utan individen måste även respektera *de andra* och anpassa sig till deras förhoppningar. Människan blir påverkad av andra och detta är en del av människans sociala begåvning. Det är i möten med personer där etablerade relationer saknas som människan behöver den sociala kompetensen. Samhällets modernisering har inneburit att förmoderna samhällsformer trängts tillbaka, den har även inneburit en större differentiering och rörlighet med avseende på sociala relationer. I det moderna samhället är det svårt att befinna sig på endast en plats livet igenom och endast ha relationer med personer som individen känner sedan tidigare. Människan blir därmed mer utlämnad till de andra.

Andledningen till att social kompetens är svårt att definiera beror enligt Persson[6] på att social kompetens är en individuell förmåga som varierar beroende på vilken situation individen befinner sig i. Vad en individ tolkar som social kompetens i ett sammanhang behöver inte nödvändigtvis vara det i ett annat. Detta är något som gåtan som är citerad (sidan 1) i denna uppsats inledning visar tendenser på.

Sammanfattningsvis innebär Perssons[7] definition av social kompetens att individen som social deltagare i samhället:

- är medveten om, vill och kan försvara sitt personliga område.
- vill och kan utöva en balans så att andras personliga område inte kränks.
- är medveten om, vill och kan utjämna egna kränkningar av andras personliga område.
- vill och kan göra detta på ett sätt som förefaller rimligt i den aktuella situationen, kulturen och samhället.

Persson jämför social kompetens med teoretikern Golemans[8] fenomen emotionell kompetens. Emotionell kompetens är en inlärd förmåga som handlar om att i konkreta situationer tillämpa den färdighet som krävs för den aktuella situationen. Emotionell kompetens bygger på två förmågor: empati som handlar om att läsa andras känslor och social förmåga som hjälper individen att hantera sina känslor. Den emotionella kompetensen består av fem komponenter;

[6] Persson, A (2000)
[7] Ibid
[8] Goleman (2000)

självinsikt, motivation, självstyrning, social förmåga och empati vilket jag illustrerar i figuren nedan.

Figur 1. Visar uppdelningen av de fem delarna av emotionell kompetens

Relationen mellan komponenterna är avgörande för hur skilda människors starka och svaga sidor ser ut. För att en individ ska anses förfoga över en hög emotionell kompetens krävs inslag av ett antal kompetenser. Vidare är de starka sidorna spridda över alla fem områdena av emotionell kompetens.

Relationen av de fem komponenterna är:

- *Oberoende:* Var och en ger ett unikt bidrag till arbetsprestationen.
- *Ömsesidigt beroende:* Var och en bygger i viss utsträckning på vissa andra, med många starka samverkande faktorer.
- *Hierarkiska:* De emotionella intelligenskompetenserna bygger på varandra, t.ex. självinsikten är avgörande för självstyrningen och empatin. Självstyrning och självinsikten bidrar till motivationen.
- *Nödvändiga, men inte tillräckliga:* Att man har en underliggande emotionell intelligens är ingen garanti för att man utvecklar eller uppvisar besläktade kompetenser som samarbetsförmåga eller ledarskap. Faktorer som klimatet i en organisation eller en persons intresse för arbetet avgör också huruvida kompetensen kommer till uttryck.
- *Allmängiltiga:* Den allmänna listan gäller i viss mån alla arbeten. Olika arbeten kan dock ställa olika kompetenskrav.[9]

[9] Goleman, (2000)

Enligt Goleman[10] är det viktigt att kunna omsätta emotionell kompetens till konkreta situationer i arbetslivet. Ett sådant exempel är att ge kunder bra service, en emotionell kompetens som bygger på empati. Pålitlighet är en kompetens som bygger på självstyrning eller på att individen hanterar impulser och känslor väl. Om en anställd har otillräcklig social kompetens kommer individen inte att kunna övertala eller inspirera andra, leda grupper eller katalysera förändringar.

Thomas Lindstein[11] har i sin avhandling ”Att utveckla social kompetens” beskrivit begreppet social kompetens som individers vilja att förstå och handskas med sociala relationer. Med detta menar Lindstein individers intresse och behov av sociala relationer samt individens tillit till vad individen kan åstadkomma tillsammans med andra individer. Enligt Lindstein är social kompetens en uppbringad förmåga som kan ses som individens sanna förmåga att kunna utveckla relationer till andra människor runt omkring individen. Denna förmåga uppbringas genom att den enskilda gruppmedlemmen genom sina erfarenheter tillsammans med andra människor kan ta sig igenom olika typer av svåra situationer men även att ta del av andras medgångar. Det främsta tecknet för social kompetens är att besitta en tillit till vilka tänkbara krafter som finns inom en grupp samt vad gruppen kan uträtta med hjälp av dessa krafter. Detta innebär att om individen utvecklar en sådan tillit genom sina erfarenheter från olika typer av svåra situationer får individen en bättre beredskap att bemöta nya olika sådana situationer som en socialt kompetent individ.

Teoretikern Herlitz[12] menar att social kompetens är något som kan definieras olika beroende på i vilken kultur denna kompetens efterfrågas. Olika kulturer värdesätter olika sätt att vara, att betrakta världen och människorna. Att anses socialt kompetent i Sverige betyder inte nödvändigtvis att samma person anses socialt kompetent i andra länder. Även Persson[13] bedömer social kompetens som ett begrepp som förändras beroende på samhällets utveckling och kultur. Enligt Persson är social kompetens en individuell förmåga men bedömningen av den är social. Vad en individ definierar som social kompetens beror på hur individen vant sig att relationerna mellan individen, de andra och samhället ska regleras.

[10] Goleman, (2000)
[11] Lindstein, (1979)
[12] Herlitz, (2001)
[13] Persson, (2000)

Enligt Törnqvist[14] kan social kompetens likställas med sociala färdigheter, attityd- och personlighetsrelaterade faktorer och socioeffektiva kompetenser. Det är enligt Törnqvist viktigt att skilja på social kompetens i privatlivet och arbetslivet. Social kompetens i privatlivet är en kompetens som alla individer förväntas förfoga över för att kunna fungera i samhället, i arbetslivet utgör social kompetens en del av yrkeskompetensen. I arbetslivet ställs stora krav på social kompetens, individen förväntas förfoga över en förmåga att vilja skapa meningsfulla relationer till andra, att kunna kommunicera och fungera socialt med andra. Om individen ska anses vara socialt kompetent ska individen kunna uppfatta situationen och därefter välja ett framgångsrikt handlingssätt. Innehåll och kvalitet i relationer på arbetsplatsen påverkar emellertid hur verksamheten fungerar. Detta medför att social kompetens är ett viktigt urvalskriterium när företag anställer ny personal.

2:2 Individualiseringen

Individualiseringen innebär att individerna i samhället blir mer och mer olika varandra. Genom individualiseringen vidgas möjlighetsperspektiven för individen och individen har goda utsikter att förverkliga det denne önskar jämfört med vad en individ som levde för 100 år sedan hade för möjligheter till förverkligande. Inom ett flertal yrkesområden förändras kompetensprofilerna genom att graden av specialisering ökar. På många arbetsplatser arbetar individerna i team och individerna ska vara kompetenta inom olika typer av uppgifter. Personer som arbetar på ett verkstadsgolv ska idag utföra fler arbetsuppgifter än tidigare. De ska använda och underhålla maskinerna, programmera dem, ansvara för planering och ansvara för att ge service till kunder. [15]

När vidare grupper i samhället mer definierat civiliseras blir mer inofficiella umgängesformer möjliga. Enligt Lyttkens kännetecknar den sociala kompetensens fas i individualiseringen bland annat en relativisering av umgängeskoderna. Vid sekelskiftet var bestämmelserna för ett korrekt uppträdande väldefinierade, uppträdandet var knutet till olika sociala skikt eller klasser och uppfattades som naturliga och givna av de människor som tillhörde de olika skikten. Genom att samhället blir mer och mer civiliserat innebär det att det tidigare väldefinierade korrekta uppträdandet suddats ut och kan tillämpas på olika sätt. Den socialt

[14] Törnqvist, (2004)
[15] Lyttkens, (1994)

kompetenta fasen karaktäriseras enligt Lyttkens av förändringar i privatlivet, synen på det egna jaget som visar sig i normen om självförverkligande.[16]

Genom individualiseringen håller de traditionsförmedlade uppförandekoderna på att ersättas med kravet på social kompetens. Den sociala kompetensen har fått sin tillväxt under 1900-talet men det är de senare åren den börjat bli mer synlig, detta genom att näringslivet efterfrågar social kompetens. Den sociala kompetensen kommer att få samma betydelse som kravet på ett civiliserat uppträdande hade under tidigare decennier. Detta innebär inte att alla människor tar hänsyn till detta krav men de människor som utformar och lever enligt kravet utgör nyckelgrupper i samhället. Människor som lever upp till kravet på social kompetens är enligt Lyttkens högutbildade personer och återfinns i yrken som exempelvis; personaladministratörer, utbildare och journalister. Människorna i detta skikt har ungefär samma utbildning, talar ett likartat språk och ser på livet, världen och samhället på ett likvärdigt sätt. Individualiseringen i den sociala kompetensens fas har sin grund i människors engagemang och förpliktelser, och dessa förpliktelser är mer varierade och mer tillfälliga än tidigare. Det tidigare livslånga engagemanget i ett arbete är inte längre en självklarhet, och de nya engagemangen förändrar människans förhållningssätt till omgivningen .[17]

Enligt Lyttkens[18] uppstår det inom servicesektorn ständigt olika typer av situationer som kräver att personalen ska ha förmågan att samspela med olika typer av individer, visa de känslor situationen kräver och vara tillmötesgående i förhållande till kunden. När samspel och umgänge förvandlas till samspelsteknik så ifrågasätts de normer och värderingar som tidigare gällt i umgänget. Den person som är en socialt kompetent samspelare kan anpassa sig till normerna. Den skickliga samspelaren förhåller sig distanserat till det han säger eller gör. Den sociala kompetensen är genom detta inte en utvecklad uppförandekod men den är på god väg att bli verklighet i det svenska samhället. Den anses som en uppförandekod när den rotat sig i kulturellt givna upplevelsekategorier, först när det upplevs som onaturligt att inte ha ögonkontakt eller att det anses som en förolämpning att inte tilltala kunden vid namn. När social kompetens definieras som en uppförandekod betraktas de människor som inte har social kompetens som ofina, vulgära och socialt inkompetenta. Att klassas som socialt inkompetent kan liknas med att tillhöra den nya tidens underklass. Denna uppförandekod är på god väg att etablera en social distans mellan samhällsskikten. Den socialt inkompetenta

[16] Lyttkens, (1985)
[17] Lyttkens (1985)
[18] Ibid

människan får nöja sig med ett liv på samhällets avigsida. Denna grupp av människor gör lika lite karriär som de människor som inte bemästrade koden för ett civiliserat uppträdande under 1800-talet. De socialt inkompetenta hamnar i de sociala karantäner som etablerats i moderna välfärdssamhällen, med detta menar Lyttkens att människor som saknar social kompetens blir en utanförskapsgrupp som inte kan etablera relationer inom näringslivet.

Kunskaper och kompetens betraktas enligt Aronsson[19] som avgörande för såväl den enskilde individens möjligheter i arbetslivet som för Sveriges framtid som välfärdsnation. Enligt rapporten ” *Samhällsomvandling och arbetsliv”* från arbetsmiljöinstitutet är kompetenskraven i det framtida arbetslivet goda kunskaper i svenska, engelska samt ytterligare ett språk. Det tycks även pågå en uppvärdering av ideologiskt normativa kvalifikationer, det innebär vikten av goda värderingar, attityder och motivation. Stor vikt kommer i framtiden att läggas på personlighetsrelaterade egenskaper såsom noggrannhet, flit, snabbhet och pålitlighet. Dessutom uppvärderas sociala kvalifikationer såsom management, kommunikationsförmåga och samspel. Förändringen i denna riktning är mest påtaglig i organisationer som bygger på lagarbete och hög grad av kundorientering och kundanpassning. Formell utbildning ger individen tillträde till arbetsmarknaden medan företagens urval till det lediga arbetet styrs av värderingar om personlighetsrelaterade egenskaper och om individens värderingar och attityder.

2:3 Socialisering

Begreppet socialisation används inom sociologin och avser att ge förståelse för hur interaktionen mellan individer i samhället fungerar.[20] Socialisationen handlar om relationen mellan de praktiker genom vilka individen anpassas till en social samhörighet respektive utvecklas som självständig person, så kallad individuation. Socialisation sker genom att individen internaliserar de formella och informella förväntningarna som andra ställer på henne.[21] Den symboliska interaktionismen har sitt ursprung hos den amerikanske filosofen G.H Mead och har en inriktning på språk och mening. Mead menar att språket gör det möjligt för individer att bli medvetna varelser, det vill säga att individen blir medveten om sin individualitet och att individen kan betrakta sig själv med andras ögon. [22]

[19] Aronsson, (1994)
[20] Giddens, (2003)
[21] Allvin (1997)
[22] Giddens (2003)

Mead[23] tar den sociala handlingen som utgångspunkt för att förklara både medvetandet, jaget och samhället. Den sociala interaktionen är grundläggande i förhållandet till medvetandet samt även i förhållande till de enskilda individernas självmedvetande. Vidare menar Mead att utan ett samhälle med andra människor kan inte individen utveckla en identitet:

”En person är en personlighet för att han tillhör ett samhälle, eftersom att han tar över institutionerna i detta samhälle i sitt eget handlande. Han tar dess språk som ett medium genom vilket han får sin personlighet, och sedan genom en process i vilken han tar de olika roller som alla de andra erbjuder kommer han att få samma attityd som medlemmarna i samhället.” [24]

Genom detta synsätt menar Mead att individen lär sig vem denne är genom mötet med andra individer.

I sin teori förklarar Mead att medvetandet och jaget uppstår och utvecklas i samspel med andra och det omgivande samhället. Det är genom interaktionen som individen lär sig, omedvetet och medvetet, hur andra ser på oss och hur de ser på varandra och samhället. Det är när individen internaliserar det individen lär av andra, som individen bygger sitt jag och sitt medvetande. Mead beskriver jaget som den individuella organismens organiserade uppsättning av attityder gentemot sin sociala omgivning och gentemot sig själv från den omgivningens synpunkt. Inom jaget finns allt det individen konstaterat hur andra ser på varandra, samhället och världen omkring oss och hur de ser på oss. Det är genom att individen är benägen att sätta sig in i en annan människas situation – ta hennes roll – som individen kan sätta sig in i hur de andra ser på individen. Genom att individen kan se sig själv med andras ögon kan individen vara ett objekt för oss själva. För att individen ska se sig själv som ett objekt är individen beroende av att bli bemötta och bekräftade av andra människor. Att ses av andra är det enda sättet på vilket vi kan se oss själva.[25]

Mead menar att barnet, när det påverkas av andra människor omkring sig, lär sig att ta dessa människors perspektiv, men det räcker inte att lära sig förstå enskilda människor. För att individen ska bli ett helt jag måste individen, förutom att anta andras attityder mot sig själv, även anta andras attityder till alla sociala aktiviteter som sker i gruppen och samhället.

[23] Mead, G.H (1976)
[24] Mead, G.H (1976), sid 125
[25] Ibid

Individen får sin personlighet genom att tillhöra ett samhälle och genom att internalisera samhällsmedlemmars attityder. [26]

Enligt Mead är människans viktigaste signifikanta gest språket, men det finns andra tecken och symboler som människan kan använda för att kommunicera. Ett ögonkast eller en speciell kroppshållning är användbara för att förmedla attityder. Ansiktsuttryck uttrycker våra känslor på ett tydligt sätt. Mead[27] menar att det inte är avgörande vilken gest individen använder utan att det finns olika sätt att framkalla ett gensvar.

Social kompetens kan således förstås som en förmåga som individen kan utveckla under sin livstid genom interaktion med andra individer. Social kompetens är individens förmåga att hantera sociala relationer mellan individen själv och andra individer, denna förmåga uppbringas genom erfarenhet av sociala relationer. Social kompetens innebär även att individen ska vara mottaglig för vad andra individer säger och förmågan att kommunicera med sin omgivning. Social kompetens är ett kulturbetingat begrepp, det innebär att social kompetens kan definieras olika beroende på vilken kultur individen befinner sig inom.

2.5 Rekrytering

Att rekrytera fel person till en arbetsplats kan kosta företaget mycket pengar, en rekrytering som blir fel kan resultera i kostnader på drygt 900 000 kronor. Exempel på en felrekrytering kan vara att personen som anställs inte har den kompetens som arbetet kräver, detta medför att den anställde kan tvingas sluta och företaget måste återigen rekrytera en ny person.[28] En rekrytering kan handla om allt från att hitta en semestervikarie till parkarbete, till att finna den mest lämpliga kandidaten för det utannonserade VD jobbet. [29] En viktig uppgift för de personer som hanterar mänskliga resurser inom ett företag är att fastställa och använda sig av bra metoder för att identifiera och anställa kompetenta medarbetare.[30] Rekryteringsprocessen kan enligt Lindelöw - Danielsson delas upp i tre övergripande faser; förberedelse, sökprocess och introduktion. Före rekryteringsprocessen börjar så måste företaget identifiera ett behov, företaget kan exempelvis vara underbemannat, en ur personalen ska sluta eller att företaget saknar personal med en viss typ av kompetens. I samband med att företaget identifierat sitt behov ska även en befattningsbeskrivning och en kravprofil tas fram.

[26] Ibid
[27] Mead, G.H (1976)
[28] Johansson & Johren, (2007)
[29] Lindelöw Danielsson, (2003)
[30] Mabon (2002)

Befattningsbeskrivningen berättar om tjänsten som ska tillsättas samt vilka arbets- och ansvarsområden denna tjänst innefattar.

Enligt Lindelöw- Danielsson innebär kravprofilen en beskrivelse på vilka krav som ställs på personen som ska anställas. En kravprofil kan innefatta utbildningskrav, krav på tidigare erfarenhet, färdighetskrav, personlighetskrav, utvecklingspotential och andra eventuella krav såsom medicinska eller fysiologiska. Det är i kravprofilen begreppet social kompetens återfinns om den förmågan är ett krav för att passa in för det aktuella jobbet. Dessa olika krav ska sedan vara rangordnade så att det inte skapas en orealistisk kravprofil eller ställer onödiga krav som eventuellt kan utesluta potentiellt starka kandidater till jobbet. Vid intervjutillfället som är en form av samspel mellan olika personer är det viktigt att rekryteraren ser intervjun som en rationell process och inte förlitar sig på obestämda ting som magkänsla, fingertoppskänsla eller intuition. Målsättningen vid intervjutillfället är att få så mycket relevant information som möjligt av den arbetssökanden men samtidigt ge ett positivt intryck om den organisation rekryteraren representerar. För att få ut den mest relevanta informationen ur intervjun krävs det att rekryteraren innan intervjun påbörjats vet vilken typ av information som ska eftersökas under intervjun och att rekryteraren är observant både på verbal och icke-verbal kommunikation som den arbetssökande kan ge under intervjutillfället.

De intryck och känslor rekryteraren upplever under intervjutillfället beror enligt Lindelöw-Danielsson inte endast på den person som sitter mittemot, utan dessa intryck och känslor beror lika mycket av rekryterarens egna värderingar och personlighet. Den känsla rekryteraren får av den arbetssökande kan visas på olika sätt, när människan tycker om någon visar den det genom intresse och värme. Rekryteraren ställer engagerade frågor, lyssnar uppmärksamt och ler uppmuntrande. När rekryteraren reagerar negativt på den arbetssökanden har det oftast motsatt effekt. Intervjuerna blir oftast kortare och mindre intressanta. Det ställs färre följdfrågor och rekryteraren visar mindre intresse för de svar som ges. I genomsnitt fattar rekryteraren sitt beslut om den arbetssökande inom fyra minuter. [31]

Före den arbetssökande blir aktuell för anställning är det brukligt enligt teoretikern Mabon inom rekryteringsprocessen att den arbetssökande blir tillfrågad om denne har en referensperson som kan kontaktas. Denne referensperson ska kunna ge personlig information om den arbetssökande. Exempel på referenspersoner kan vara en tidigare lärare eller en tidigare arbetsgivare. En skicklig referenstagare kan genom referensen få kännedom om hur

[31] Lindelöw-Danielsson (*2003*)

den arbetssökande fungerat arbetsmässigt hos den tidigare arbetsgivaren, exempelvis; resultatmässigt, frånvaro, arbetsprestation och samarbetsvilja. [32]

2:6 Rekryteringstester

Sedan årtionden tillbaka är det vanligt att företag använder psykologiska test på arbetssökande som påstås ska förbättra träffsäkerheten i personaladministrativa beslut. Det utbud av personlighetstester som finns i Sverige idag är färgade av testmarknadens historiska utveckling. Mabon[33] menar att det finns bra mätmetoder som utvecklats av psykologer, men att marknaden till största del består av ytligt sett liknande metoder som lanserats av personer utan psykologisk och psykometrisk bakgrund. Detta kan enligt Littorin[34], till viss del bero på att utvecklandet av egna tester är dyrt och tidskrävande. Testkonstruktörer kan därför frestas att göra små förändringar i ett befintligt test, döpa om det och marknadsföra det istället för att utveckla ett nytt test. Med bakgrund av detta är det mycket svårt att som testanvändare få en överblick av marknadens utbud.

Sevon och Sjöberg[35] identifierar en problematik i att modern forskning kring personligheten ligger årtionden före testutvecklingen, som författarna menar går alldeles för långsamt. De tester som finns på marknaden idag är föråldrade och har dålig kvalité då de baseras på mycket inaktuell beteendeforskning. Även Lindelöw Danielsson[36] betonar bristen på kunskap hos både testanvändare och testleverantörer som ett stort problem på den oreglerade testmarknaden. Detta medför att många tester håller en dålig kvalité och att utbildningen för att få använda dem är både obestämd och osofistikerad. Detta innebär att personer som testas idag, i hög utsträckning riskerar att utsättas för en okvalificerad eller oetisk behandling.

Personlighetstest i rekryteringssammanhang har som syfte att försöka förutse mänskligt beteende, för att ta reda på vem som är bäst lämpad för ett arbete. [37] Personlighetstest används för att ge en bild av den arbetssökandes egen personlighet. Personlighetstest ger inget generellt svar på vilka personer som har en ”bättre” eller ”sämre” personlighet. En person kan exempelvis vara extrovert eller introvert, dessa egenskaper kan värderas på olika sätt beroende på vilken tjänst som ska tillsättas. För att jobba som säljare kan egenskapen utåtvänd

[32] Mabon (2002)
[33] Ibid
[34] Littorin (1994)
[35] Sevon & Sjöberg (2004)
[36] Lindelöw Danielsson (2003)
[37] Gordon (1997)

ses som positivt medan egenskapen inåtvänd kan ses positivt vid utredningsarbeten. Vilka faktorer som personlighetstesten mäter är olika beroende på vilket test rekryteraren väljer att använda. Social förmåga är en faktor som mäts i de flesta av personlighetstesten, social förmåga visar i vilken mån en person är tolerant, samarbetsvillig och anpassningsbar. Användningen av personlighetstest förutsätter att den som testas försöker ge en ärlig bild av sin personlighet. [38]

Enligt Littorin[39] bör personlighetstest inte tillskrivas alltför stort värde i rekryteringssammanhang. Testen bör endast användas som ett komplement i rekryteringsprocessen, i form av ett underlag för intervjun. Det innebär att det är viktigt att inte överskatta testens kapacitet att förutse mänskligt beteende. Även Gordon[40] menar att personlighetstest ska utgöra ett underlag till intervjun, men att intervjun ska ses som bedömningsarbetets viktigaste instrument. Lindelöw Danielsson[41] betonar att testresultatet alltid bör ställas mot andra källor i urvalssammanhanget, såsom betyg, personens kunskap och erfarenhet, referenser och rekryterarens personliga intryck av den arbetssökande.

En effektiv och bra tillämpning av personlighetstest i rekryteringssammanhang förutsätter att rekryteraren i förväg tänker igenom och formulerar bestämda mål med testanvändningen. Detta ökar möjligheten att rekryteraren väljer rätt test för ändamålet. [42] Valet av test kan med andra ord inte endast baseras på vad rekryteraren anser vara ett bra test, rekryteraren måste veta att testet har ett sunt vetenskapligt stöd. Det innebär att testet ska leva upp till grundläggande vetenskapliga standarder med tanke på reliabilitet och validitet. Testet ska även vara anpassat för den svenska marknaden, detta med tanke på bland annat associationer till ord och begrepp. [43]

Vikten av att rätt person anställs under rekryteringsprocessen är viktigt för företaget. En viktig uppgift för rekryteraren är att fastställa och använda sig av bra metoder för att i slutet av rekryteringsprocessen anställa rätt person till jobbet. En kravprofil ska användas i början av rekryteringsprocessen för att fastställa vilka typer av pretentioner personen som ska anställas ska besitta för att vara aktuell för jobbet. I rekryteringsprocessen kan personlighetstester användas för att ge en bild av den arbetssökandes personlighet. Personlighetstester ska endast

[38] Mabon (2002)
[39] Littorin (1994)
[40] Gordon (1997)
[41] Lindelöw Danielsson (2003)
[42] Holmqvist (1983)
[43] Lindelöw Danielsson (2003)

användas som ett komplement och ett underlag till intervjun. Testresultatet bör ställas mot andra källor i urvalssammanhanget såsom referenser, betyg och rekryterarens personliga intryck av den arbetssökande. [44]

[44] Lindelöw Danielsson (2003)

3. Metod

3:1 Tillvägagångssätt

Studien har genomförts i två olika steg. Det första steget var att ta del av och ställa samman tidigare forskning inom ämnet social kompetens. Det andra steget var att genomföra en kvalitativ studie i form av intervjuer med personer som är ansvariga för rekryteringsprocessen inom privata företag samt en kvantitativ studie med arbetssökande. Jag har i denna uppsats samarbetat med min klasskompis Evelina Norén. Vi har tillsammans genomfört datainsamlingen, tagit fram en intervjumall, genomfört intervjuer med rekryterare och arbetssökande samt genomfört en enkätstudie. Efter att alla intervjuer och enkätundersökningen genomförts delade vi på det empiriska materialet där min uppsats kommer att bestå av intervjuer med rekryterare från privata företag samt enkätundersökningen med arbetssökande.

Ett begreppsligt ramverk utarbetades för att göra tankkartan tydlig och för att göra undersökningen möjlig att genomföra. Tanken med detta var att det skulle resultera i en mer definierad frågeställning. Före undersökningen överblickade jag vilken förförståelse jag hade om begreppet social kompetens exempelvis vilka tankar, erfarenheter och uppfattningar. Dessa antecknades för att sedan se så att exempelvis intervjumallen eller enkätundersökningen inte var färgad av min förförståelse. Detta genomfördes för att inte påverkas av förutfattade meningar eller värderingar om ämnet som kan påverka studiens utfall.[45] Däremot har min förförståelse varit en tillgång för undersökningen, detta genom att jag var insatt om begreppet tidigt i undersökningen och kunde använda denna kunskap i mötet med rekryterarna och de arbetssökande. Genom att göra en tankekarta över min förförståelse om ämnet valde jag att inrikta min studie på att definiera begreppet social kompetens och hur detta värderas i förhållande till andra förmågor och kompetenser, vilket är hjärtat i studien.

I uppsatsen använder jag både intervjuer och enkät som metod. Jag har valt att intervjua personer som har rekryteringsansvar. Att välja intervjuer som datainsamlingsmetod anser jag vara det bästa tillvägagångssättet för att öka förståelsen av intervjupersonens uppfattning om ämnet och intervjuer ger även möjligheten att ställa följdfrågor. Intervjuerna var semistrukturerande, vilket innebär att jag använde mig av en intervjuguide med ett antal frågor och beroende på vilka/vilket svar rekryterarna gav ställdes följdfrågor. Enkäten

[45] Miles & Huberman (1994)

användes för att få en uppfattning om hur arbetssökande uppfattar begreppet social kompetens samt vad de arbetssökande har för erfarenhet av begreppet.

3:2 Urval

Jag har valt att intervjua personer som har rekryteringsansvar inom den privata sektorn om deras tankar och erfarenheter av social kompetens samt hur de bedömer denna typ av kompetens i rekryteringsprocessen. Rekryterare som jag intervjuat jobbar på privata företag i Luleå kommun varav 2 av företagen är bemanningsföretag. Många företag inom näringslivet använder sig idag av bemanningsföretag för att hyra in personal eller få hjälp med rekryteringsprocessen. Rekryterare som jag intervjuat anställer personer för tjänster inom administration, logistik, säkerhet, dagligvaror, industri, försäkring etc. Ett kriterium för urvalet av företag var att intervjua personer som skulle ha ett rekryteringsansvar inom olika branscher. Syftet med detta var att skapa en överblick av de olika yrkesgrupperna och även få möjlighet att se om synen på social kompetens skiljer sig åt beroende på i vilka branscher rekryterarna är verksamma. Totalt genomfördes 7 stycken intervjuer. Företagen där rekryterarna arbetar inom i denna studie är slumpmässigt utvalda. Urvalet gjordes genom att välja ut företag i Luleå kommun utifrån telefonkatalogens register. Alla rekryterare kontaktades via telefon, vid den första kontakten presenterade jag mig och berättade om mitt ärende med samtalet. Samtliga rekryterares namn fick jag via företagets växel som sedan kopplade vidare samtalet till rätt person. Vid telefonkontakten med rekryterarna frågade jag om de använder begreppet social kompetens i sina kravprofiler vid rekrytering, detta för att säkerställa att företaget lade vikt vid social kompetens i kravprofilen.

Vid genomförandet av enkätundersökningen togs en första kontakt genom telefon med arbetsförmedlingen för att få ett godkännande att komma till deras lokaler och dela ut en enkätundersökning till arbetssökande. Genom arbetsförmedlingens representant fick vi tips på olika dagar när det skulle passa att vi genomförde undersökningen, dessa dagar var dagar då arbetsförmedlingen kallar många av de arbetssökanden på möten i deras lokaler. Vid ett tillfälle under augusti månad delades enkäten ut bland arbetssökande som besökte arbetsförmedlingens lokaler. Urvalet var slumpmässigt, de som tillfrågades och ville medverka i enkätundersökningen är respondenter i denna undersökning. Samtliga av respondenterna var vid tillfället av utdelningen av enkäterna öppet arbetslösa. Totalt deltog 26 stycken respondenter i enkätundersökningen.

3:3 Intervjupersoner

- Roger, personalansvarig inom dagligvarorbranschen
- Katarina, personalansvarig på en bank
- Peter, rekryteringskonsult på ett bemanningsföretag
- Rebecca och Carin, personalansvarig samt personalutvecklare på ett industriföretag
- Ove, personalansvarig på ett säkerhetsföretag
- Maria, personalchef på ett bemanningsföretag
- Lars, personalansvarig inom försäkringsbranschen

3:3 Intervjuer

Problem att få kontakt med rekryterarna har varit övergripande, oftast var de inte anträffbara eller var på semester. Svårigheter att boka tid för intervjuer har även varit problematiskt. Eftersom alla intervjuer genomfördes främst under maj månad uppmärksammades att maj är en månad där rekryterarna är mest verksamma under året. Detta på grund av att det är då de flesta företag rekryterar sommarvikarier. Det var viktigt att hitta en tid som passade varje rekryterare och att intervjuerna kunde utföras under rekryterarens arbetstid. Alla intervjuer har genomförts på respektive rekryterares arbetsplats och detta har fungerat bra. Att utföra intervjuerna på rekryterarnas arbetsplats var ett bra tillägg för intervjuerna eftersom detta gav en intressant möjlighet att få känna av arbetsmiljön, stämningen och andra viktiga faktorer som kan uppstå på en arbetsplats. Samtliga rekryterare har informerats att detta material endast ska användas till forskningsändamålet till denna C/D uppsats. Samtliga av intervjuerna har spelats in under intervjutillfället med respektive rekryterare efter att rekryteraren godkänt inspelningen av intervjun muntligt, intervjuerna har sedan skrivits ned. Intervjuerna har sedan kodats för att kunna sammanställas och användas i undersökningen. Samtliga av rekryterarna i undersökningen presenteras med fiktiva namn för att behålla anonymiteten i undersökningen.

3:5 Enkät

Vid utdelandet av enkäter upplyste vi samtliga arbetssökande om vårt syfte med enkätundersökningen och att deltagandet var anonymt. De personer som medverkat i

enkätundersökningen har lämnat sitt samtycke muntligt efter information om att det är frivilligt att delta. De arbetssökande har informerats om att detta material endast kommer att användas till forskningsändamålet till denna C/D uppsats. De arbetssökande har inte fått ta del av varandras enkätsvar. 26 personer deltog i enkätundersökningen, varav 13 stycken var män och 13 stycken var kvinnor. Av de arbetssökande var 15 personer under 30 år, 6 personer mellan 31-40 år samt 5 personer mellan 41-50 år. Bortfall i enkätundersökningen var en person som inte svarade på två stycken frågor, bortfallet kan ha berott på att frågorna var angivna både på fram och baksida av enkäten varav bortfallspersonen endast besvarat frågorna på framsidan av enkäten.

3:7 Analys av material

Intervjuerna spelades in under intervjutillfället och skrevs sedan ner. Denna utskrift gjordes så ordagrant som möjligt, med alla skratt, harklingar och avbrott som förekom. Efter intervjun skrivits ned lästes varje intervju igenom för att få en uppfattning om innehållets betydelse. Informationen från intervjuerna kodades och analyserades. När samtliga intervjuer var genomförda och utskrivna påbörjades kodningsprocessen. Vid kodningen har jag utgått från uppsatsens forskningsfrågor. Enkätundersökningen har efter genomförandet sammanställts fråga för fråga utifrån vad den arbetssökanden svarat. Sammanställningen har genomförts manuellt med hjälp av Excel.

3:8 Reliabilitet

Reliabiliteten är tillförlitligheten hos en undersökning. Tillförlitligheten anses god om undersökningen inte har påverkats av slumpmässiga ansatser som exempelvis störningar och avvikelser av olika slag. För att avlägsna dessa ska helst intervjufrågorna vara lika och ställas till samtliga rekryterare i samma ordning, samt att intervjun ska ske under liknande förhållanden. Kan en undersökning upprepas med samma resultat kan tillförlitligheten anses god, vilket är att eftersträva. [46] Även enkäten behandlar samma tema av frågor som ställdes till intervjupersonerna.

I denna undersökning kan det finnas vissa faktorer som kan ha påverkat resultaten. Dessa faktorer kan exempelvis vara rekryterarens sinnesstämning vid intervjutillfället, tid på dagen, personlig situation samt lokal där intervjun genomfördes. Alla rekryterare i undersökningen fick själva välja tid och plats, men intervjun genomfördes i samtliga fall på rekryterarens arbetsplats och arbetstid, vilket bidrar till ökad reliabilitet. Alla intervjuer genomfördes under

[46] Wallen, (1996)

samma tidsperiod, det vill säga under maj och juni månad 2008. Detta gjordes för att minimera att risken för att oväntade händelser och förändringar sker under tiden. Enkätundersökningen genomfördes med alla respondenter vid ett tillfälle i augusti månad 2008.

Intervjuarens skicklighet kan påverka reliabiliteten, eftersom intervjuaren agerar som ett mätverktyg i en kvalitativ undersökning. För att främja en hög reliabilitet bör intervjuaren vara så objektiv som möjligt och inte ställa ledande frågor. Intervjuarens sinnesstämning, kroppsspråk, tonläge och engagemang spelar även en viktig roll i sammanhanget. Dessa faktorer bör vara likartade vid varje intervjutillfälle för att undersökningen ska anses ha hög reliabilitet.[47] Jag har under alla sju intervjuer varit aktiv och fysiskt närvarande. Eftersom att halvstrukturerade intervjuer tillämpades som metod förelåg en risk att ledande frågor kunde ställas i samband med spontana följdfrågor under intervjutillfällena.

Samma och lika ställda frågor bidrar till en ökad reliabilitet enligt Wallen[48]. Det har i största möjliga mån ställts samma frågor till samtliga rekryterare, men i vissa fall har rekryterarna utvecklat och fördjupat sig i frågorna. Vissa frågor har en del av rekryterarna svarat på självmant i samband med en annan fråga, vid de tillfällena har den frågan inte ställts till dem senare.

Intervjufrågorna antas inte ha berört känsliga ämnen som kan ha påverkat svaren och reliabiliteten negativt. Däremot kan det vara svårt att bedöma vad rekryterarna eventuellt kan ha uppfattat som känsligt. Alla intervjuer spelades in och skrevs sedan ner, detta förfaringssätt främjar en god reliabilitet.

3:9 Validitet

Begreppet validitet betyder giltighet och att undersökningen mäter vad den avser att mäta. För att en god validitet ska anses uppnådd krävs både att regelmässiga fel saknas, eller är små samt att de slumpmässiga felen är små. En hög validitet kräver även att reliabiliteten är hög. [49]

En hög intern validitet förutsätter att relevanta frågor ställs vid intervjusituationerna, som kan besvara syftet och frågeställningarna. [50] För att främja den interna validiteten har frågor ställts som har utgångspunkt i teorier som anses vara relevanta för undersökningen. Frågor ställda

[47] Wallen, (1996)
[48] Ibid
[49] Andersen, (1994)
[50] Ibid

utifrån vedertagna teorier anses höja den interna validiteten, i denna undersökning används vedertagna teorier som är relevanta för undersökningen.

Vid samtliga kontakter med rekryterarna och arbetssökandena presenterades undersökningen och dess syfte kortfattat, detta gjordes för att rekryterarna och arbetssökandena inte skulle få förutfattade meningar om vad undersökningen avsåg att mäta och därmed skulle tacka nej till att delta i undersökningen. En annan fördel med tillvägagångssättet var att rekryterarna och arbetssökandena inte skulle hinna planera sina svar, i sådana fall hade spontaniteten i svaren fått förlorad.

Den externa validiteten syftar till att resultatet ska kunna generaliseras och förmodas gälla för fler än informanterna i studien.[51] Eftersom denna fallstudie syftar till att gå in på djupet gällande begreppet social kompetens finns det ingen ambition för att denna studie ska kunna generaliseras.

[51] Andersen, (1994)

4. Resultat och analys

4.1 Hur definierar rekryterare samt arbetssökande begreppet social kompetens?

De flesta av rekryterarna anser att begreppet social kompetens är svårt att definiera, de stöter på begreppet och hör det uttalas dagligen men det är ett begrepp som rekryteraren Caroline uttrycker:

> *”Det är ett väldigt stort område så det är svårt att säga specifikt vad det innefattar.”*

Att rekryteraren Katarina tycker att begreppet social kompetens är svårdefinierat kan bero på att social kompetens är ett antal olika förmågor som sammanfattats till ett begrepp. Teoretikern Törnqvist[52] likställer social kompetens som en samling av sociala färdigheter, personlighetsrelaterade faktorer och socioeffektiva kompetenser. Detta medför att begreppet social kompetens är svårt att kortfattat definiera för rekryterna när det är många förmågor som speglar social kompetens. Enligt Persson[53] kan definitionen av social kompetens variera från individ till individ, detta beror på vilka förväntningar individen har på begreppet. Det avgörs utifrån vad individen vant sig sedan tidigare hur relationen mellan individen, de andra och samhället ska regleras.

Vissa av rekryterarna som arbetat längst inom rekryteringsbranschen och genomför flest rekryteringar per år lägger ett djupare innehåll i själva begreppet social kompetens. Genomgående svar av alla rekryterare är att social kompetens handlar om människans förmåga att umgås med andra människor och anpassa sig till nya människor, det handlar även om att kunna hantera nya situationer som kan uppstå i det vardagliga livet. Rekryteraren Peter anser att:

> ”Social *kompetens ser jag som en person som är säker ja då menar jag bland nya människor och det märker jag väldigt fort eftersom jag varit i branschen*

[52] Törnqvist, (2004)
[53] Persson, (2000)

länge … En person som är sig själv oavsett vilken situation man talar om anser jag är socialt säker. Eller socialt kompetent kan man då säga".

Genom att personen är sig själv vid möten med nya personer och känner sig trygg i att möta nya situationer visar på att personen förfogar över en social förmåga. Detta överensstämmer med Perssons[54] teori som säger att individen inte behöver förfoga över social kompetens när den möter sin närmaste umgängeskrets, det är i relationer och möten med *de andra* människorna individen behöver social kompetens. Individen kan möta *de andra* på jobbet, fester eller offentliga platser.

Rekryterarna Carin anser att social kompetens är viktigt för att en arbetsgrupp ska fungera:

"Ja alltså vi tittar ju mycket på personliga egenskaper när vi anställer, man kan ju ha den formella kompetensen men just när vi intervjuar så kikar vi mycket på hur dem är som personer, t ex. hur man fungerar i grupparbete och hur man samarbetar. Man ska kunna samarbeta med många olika personer, man är ju en länk i en kedja och då är det viktigt".

Vikten av att personen som ska rekryteras ska passa in i den redan befintliga arbetsgruppen är enligt båda rekryterarna Carin och Rebecca viktigt. Passar inte personen som blir nyanställd in i den befintliga gruppen kan det medföra att arbetet blir lidande och att företaget förlorar pengar. Enligt Johansson och Johrén[55] kan en rekrytering som blir fel och medför att den anställde måste sluta sin anställning kosta företaget drygt 900 000[56] kronor. Enligt Lyttkens[57] så bidrar det mer individualiserade samhället till att det på dagens arbetsplatser så arbetar företagens anställda i team och individerna ska vara mångkompetenta. Teoretikern Persson[58] har även fastställt att social kompetens handlar om en grupp- och relationsaspekt. Gruppaspekten visar sig genom individens förmåga att anpassa sig till en grupp och relationsaspekten speglar människans förmåga att samspela med andra människor. Det vill säga att människan har en förmåga att ingå relationer, är mottaglig för vad de andra säger och har en färdighet att kommunicera med sin omgivning.

[54] Persson, (2000)
[55] Johansson, & Johren, (2007)
[56] Ibid
[57] Lyttkens, (1994)
[58] Persson, (2000)

Rekryteraren Lars belyser även vikten av social kompetens inom arbetsgruppen:

”Rent primärt så tänker jag på att konsten att föra sig alltså att kunna ingå i ett arbetslag, kunna ha en grundplattform för hur man beter sig i grupp och mot varandra. Även att kunna möta olika typer av kunder beroende hur de är som personer och det har inget att göra med teori överhuvudtaget utan ren vana att vistas bland människor”.

Det rekryteraren Lars talar om är att en person som har social kompetens visar det genom ett gott uppträdande mot arbetskollegor och kunder. Det handlar om att den anställde ska kunna känna av hur personen är som den möter och bemöta personen på ett tillfredställande sätt. Att den anställde ska vara tillmötesgående mot sina kollegor och kunder är det Goleman[59] talar om i sin emotionella kompetens, det vill säga att i konkreta situationer använda sig av den färdighet som krävs för den aktuella situationen.

Lyttkens[60] liknar social kompetens med de tidigare traditionsförmedlande uppförandekoderna som var en viktig del under tidigare decennier och enligt Lyttkens är dessa uppförandekoder en viktig grund i begreppet social kompetens. Rekryteraren Ove framhåller dessa uppförandekoder och hur viktigt dessa koder är i samspelet med andra människor:

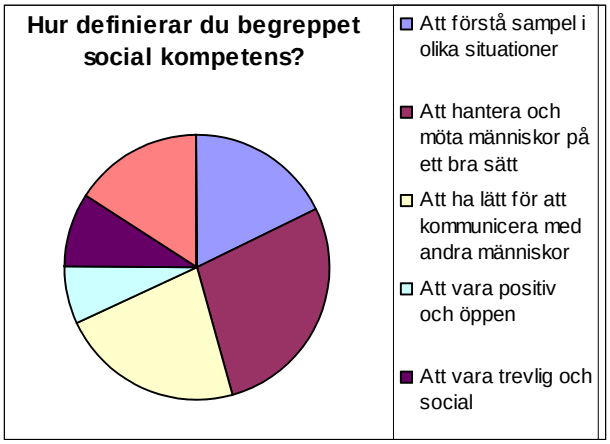
”Man ska ha lite vett och etikett och att man ska kunna stiga in i olika situationer och flyta in i den situationen.”

Samtliga av rekryterarna är eniga om att social kompetens är något kulturbundet och att social kompetens kan bedömas olika beroende på vilket land eller kultur som efterfrågar kompetensen. Rekryteraren Peter säger:

”Det handlar mycket om kultur för man är inte socialt kompetent om man kommer ifrån Irak och inte kan språket och kulturen, t ex. om man pussar en annan på kinden i Sverige då reagerar ju alla här på det och då anser jag att man inte har den kompetensen för att vara social så att man smälter in i en situation”.

[59] Goleman, (2000)
[60] Lyttkens, (1994)

Herlitz[61] konstaterar även att social kompetens är något som kan bedömas olika beroende på vilken kultur personen befinner sig i. Olika kulturer värdesätter olika sätt att vara på, betrakta världen och människorna på. Att anses socialt kompetent i Sverige betyder inte nödvändigtvis att samma person anses socialt kompetent i andra länder.



Figur 2: Hur definierar du begreppet social kompetens?

Som figuren visar anser de arbetssökanden som medverkat i undersökningen att social kompetens handlar främst om att hantera och möta människor på ett bra sätt, att ha lätt för att kommunicera med andra människor samt att förstå samspel i olika situationer. Enligt vad de arbetssökande ansåg i enkätundersökningen kan social kompetens sammanfattas som att kunna samtala och samverka med andra människor.

[61] Herlitz, (2001)

Figur 3: Ser du social kompetens som en merit vid sökande av jobb?

Alla av rekryterarna som intervjuats för denna undersökning anser att social kompetens är en positiv förmåga att ha och att förmågan är ett plus i kanten under ett intervjutillfälle. De arbetssökande som deltog i enkätundersökningen delar även denna uppfattning. De arbetssökande anser att social kompetens är en förmåga som ses som en merit vid jobbsökande. 24 stycken (93 procent) av de 26 tillfrågade ansåg att social kompetens är en merit.

4:2 Hur kan social kompetens mätas vid anställningsförfarandet?

Samtliga av rekryterarna använder intervjuer som första urvalskriteriet för att mäta om den arbetssökande är socialt kompentent. Två rekryterare använder sig av telefonintervjuer i ett första skede för att bedöma om personen ifråga låter intressant för att kunna bli aktuell för en personlig intervju. Rekryteraren Peter framhäver att social kompetens är något som kan mätas redan vid en första kontakt med den arbetssökande, exempelvis vid en telefonintervju:

”Det är synd för det är många som går miste om anställningar och även intervjusituationer för detta hör man till och med på telefon om personen inte är särskilt talför”.

Enligt rekryteraren Peter kan han läsa av om personen har social kompetens endast av att höra personen prata i telefonen. Pratar inte personen mycket under telefonintervjun och har svårt för att samspela under samtalet medför detta att personen inte blir kallad till en personlig intervju.

Under intervjutillfället använder samtliga rekryterare semistrukturerande intervjufrågor för att skapa en så bra uppfattning som möjligt om intervjupersonen. Sedan följer rekryterarna upp dessa semistrukturerade intervjufrågor med mer djupgående frågor och följdfrågor för att bedöma om intervjupersonen har förmågan social kompetens. Hälften av rekryterarna berättar att de kallat personer på intervju som kommer in i rummet och försöker förmedla att de har social kompetens men att detta senare skiner igenom under intervjuns gång att sådant inte är fallet, utan att detta endast är en roll de försöker spela under intervjun för att de tror att de ska stärka deras chanser att få jobbet. Peter är en av rekryterarna som upplevt att arbetssökande ibland försöker agera att de har förmågan social kompetens;

”Det blir man väldigt bra på att genomskåda efter ett tag, även fast det kanske bara är lite grann så märker man att det här är en människa som är ganska osäker egentligen”.

Många av rekryterarna upplyser under intervjutillfällena att genom erfarenhet av att träffa arbetssökande och intervjua arbetssökande är det enklare att kunna genomskåda om den arbetssökande tar på sig en roll under intervjutillfället och inte förmedlar sitt rätta jag. Vikten av att använda sig av en utvecklad och genomgående intervjumall är en bra förutsättning för att kunna få en bra bild av den arbetssökande och kunna se om den bild den arbetssökande försöker förmedla inte stämmer överens med de svar personen ger på frågorna. Enligt Lindelöw Danielsson[62] ska rekryteraren för att få ut den mest relevanta informationen ur intervjun veta vad denne söker för typ av information och att rekryteraren är observant både på verbalt och icke-verbalt språk.

Rekryterarna Peter och Maria belyser vikten av referenstagning för att få vetskap om eller att få bekräftelse på det intryck de fått av den arbetssökande under intervjutillfället. Om social kompetens är ett krav för tjänsten som ska tillsättas kan detta undersökas vid referenstagningen. Vid referenstagningen kan rekryteraren undersöka om den arbetssökande visat sig vara socialt kompetent i sitt tidigare arbete hos referensen. Maria säger:

[62] Lindelöw Danielsson, (2003)

”Jag bedömer främst den sociala kompetensen vid intervjuer och sen genom referenser så första steget är ju en intervju och sen ta lika djupgående intervju med referensen för att få en annan synvinkel på den här personen och dennes egenskaper hur den reagerar under särskilda situationer. Det är samma där att ställa djupgående frågor och följdfrågor för att verkligen se det annars säger de flesta att ja men hon är bra och han är bra, så det gäller att ha ett bra instrument för att få fram de förmågorna”.

Enligt teoretikern Mabon[63] så kan en skicklig referenstagare genom att tillämpa referenstagning i rekryteringsprocessen få kännedom hur personen fungerat arbetsmässigt hos den tidigare arbetsgivaren, exempelvis; resultatmässigt, frånvaro, arbetsprestation och samarbetsvilja. En aspekt som rekryteraren måste vara observant på vid referenstagning är att det ibland kan finnas dolda motiv bakom vad referensens ger för vitsord.

I den organisation rekryteraren Lars arbetar inom använder dem ett särskilt tillvägagångssätt för att bedöma om den arbetssökande har social kompetens. I rekryteringsprocessen träffar rekryteraren slutkandidaternas partner.

”Att låta folk beskriva vem man umgås med och gärna som vi gör när vi rekryterar ombud träffar personens partner och försöka anordna en middag och se, vad är detta för typ av människa, det brukar berätta ganska mycket vad det är för typ av person man kanske kommer att anställa. ”

Med detta menar rekryteraren Lars att en arbetssökandes partner kan återspegla hur den arbetssökande är för person och vilka förmågor personen har. Vidare menar Lars att genom att träffa den arbetssökandes partner även kan utläsa hur den arbetssökande skulle passa in i den arbetsgruppen som den nyanställde kommer att ingå i, detta genom att se hur den arbetssökande samspelar med sin partner.

4 av 7 rekryterare använder sig av tester för att mäta om den arbetssökande har social kompetens om den förmågan är viktig att ha eller avgörande för den tjänst personen är aktuell för. Rekryteraren Peter säger:

”Ja vi använder oss utav SHL group:s OPQ test, men det mäter även andra saker än enbart social kompetens”.

[63] Mabon, (2002)

Bemanningsföretaget Peter arbetar för använder sig av testet OPQ (Operation Personality Question) på arbetssökande som är slutkandidater inom en rekryteringsprocess. Enligt Peter är OPQ- testet ett personlighetsformulär där den arbetssökande ska uppskatta sin personlighet enligt vissa skalor på olika påståenden. Enligt Peter mäter inte testet enbart den sociala kompetensen utan även andra kompetenser.

Rekryteraren Lars berättar:

”Vi använder oss av primära test och då främst av PAPI-testet. (…) Vid användningen av PAPI-testet måste det vara en HR-människa som genomför testet för man måste ha gått en certifierad kurs för att kunna använda verktyget.”

Företaget Lars arbetar åt använder även personlighetstester som ett komplement till intervjuer på de personer som är slutkandidater. I rekryteringen använder de ett personlighetstest, PAPI (Personality And Preference Invenory). Valet av test beror på vilka arbetsuppgifter den arbetssökanden ska utföra om den anställs. Enligt Lars är PAPI ett personlighetstest där den arbetssökande får svara på frågor gällande självuppfattningar, exempelvis social förmåga och dynamik i olika arbetsprestationer. Åsikten att personlighetstest ska ses som ett komplement till intervjuer delas även av Littorin. [64]

Maria använder test vid särskilda typer av rekryteringar:

”Ja jag har ju det också men då är det främst vid management-rekryteringar och då använder jag mig av ett företag i Stockholm som är väldigt bra och som har legitimerade psykologer som gör de här testerna då för går man så djupingående och verkligen ska dokumentera det då är det inte tvätt säkert och då behöver man riktiga instrument och någon som har stor erfarenhet och ingen som bara gått några kurser”.

Företaget Katarina jobbar inom använder även tester inom rekryteringsförfarandet*:*

”Vi har ett personlighetstest som vi använder på alla som vi funderar på att anställa. Det är ett test på 200 frågor, det är inte ett test enbart för att mäta social kompetens utan det innefattar även andra parametrar. Man får då ut… ja utskrivet verbalt av den som genomför testet hur denna person kan tänkas vara exempelvis hur denna person fungerar i grupp, ja helt enkelt mjuk information. Det är inte alltid att det stämmer men oftast när man ser tillbaka

[64] Littorin, (1994)

på det så har det stämt ganska bra. Så länge inte personen som gjort testet försökt manipulera det, men ofta kan det lätt genomskådas".

Som Katarina nämner använder den organisation hon representerar personlighetstest i rekryteringsprocessen. Det test de använder liknar de övriga test som rekryterarna i undersökningen använder, det vill säga det är ingen rekryterare som använder sig av ett test som endast mäter social kompetens utan de test de använder mäter olika delar av personligheten varav social kompetens är en beståndsdel i testet. Testet som Katarinas organisation använder mäter bland annat hur individen arbetar i en gruppkonstruktion, för att en individ ska anses ha social kompetens är det viktigt hur individen arbetar inom en gruppkonstruktion och det mäter de olika test som rekryterarna berättar att de använder sig av.

Endast en av rekryterarna svarar att denne använder sig av magkänsla för att mäta om den arbetssökande har social kompetens, denna magkänsla kan rekryteraren utläsa under intervjutillfället. Enligt Lindelöw- Danielsson[65] ska rekryterare inte endast förlita sig på magkänsla, fingertoppskänsla eller intuition utan intervjutillfället ska istället ses som en rationell process.

4:3 Hur bedöms social kompetens i jämförelse med andra typer av kompetenser eller erfarenheter vid en tjänstetillsättning?

Hur social kompetens värderas i jämförelse med andra urvalskriterium bedöms olika bland de tillfrågande rekryterarna. De som arbetar inom bemanningsbranschen framhäver att det är kravprofilen från deras kund som är det centrala, Maria förklarar;

"Jag går helt på kundens kravprofil för att hålla mig väldigt objektiv, jag gör en företagsanalys och pratar med nyckelpersoner för att veta vilka krav de har, de kan ju ha specifika krav som exempelvis utbildning, erfarenhet och även social kompetens".

Enligt Lindelöw Danielsson[66] är en kravprofil viktig för att fastställa vilka kompetenser den person som företaget önskar anställa ska ha för att vara aktuell för anställning.

[65] Lindelöw Danielsson, (2003)
[66] Ibid

Rekryterarna påtalar även att kravet på social kompetens kan skilja sig åt beroende på vilken typ av tjänst och inom vilken bransch personen som ska anställas ska arbeta inom, Kristina säger*;*

”På vissa befattningar som exempelvis säljare då är social kompetens kanske övervägande av erfarenheten om man då tar social kompetens som väldigt brett perspektiv men kanske en skadereglerare där måste vi ha en person som kan sin sak och sin juridik. Ja alltså det är ju bra om den sociala kompetensen finns och är hög men vi kanske inte alltid kan få tag i den och då kanske man prioriterar andra kompetenser istället”.

Det Kristina anmärker är att social kompetens alltid ses som en merit oberoende vilken befattning som ska tillsättas, men vid vissa tjänstetillsättningar där det krävs en särskild utbildning för att kunna utföra arbetsuppgifterna är utbildningen viktigare än den sociala kompetensen. Om det står mellan två stycken arbetssökande som söker jobbet som kräver en juridikexamen, varav en arbetssökande har en juridikexamen men bedöms ha låg social kompetens och den andre arbetssökande har samma typ av examen och har förmågan social kompetens får den arbetssökande som har social kompetens jobbet. Aronsson[67] menar att det är den formella utbildningen som ger den arbetssökande tillträde till arbetsmarknaden medan företagens val av vem som får jobbet styrs av värderingar om personlighetsrelaterade egenskaper och om individens värderingar och attityder som gärna ska överensstämma med företagets värderingar och attityder.

Lindelöw Danielsson[68] påtalar att om det krävs en avgörande kompetens utan vilket arbetet inte skulle kunna utföras på ett tillfredställande sätt, som i detta fall att personen ska vara kunnig i juridik, så bör fokus vara på den specifika kompetensen. Rekryteraren Lars diskuterar även skillnader på kompetenser beroende på vilken typ av tjänst som ska tillsättas;

”Det är viktigt att du har en ekonomisk bakgrund som rådgivare men ingen krav på högskola utan det är en certifieringskurs för att kunna ge ekonomisk rådgivning och den betalar vi även så vi försöker verkligen tona ner det där”.

Rebecca är inne på samma linje som Lars när de säger:

”Alltså för vissa befattningar krävs det ju en utbildning och det kommer man inte ifrån, har man inte den utbildningen så blir man inte kallad till intervju, så det är ju det första

[67] Aronsson, (1994)
[68] Lindelöw Danielsson, (2003)

urvalskriteriet. Men sen efter det så är den sociala kompetensen väldigt viktig det är a och o, man måste kunna fungera på arbetsplatsen".

Som rekryterarna berättar rangordnar de vilka kompetenser och förmågor som är viktiga för det aktuella jobbet innan rekryteringen börjar, detta genomför företagen för att ha tydliga krav på vilken person som eftersöks. Det underlättar även att bedöma om personen som söker arbetet är rätt person under intervjutillfället. Enligt Lindelöw Danielsson[69] använder företag kravprofilen för att göra en beskrivning på vilka krav som ställs på personen som ska anställas. Kravprofilen kan innefatta utbildningskrav, krav på tidigare erfarenhet, färdighetskrav, personlighetskrav, utvecklingspotential och andra eventuella krav såsom medicinska eller fysiologiska. Dessa olika krav ska sedan vara rangordnade så att det inte skapas en orealistisk kravprofil eller ställer onödiga krav som eventuellt kan utesluta potentiella starka kandidater till jobbet.

Vid arbeten som inte kräver relevant erfarenhet eller väsentlig utbildning visar sig social kompetens vara en förmåga som enligt rekryterarna leder till anställning. Rekryteraren Ove som rekryterar ny personal till jobb inom servicebranschen förklarar;

"Ja alltså det här jobbet i sig kräver ingen särskild utbildning, gymnasiekompetens är väl önskvärt och arbetslivserfarenhet är ju alltid bra att ha men det är ju bara att titta på personen och om man använder begreppet social kompetens så har väl de personerna som har det lättare för att klara sig i livet än de som inte har det. Det väger tungt med en person som har social kompetens".

Ove fortsätter med att förklara vikten av att hans personal ska kunna hantera olika typer av arbetsuppgifter;

"Det beror lite beroende på vilket uppdrag de ska jobba med, men övergripande kan jag väl säga att det brukar gå bättre för dem som har social kompetens, de blir bredare de blir inte så smalspåriga i sina arbetsuppgifter. Helst vill jag ha personal som är flexibla och har lätt för att smälta in i olika typer av situationer, de ska kunna stå i kostym hos landshövdingen och prata artigt med de människor som tilltalar en och senare nästa dag ska man kunna gå in på ett ställe med en massa busar och be dem flyga och fara".

[69] Lindelöw Danielsson, (2003)

Som rekryteraren Ove berättar är det viktigt att den anställde som har ett serviceyrke och ständigt bemöter nya människor ska kunna hantera nya situationer utan problem och kunna samspela smidigt med nya personer. Genom att kunna hantera detta sköter individen sitt jobb bra. Enligt Persson[70] är social kompetens viktigt om en människa ska arbeta inom ett yrke där det önskas att personen ska ha en förmåga att ingå relationer, är mottaglig för vad de andra säger samt har en skicklighet att kommunicera med sin omgivning.

4:4 Är social kompetens något som människan kan utveckla under sin livstid?

Sociologen Anders Persson[71] klarlägger att det finns ett flertal utbildningar och kurser på Internet som hävdar att efter avslutad utbildning eller kurs ska personen som betalat förfoga över social kompetens. Dessa kurser vänder sig både till privatpersoner samt företag som vill utveckla anställdas sociala kompetens. Folkhälsoinstitutet anser även att social kompetens bör införas som ett skolämne för barn i tidig ålder. [72]

Samtliga av de tillfrågade rekryterarna tror att social kompetens är något som människan kan lära sig under livet på ett eller annat sätt. Uttalandet att social kompetens är något människan utvecklar genom sina tidigare erfarenheter var något som många av rekryterarna återkom till under intervjuerna. Maria som dagligen intervjuar potentiella kandidater till olika typer av jobb säger;

”Både och, även fast man inte är född med vissa förmågor så går det att lära sig och ju mer självinsikt man får till exempel och man lär sig ur sin livssituation, livserfarenhet, erfarenheten man får av att gå igenom olika skeden i livet och sedan förändras ju också vad man tycker och tänker utifrån vad man har för erfarenheter”.

Maria belyser att det är händelseförloppen som individen upplever genom livet som utvecklar den sociala kompetensen hos individen. Genom samspel med nya människor individen möter och genom nya situationer individen ständigt stöter på växer förmågan hos individen. Lindstein[73] påtalar innebörden av att människan bemöter olika typer av situationer under livets gång och det är genom dessa erfarenheter av situationer den sociala kompetensen utvecklas. Det främsta tecknet för social kompetens är att förfoga över en tillit till vilka

[70] Persson, (2000)
[71] Ibid
[72] http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?a=532472
[73] Lindstein,(1979)

tänkbara krafter som finns inom en grupp samt vad gruppen kan uträtta med hjälp av dessa krafter. Detta innebär att om individen utvecklar en sådan tillit genom sina erfarenheter från olika typer av svåra situationer får individen en bättre beredskap att bemöta nya olika sådana situationer som en socialt kompetent individ. Persson[74] anser även att individen blir påverkad av andra individer och genom andra individer kan individen förändra sitt tankesätt som rekryteraren Maria beskriver, enligt Persson är detta en del av individens sociala förmåga.

Carin som arbetar som personalutvecklare på ett ledande industriföretag anser med sin långa erfarenhet av rekrytering att social kompetens är något som människan kan bygga upp;

”Till viss del men säkert något som man kan träna upp. Livets skola är väl att… ja det är väl där man ska lär sig och får den sociala kompetensen”.

Även påståendet att människans uppväxt och hur föräldrar fostrar sina barn har en betydande faktor för hur barn kan utveckla sin sociala kompetens var återkommande bland svaren hos rekryterarna. Lars anser att uppfostran är viktig för att barn ska kunna utveckla social kompetens;

”Jag tror det byggs upp i tidig ålder i fostran alltså rätt och fel att man som förälder står på sig i vad som är rätt och fel, exempelvis att man hälsar på folk, att man beter sig hövligt mot äldre och att man inte tänder eld på en papperskorg. När man ser ungdomar som har problem med vad som är rätt och fel då är det redan för sent att göra något åt det och då sen att komma ut i arbetslivet, det är ju helt kört. Redan när vi tar in folk i arbetslivet så är de vuxna och då är det för sent tycker jag med social kompetens … Jag tror att social kompetens går att utveckla fortare om du är med i idrottslag som barn eller grupper i någon form där du lär dig att visa respekt och ödmjukhet och lyssna på andra, jag tror man förstärker det genom det. Man måste ut bland folk inte sitta själv och spela dataspel och sitta med msn man måste ut bland folk för att bygga upp sin sociala kompetens”.

Med detta menar Lars att barnets närmaste krets är viktig för att utveckla social kompetens. Det är med barnets närmaste krets barnet lär sig socialisera, när barnet sedan träffar andra utanför den närmaste kretsen fortsätter socialiseringen. Däremot är det den närmaste kretsen som bygger upp grundstenarna för barnets socialisering, bland annat det rekryteraren Lars ger exempel på, att hälsa på andra människor och bete sig hövligt mot andra i sin omgivning. Det är genom socialisationen barnet utvecklar sin sociala kompetens. Mead[75] menar att barnet, när

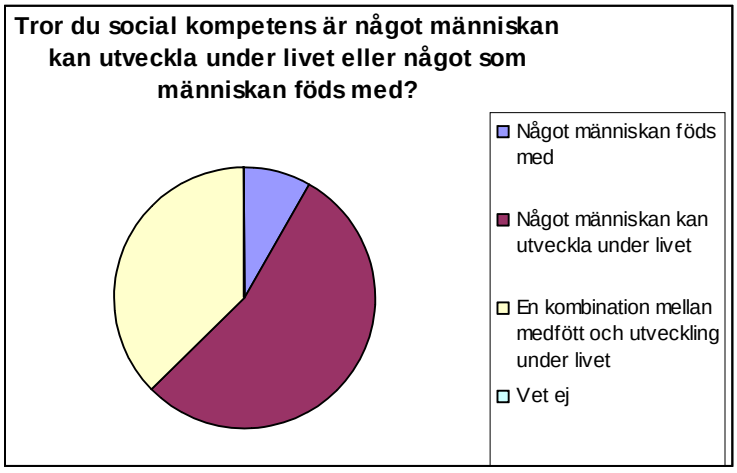
[74] Persson, (2000)
[75] Mead, (1976)

det påverkas av andra människor omkring sig, lär sig att ta dessa människors perspektiv, men det räcker inte att lära sig förstå enskilda människor. För att individen ska bli ett helt jag måste individen, förutom att anta andras attityder mot sig själv, även anta andras attityder till alla sociala aktiviteter som sker i gruppen och samhället. Individen får sin personlighet genom att tillhöra ett samhälle och genom att ta över samhällsmedlemmars attityder.

Rekryteraren Ove anser att familjen är en avgörande faktor om eller hur barnet utvecklar den sociala kompetensen;

”Medfött tror jag inte att det är, men jag tror du har lärt dig det ifrån uppväxten beroende på vilken familj du kommer ifrån”.

Uttalandet att det är familjen som skapar barnets förutsättningar till utvecklandet av social kompetens kan betyda att olika barn får olika utgångspunkter till att utveckla social kompetens. Ett exempel kan vara att familjen bor avsides från befolkningen och har inga grannar som barnet kan leka med och socialisera med, då blir barnet beroende av interaktionen från föräldrarna. Kan inte föräldrarna bemöta den interaktion som barnet behöver för att utveckla social kompetens kan detta bidra till att barnet inte har möjlighet att utveckla social kompetens. Mead[76] påtalar att det är tillsammans och i interaktion med andra människor och samspelet med samhället individen utvecklar det han kallar ”jaget”. Som rekryterarna påtalar är det viktigt att individen har en familj som denne kan integrera med och genom livets gång bygger individen upp sin ryggsäck med erfarenheter och genom detta utvecklas den sociala kompetensen.



[76] Mead, (1976)

Figur 4: Tror du social kompetens är något människan kan utveckla under livet eller något människan föds med?

Vid enkätundersökningen ställdes frågan till de arbetssökande om de trodde att social kompetens var något människan kunde utveckla eller om det är en förmåga som är medfödd. I enkätundersökningen ansåg flertalet arbetssökande att social kompetens är något som människan kan utveckla under livet.

4:5 Kommer social kompetens att efterfrågas i ännu större utsträckning i det framtida samhället?

Samliga rekryterarna är överens om att social kompetens är en viktig förmåga som arbetssökande ska förfoga över för att anses intressanta för en anställning.

Figur 5: Är social kompetens något du ofta stöter på när du söker jobb, exempelvis i platsannonser?

I enkätundersökningen bekräftar de arbetssökandena att social kompetens är en förmåga som eftersöks av de företag som vill anställa ny personal. Figuren visar att cirka 75 procent av de tillfrågade arbetssökande i enkätundersökningen stöter i sitt jobbsökande återkommande på begreppet social kompetens i exempelvis platsannonser.

I ett samhälle där individualiseringen är en omständighet hur tror då rekryterarna att social kompetens kommer att efterfrågas i framtiden? Svaret på denna fråga var alla rekryterare överens om; social kompetens är inget fenomen som kommer att avmattas, det kommer snarare att efterfrågas mer i ett framtida samhälle. Detta konstaterar bland annat rekryteraren Lars;

”Det som är helt klart är ju att det svänger fortare nu till exempel just organisatoriskt… Tjänster och placeringsorter idag… inget hinner riktigt frysa till is utan allting ändras flera gånger per år och det betyder även att du kan få ny chef flera gånger och byta arbetskolleger på löpande band så kravet att kunna hantera sådana typer av situationer kommer ju att öka definitivt. Klarar man då inte av förändringar och gärna vill hänga kvar i det gamla och stanna kvar där så är det ju också en liten bristvara i social kompetens det handlar ju mycket hur du ställer dig till förändringsarbete det är nog den största grejen till att folk är anställningsbara. Kan du byta fokus flera gånger per år då ökar din anställningsbarhet utan tvekan och det är ju också social kompetens. Farligast som finns idag är ju uttrycket att det var ju bättre förr… Social kompetens kommer att öka utan tvekan, definitivt. ”

Det Lars beskriver är att företagen i dagens näringsliv ideligen genomför omorganisationer och förändringar inom företaget och att detta medför att personalen tvingas att anpassa sig till de nya förändringarna. Att kunna anpassa sig och ha förmågan att utföra nya arbetsuppgifter som i vissa fall dessa förändringar kan medföra anser Lars är ett tecken på att personalen har förmågan social kompetens. Fortsätter företagen oavbrutet att förändras i framtiden behövs det personal som klarar av dessa förändringar och med andra ord menar Lars att det är förmågan social kompetens som gör framtidens arbetssökande anställningsbara. Den rörlighet som arbetslivet befinner sig i är även något Persson[77] belyser. Förändringar inträffar återkommande inom företagen och detta bidrar till att människan byter jobb och byte av jobb innebär nya arbetskompisar och arbetsuppgifter. Därför blir social kompetens en viktig förmåga för att människan ska kunna anpassa sig till nya arbetsuppgifter och bygga upp relationer med nya arbetskamrater.

Vad som rekryterarna betonar är att i ett framtida samhälle kan social kompetens värderas olika beroende på vilken befattning som ska tillsättas samt vilken bransch den arbetssökande ska arbeta inom. Detta är något som bland annat rekryteraren Roger konstaterar;

”Den kommer att hålla i sig särskilt för vi som jobbar i servicebranschen så är den sociala kompetensen väldigt viktigt”.

[77] Persson, (2000)

Lyttkens[78] talar även om vikten av social kompetens inom servicebranschen. Inom denna bransch uppstår ständigt olika typer av situationer som kräver att personalen ska ha förmågan att kunna ta folk, visa de känslor situationen kräver och vara tillmötesgående i förhållande till kunden.

Detta konstaterar även Ove som jobbar inom säkerhetsbranschen och har anställda som oavbrutet har arbetsuppgifter som innefattar kontakt med människor;

”Jag tror väl att det kommer att öka när du har sådana tjänster som kräver social kompetens. Men detta gäller även de riktiga ensamvargarna som kört nattdistrikt tidigare… det krävs att även dem måste göra mer flexibla arbetsuppgifter”.

Rekryteraren Lars som jobbar inom försäkringsbranschen har påtagligt sett en skillnad bland de anställdas uppfattning om social kompetens beroende på vilka arbetsuppgifter de är anställda för att utföra;

”Jag tycker själv att de som jobbar med kunder håller sig mer a jour och är mer uppdaterad på social kompetens dem är lyhörd för det och lyssnar på kunden. Medan de som inte har kundrelationer är mer lite egna dom sitter i sin egna lilla verkstad och behöver inte lyssna på någon annan och kör sitt egna lilla race. Och återigen dessa personer är inte så anställningsbara utanför sin lilla värld, det blir smalare och smalare i sugröret… det bådar inte gott för dem i framtiden”.

Vad rekryteraren Lars säger är att av företagets anställda som återkommande kommunicerar med kunder använder i den kontakten sin sociala kompetens. Det är i interaktionen med kunderna de anställdas sociala kompetens utvecklas och bevaras inom individen. De personer som arbetar ensamma utan den dagliga interaktionen med andra människor får svårare att utveckla sin sociala förmåga. Om dessa personer som inte har kommunikation med andra personer som arbetsuppgifter bestämmer sig för att byta jobb kommer de enligt rekryteraren Lars bli svårt för dem i framtiden. Enligt arbetsmiljöinstitutets rapport om det framtida arbetslivet påtalas vikten av sociala kvalifikationer hos företagens anställda, i synnerhet om företagets anställda arbetar med kundorientering och kundanpassning. De sociala förmågorna är en bra grund för ett gott lagarbete inom arbetsgruppen. [79]

[78] Lyttkens, (1994)
[79] Aronsson, (1994)

Anders Persson[80] konstaterar att det är samhällsförändringar som är orsaken till bristen på social kompetens i dagens samhälle. Persson fortsätter och säger att;

> *”Intresset av social kompetens skulle alltså kunna ses som ett symtom på en tilltagande problematisering av relationer mellan individen, de andra och samhället”.* [81]

Med detta menar Persson att den varaktiga samhällsförändringen världen befinner sig i och som har betecknats på olika sätt; från industri- till informationssamhälle, från modernitet - till postmodernitet består även den av en social kris som fastställer vanemässiga sätt att samspela människor emellan för ett förändringstryck. Persson konstaterar att det ökade intresset för social kompetens har att göra med att själva formerna för samspel och kommunikation människor emellan är under en snabb förändring.

[80] Persson (2000)
[81] Persson (2000), sid 46

5. Sammanfattade slutsatser och diskussion

5:1 Sammanfattade slutsatser

Enligt Anders Persson[82] kännetecknas social kompetens av en relationsaspekt (förmågan att fungera i relationer) samt en gruppaspekt (förmåga att fungera i grupper). Dessa två aspekter tar även rekryterarna i denna undersökning upp som viktiga förmågor för att en person ska anses socialt kompetent. Att fungera i grupp är enligt rekryterarna viktigt för att individen ska kunna vara anställningsbar. Att individen ska kunna samarbeta med nya människor anses viktigt eftersom att teamarbete är en vanlig företeelse i dagens arbetsliv. Rekryterarna anser även att relationsaspekten är mycket viktigt, särskilt om individen ska arbeta inom ett serviceyrke och bemöta kunder. Enligt rekryterarna är begreppet social kompetens en förmåga en individ kan förfoga över. Denna förmåga kan visas vid möten med nya människor som i en arbetssituation kan vara företagets kunder, då är det viktigt att individen vet hur denne ska anpassa dig till den aktuella kunden. Om individen förfogar över social kompetens ska individen kunna hantera och bemöta olika typer av kunder på ett tillfredställande sätt. I undersökningen belyste rekryterarna att begreppet social kompetens ska ses som ett kulturbetingat begrepp, det vill säga att en individ som anses socialt kompetent på den svenska arbetsmarknaden inte behöver anses socialt kompetent om den söker arbete i andra länder. Detta beror på att olika kulturer har olika synsätt och uppförandekoder och detta är något individen måste bemästra i den aktuella kulturen individen befinner sig i för att anses socialt kompetent.

Vid bedömning av social kompetens använder rekryterarna i denna undersökning olika metoder och kombinationer av metoderna för att fastställa social kompetens hos arbetssökande. Den främst återkommande metoden hos rekryterarna är en semistrukturerad intervju, som följs upp av mer djupgående frågor samt följdfrågor. Fyra av sju rekryterare kompletterar intervjun med personlighetstester för att fastställa att personen har social kompetens samt för att säkerhetsställa att den arbetssökande inte försökt påverka rekryteraren att tro under intervjutillfället att denne har social kompetens. Att personlighetstester ska ses som ett komplement till intervjun med den arbetssökande är något som teoretikern Littorin[83] delar med de tillfrågade rekryterarna i denna undersökning. Referenstagning är ett mätinstrument som rekryterarna använder i slutskedet av rekryteringsprocessen för att

[82] Persson, (2003)
[83] Littorin, (1994)

säkerhetsställa om den arbetssökande visat sig vara sociala kompetent hos sina tidigare arbetsgivare.

Enligt Lindelöw Danielsson[84] är framtagandet av en kravprofil viktigt att göra tidigt i rekryteringsprocessen, kravprofilen hjälper rekryteraren att fastställa vilka kompetenser och förmågor som den arbetssökande ska förfoga över för att vara aktuell för jobbet. Att kravprofilen spelar en viktig roll i rekryteringsprocessen medger rekryterarna i denna undersökning, det är kravprofilen som är det centrala vid bedömning av social kompetens och hur denna förmåga bedöms gentemot andra kompetenser och tidigare arbetslivserfarenheter. De två rekryterarna som arbetar på bemanningsföretag betonar starkt att de alltid utgår ifrån kundens kravprofil för att hålla sig objektiv och hitta rätt person till det aktuella företaget utifrån deras krav. Det samtliga rekryterare är överens om är att kravet på social kompetens kan variera beroende på vilken typ av befattning eller tjänst som ska tillsättas. Är det en tjänst som säljare som ska rekryteras är social kompetens en avgörande förmåga för att lyckas i arbetet eftersom att denne person dagligen kommer i kontakt med nya kunder och i dessa typer av situationer måste personen kunna bemöta kunden på rätt sätt. Är det en tjänst som skadereglerare som ska rekryteras är det viktigt att denne har den juridiska kunskapen i första hand för att kunna sköta sitt jobb, finns inte den juridiska kunskapen blir den arbetssökande inte aktuell för tjänsten. Lindelöw Danielsson[85] påtalar att om det krävs en avgörande kompetens som anges i exemplet ovan, utan vilket arbetet inte skulle kunna utföras på ett tillfredställande sätt, som i detta fall att personen ska vara kunnig i juridik, så bör fokus vara på den specifika kompetensen. Vad denna undersökning visar på är att vid tjänstetillsättningar som inte kräver en särskild utbildning eller särskild arbetslivserfarenhet är samtliga rekryterare är överens om att förmågan social kompetens är en avgörande faktor som leder till anställning.

Enligt rekryterarna och de arbetssökande är social kompetens en förmåga som människan utvecklar genom livet, det vill säga att social kompetens inte är en förmåga som människan föds med. Enligt rekryterarna är det genom livserfarenheter och livssituationer som människan bygger upp sin sociala kompetens. Genom att umgås med andra människor och skapa och få intryck av andra människor utvecklas den sociala kompetensen löpande under livet. Detta överensstämmer med Lindsteins[86] teori att människan bemöter olika typer av

[84] Lindelöw Danielsson, (2003)
[85] Lindelöw Danielsson, (2003)
[86] Lindstein,(1979)

situationer under livets gång och det är genom dessa erfarenheter av situationer den sociala kompetensen utvecklas. Det främsta tecknet för social kompetens är att förfoga över en tillit till vilka tänkbara krafter som finns inom en grupp samt vad gruppen kan uträtta med hjälp av dessa krafter. Detta innebär att om individen utvecklar en sådan tillit genom sina erfarenheter från olika typer av svåra situationer får individen en bättre beredskap att bemöta nya olika sådana situationer som en socialt kompetent individ. Två av rekryterarna betonar starkt att en avgörande faktor för att individen ska kunna utveckla social kompetens är genom individens familj. Det är genom familjens fostran som social kompetens utvecklas i tidig ålder, det är i fostran barnet får lära sig vad som är rätt och fel. En rekryterare framhäver vikten av att barn är verksamma i idrottslag. Enligt rekryteraren utvecklar barnet fortare social kompetens när denne inom idrottslaget lär sig visa respekt för andra medlemmar och lär sig lyssna på andra. Det är genom att umgås och socialisera med andra som barnet utvecklar social kompetens, barnet utvecklar inte social kompetens om den sitter ensam hemma och spelar datorspel. Detta kan jämföras med Meads[87] teori om socialisation, enligt Mead utvecklar individen sin personlighet genom att tillhöra ett samhälle och genom att ta över samhällsmedlemmars attityder.

Enligt rekryterarna är social kompetens inte någon tillfällig förmåga som arbetsmarknaden efterfrågar utan förmågan social kompetens kommer att fortsätta att efterfrågas även i framtiden. Det rekryterarna främst belyser är att social kompetens kommer bli viktigare och viktigare inom de branscher där kundkontakt är ett dagligt inslag i verksamheten. Genom att företagen ständigt omorganiseras medför detta att individen byter tjänst inom företaget eller byter företag och detta medför nya chefer och arbetskompisar. Genom dessa förändringar behöver individen ha social kompetens för att klara av sina nya arbetsuppgifter och bygga upp nya relationer med nya arbetskompisar och chefer. Vikten av sociala kvalifikationer hos företags anställda är vad arbetsmiljöverket belyser i sin rapport *” Samhällsomvandling och arbetsliv”,* i synnerhet om företagets anställda arbetar med kundorientering och kundanpassning. De sociala förmågorna är en bra grund för ett gott lagarbete inom arbetsgruppen. [88]

[87] Mead, (1976)
[88] Aronsson, (1994)

5:2 Diskussion

Rekryterarnas svar på vad begreppet social kompetens betyder för dem och inom det företag de företräder gav många likheter men det finns även vissa skillnader bland rekryterarna svar. Genom att rekryterarna definierar begreppet olika på vissa punkter kan detta medföra att den arbetssökande kan anses socialt kompetent på ett arbetsställe medan på ett annat arbetsställe där definitionen på social kompetens har en annan betydelse, kan den arbetssökande anses socialt inkompetent. Ett alternativ för att undvika misstolkning av begreppen är att företagen börjar förtydliga begreppet social kompetens redan i platsannonsen där företagen beskriver viktiga förmågor för tjänsten, då vet den arbetssökande direkt vad som krävs för att kunna bli aktuell för tjänsten.

Att familjen är en viktig bidragande faktor bakom barnets sociala kompetens är något som denna undersökning visar på. Det är familjen, det vill säga barnets närmaste krets som uppfostrar barnet i vad som är rätt och fel i samhället. Om social kompetens till stor del utvecklas i tidig ålder och genom familjen kan barnets sociala utveckling skilja sig åt från barn till barn. En av rekryterarna påtalade vikten av att barn som är verksamma i idrottslag exempelvis fotboll och ishockey utvecklar social kompetens snabbare. Detta genom att barnen socialiseras inom den aktuella gruppen och lär sig lyssna på andras åsikter och värderingar. Problematiken i detta är att alla familjer inte har den ekonomiska bakgrunden som ibland kan behövas för att barnet kan få vara medlem i idrottslag. Redan i tidig ålder kan då barnen skiljas åt i utvecklandet av den sociala kompetensen beroende på familjens ekonomiska situation. Därför kan folkhälsoinstitutets diskussion om att införa social kompetens som ett skolämne vara ett bra förslag för att ge alla barn samma förutsättningar inför framtiden, eftersom familjens bakgrund då är en oberoende faktor för barnets utvecklande av social kompetens. Folkhälsoinstitutet anger däremot inte vad innehållet skulle vara om social kompetens skulle införas som ett skolämne. Det är viktigt att begreppet får en tydlig definition innan det ska införas inom skolan för att undvika missförstånd bland elever och lärare.

Bedömningen om en person anses socialt kompetent har i denna undersökning varit det svåraste för de tillfrågade rekryterarna att svara på och enligt rekryterarna finns det inte endast en metod som social kompetens kan mätas på. En av rekryterarna i denna undersökning kan mäta om en individ har social kompetens redan vid en telefonintervju, medan andra mäter social kompetens vid en fysisk intervju och använder senare ytterligare mätinstrument som personlighetstester och/eller referenstagning. Konstaterandet att social kompetens kan mätas vid en första kontakt via telefonen ställer jag mig frågande till, när social kompetens enligt

rekryterarna och de arbetssökande handlar om att samspela med andra personer, att bemöta nya personer på ett bra sätt och kunna föra sig i nya situationer. Jag anser att det är omöjligt att mäta om personen är socialt kompetent om rekryteraren inte träffat den arbetssökande personligen. En fysisk intervju med den arbetssökande samt referenstagning med tidigare arbetsgivare anser jag är den bästa metoden att mäta social kompetens. Genom den fysiska intervjun kan rekryteraren endast gå på magkänslan om rekryteraren inte använder sig av strukturerade intervjufrågor som det senare finns utarbetade metoder som kan användas för att analysera svaren som den arbetssökande ger under intervjun. Metoden referenstagning är med relativt hög sannolikhet en användbar metod för att få vetskap hur den arbetssökande personen visat kunskaper på social kompetens vid tidigare anställningar. Metoden att använda personlighetstest ställer jag mig även frågande till, de välutvecklande personlighetstesten kan vara mycket tillförlitliga för att mäta hur en individ är och fungerar men dessa personlighetstest mäter inte endast social kompetens utan även andra faktorer. För att mäta social kompetens genom ett personlighetstest krävs det att testet har samma definition av social kompetens som kravprofilen har i den aktuella rekryteringsprocessen, annars blir resultatet missvisande för den aktuella rekryteringsprocessen.

Vad denna undersökning visar på är att det är viktigt att forskningen om social kompetens fortsätter. Det är viktigt att begreppet får en genomgående definition så att social kompetens är ett tydligt begrepp för personer som kommer i kontakt med social kompetens. Om social kompetens blir ett skolämne är det viktigt att skolan och dess läroplan har en tydlig definition så att inte skolämnet social kompetens förmedlas olika till eleverna, har inte skolan en klar definition medför det att det blir den aktuella lärarens definition av begreppet som eleverna lär sig.

6. Källförteckning

Tryckta källor:

Andersen, H, (1994), *Vetenskapsteori och metodlära – En introduktion*, Lund, Studentlitteratur

Allvin, M, (1997), *Det individualiserade arbetet,* Stockholm, Brutus Östlings bokförlag

Aronsson, G, (1994), *Samhällsomvandling och arbetsliv*, Västervik, Ekblad & Co

Giddens, A, (2003), *Sociologi*, 4:e upplagan, Lund, Studentlitteratur

Goleman, D, (2000), *Känslans intelligens och arbetet*, Smedjebacken, Fälth & Hässler

Gordon, H, (1997), *Personbedömning vid rekryterings- och urvalsarbete*, Lund, Studentlitteratur

Herlitz, G, (2001), *Socialgrammatik- Om social kompetens eller förmågan att umgås med folk*, Halmstad, Bulls graphics

Holmqvist, R, (1983), *Psykologiska test- fakta och fördomar,* Stockholm, Psykologiförlaget AB

Johansson, U & Johrén, A, (2007), *Personalekonomi idag,* Halmstad, Bulls graphics

Mabon, H, (2002), *Arbetspsykologisk testning – om urvalsmetoder i arbetslivet*, Stockholm, Psykologiförlaget

Mead, G.H, (1976), *Medvetandet, jaget och samhället*, Lund, Argos

Miles, M.B & Huberman, A, M, (1994), *Qualitative data analysis***,** Thousand Oaks CA , Second edition, Sage publications

Lindelöw-Danielsson, M, (2003), *Kompetensbaserad rekrytering, intervjuteknik och testning*, Stockholm, Bokförlaget natur och kultur

Lindstein, T, (1979), *Att utveckla social kompetens*, Stockholm, Stockholms universitet

Littorin, P, (1994), *Tester- hjälpmedel vid rekrytering, projektarbete, outplacement och utvecklingssamtal*, Stockholm, Ekerlids förlag

Lyttkens, L, (1985), *Den disciplinerade människan – om kontroll och långsiktiga värde förskjutningar*, Stockholm, Liber förlag

Lyttkens, L, (1994), *Kompetens och individualisering*, Stockholm, Fritze

Persson, A, (2000), *Social kompetens- när individen, de andra och samhället möts*, Lund, studentlitteratur

Sevon, G & Sjöberg, L, (2004), *Emotioner och värderingar i näringslivet*, Stockholm, Handelshögskolan i Stockholm

Törnquist, A, (2004), *Vad man ska kunna och hur man ska vara*, Stockholm, HLS förlag

Wallen, G, (1996), *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, Lund, Studentlitteratur

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

Elektroniska källor:

Bondesson, M, Dagens nyheter, *”Folkhälsoinstitutet kräver social kompetens som skolämne”*, publicerad 2006-03-27

http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?a=532472 (hämtad 2008-11-28)

Bilaga 1

Enkätundersökning om begreppet ”*social kompetens*”

1. Hur definierar du begreppet social kompetens?

☐ Att förstå samspel i olika situationer

☐ Att hantera och möta människor på ett bra sätt

☐ Att ha lätt för att kommunicera med andra människor

☐ Att vara positiv och öppen

☐ Att vara trevlig och social

☐ Att ha lätt för att samarbeta med andra människor

☐ Annat .....

2. Anser du att du personligen har social kompetens?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Vet ej

3. Ser du social kompetens som en merit när du exempelvis söker jobb?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Vet ej

4. Tror du att social kompetens är något som människan föds med eller något människan kan utveckla genom livet?

☐ Något människan föds med

☐ Något människan kan utveckla under livet

☐ En kombination mellan medfött och utveckling under livet

☐ Vet ej

5. Är begreppet social kompetens något som du ofta stöter på när du söker jobb, exempelvis i platsannonser?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Vet ej

Bilaga 2

Intervjuguide

Tema 1: Definition av social kompetens

Hur definierar du begreppet social kompetens?

Vad menas med att en person har social kompetens?

Finns det personliga egenskaper som speglar social kompetens?

Skillnad mellan kön?

Tema 2: Mätinstrument för social kompetens

Vilka verktyg används för att mäta social kompetens?

Särskilda tester för att mäta?

Kan rekryteraren använda sin magkänsla under intervjun?

Är social kompetens något som kan mätas vid referenstagning hos tidigare

arbetsgivare?

Har ni erfarenhet av arbetssökanden som försökt förmedla att de innehar social kompetens men som ni har genomskådat? Hur kan detta genomskådas?

Tema 3: Kravet på social kompetens

Hur värderas social kompetens i förhållande till exempel arbetslivserfarenhet, utbildning etc.?

Är behovet av social kompetens lika stort som kravet?

Är kraven olika beroende på vilken tjänst/befattning som ska tillsättas?

Hur tror ni kravet på social kompetens kommer vara i framtiden?

Tema 4: Synen på social kompetens

Är social kompetens något medfött eller går det att utveckla under livets gång?

Kan ni tänka er anställa en arbetssökande som inte innehar egenskapen social kompetens och lära upp denna egenskap hos arbetstagaren under arbetets gång? (exempelvis kompetensutveckling)

Tema 5: Betydelsen av social kompetens i arbetsgruppen

Varför tror ni att dagens platsannonser ofta eftersöker personer som har social kompetens?

Kan det bero på att arbetsuppgifterna kräver denna typ av kompetens?

Kan det bero på att arbetsgivaren vill att den arbetssökande ska passa in i arbetsgruppen?