



AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI
Avdelningen för ekonomi

”Den propre mäklaren”-
en uppsats om förväntningar på nya mäklares första
intryck

Jennifer Alm

Juni 2011

Examensarbete, C-nivå, 15 Hp
Företagsekonomi/Fastighetsförmedling
Examensarbete C VT2011
Fastighetsmäklarprogrammet

Handledare: Jonas Kågström
Examinator: Aihie Osarenkhoe

SAMMANFATTNING

Titel: ”Den propre mäklaren”- en uppsats om förväntningar på nya mäklares första intryck.

Nivå: Kandidatuppsats i företagsekonomi

Författare: Jennifer Alm

Handledare: Jonas Kågström

Datum: 2011 – Juni

Syfte: Syftet med denna uppsats är att analysera hur rekryterarna inom fastighetsmäklarbranschen uppfattar den arbetssökande under intervjuer. Denna analys baseras på rekryterares beskrivning av det första intrycket och den icke-verbala kommunikationen i jämförelse med tillämplig teori.

Metod: Jag inledde min undersökning med att studera vetenskapliga artiklar för att införskaffa mig kunskap om ämnet och skriva mitt teorikapitel. Jag valde sedan att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod och samlade in min empiriska data genom att göra fem stycken fysiska intervjuer. Intervjupersonerna var rekryterare på mäklarföretag. Teorin och empirin analyserades och jämfördes sedan för att komma fram till en slutsats.

Resultat & slutsats: Rekryterare inom mäklarbranschen tycker att det första intrycket är viktigt och läser därför in mycket information om den sökande i just det första intrycket och personens icke-verbala kommunikation. Rekryterarna anser att det är väldigt viktigt att kunna göra ett bra första intryck då de anser att anställningsintervjun är väldigt likt scenariot när man som mäklare träffar kunder och då måste kunna ”sälja in sig snabbt”. Det är ett antal faktorer som utgör nyckeln till ett lyckat första intryck vid rekrytering av mäklare. Det som är positivt är att de viktigaste faktorerna är sådana som man själv kan påverka – såsom handslag, klädsel, språkbruk, ögonkontakt och kroppsspråk. Medan faktorer som hudfärg och fysiskt utseende inte har någon som helst betydelse vid bedömningen.

Förslag till fortsatt forskning: Jag har i min studie valt att endast undersöka hur det första intrycket och icke-verbal kommunikation påverkar rekryterarnas bedömning på en intervju för ett mäklarjobb. Det vore därför intressant att utföra en studie om hur andra faktorer såsom betyg, kompetens, meriter och personlighet spelar in i anställningsbeslutet.

Uppsatsens bidrag: Jag ser min studie som ett hjälpmedel för studenter och andra som ska gå på intervjuer för mäklarjobb. Genom vad jag kommit fram till kan jag förbereda jobbsökande mäklare på vad rekryterare lägger vikt vid vad gäller det första intrycket och icke-verbal kommunikation, och på så sätt ge de jobbsökande en ärlig chans till en lyckad intervju som kan leda till ett framtida jobb.

Nyckelord: Anställningsintervju, Fastighetsmäklare, Första intrycket, Icke-verbal kommunikation

ABSTRACT

Title: “The proper real estate agent”- a paper on expectations for new real estate agent's first impression.

Level: Bachelor of Science in Business Administration

Author: Jennifer Alm

Supervisor: Jonas Kågström

Date: 2011– June

Aim: The purpose of this paper is to analyze how hiring managers in the real estate broker understand the jobseeker during interviews. This analysis is based on the recruiters description of the first impression and the non-verbal communication in comparison with relevant theory.

Method: I began my research by studying scientific articles to obtain great knowledge of the subject and write my theory chapter. I then chose to use a qualitative research method, collecting my empirical data by making five interviews. The interviewees were recruiters at brokerage firms. The theory and empirical data was analyzed and then compared to arrive at a conclusion.

Result & Conclusions: Recruiters in the brokerage thinks that the first impression is important and therefore read a lot of information about the applicant with a great first impression and the person´s non-verbal communication. Recruiters believe it is very important to be able to then a great first impression when they consider the jobinterview is very similar the scenario when the brokers meet customers and then has to “sell quickly”. There are a number of factors that are key to a successful first impression in recruitment of brokers. What is positive is that the most important factors are those that you can influence- such as handshake, dress, language, eye contact and bodylanguage. While factors such as skin color and physical appearance does not have any relevance in the assessment.

Suggestions for future research: I have in my study only chosen to investigate how the first impression and non-verbal communication affects hiring managers assessment on an interview for a real-estate job. It would be interesting to conduct a study on how other factors such as grades, qualifications, and personality play into the hiring decision.

Contribution of the thesis: I see my study as an aid and a tool for students and other attending interviews for brokerage jobs. Through my results, I can prepare job seekers brokers on what recruiters attach importance in terms of first impressions and non-verbal communication, and thus provide the job seekers a fair chance for a successful interview which may lead to future jobs.

Key words: Job interview, Real estate agent, First impression, Non-verbal communication

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

| | |
|-------------------------------------|----|
| SAMMANFATTNING..... | 2 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| 1 INLEDNING..... | 6 |
| 1.1 Bakgrund och problem | 6 |
| 1.2 Syfte..... | 7 |
| 1.3 Avgränsning..... | 7 |
| 1.4 Disposition | 7 |
| 2 TEORI | 9 |
| 2.1 Första intrycket | 9 |
| 2.2 Kroppsspråk | 10 |
| 2.3 Klädsel..... | 11 |
| 2.4 Handslag | 11 |
| 2.5 Attraktivitet..... | 13 |
| 2.6 Sammanfattning av teori | 16 |
| 3 METOD | 17 |
| 3.1 Val av ämne..... | 17 |
| 3.2 Val av metod | 17 |
| 3.3 Datainsamling..... | 18 |
| 3.4 Tillvägagångssätt | 18 |
| 3.4.1 Intervjuer..... | 19 |
| 3.4.2 Bearbetning av data..... | 19 |
| 4 EMPIRI | 21 |
| 4.1 Redovisning av intervjuer | 21 |
| 4.2 Sammanfattning av empiri..... | 36 |
| 5 ANALYS | 37 |
| 5.1 Första intrycket | 37 |
| 5.2 Klädsel..... | 38 |
| 5.3 Kroppsspråk | 39 |
| 5.4 Handslag | 41 |
| 5.5 Attraktivitet..... | 42 |
| 5.6 Tal | 43 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6 | SLUTSATS | 44 |
| 6.1 | Påverkande faktorer- första intrycket och helhetsbedömning..... | 44 |
| 6.2 | Sammanfattande slutsats: | 47 |
| 6.3 | Förslag till framtida forskning | 47 |
| | KÄLLFÖRTECKNING | 48 |
| | BILAGA 1- Tips för ett bättre intryck..... | 50 |

1 INLEDNING

1.1 Bakgrund och problem

Anställningsintervjun är utan jämförelse den vanligaste urvals- och bedömningsmetoden (Kahlke, Schmidt, 2002, s. 127). För båda parter är intervjun betydligt bättre än andra bedömningsmetoder då det gäller att skaffa sig ett första intryck av varandra (Kahlke, Schmidt, 2002, s.129). Den vanligaste intervjuformen är enskild intervju vilket innefattar en intervjuare och en intervjuperson. Intervjuaren ska då kunna bilda sig en uppfattning utifrån den intervjuade personens många verbala och icke-verbala uttryck under detta tillfälle. (Kahlke, Smith, 2002, s. 127).

Då anställningsintervjun ofta är det första mötet mellan två människor är ett gott första intryck oerhört viktigt. Enligt karriärguiden.se har man bara trettio sekunder på sig att göra detta första intryck. Det är under de första trettio sekunderna av ett möte med en ny människa som personerna i fråga skapar sig en uppfattning om vad för sorts person du är.

De flesta av oss har någon gång gått på en anställningsintervju och varit nervös över vad som komma skall. Man funderar flera dagar i förväg på hur man ska klä sig, vilka frågor som kan tänkas komma och hur man ska bete sig för att göra så bra intryck som möjligt.

Om man gör en sökning på google.se på ordet ”anställningsintervju” så får man 287 000 träffar varav många av de handlar om just tips och råd inför och under intervjun för att göra ett så bra intryck som möjligt.

Då jag själv varit på en hel del intervjuer med olika mäklarfirmor vet jag mycket väl hur intervjuer går till. Jag har däremot aldrig fått någon uppfattning gällande hur rekryterarnas bedömning av mig påverkas av mitt första intryck och min icke-verbala kommunikation. Jag har därför pga. av min egen nyfikenhet men även för att jag tror att många fastighetsmäklarstudenter är nyfikna på hur de upplevs och bedöms på en anställningsintervju, valt att undersöka detta. Undersökningen skall bidra till ökad förståelse inom området, detta betyder att uppsatsen inte bara är till för mig som författare utan också för andra studenter. Det skall därför bli väldigt intressant och jag hoppas att slutresultat leder till ökad förståelse vad gäller intervjuarnas tankar och bedömningar gällande en sökandes första intryck och icke-verbala kommunikation.

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att analysera hur rekryterarna inom fastighetsmäklarbranschen uppfattar den arbetssökande under intervjuer. Denna analys baseras på rekryterares beskrivning av det första intrycket och icke-verbal kommunikation i jämförelse med tillämplig teori.

Genom vad jag kommer fram till kan jag förbereda jobbsökande mäklare på vad rekryterare lägger vikt vid och på så sätt ge de jobbsökande en ärlig chans till en lyckad intervju som kan leda till ett framtida jobb.

1.3 Avgränsning

Jag har valt att avgränsa mig till själva intervjutillfället, hur den sökande uppfattas och bedöms av rekryteraren beroende på det första intrycket och personens icke-verbala kommunikation. Denna studie tar därför alltså ingen hänsyn till vad den sökande säger under intervjun eller hans/hennes kompetens. CV och meriter som fått de sökande att komma på intervjun är heller inget som diskuteras.

1.4 Disposition

Denna studie består av sex kapitel och här beskrivs dess innehåll i kortfattad mening.

Kapitel 1 – Inledning

Det första kapitlet inleds med studiens bakgrund och problem samt syfte. Även avgränsning och disposition presenteras.

Kapitel 2 – Teori

I denna del presenteras de teorier som har använts för studien. Här diskuteras hur det första intrycket och icke-verbal kommunikation påverkar intervjuarnas bedömning på en anställningsintervju

Kapitel 3 – Metod

Kapitel 3 redovisar hur jag gått tillväga och vilken metod som har använts för att genomföra studien. De rubriker som diskuteras är metodval, datainsamling, val av ämne samt tillvägagångssätt.

Kapitel 4 – Empiri

I kapitel 4 presenteras studiens empiriska resultat. Detta baseras på de intervjuer som utförts med fem rekryterare inom mäklarbranschen.

Kapitel 5 – Analys

Tyngdpunkten i detta kapitel är att koppla samman arbetets teori- och empiriavsnitt med syftet att se vilka likheter och olikheter som finns.

Kapitel 6 – Slutsats

I det sista kapitlet redovisas de slutsatser jag kommit fram till i studien. Utifrån detta ges förslag på framtida studier inom ämnet.

2 TEORI

Här framställs fakta och litteratur som jag tycker är viktig och kan relaterats till det valda ämnet. Underlaget syftar till att ge läsaren en inblick i ämnet samt att senare lättare förstå analys och slutsats.

2.1 Första intrycket

Det finns inte mycket empiriska bevis som stöder att anställningsintervjun är var rekryteraren baserar sitt beslut på angående vem som ska anställas. Intervjun anses däremot av de flesta arbetsgivare som en viktig del av anställningsprocessen. Detta för att de under intervjun kan samla information om den arbetsökande. (Barrick, Swider, Stewart, 2010 och Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985).

Forskning inom social psykologi visar att en uppfattning om en främling sker omedelbart. Det första intrycket kan ske instinktivt vilket gör att människor använder den tillgängliga informationen för att underlätta interaktion d.v.s. mötet mellan människor. I intervjusammanhang visar det sig att information som tillhandahålls genom något så enkelt som ett handslag, ett leende eller ett sätt att klä sig har inflytande (Barrick, Swider, Stewart, 2010 och Barger, 2009).

Intervjuare lägger större vikt vid negativ information än positiv information. Det tar mer än dubbelt så mycket positiva som negativa uppgifter för att ändra intervjuarens första intryck av den sökande;

”I genomsnitt tar det 4 minuter av en 30 minuters intervju för en intervjuare att fatta ett beslut om den sökande.” Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985

När en person ser en person (visuellt) istället för att få en beskrivning (verbalt) utvecklas starkare åsikter för föremålet i fråga. Det vill säga, det går fortare att få en åsikt om en individ genom hur han/hon ser ut än vad han/hon säger. Detta p.g.a. att det går fortare för en person (i detta fall intervjuaren) att bearbeta visuell information än verbal information (Barger, 2009).

Vid den första arbetsintervjun kan det första intrycket vara avgörande för att uppnå målet, d.v.s. att bli anställd. Intervjuaren letar efter någon som ”passar in” i företaget och som

kommer vara en tillgång medan den arbetssökande hoppas på att hitta en position i företaget där han/ hon kommer lyckas (Barger, 2009).

2.2 Kroppsspråk

Icke-verbala beteenden antas förmedla användbar information. De signaler man sänder definieras som ledtrådar utöver det man verbalt förmedlar och demografiska skillnader som kön och ursprung. Icke-verbala beteenden som påverkar intervjuarens intryck av den sökande och då även anställningsbeslutet är ökad ögonkontakt, leenden, gester och nickande med huvudet (Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985, Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008 och Macan, 2009).

De nämnda beteendena antas påverka intervjuarens reaktioner vilket i sin tur ger intervjuaren en uppfattning av den sökandes kommunikationsförmåga, intelligens och självförtroende (Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008). Även mycket energi, flyt i talet och ett bra tonfall påverkar positivt. Sökande som har mer ögonkontakt än genomsnittet bedöms som mer alerta, självsäkra, pålitliga, trygga, ansvarsfulla och bedöms även kunna ta mer initiativ (Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985). Däremot så påverkar ett falskt leende endast negativt vilket leder till en mindre gynnsam bedömning (Macan, 2009).

Kvinnliga sökande bedöms mer förmånligt än manliga då det gäller vissa icke-verbala beteenden såsom kroppshållning och ögonkontakt. Kvinnor uppfattas även som mer skickliga på att förmedla icke-verbal kommunikation än män. Kvinnor har då en fördel då icke-verbala kunskaper har visat sig vara av större betydelse än verbal förmåga när det kommer till den totala intervjubedömningen (Langlois, Kalakanis, Rubenstein, Larson, Hallam, Smoot, 2000 och Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008)

Social kompetens är önskvärd i de flesta befattningar och visas mer i icke-verbala beteenden än vad motivation gör (Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985). Arbeten som kräver en hög grad av interaktion med allmänheten t.ex. restaurang, säljare, sjuksköterska eller annat serviceyrke är social kompetens en viktig egenskap. Under intervjun är då betydelsen av detta stor då intervjuaren ser hur den sökande integrerar med andra människor (i detta fall intervjuaren) och på sätt får en uppfattning om hur den sökande kommer att vara i sitt jobb (Barrick, Swider, Stewart, 2010).

Den sökandes förberedelse inför intervju, deras muntliga uttalanden, svar på frågor och frågor han/hon ställer till intervjuaren kan vara bättre indikatorer på graden av motivation än vad det icke-verbala beteendet visar. Ibland kan intervjuaren vara begränsad till icke-verbala ledtrådar

vilket kan göra att den sökandes motivation jämföras med dess sociala kompetens. Om så är fallet, är detta olyckligt då den sociala kompetensen och motivationen bara har en svag anknytning till varandra (Gifford, Fan Ng, Wilkinson, 1985).

2.3 Klädsel

Professionellt utseende som innefattar bl.a. bra hygien och passande klädsel har en stor positiv effekt under intervjun då dessa kandidater antas ha kontroll över sin renlighet och att anpassa sin klädsel efter situation (Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008). Klädseln fungerar som en ”signal” till intervjuaren som blir ett underlag för hans beslut och attityd gentemot den sökande. Om den sökande bär kläder som uppfattas som lämpliga är det mer sannolikt att intervjuaren kommer erbjuda denne anställning samt ha en mer positiv inställning till personen. Barger (2009) menar även att intervjuaren vid en intervju gällande ett ”högt uppsatt” jobb är mer gynnsamt inställda till en sökande som bär kostym i förhållande till en sökande i ledig klädsel. Däremot uppfattas en skräddarsydd kostym för strikt och ”överklätt” när det kommer till sökande av jobb med ”lägre position”. Här betraktas kostym eller mer avslappnad klädsel som mer attraktivt. Detta för att en person som är klädd på ett mer formellt sätt anses som mindre vacker, charmig och attraktiv än en person som är mindre uppklädd och bär mer avslappnad klädsel.

Klädseln signalerar även den sökandes kompetens. Den sökande kan alltså genom hur han/hon klär sig signalera kompetensnivån denne besitter. Med detta menas att klädseln spelar en stor roll när det kommer till intervjuarens beslut gällande vem av de sökande som skall erbjudas jobbet. Det tyder på att individer som bär ledig klädsel uppfattas som mindre kompetenta jämfört med individer som bär affärsköpt eller skräddarsydd kostym.

På en arbetsintervju bör alltså den sökande bära kläder som är lämpliga för den typ av position som söks. Detta för att klädseln sänder signaler gällande hans/hennes kompetens- och kvalitetsnivå (Barger, 2009).

2.4 Handslag

Handslaget är ett omedelbart samspel mellan två individer som innebär en nära fysisk närhet och/eller perceptuell tillgänglighet. Eftersom utförandet kräver fysisk kontakt så har det omedelbart inflytande på bedömningen av den sökande. Fysisk beröring förknippas i allmänhet med värme, närhet, omtänksamhet och intimitet men naturligtvis kan obekväma handslag också kommunicera negativ information. Eftersom ett handslag vanligtvis inträffar

vid anställningsintervjuns början är det ett av de första icke-verbala beteenden som bedöms (Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008).

Ett handslag beskrivs ofta som en aspekt av icke-verbal kommunikation som har en kritisk inverkan på uppfattningen och det första intrycket av den sökande under anställningsintervjun. Handslaget kan särskilt förmedla information om en individs personlighet. Tidig forskning menar att ett bra handslag kommunicerade vänlighet och dominans, medan fattiga handslag kan kommunicera inåtvändhet, blyghet och emotionell instabilitet. Det är alltså sannolikt att intervjuare undermedvetet kombinerar uppgifter som erhållits vid handslag med annan information som erhållits under intervjun för att komma fram till ett beslut gällande den sökandes lämplighet för det sökta jobbet samt en indikator för framtida prestanda (Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008).

”Ett önskvärt handslag är ett fast och varaktigt handslag som inkluderar ett starkt och komplett grepp, kraftigt skakande och ihållande ögonkontakt.”

Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008

Kvinnor bedöms ha ett ”sämre” handslag än män. Detta kan bero på att kvinnor har mindre erfarenhet av handslag, då historiskt sett handslag mellan män varit vanligare än handslag mellan kvinnor och kvinnor eller kvinnor och män. Har då kvinnors ”sämre” handslag en negativ inverkan när det gäller bedömning av lämplighet för en anställning? Nej, Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) menar att kvinnor kan ha andra styrkor som gör att man kommer över effekterna av ett svagt handslag. De negativa effekterna som sker genom styrka och grepp kan vägas upp genom ögonkontakt, ansiktsuttryck och kroppshållning.

Analyser visar att kvinnor kan dra större nytta av ett fast handslag än män. Män och kvinnor med svagt handslag bedöms nästan identiskt gällande deras lämplighet för det sökta jobbet medan kvinnor med ett fast handslag får ett mycket högre betyg gällande deras lämplighet än män med lika fast handslag. Detta visar att det finns en möjlig interaktion mellan handslagens fasthet och kön och eftersom samma dimensioner av styrka och grepp är i genomsnitt lägre för kvinnor tyder detta på att det för en kvinna är mer betydelsefullt. Intervjuaren förväntar sig inte att få ett lika fast handslag av en kvinna som av en man vilket gör att det blir mer framträdande.

Även om handslag kan verka för att vara en formalitet, kan det alltså kommunicera kritisk information och påverka bedömningen av den sökande (Stewart, Dustin, Barrick, Darnold, 2008).

2.5 Attraktivitet

Människor i vår kultur har lärt sig att vad som är vackert är bra och vad som är fult är dåligt, först genom sagor i barndomen och senare via media och reklam. De flesta av oss föredrar vackra individer, men samtidigt är vi medvetna om att ”man inte ska döma boken efter omslaget”(Sheppard, Goffin, Lewis, Olson, 2011). Det finns en stor enighet inom olika kulturer vem som är och vem som inte är attraktiv. Detta säger alltså emot talesättet ”skönheten ligger i betraktarens öga”. Attraktivitet har en betydande fördel för både barn och vuxna vad gäller hur man bedöms, behandlas och hur man uppfattas gällande beteende och egenskaper. Attraktionskraften är lika viktig för barn som för vuxna och för män som för kvinnor (Langlois, Kalakanis, Rubenstein, Larson, Hallam, Smoot, 2000).

Enligt studien av Stewart, Dustin, Barrick och Darnold (2008) använder intervjuare en kandidats utseende för spontan personlighetsbedömning i början på intervjun. Man menar att fysiskt attraktiva kandidater får bättre betyg av intervjuaren än kandidater som är mindre attraktiva. Till skillnad från ras och kön så är fysisk attraktivitet inte en olaglig grund för diskriminering i arbetslivet. Det finns omfattande belegg som visar att attraktiva personer bedöms positivare än vad mindre attraktiva gör när det gäller anställning (Miller III, Routh, 1985). Vid en jämförelse betraktas de mer attraktiva som mer vänliga, sällskapliga och intressanta. De bedöms även vara mer sociala, varma och intelligenta (Marlowe, Schneider, Nelson, 1995).

Det finns särskiljande effekter gällande attraktionskraft för män och kvinnor. Fysisk attraktivitet har visat sig vara fördelaktigt för män i anställningsbeslut gällande både lägre och högre befattningar. För kvinnor däremot är attraktivt utseende en nackdel då det kommer till högre befattningar då dessa bedöms vara mindre kvalificerade än oattraktiva kvinnor. Att denna skillnad finns mellan kvinnor och män vad det gäller högre befattningar såsom chefsjobb kan ha att göra med den stereotypa bilden av att en chef ska vara av manligt kön och en attraktiv kvinna uppfattas som stereotypt feminin vilket ses som en dålig passform gällande kunskap och/eller förmågor i en ledarroll, detta även fast att de är lika kvalificerade för jobbet.

Endast en väldigt liten del av urvalet vid anställningsbeslut beror på kön, erfarenhet och utbildning anses viktigare. Men om antalet sökande är få görs urvalet mer sannolikt baserat på kön, attraktionskraft och hur personens passform med företaget är (Marlowe, Schneider, Nelson, 1995). Sheppard, Goffin, Lewis, Olson (2011) har kommit fram till att de personer som är fysiskt attraktiva får överlag ett bättre ”betyg” på sin intervju men får ingen förmånsrätt vad gäller efterföljande situation såsom anställningsbeslut.

Attraktiva individer anses ha bättre självkänsla, sexuella erfarenheter och psykisk hälsa vilket har stor betydelse i livet och välmåendet, men de anses även ha en större akademisk utveckling än mindre attraktiva (Sheppard, Goffin, Lewis, Olson, 2011).

I de flesta anseenden anses även attraktiva personer få en bättre bedömning i genomsnitt vad gäller egenskaper. En egenskap som bedöms vara sämre för attraktiva än mindre attraktiva personer är öppenhet för nya erfarenheter. Detta visar att attraktivitet därför inte behöver resultera i en ”haloeffekt”. Haloeffekt fungerar i korthet så att vissa positiva egenskaper hos en person påverkar hur vi uppfattar personen som helhet.

Dessa ”attraktiva fördomar” som beskrivits ovan behöver inte stämma alls; enskilda mindre attraktiva individer kan ha mer positiva egenskaper än attraktiva och tvärtom. Orsaken till dessa fördomar är oklar, men troligtvis är det så att en intervjuare eller en person i allmänhet ger en attraktiv individ mer uppmärksamhet än den mindre attraktiva (Sheppard, Goffin, Lewis, Olson, 2011).

Kanazawa och Kovan drar slutsatsen att vackra människor är mer intelligenta än oattraktiva, detta följer fyra antaganden:

- (1) Män som är mer intelligenta når med största sannolikhet högre status än oattraktiva män.
- (2) Män med högre status är benägna att fortplanta sig med vackrare kvinnor.
- (3) Intelligens är ärftligt.
- (4) Skönhet är ärftligt.

”Om kvinnor generellt föredrar intelligenta män eftersom de oftast har högre status och inkomst och om de flesta män föredrar fysiskt attraktiva kvinnor, då tenderar dessa två egenskaper att samvariera över tiden.” Kanazawa, 2011

(1) Intelligens är en viktig faktor för framgång inom många områden. Det finns bevis på att män som har högre statuspositioner är mer intelligenta. Korrelationen mellan genomsnittligt IQ och yrken är positiv. Data från US Departement of Labor från 1970 visar hur det genomsnittliga IQ ökar beroende på yrkesmässig prestige. Högst IQ enligt denna data hade ingenjörer och revisorer medan lagerarbetare och kontorister hade lägst. Data visar även att riktningen på orsakssambandet går från intelligens till yrkesmässig prestige och inte tvärtom.

En annan studie har gjorts, denna av 1500 begåvade barn, alla med IQ över 140 (100 är medelvärde). Resultatet visar även här ett tydligt orsakssamband då 85% av männen i studien i sitt vuxna liv hade följande yrken; advokater, ingenjörer, professorer, stora chefer i näringslivet, finansiella chefer, forskare, läkare, pedagogiska administratörer, företagsledare och revisorer. Endast 3% av dessa män var bönder eller halvqualificerade arbetare och nästan ingen var en okvalificerad arbetare.

(2) Det finns teoretiska skäl till att förvänta sig att män med ”högstatusjobb” och vackra kvinnor gifter sig med varandra. Män i alla kulturer föredrar fysiskt attraktiva kvinnor som sina vänner och kvinnor i alla kulturer föredrar rika män med hög status som sina vänner. Eftersom inte alla män kan gifta sig med en vacker kvinna, och inte alla kvinnor kan gifta sig med en rik man med hög status är det naturligt att de männen med högst status kommer att gifta sig med de vackraste kvinnorna.

Korrelationen mellan kvinnors fysiska attraktivitet och deras mans ställning på arbetsmarknaden är betydligt positiv, denna effekt visar sig vara som starkast bland kvinnor från arbetarfamiljer.

(3) Det finns enorma belägg för att intelligens är avsevärt genetiskt ärftligt. En tidigare studie av förskolebarn i Kina bekräftar detta. Barn i åldern 4-6 vars föräldrar hade en intelligens över genomsnittet och var t.ex. lärare, läkare eller tjänstemän (chefer) hade betydligt högre IQ än de jämnåriga barnen vars föräldrar var arbetare eller tjänstemän.

Även barn vars föräldrar hade en högre utbildning påverkades positivt vad gällande IQ. Dem vars föräldrar hade en högskola eller universitetsutbildning hade högre IQ än de vars föräldrar bara hade en gymnasieutbildning. Det finns alltså empiriska bevis i beteendegenetik som tydligt visar att intelligens är ärftligt.

(4) Beräkningar visar att fysisk attraktivitet förmodligen är lika ärftligt som intelligens.

Kritiker har menat att väldigt attraktiva kvinnor uppfattas som ointelligenta. Kanazawa och Kovan menar att denna syn är fel. Däremot stereotypen blonda kvinnor med stora bröst ofta uppfattas som ointelligenta, detta kan hänföras tillbaka i tiden (innan hårfärgningsmedel och plastikkirurgi) då blont hår och stora fasta bröst var indikatorer på att man var ung och därmed mer ovetande och oerfaren, vilket ibland kan tolkas som en brist på intelligens.

2.6 Sammanfattning av teori

Nedan redovisas en egenkomponerad sammanfattning av teoridelen:

| KATEGORI | FRAMGÅNGSFAKTORER | PÅVERKAN |
|-------------------------|---|--|
| Första intrycket | <ul style="list-style-type: none"> – bra handslag – leende – passande klädsel | – kan vara avgörande för att uppnå målet, d.v.s. att bli anställd |
| Kroppsspråk | <ul style="list-style-type: none"> – ökad ögonkontakt – leenden – gester – huvudnickningar | – påverkar uppfattningen gällande kommunikationsförmåga, intelligens och självförtroende |
| Klädsel | <ul style="list-style-type: none"> – passande kläder för det sökta jobbet – kostym | – signalerar den sökandes kompetens |
| Handslag | <ul style="list-style-type: none"> – fast, varaktigt – starkt, komplett grepp, kraftigt skakande – ihållande ögonkontakt | – förmedlar information om den sökandes personlighet |
| Attraktivitet | <ul style="list-style-type: none"> – fysisk attraktivitet | – förmedlar intelligens |

Tabell 1.

3 METOD

Här kommer tillvägagångssättet jag använt mig av för att samla fakta beskrivas. Det urval jag gjort vid intervjuer samt litteratur jag använt mig av. Även de avgränsningar som gjorts förklaras.

3.1 Val av ämne

Från första hade jag valt att fördjupa oss i *fastighetsmäklares rykte*. En kartläggning av allt som skrevs om mäklare i media skulle göras för att sedan dra en slutsats om hur stor del av det som skrevs som var negativt respektive positivt. När jag sedan började se över hur mycket som skrevs insåg jag att det skulle bli alldeles för omfattande och att det inte fanns tid för att göra en undersökning som var trovärdig.

Jag gjorde därför ett byte av ämne och valde *"Den propre mäklaren" - en uppsats om förväntningar på nya mäklares första intryck*. Detta ämne tycker jag är väldigt intressant då jag vill få reda på hur rekryterarna tänker vid en intervju ”på andra sidan bordet”.

En annan bidragande orsak är att när jag la fram min idé till min handledare Jonas Kågström så berättade han att vid ett möte med en fastighetsmäklarbyrå fått frågan om Högskolan i Gävle inte hade några föreläsningar i hur man klär sig på en intervju. Mäklaren menade att hon tyckte att många studenter misslyckades. Jag tyckte därför att det vore intressant att undersöka hur rekryterarna önskar att en arbetssökande klär sig och hur de bedömer den sökande efter deras klädval. Jag valde även att bredda studien lite ytterligare för att se hur en persons första intryck och icke-verbala kommunikation på anställningsintervjun påverkar rekryterarnas bedömning av den sökandes lämplighet.

3.2 Val av metod

I metodläran skiljer man på kvalitativ och kvantitativ metod. Nedan beskriver tillvägagångssätt och skillnader:

Kvantitativ forskning förknippas med ett antal olika metoder för insamling av information. De viktigaste varianterna är surveyundersökningar (vanligtvis enkäter) och experiment men även analys av tidigare insamlad information är en variant. Insamlad information kan t.ex. vara statistik. I kvantitativa studier är forskarens kontakt med de personer som studeras ytlig eller

till och med icke existerande. Informationsinsamlingen tar ofta flera månader i anspråk medan kontakten med de enskilda individerna är kortvarig. (Bryman, 1997, s.21).

I den kvantitativa metoden får man ett resultat som är mätbart och kan presenteras i siffror. Man har även möjlighet att få en större svarsfrekvens. Informationen som man får ut genom undersökningen går endast åt ett håll d.v.s. de som svarat på enkäten har ingen möjlighet att förklara sina svar. Resultatet blir på så sätt mer vinklat åt hur forskaren tolkar svaren. (Andersen, 1994, s.70)

Den *kvalitativa* metoden används för att få en djupare förståelse för den insamlade informationen. Forskaren är själv med och kan därför under insamlingens gång omformulera intervjufrågorna för att få ut så relevanta och djupgående svar som möjligt. Det finns alltså möjlighet att anpassa frågorna utefter individen och ställa följdfrågor. Under intervjun, exempelvis djupintervju förmedlas svaren inte bara genom vad intervjupersonen säger utan även genom gestikulering och ansiktsuttryck (Wallén, 1996, s.74-76 och Eriksson, Wiedersheim-Paul, 2006, s.98). En nackdel med en besöksintervju är att det kan vara svårt att ställa känsliga frågor, eftersom det inte finns någon anonymitet (Eriksson, Wiedersheim-Paul, 2006, s.98).

De vanligaste undersökningsvarianterna i kvalitativ forskning är djupintervjuer, fältstudier, inventionsstudier och deltagande information (Wallén, 1996, s.75).

En nackdel med den kvalitativa metoden är att svaret inte får någon bredd utan speglar mer olika individers tolkning (Andersen, 1994, s. 71).

3.3 Datainsamling

Jag har valt att använda mig av kvalitativ metod för att få en större trovärdighet och mer ”djup” i studien. Denna kvalitativa studie kommer att baseras på fysiska intervjuer med rekryterare inom mäklarbranschen.

För att få fram teori har jag använt mig av vetenskapliga artiklar tagna från Högskolan i Gävles databas och då främst från baserna ScienceDirect, Emerald och PsycARTICLES. Även ett antal relevanta böcker har använts. Detta för att få en trovärdig grund att stå på.

Detta teoretiska underlag skall sedan jämföras med de svar jag får under mina intervjuer.

3.4 Tillvägagångssätt

I denna studie har jag valt att inleda arbetet med att studera vetenskapliga artiklar kring ämnet. Detta på grund av att jag inte var riktigt säker på hur jag skulle vinkla

problemformuleringen från början. Syftet med att börja studera de vetenskapliga artiklarna var att införskaffa mig tillräcklig kunskap om ämnet och att kunna ge läsaren en inblick i ämnet. Detta har bidragit till en ökad förberedelse inför intervjuerna eftersom jag lättare har kunnat formulera frågorna jag vill få svar på.

3.4.1 Intervjuer

När jag studerat de vetenskapliga artiklarna och skrivit teorikapitlet bestämde jag mig för att använda mig av en kvalitativ metod, nämligen fysiska intervjuer. För att få reda på hur rekryterarna bedömer den arbetssökande baserat på det första intrycket och icke-verbal kommunikation så utfördes 5 stycken intervjuer med rekryterare inom fastighetsmäklarbranschen. Både rekryteringsansvariga på några företags huvudkontor och franchisetagare som själv rekryterar nya medarbetare till sina kontor har intervjuats. Intervjuerna har gjorts med rekryterare på olika fastighetsmäklarföretag i Stockholm. Urvalet av personer gjordes utefter min egen uppfattning, jag valde fem personer som jag vet har en längre erfarenhet av rekrytering inom mäklarbranschen.

Fördelen med en fysisk intervju är att man kan få en djupare förståelse genom att man som intervjuperson kan ställa motfrågor. Frågorna som ställdes var öppna för att få ett så ärligt svar som möjligt och även "bonusinformation", men även för att skapa en bättre relation till de jag intervjuade (Eriksson, Wiedersheim-Paul, 2006, s.98).

3.4.2 Bearbetning av data

Intervjuerna spelades efter intervjupersonernas godkännande in på band, detta för att under intervjun helt kunna koncentrera mig på intervjupersonen samt för vara säker på att jag fick med allt (Kvale, 1997, s.174).

Intervjuerna har sedan lyssnats av och skrivits ner som *meningskoncentrering*, vilket innebär att långa uttalanden pressas samman i kortare uttalanden, vilket gör att endast det väsentliga redovisas. Koncentrering av meningen innebär således att större intervjutexter reduceras till kortare och koncisare formuleringar (Kvale, 1997, s.174).

Sammanställningen presenteras genom att först presentera frågan som ställts och sedan var och en av de intervjuade personernas svar.

Då jag vill ta hänsyn till intervjupersonernas integritet och för att få så ärliga svar som möjligt så har jag valt att i studien varken namnge intervjupersonerna eller det företag de arbetar på.

För att göra texten mer lättförståelig och löpande har jag valt att ge de intervjuade personerna fiktiva namn.

De fiktiva namnen är: ”Anna”
 ”Berit”
 ”Cecilia”
 ”Denise”
 ”Erik”

4 EMPIRI

I detta kapitel har jag sammanställt den empiriska data jag samlat in. Mitt tillvägagångssätt var intervjuer med rekryterare på mäklarföretag. Empirin indelas genom att först presentera de ställda frågorna och sedan var och en av respondenternas svar.

4.1 Redovisning av intervjuer

Hur viktigt är det första intrycket av en person när ni träffas för en intervju?

Anna

Anna tycker att det första intrycket är jätteviktigt, hur man tar i hand, tittar, säger, ler. Hon menar att om man gör ett dåligt första intryck har man en lång sträcka framför sig för att ändra det intrycket. Gör man ett bra första intryck har man vunnit mycket, man har ”kommit över tröskeln”.

Berit

Berit tycker att det första intrycket är allt! Det tar bara några sekunder att skapa det; hur du tar i hand, ögonkontakt, hur du uppträder och hur du svarar om du erbjuds något att dricka. Hon tycker att första intrycket är väldigt avgörande.

Cecilia

Cecilia tycker att det första intrycket är nästan hälften av helhetsbedömningen och kommer det någon som ger ett nervöst intryck så har hon svårt att tro på personen.

Hon tittar mycket på ansiktsuttrycket, om man ger energi och ser glad ut. Hon känner efter om personen känns behaglig, det är en känsla, om hon och hennes kollegor trivs med personen så tror hon att deras kunder också kommer att göra det.

Denise

Denise tycker att det första intrycket är oerhört viktigt! Hon vill inte döma folk men hon är ”bara människa” och gör det. Hon har lärt sig att inte göra det, ger personer oftast några chanser och gör sitt yttersta för att inte vara fördomsfull och döma någon.

Oftast har hon rätt gällande personen vad gäller den bedömningen hon gjort från början men hon har även blivit motbevisad flera gånger. Hon tycker inte att det första intrycket är den

största delen vad gäller den slutliga bedömningen på en intervju. Är det däremot en speedrekrytering eller mässa det handlar om så är det första intrycket en väldigt stor del av bedömningen av personen.

Erik

Erik tycker att första intrycket spelar stor roll. Kommer personen sent och har en bra förklaring eller om han/hon ringt innan är det acceptabelt men annars så får han ett dåligt första intryck av personen och känner inte att han/hon respekterar hans tid vilket gör att han inte tror att personen kommer respektera kundernas tid heller. Man får inte samla på sig för många minus i början då man får en ”uppförsbacke” inför den kommande intervjun. Han får även ett intryck av personen när han skakar hand med honom/henne och brukar då även ställa några öppna frågor för att få sig en bild om han/hon är pratsam eller blyg.

Han menar att i rekrytering till mäklartjänster väger första intrycket in väldigt mycket då intervjun är väldigt likt scenariot när man träffar kunder. En person som söker anställning som mäklare eller som säljare överhuvudtaget måste kunna fånga Erik intresse snabbt då det visar hur personen kommer vara i situationen när personen möter kunder. Är det en befintlig mäklare han möter på en intervju räknar han med att det första intrycket ska vara bra då de vet hur man ska vara, träffar man en student som inte har så mycket erfarenhet väger det inte in i bedömningen lika mycket.

Hur lång tid tar det för dig att fatta ett beslut gällande den sökande, uppskattningsvis?

Anna

För Anna tar det olika lång tid att fatta ett beslut gällande den sökande. Ibland kan det ta 2 minuter och ibland kan hon vara osäker efter 1 timmes intervju. Det handlar mycket om det första intrycket av personen. Hon menar att det går snabbt att bedöma om personen är serviceinriktad eller inte men att det är svårare att bedöma om personen är en bra säljare.

Men överlag så går det väldigt snabbt.

Berit

Efter 5 minuter har Berit oftast en känsla för om personen är ”rätt” eller inte.

Cecilia

Cecilia känner direkt efter intervjuens slut om personen passar in i hennes företag eller inte. Hon tänker även mycket på sammansättningen i gruppen, att de anställda ska ”passa ihop”.

Denise

Redan när Denise skakat hand med personen har hon fått en uppfattning, oftast har hon rätt. Vissa människor växer däremot under intervjun då de kanske är nervösa och flackar med blicken vid intervjuens början. Hon får då göra en bedömning om personen bara är nervös eller om han/hon alltid betar sig så, för om så är fallet så blir intrycket negativt då hon menar ett sådant beteende inte fungerar vid ett kundmöte.

Erik

Han känner snabbt om det är en person han kommer anställa eller inte. Redan under de första 5 minuterna får Erik en bild av hur personen är, vilken energi personen har, hur han/hon uttrycker sig och om han/hon söker ögonkontakt. Våldigt sällan visar sig den känslan vara fel, en del personer kan han ändra uppfattning om under intervjuens gång men det är rätt ovanligt, oftast har han rätt känsla från början.

Vilken betydelse har den sökandes klädsel på intervjun?

Anna

Klädseln är viktig anser Anna. Om personen är ”slafsigt” klädd och kommer i slitna jeans, skrynklig flanellskjorta och håret åt alla håll uppfattar hon han/henne som väldigt respektlös och onoggrann. Hon drar genast en pararell med ”om personen inte är noggrann nu, hur noggrann är han/hon då ute hos kund?”. Personen i fråga är ju på intervjun för att göra ett gott intryck och sälja in sig själv, med det menar hon inte att man nödvändigtvis behöver bära kostym, men att man bör vara propert och representativt klädd. Hon tycker inte att man ska vara ”överklädd” utan gärna bära något som visar sin personlighet. Som kvinna kan du bära en snygg kofta, blus och kavaj och som man en snygg tröja o snygga byxor. Hon tycker att om hon som rekryterare inte lägger märke klädseln så har man lyckats.

Berit

Berit tycker att klädseln spelar stor roll eftersom man i mäklaryrket ska vara propert klädd. Hon tycker att man ska vara klädd efter personerna man möter. Söker man en tjänst i Vasastan i Stockholm så ska man vara klädd därefter, d.v.s. i kostym. Hon ser hellre att man

är för uppklädd än tvärtom. Hon menar att om personen klär sig bra så förstår man som rekryterare att personen vet hur man ska vara klädd hos kund, det signalerar att personen har en social kompetens och visar att man vet hur man beter sig i olika sammanhang. Att klä sig bra behöver inte nödvändigtvis vara kostym enligt Berit, utan ”hel och ren”, en kjol och blus som kvinna och svarta byxor och skjorta som man är bra.

Att bära en skraddarsydd kostym på en intervju tycker Berit är helt okej, hon måste däremot tänka i kundperspektiv där hon tror kunderna tycker det är provocerande och kan verka girigt, att ”mäklaren är bara här för att ta mina pengar”. Därför är en skraddarsydd kostym inget hon föredrar.

Om en person kommer till intervju i en sliten pikétröja och en väska slängd över axeln så tycker hon att det signalerar nonchalans och att personen i fråga inte anser att jobbet han/hon söker är så bra, att personen helt enkelt inte lagt manken till.

Enligt Berit är klädseln på en intervju ingen stor del av den slutliga bedömningen då det är något som man kan förändra.

Cecilia

När det gäller klädsel tycker Cecilia att man ska ha ansträngt sig för att göra ett gott intryck på intervjun. Hon menar att om man vill ha jobbet så ska man visa det också. Kläderna spelar stor roll för de visar att man bryr sig, vill ha anställningen, möta kunder och vara representativ. Hon tycker att man ska se stilig ut och gärna visa sin personlighet i klädseln med till exempel färger man gillar. Som kvinna bör man bära blus och kavaj och som man kostym, d.v.s. klä sig som man kommer se ut när man jobbar som mäklare. Något Cecilia inte uppskattar på kvinnor är när de har en för uringad blus eller tröja, hon tycker det ser oanständigt ut vilket påverkar hennes intryck av personen negativt.

Denise

Denise tycker att man bör klä sig för den roll man söker. Man bör ha rätt kläder vid rätt tillfälle vare sig det är fest eller intervju. Hon tycker inte man ska vara varken för uppklädd eller för nerklädd. Hon har inte lika höga förväntningar på klädseln när hon träffar studenter men hon tycker ändå man bör bära den typ av klädsel man förväntas ha på jobbet och det ska synas att man ansträngt sig. Det viktigaste tycker hon är att man bär kläder som man känner sig bekväm och fin i. Att ha kort tight kjol som ”åker upp” hela tiden gör att hon känner att personen inte kan slappna av. Man ska inte se ut som att man ska på fest med jättefixat hår,

mycket smink, lösögonfransar, massor av smycken och kläder i ”skrikiga” färger. Föregående kan göra så att hon tappar koncentration och fokus vad personen säger och tänker mer på vad hon har på sig och ser ut.

Att vara nerklädd i till exempel tubsockor och sandaler är inget hon uppskattar. Sådant får man ha på semestern och inte på intervjun. Sådant klädsel tycker hon signalerar att personen inte bryr sig ett dugg och inte vill ha jobbet. Denise tycker helt enkelt att ”lagom är bäst”. Hon tycker inte att klädseln på intervjun spelar en stor roll i den slutliga bedömningen då det är något som går att förändra. Om hon gillar personen i övrigt så berättar hon gärna för personen i fråga att hon gillar han/henne men att han/hon måste förändra sin klädsel för att bli erbjuden en anställning. Hon säger även att man mer än gärna får fråga henne om klädkod innan intervjun om man är osäker på vad man ska ha på sig.

Erik

Erik tycker att klädseln är viktig men att det är ”mycket som fungerar”. Har man inte en väldigt extrem klädsel eller något som känns helt fel så väger han inte in klädseln så mycket i bedömningen. Det är dock positivt att klä sig i sådana kläder som man tänkt jobba i, att ha skjorta, finbyxor och fina skor eller kostym. Är man student och söker jobb som mäklare tycker Jesper att föregående klädsel verkligen ger ett bra intryck då det visar en seriositet.

Att komma i sandaler, strumpor och en sliten t-shirt ger ett intryck av att personen har svårt att ta hand om sig själv vilket gör att Erik direkt tänker på hur personen då kommer sköta jobbet som mäklare. Han rekommenderar heller inte att komma i luvtröja och säckiga jeans då han har svårt att se personen som mäklare.

Han tycker att man hellre ska vara uppklädd än nerklädd och menar att man bör välja klädsel på intervjun efter det jobb man söker. Är det en person som klätt sig dåligt men som förövrigt passar för mäklarjobbet så ”coachar” han honom till att klä sig bättre för att få en anställning, men personen i fråga får mer att bevisa personlighetsmässigt under intervjun än en person som bär en accepterad klädsel.

Hur spelar kroppsspråket under intervjun in i bedömningen?

Anna

Anna tycker att kroppsspråket påverkar bedömningen av personen. Hon tycker att du ska sitta rakt och ha en stadig ögonkontakt med henne. Flackar man med blicken i början tar hon hänsyn till att man kan vara nervös men fortsätter det efter 40 minuter får hon ”dåliga vibbar”.

Hon tycker att man ska le och vara glad och visa med sitt kroppsspråk att man verkligen vill ha jobbet.

Berit

Berit tycker att det är väldigt positivt om man är engagerad i sitt kroppsspråk, att man inte sitter med armarna i kors, har ögonkontakt och ler ärligt. Hon tycker dock inte att man ske le "falskt" då det syns i ögonen och hon får känslan av att personen döljer någonting.

Cecilia

Cecilia tycker att man vinner mycket på att använda kroppsspråk, då den normala svensken är väldigt stel. Hon tänker sig in i en kundsituation där ingen vill ha en stel mäklare utan någon som förklarar med kroppen vid ett möte. Hon tycker inte att man ska sitta stilla utan använda kroppen för det inger förtroende och gör så att man känner sig bekväm och hela kroppsspråket är viktigt när det gäller att få kontakt.

Denise

Denise tycker att kroppsspråket spelar roll. Hon tycker att man ska vara sig själv och avslappnad och inte sitta med armarna i kors. Det hon tittar mest på är ögonen och ansiktsuttrycken och om personen "lyssnar med hela kroppen" d.v.s. nickar, ler och håller med när hon pratar.

Erik

Kroppsspråket är väldigt viktigt enligt Erik. Han tycker att man ska vara så naturlig som möjligt men ha "någon slags hållning". Att ha armarna i kors över bröstet och vända sig bort ifrån honom gör att han tycker personen verkar väldigt sluten och obekvä. Att personen har en stadig ögonkontakt är något som är viktigt, flackar personen med blicken när han/hon svarar på en fråga får Erik känslan av att personen är oärlig och/eller osäker, detta har gjort att han tackat nej till personer som sökt jobb.

Hur ser du på tatueringar och piercingar när man söker en tjänst som mäklare?

Anna

Hon tycker att piercingar går bort då det är ett jobb där du träffar mycket kunder och dessa har fördomar. Personligen har Anna inget emot tatueringar och tatueringar som går att dölja är inget hon bryr sig om, hon menar att det är så vanligt idag. Har personen däremot en tatuering på halsen eller i ansiktet får Anna genast tanken om personen i fråga är oärlig.

Berit

Synliga piercingar påverkar hennes bedömning negativt. Tatueringar tycker hon är okej om de går att dölja. Har personen hela armarna full av tatueringar så påverkar det bedömningen negativt då Berit hela tiden tänker på hur kunderna kommer att uppfatta personen.

Cecilia

Cecilia ser inte tatueringar som ett problem om de går att dölja. Hon ser inte personen på ett sämre sätt p.g.a. att han/hon har tatueringar utan tänker mer att personen har haft en trevlig ungdom och nu mognat. Hon skulle däremot inte anställa någon med piercingar i näsa och mun som mäklare. Om hon gillar personen så är hon ärlig och talar om att han/hon måste ta ur sin piercing för att få jobbet. Däremot så får personen i fråga ”uppförsbacke” och måste övertyga henne mer personlighetsmässigt för att bli erbjuden en anställning

Denise

Denise tänker på hur kunder reagerar när det gäller tatueringar och piercingar. Hon menar att kunder har vissa förväntningar och att synliga tatueringar och piercingar är distraherande. Hon själv ser det inte som ett problem utan tror att det är en generationssak, att äldre personer drar en pararell till ligister, kriminella och MC-åkare men att ingen under 30 år reagerar på det. Så länge tatueringarna går att dölja så påverkar det inte hennes bedömning av personen.

Erik

Erik tycker att tatueringar och piercingar spelar in i första intrycket av personen. Han tänker mycket på hur kunderna kommer att reagera på det, kommer det påverka personens intryck negativt? Synliga tatueringar och piercingar i ansiktet eller på halsen gör att man får svårare i mötet med kund är något som påverkar bedömningen av personen negativt. Piercingar är något som man lätt kan ta ur och har personen en bra personlighet är det något som Erik ber

de göra om de vill ha en anställning. Har personen tatueringar över hela kroppen blir Erik första uppfattning om att personen är hård och tuff men den fördomen brukar oftast förändras under intervjuens gång.

Hur ser du på dialekt och röstläge när man söker en tjänst som mäklare?

Anna

Anna är neutral när det gäller dialekter, hon kan tycka att norrländska är en fördel att prata i Stockholm då många upplever norrlänningar som trygga men annars tar hon ingen hänsyn till dialekter.

Berit

Berit tycker att dialekter enbart är positivt och en fördel.

Cecilia

Generellt så tycker Cecilia att dialekter är charmigt och hon vet att kunder gillar det så det kan påverka hennes bedömning positivt. Hon har dock svårt för en del dialekter såsom grov skånska och säger att om hon gillar personen men har svårt för dialekten så väljer hon att inte anställa honom/henne istället för att fundera på den hela tiden.

Hon tycker att det är viktigt med variation i rösten när man pratar, så att det inte bli monotont. Har personen en mindre stark röst får hon intrycket av att personen är blyg vilket hon inte vill att hennes mäklare ska vara. Om hon märker att personen är nervös så tar hon hänsyn till det och lägger ingen större vikt vid om det blir ”lite fel” när personen pratar.

Erik

Dialekter är något som Erik reagerar på, det är något han kommer ihåg en kandidat för och i många fall väldigt positivt. Han menar att man särskiljer sig, vilket även är bra när man möter kunder. I Stockholm fungerar norrländska väldigt bra då det är förtroendeingivande, även gotländska fungerar bra då det är charmigt och genuint. Han tror däremot inte att Stockholmska går hem så bra på landsorten då det kan låta ”drygt”. Så länge dialekten inte är extremt så är det inget negativt. Det är som med brytning, så länge man gör sig förstådd så är det inget problem.

Röstläget är något som Erik tänker på, han tycker det är mer intressant att prata men någon som varierar sitt tonläge.

Hur ser du på utländsk härkomst och brytning när man söker jobb som mäklare?

Anna

Ett utländskt utseende tycker Anna är helt oväsentligt. Hon tycker att det viktiga är hur personen pratar och betar sig. Att personen bryter ser hon inte som något problem så länge han/hon kan göra sig förstådd. Använder personen mycket slang och pratar den så kallade ”rinkebysvenskan” ser hon det däremot som väldigt negativt. Att ha ett utländskt utseende kan t.o.m. på en del platser i landet där det bor många av utländsk härkomst vara en fördel, hon menar att man kanske då har ett stort kontaktnät. Men överlag så gör hon ingen skillnad på en person av utländsk härkomst och en som är född svensk, det viktigaste är hur man är och om man kommer kunna skapa ett förtroende hos kunderna.

Berit

Att personen är av utländsk härkomst är inget Berit tänker på. Hon ser däremot språket som ett problem, kan personen inte prata svenska ordentligt så fungerar det inte. Att använda mycket ”slang” är även något som påverkar hennes bedömning negativt. Hon vet däremot att ha utländsk härkomst kan vara positivt i t.ex. utkanten av Stockholm då många utländska bor där och lättare kan relatera till och få förtroende för mäklaren.

Cecilia

Cecilia gör ingen skillnad på personer med utländsk härkomst o svenskfödda. Hon tycker att det är viktigt att ha en bra mix och mångfald på företaget. Att ha lite brytning ser hon inte som något problem så länge personen kan göra sig förstådd. Hon har däremot hårda krav på att man måste kunna den svenska grammatiken rätt i både tal och text.

Denise

Denise tycker inte att utländsk härkomst spelar någon som helst roll. En utländsk person jämförs helt med en svenskfödd på en intervju. Att ha en brytning när man pratar ser hon inte som något problem, men man måste däremot kunna prata bra svenska och kunna formulera sig på ett bra sätt i både tal o skrift. Det handlar även om hur personens jargong är och om man kan uttrycka sig på ett bra sätt, men det gäller utländska såväl som svenskfödda. Hon tycker inte att man ska ”slänga sig med slang” eller prata så man inte förstår. Med det

menar hon att ”en 22åring ska prata som en 22åring” inte vara gammaldags och korrekt och använda ord som hon som rekryterare knappt förstår.

Hon vet att för ca 10 år sedan så var det inte lika många med utländsk härkomst i mäklarbranschen och det var svårt att få jobb som mäklare. Synen har under de senaste åren ändrats då många har visat sig vara väldigt framgångsrika. Denise tror att deras framgång många gånger berott på att de kommer från en kultur där familjen är väldigt arbetsvillig och företagsam och på så sätt anpassade till detta yrke. De är också väldigt drivna och tävlingsinriktade och har p.g.a. det lyckats väldigt bra.

Erik

Erik ser alla jämlika och tycker snarare att det är positivt med utländsk härkomst. Han menar att det finns många duktiga mäklare med utländsk härkomst p.g.a. att de har ett helt annat driv och en annan entreprenörskapskultur än vad man har i Sverige. Han vet även att det är positivt att vara utländsk i en del områden där det bor många med utländsk härkomst. Talar personen med brytning men man förstår vad han/hon säger är det inget problem. Använder han/hon mycket ”slang” eller pratar väldigt ”ungdomligt” oavsett om man är svenskfödd eller utländsk så påverkar det bedömningen negativt

Hur påverkar den sökandes handslag din bedömning av personen?

Anna

Anna tycker att handslaget signalerar om personen är trygg i sig själv, är det för hårt så tänker personen på vad den gör, då är det inte på riktigt. Är det för slapt så är personen nervös. Hon tar hänsyn till att personen kan vara nervös men ett slapt handslag påverkar ändå bedömningen negativt. Ett perfekt handslag enligt Anna är ett handslag hon inte reflekterar över, alltså någonstans mittemellan hårt och löst.

Berit

Berit tycker att ett bra handslag är väldigt viktigt! Handslaget är något som skapar förtroende. Handslaget får inte vara för hårt så att hela handen knakar eller för löst som en ”död fisk”. Ett bra handslag enligt Berit är ett fast handslag där personen kollar henne i ögonen, det visar då att personen är säker på sig själv, har bra koll och kan ta för sig. Ett löst handslag tycker hon däremot visar en osäkerhet hos personen, detta gäller både män och kvinnor. Hon tänker sig

ofta in i situationen när personen ska möta en kund och menar att en kund inte kommer att få något förtroende för en person med ett löst handslag.

Cecilia

Enligt Cecilia får handslaget får inte vara för vekt, men får inte vara överdrivet hårt heller. När personer har ett jättehårt handslag får hon känslan av att det är en stark person som vill ta över företaget medan ett löst handslag signalerar att personen är blyg och menlös. Hon bedömer män och kvinnors handslag likadant men reagerar om en kvinna har ett lite starkare handslag än genomsnittet, hon får då känslan av att personen i fråga ”vet vad hon vill”.

Denise

Denise tycker att handslaget ger ett första intryck och att det är otroligt viktigt, hon blir irriterad på personer som inte kan skaka hand ordentligt då hon tänker mycket på hur det fungerar ute hos kund. Hon menar att mäklarbranschen är en tuff bransch och att ett löst handslag inte fungerar vid kundmöten då det inte inger något förtroende. Ett bra handslag där personen tar tag ordentligt och ser henne i ögonen gör att hon blir nyfiken på honom/henne och uppfattar det som att personen är målmedveten. Är det däremot ett handslag som är som en ”död fisk” känner hon direkt att hon blir osäker gällande om personen passar för jobbet. Hon gör ingen skillnad på män och kvinnor utan förväntar sig ett bra handslag från båda.

I en del länder och religioner skakar man inte hand. En person som följer en sådan religion skulle inte Denise anställa, hon menar att det skulle skapa problem i denna bransch då handslaget är ett affärsmässigt sätt att hälsa på någon.

Erik

Erik tycker att handslaget är en del av första intrycket, att det spelar in i bedömningen av personen. Han gör ingen skillnad på män och kvinnors handslag utan tycker att ett fast handslag med ögonkontakt visar att personen är självsäker och beredd att intervjuas. Flackar personen med blicken och har ett löst handslag så uppfattar Erik personen som väldigt nervös och osäker. Han har dock ganska hög acceptans då det gäller handslag på en intervju då han vet att många är nervösa.

Hur påverkar den sökandes fysiska utseende din bedömning av personen?

Anna

Anna tycker inte att personens fysiska utseende spelar någon roll i helhetsbedömningen, men däremot i första intrycket. Hon menar att en snygg människa alltid har fördelar livet igenom. Hon skulle inte låta bli att anställa eller rekommendera en person bara för att den är mindre attraktiv då attraktivitet inte väger lika högt som personlighet. Hon har däremot sagt nej till personer som är jättesnygga för att hon inte tror att de skulle passa som mäklare. Hon tänker på att första intrycket är väldigt viktigt när man möter en kund och tror att attraktiva personer har en fördel där.

Berit

Berit tycker att utseendet spelar roll då man i mäklaryrket ”säljer sig själv”. Hon tycker att ett trevligt utseende är en fördel men att kompetens är viktigare.

Cecilia

Att attraktivitet spelar in i bedömningen av en person tycker Cecilia. Eftersom man ska sälja in sig själv som person och ett bra utseende säljer så är det positivt. Hon skulle själv inte anställa någon som är jätteöverviktig eller jättevindögd då hon inte tror det inger något förtroende hos kunderna. Hon tycker dock att attraktivitet är väldigt definierbart och att det inte går att bara ha ett fint yttre utan att man även måste ha en bra personlighet och vara jordnära. Hon menar att man inte kan vara någon ”primadonna” för det är inget som går hem hos kunderna.

Denise

Indirekt så påverkar utseendet det första intrycket men generellt sett så tycker inte Denise att det fysiska utseendet spelar någon roll. Hon tycker att ett fint yttre alltid är trevligt men att det är en smaksak. Hon har själv anställt alla typer av människor, långa, smala, korta, tjocka och tycker mer att det handlar om att vara hel, ren och fräsch och ge en bra känsla, att göra ett piggt och trevligt intryck och förmedla en viss energi.

Erik

Erik tycker att snygga människor gör ett bättre första intryck men att han under intervjun tittar mer på personligheten. Erik tycker ”att se bra ut” handlar mer om att vara ”hel och ren” och ta

hand om sig själv, en person som ser mindre bra ut kan klä sig snyggt och visa självsäkerhet under intervjun vilket väger upp utseendet. Han tycker även att ett fint yttre är en definitionsfråga, han menar att ”snygghet” mer har att göra med utstrålning och ”glimten i ögat”, att det är mer det han går på. Om utseendet däremot påverkar hur du är under intervjun, är du till exempel extremt överviktig och flåsar in på intervjun och dessutom har svårt att hålla en hel intervju så är det klart att det kommer påverka. Men om du har en bra personlighet kommer det alltid att väga upp.

Kan du genom att se på en mäklares utseende om det är en bra, framgångsrik mäklare? T.ex. på ett möte eller en fest?

Anna

Nej, Anna skulle inte kunna se vilka som är riktigt duktiga och framgångsrika mäklare på enbart utseendet. Hon skulle däremot kunna se det på deras kroppsspråk och hur de beter sig mot andra människor.

Berit

Nej, Berit tror inte hon skulle kunna se det på enbart utseendet.

Cecilia

Nej, Cecilia tror inte det, hon måste prata med en person, få en första kontakt och se blicken för att kunna bedöma det.

Denise

Denise skulle inte kunna bedöma det på enbart utseendet. Hon skulle dock kunna se det på personernas kroppsspråk och hur de pratar med andra och på så sätt få en känsla vilka som är framgångsrika eller inte.

Erik

Erik skulle inte kunna göra den bedömningen baserat på personernas utseende utan på deras utstrålning, han menar att personer som är framgångsrika utstrålar en självsäkerhet och är mer framåt än de som är mindre framgångsrika. De som är framgångsrika gillar att stå i centrum o tar tillfället i akt att prata med människor.

Enligt artiklar jag har hittat är attraktiva människor intelligentare än oattraktiva människor. Hur ser du på detta?

Anna

Anna tror inte att det är så, hon tror däremot att attraktiva människor kommer längre, har lättare att göra karriär och har lättare att nå högre positioner inom arbetslivet.

Berit

Berit tror absolut inte att attraktiva människor är intelligentare men hon tror att de har lättare att ta sig framåt i arbetslivet.

Cecilia

Nej, Cecilia tror inte att det stämmer. Hon tror däremot att om man ser snygg och proper ut som mäklare är man en bättre säljare. Hon påpekar även att man inte behöver vara intelligent för att jobba som mäklare, det viktigaste är att kunna ta folk, resten finns det hjälp med.

Denise

Denise tror inte att det stämmer. Hon förstår inte varför man skulle vara mer intelligent om man var attraktiv. Hon tror heller inte att framgång och utseende hänger ihop utan att det hänger på om man är bra och kompetent som mäklare. Det är en definitionsfråga vad en attraktiv person är, hon tycker mer att det handlar om en viss energi och kroppsspråk.

Erik

Erik har ingen aning, men han tycker inte att det är ett helt orimligt antagande. Han tror att det kan ha och göra med att om man är attraktiv och uppfattas som det kanske man har flera sociala kontakter, är mer utåtriktad och tar för sig mer vilket gör att man får möjlighet att lära sig nya saker. Om man inte upplevs som attraktiv kanske man inte får den möjligheten att t.ex. träffa nya människor då man kan ha dåligt självförtroende och kanske inte vågar ta för sig lika mycket.

En kompis till mig som sökte jobb fick kommentaren: klipp dig fult och gå upp i vikt så lyckas du som mäklare! Hur ser du på det uttalandet?

Anna

Nej, Anna tror inte på det.

Berit

Berit tror att det kan bero på att personen såg för bra ut, hon menar att folk kan ha förutfattade meningar om en person som ser för bra ut och tycker att man ska se neutral ut för att inte stöta sig med någon. Hon tycker dock att kompetens är viktigare än utseendet.

Cecilia

Cecilia tycker inte att det handlar om utseende, alla vill ha olika sorters mäklare, det handlar om att ta kunder och kunna inge förtroende.

Denise

Denise tror att vad denna person egentligen menade var; tona ner dig! Hon tycker inte man ska ha långt fixat hår, vara jättesminkad och ha lösögonfransar. Hon tror då att det blir svårt för kunderna att denna person på allvar, ser man ut som en omslagstjej tror kunderna inte att man klarar av att vara mäklare. Det handlar om att vara snygg på ”rätt sätt”.

Erik

Erik antar att man menar att personen ser för bra ut för att lyckas hos kunderna. Han tror inte att det är det som kunderna tycker är viktigt, han menar att det finns exempel på båda sorter, personer som upplevs som väldigt attraktiva som lyckas väldigt bra och personer som upplevs som mindre attraktiva som också lyckas väldigt bra just pga. av sin utstrålning. Han tror däremot att det inte är positivt att vara för hårt sminkad eller allt för mån om sitt utseende utan man måste vara någonstans ”mittemellan”. Är man attraktiv och möter en kund som har inställningen att ”alla mäklare är snygga och bryr sig bara om sitt utseende och inte om min affär” så är det klart att det kan påverka negativt. Är man däremot duktig på att anpassa sig efter de kunder man möter så spelar det ingen roll. Man har ändå en timmes möte, man kan inte bara vara snygg utan man måste kunna argumentera för sig själv på ett bra sätt och dessutom ha en utstrålning.

4.2 Sammanfattning av empiri

Nedan redovisas en egenkomponerad tabell som sammanfattar empiridelen:

| KATEGORI | FRAMGÅNGSFAKTORER | PÅVERKAN |
|-------------------------|--|--|
| Första intrycket | <ul style="list-style-type: none"> – bra handslag – leenden – att man är i tid – ögonkontakt | <ul style="list-style-type: none"> – påverkar till stor del helhetsbedömningen av personen |
| Kroppsspråk | <ul style="list-style-type: none"> – ögonkontakt – gester – inte armarna korsade över bröstet – leenden – huvudnickningar – kroppen vänd mot den du pratar med – bra kroppshållning | <ul style="list-style-type: none"> – inger förtroende – ärlighet – visar självförtroende – visar att du vill ha jobbet |
| Klädsel | <ul style="list-style-type: none"> – ”hel och ren” – visa personlighet i klädseln – kostym – blus/skjorta/tröja – fina skor – klä sig efter rollen man söker | <ul style="list-style-type: none"> – visar att man vill ha jobbet – visar social kompetens – visar seriositet |
| Handslag | <ul style="list-style-type: none"> – ett fast grepp som varken är för löst eller för hårt – ögonkontakt | <ul style="list-style-type: none"> – förmedlar målmedvetenhet – självsäkerhet – självförtroende |
| Attraktivitet | <ul style="list-style-type: none"> – En definitionsfråga – en bra utstrålning | <ul style="list-style-type: none"> – ger ett bra första intryck |

Tabell 2

5 ANALYS

I detta avsnitt av uppsatsen kopplar jag samman teori och empiri från föregående kapitel genom att använda teorin som en grund för att kunna jämföra och analysera de svar jag fått genom intervjuerna.

5.1 Första intrycket

Enligt Barrick, Swider, Stewart (2010) och Gifford, Fan Ng, Wilkinson (1985) så används anställningsintervjuer ofta för att samla information om den arbetssökande. I alla sammanhang inkluderat intervjusammanhang sker det första intrycket instinktivt vilket gör att man får en uppfattning av en främling omedelbart. I artiklar som skrivits av Barrick, Swider, Stewart (2010) och Barger (2009) framgår det att information som i intervjusammanhang som tillhandahålls genom ett handslag, ett leende eller ett sätt att klä sig har inflytande. Vid intervjuerna framgick det att respondenterna har delad uppfattning med dessa forskare, första intrycket med hur man tar i hand, tittar, ler och om man svarar artigt om det t.ex. erbjuds något att dricka säger väldigt mycket om en person är de alla överens om.

Kommer personen senare än avtalad tid och utan någon egentlig förklaring eller anledning påverkar detta det första intrycket väldigt negativt enligt Erik. Han säger även att man inte ska ”samla på sig för mycket minus” i början då det gör att man får en ”uppförsbacke” inför den kommande intervjun. Anna säger även att ett bra första intryck gör att man vunnit mycket, att man ”kommit över tröskeln”. Dessa uttalanden stämmer bra överens med Gifford, Fan Ng och Wilkinsons (1985) teori om att intervjuare lägger större vikt vid negativ information än positiv information och att det tar dubbelt så många positiva som negativa uppgifter för att ändra intervjuarens första intryck.

Att det första intrycket är oerhört viktigt är alla respondenter överens om och det tar inte många sekunder för de att få detta första intryck. Barger (2009) menar att det är lättare att få en stark åsikt gällande en person man möter baserat på hur han/hon ser ut jämfört med om man får en beskrivning av personen, detta p.g.a. att det är lättare att bearbeta visuell information. Denise menar att man inte vill döma personer men ”att man bara är människa” och gör det ändå. Enligt samtliga respondenter är synliga tatueringar och piercingar något som påverkar det första intrycket av personen negativt. Min syn på detta är att alla människor har mer eller mindre förutfattade meningar om vad det gäller människors utseenden och därför

ofta placerar de i ”fack” efter det vi ser, och på så sätt tror oss veta vad de har för personlighet och många gånger även kompetens. Detta är inget vi gör medvetet och många gånger ändrar man helt uppfattning om personen när man pratat med denna. Men någonstans får personen ändå en ”uppförsbacke” för att ta sig förbi denna fördom.

Vid intervjuerna så framgick det att det första intrycket av en person är väldigt viktigt då anställningsintervjun är väldigt likt scenariot när man sedan som mäklare ska träffa kunder och det är just därför som man måste kunna göra ett bra första intryck för att ”få affären”. Samtidigt som alla fem respondenter menar att det första intrycket är viktigt påpekar tre av de att det inte är den största delen av bedömningen utan att de tar hänsyn till bl.a. nervositet och alltid ger personen en chans under intervjun att förändra ett dåligt första intryck. Enligt Barger (2009) kan det första intrycket vara avgörande för att få en anställning vilket i detta fall både strider mot och stöds av respondenternas svar. Jag tolkar det som att respondenterna tycker att det första intrycket är väldigt viktigt men att de inte dömer en person som gör ett sämre intryck på grund av nervositet. Gör personen ett dåligt intryck som inte beror på nervositet tolkar jag det som att det kan vara avgörande.

Fyra av fem respondenter anser sig redan fem minuter in på en intervju ha en uppfattning vad gäller om de kommer anställa personen eller inte, teorin och empirin liknar här varandra då Gifford, Fan NG och Wilkinson (1985) i teorin menar att genomsnittstiden för en intervjuare att fatta ett beslut gällande den sökande är fyra minuter. Jag anser att om respondenterna redan efter fem minuter in på en intervju har en uppfattning om de kommer anställa personen eller inte visar att det första intrycket med allt vad det innebär är av oerhört stor betydelse.

5.2 Klädsel

Professionellt utseende som innefattar bl.a. bra hygien och passande klädsel menar Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) har en stor positiv effekt under intervjun, detta stöds av alla fem respondenter som är överens om att klädseln är en väldigt viktig del av första intrycket och bedömningen av personen och Berit och Erik nämner dessutom ”hel och ren” som viktiga ledord när det kommer till klädsel.

Även Barger (2009) menar att man bör bära kläder som är lämpliga för den position som söks då klädseln sänder signaler gällande personens kompetens- och kvalitetsnivå vilket även kommer fram under intervjuerna då respondenterna tycker att rätt klädsel visar en social kompetens, att personen vet hur man beter och klär sig i intervjusammanhang och då även senare när han/hon ska möta kunder. Det visar även att man ansträngt sig för att göra ett

seriöst intryck på intervjun och att man verkligen vill ha en anställning. Eftersom mäklaryrket är ett yrke där du förväntas vara propert klädd förväntas du även klä dig representativt på intervjun.

Med detta sagt menar de inte att du nödvändigtvis behöver klä dig i hel kostym eller motsvarande för kvinnor. De är alla fem överens om att kvinnor kan klä sig en snygg kofta, blus, snygg tröja och snygga byxor/kjol och män i snygga byxor, fina skor och snygg tröja.

Att bära en mindre passande klädsel på intervjun så som sandaler, tubsockor och en sliten t-shirt tycker respondenterna signalerar att personen är onoggrann, nonchalant och respektlös. Detta kan jämföras med Bargers (2009) åsikt om att personer som bär allt för ledig klädsel uppfattas som mindre kompetenta. Jag tolkar det som att en person som inte kan bära en passande klädsel på en intervju inte heller har förmågan att veta vad som krävs i en viss yrkesroll. Anna drar även en jämförelse med att; om man inte är noggrann med hur man ser ut, hur noggrann är man då i sitt jobb?

Barger (2009) anser att en skräddarsydd kostym kan uppfattas för strikt och ”överklätt” när det kommer till sökande av jobb med ”lägre position”, detta stämmer delvis överens med Berits svar. När det gäller sökande av ett mäklarjobb så tycker hon att det är acceptabelt att bära en skräddarsydd kavaj på intervjun, hon vet dock att kunder kan uppfatta skräddarsydd kostym som provocerande och girigt, att ”mäklaren är bara här för att ta mina pengar”. Då det är fördelaktigt att bära kläder på intervjun som man tänkt bära på jobbet gör detta att skräddarsydd kostym inte är något hon föredrar.

Att intervjuaren får en mer positiv inställning till en person som har passande klädsel vad gäller första intrycket framgår i både teorin (Barger, 2009) och empirin. Samtliga respondenter tycker dock inte att klädseln är en stor del i den slutliga bedömningen av personens duglighet som mäklare då det är något som man kan förändra.

5.3 Kroppsspråk

Att kroppsspråket är viktigt och något som påverkar bedömningen av personen är något som de fem respondenterna är överens om. En stadig ögonkontakt är något som fyra av fem anser vara en viktig del för att göra ett bra intryck, två av respondenterna menade att flackande med blicken ger ett osäkert och oärligt intryck. Flackande med blicken kan många gånger bero på nervositet vilket intervjuarna tar hänsyn till men om det fortsätter långt in i intervjun så påverkar det negativt. Gifford, Fan Ng och Wilkinson (1985) visar i en studie att sökande som

har mer ögonkontakt än genomsnittet bedöms vara mer alerta, självsäkra, pålitliga, trygga, ansvarsfulla och mer initiativtagande. Min tolkning och uppfattning av detta är att ögonkontakt är en viktig faktor när det gäller att få en uppfattning om en person, dock tror jag att de personlighetsdrag som dessa forskare tolkar in i ögonkontakten många gånger är svåra att sätta ord på då man gör det omedvetet, varav respondenterna endast nämnde två av dessa.

Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) skriver om att leenden och nickande med huvudet ger intervjuaren en uppfattning om den sökandes kommunikationsförmåga. I intervjuerna framgick det att ansiktsuttryck, om personen ler ärligt och nickar med huvudet är något som respondenterna tittar mycket på. Att använda kroppsspråk överlag är endast positivt. Cecilia menar att den ”normala svensken” är väldigt stel vilket gör att man vinner mycket på att använda kroppsspråk och att ”förklara med kroppen”, hon tycker att detta inger förtroende och gör att man känner sig bekväm och att kroppsspråket är viktigt när det gäller att få kontakt. Sitter en person däremot med armarna korsade över bröstet och/eller vänder kroppen bort från intervjuaren gör att personen känns väldigt sluten och obekvämt.

Då mäklaryrket är ett säljyrke där man möter mycket människor så är det något som respondenterna hela tiden återkommer till när de bedömer den sökande. Som jag tidigare nämnt så är intervjun väldigt likt ett kundmöte och respondenterna menar att det intryck intervjuaren får av den sökande är antagligen också det intryck som kunderna kommer att få av densamme. Teorin och empirin stämmer här överens då Gifford, Fan Ng, Wilkinson (1985) i sin studie även skriver att yrken som kräver stor interaktion med allmänheten som t.ex. säljare är social kompetens en viktig egenskap. Social kompetens visas mycket i icke-verbala beteenden och under intervjun är då betydelsen av detta stor då intervjuaren ser hur den sökande integrerar med andra människor (i detta fall intervjuaren) och på så sätt får en uppfattning om hur den sökande kommer att vara i sitt yrke.

Langlois, Kalakanis, Rubenstein, Larson, Hallam, Smoot (2010) och Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) har i sin studie kommit fram till att kvinnor är bättre på att förmedla icke-verbala kommunikation än män, detta är något som jag under mina intervjuer hade förväntat mig att få svar på. Ingen av respondenterna sa dock något om det och jag tolkar det då som att det inte är något som de reflekterat över.

5.4 Handslag

Vid intervjuerna framgick det tydligt att ett fast handslag var väldigt viktigt för att göra ett bra intryck. Även gällande handslaget så tänker sig intervjuarna in i kundsituation och menar att ett bra handslag är viktigt för att vinna kundens förtroende. Alla fem respondenter var överens om att ett bra handslag är ett handslag med ögonkontakt som varken är för hårt eller för löst eller som Anna sa, ett handslag som man inte reflekterar över. Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) menar att handslaget förmedlar information om en individs personlighet och ett dåligt handslag kan påverka bedömningen av den sökande negativt, vilket även respondenterna antydde. Ett för löst handslag förmedlar enligt respondenterna blyghet och osäkerhet medan ett bra handslag förmedlar självsäkerhet, målmedvetenhet och inger förtroende.

Respondenterna förväntar sig ett lika fast och bra handslag från både män och kvinnor och bedömer båda likadant, vilket strider mot studien av Stewart m.fl. från 2008. Studien handlar om att kvinnor bedöms ha ett sämre handslag än män, men att det inte har någon påverkan på bedömningen av individen, då ett sämre handslag från kvinnor är väntat. Detta kan enligt mig bero på att förväntningarna på män och kvinnors handslag omedvetet är olika, då en kvinnas handslag kan bedömas vara lika fast och bra som en mans, men egentligen är det bara fast och bra för att vara en kvinna. En annan anledning kan vara att studien visar hur handslag utvärderas på en arbetsintervju generellt, medan det mycket väl kan vara så att respondenterna i min undersökning verkligen förväntar sig ett lika fast handslag från både män och kvinnor då det är något de tycker är viktigt i mäklaryrket.

Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) skriver även i sin studie att en kvinna med ett fast handslag får bättre betyg gällande lämplighet än män med liknande handslag. Cecilia nämner att hon uppfattar en kvinna med ett starkare handslag än genomsnittet som målmedveten och ”vet vad hon vill”, vilket är positivt. Men hon säger även att en person med ett för hårt handslag ger ett dåligt intryck då hon får känslan av att personen vill ta över företaget. Min tolkning av detta är att Cecilia syftar på att det är en man med för hårt handslag som hon tolkar vill ta över företaget, då hon i samma mening sagt att en kvinna med fast handslag bedöms positivt. Om jag tolkar detta rätt så stämmer det Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) om att kvinnor med ett fast handslag får en bättre bedömning än män med lika starkt.

5.5 Attraktivitet

Studien av Stewart, Dustin, Barrick, Darnold (2008) visar att en intervjuare använder en kandidats utseende för spontan personlighetsbedömning i början på intervjun och att fysiskt attraktiva kandidater får ett bättre betyg än kandidater som är mindre attraktiva. Detta stöds av alla fem respondenter då de är överens om att en attraktiv person gör ett bättre första intryck. De menar att det är en fördel att se bra ut då mäklaryrket är ett yrke där man ska sälja in sig själv och ett bra utseende säljer. Dock är ett attraktivt utseende enligt respondenterna definierbart och en ”smaksak” och de menar att det mer handlar om att klä sig snyggt, göra ett piggt och trevligt intryck och ha en bra utstrålning vilket strider mot Langlois, Kalakanis, Rubenstein, Larson, Hallam och Smoot (2000) studie om att det finns en stor enighet inom olika kulturer vem som är och vem som inte är attraktiv.

Något som enligt respondenterna inte ger ett trevligt intryck och även påverkar bedömningen negativt är synliga tatueringar och piercingar. Ingen av respondenterna skulle anställa en person med tatueringar som inte går att dölja då de tänker sig in i kundsituation och vet att kunder har fördomar gällande detta.

Studien av Stewart, Dustin, Barrick och Darnold (2008) visar som redan skrivits ovan att en intervjuare använder en kandidats utseende för spontan personlighetsbedömning, något som respondenterna håller med om. En faktor som dock inte spelar någon som helst roll i den bedömningen är vilken hudfärg personen har, en person av utländsk härkomst jämföras helt med en svenskfödd.

Miller III och Routh (1985) skriver i sin studie att attraktiva personer bedöms positivare än vad mindre attraktiva gör när det gäller anställning. Detta strider mot tre av mina respondenters svar där det framgår att personers fysiska utseende inte spelar någon roll vad gäller helhetsbedömningen, då attraktivitet inte väger lika tungt som personlighet och kompetens. Respondenterna menar att de aldrig skulle anställa en person för att han/hon är snygg om personen inte har den personlighet och kompetens som krävs för att vara mäklare. Jag tolkar det dock som att en person som har både personlighet, kompetens och ett attraktivt utseende har en fördel jämfört med en mindre attraktiv person med liknande kompetens då alla respondenter på ett eller annat sätt säger att ”ett trevligt utseende säljer”.

Enligt Kanazaw och Kovans studie från 2004 så är attraktiva människor mer intelligenta (har högre IQ) än oattraktiva människor vilket inte alls stöds av respondenterna. Jag tror att en

anledning till detta kan vara att ”frågan kom från ingenstans” och att respondenterna inte hade någon som helst bakgrund till varför frågan ställdes.

Tre av fem tror dock att en person med attraktivt utseende har lättare att göra karriär och nå högre positioner i arbetslivet. Erik menar att en person som uppfattas som attraktiv kanske har mer sociala kontakter, är mer utåtriktad och tar för dig mer vilket gör att personen har får möjlighet att lära sig nya saker.

Cecilia och Denise nämner dock att hög intelligens inte är något man behöver för att jobba som mäklare utan att det är förmågan att ”ta människor” och inge förtroende som är viktigt. Detta anser jag stämmer, då man som mäklare är en säljare och säljares främsta egenskap bör vara just att vara socialt kompetent och kunna prata med många olika sorters människor på deras nivå, och på så sätt få förtroende.

5.6 Tal

Ett bra tonläge och flyt i talet är något som enligt Gifford, Fan Ng och Wilkinson (1985) påverkar uppfattningen av den sökande positivt, detta uppfattar jag stämmer överens med respondenternas åsikter då de tycker att det är mer intressant att prata med en person som varierar sitt tonläge.

Även dialekter är något som påverkar bedömningen av personen. Oftast är det positivt då det är något som särskiljer personen från andra kandidater, men det kan även påverka negativt om det är en extrem dialekt där det inte går att höra vad personen säger.

Som Gifford, Fan NG och Wilkinson (1985) nämner är flyt i talet något som är viktigt vilket även stämmer överens med respondenternas åsikter gällande personer med utländsk härkomst och brytning. De menar att om man har en brytning för att man kommer från ett annat land inte är något som påverkar bedömningen negativt, men att man måste kunna tala grammatiskt riktig svenska och kunna formulera sig på ett bra sätt, både i tal och skrift. Att kunna uttrycka sig på ett bra sätt är viktigt oavsett om man är svenskfödd eller har utländsk härkomst, att ”slänga sig med slang” eller prata så man inte förstår är något som påverkar respondenternas bedömning negativt och spelar en betydande roll i helhetsbedömningen.

6 SLUTSATS

Anställningsintervjun är på många sätt likt scenariot när man som mäklare träffar kunder vilket gör att det första intrycket och hur man betar sig på intervjun är en ”värdemätare”. Intervjuarna får på detta sätt en uppfattning av vilket intryck personen kommer att göra på ett kundmöte, där det gäller att ”sälja in sig snabbt”. Enligt min studie så får intervjuarna en första uppfattning av personen redan efter några sekunder och efter fem minuter har de oftast en klar bild gällande om det är någon de kommer anställa eller inte. På grund av detta så spelar det första intrycket och den icke-verbala kommunikationen en betydande roll på en anställningsintervju för ett mäklarjobb. En del av faktorerna som påverkar det första intrycket mycket spelar dock en mindre roll vad gäller helhetsbedömningen av personen.

6.1 Påverkande faktorer- första intrycket och helhetsbedömning

Tabellen nedan visar de mest framträdande faktorerna vad gäller första intrycket och helhetsbedömningen av personen, grundat på icke-verbala uttryck under intervjun. Dessa delas in i de olika kategorierna viktigt, mindre viktigt och oviktigt beroende på hur mycket de påverkar rekryterarnas bedömning.

F = Hur stor betydelse faktorerna har vid det första intrycket.

H = Hur stor betydelse faktorerna har vid helhetsbedömningen.

| | VIKTIGT | MINDRE VIKTIGT | OVIKTIGT |
|---------------------|---------|----------------|----------|
| HANDSLAG | F H | | |
| ÖGONKONTAKT | F H | | |
| POSITIV UTSTRÅLNING | F H | | |
| KROPPSSPRÅK | H | | |
| GRAMMATIK/SPRÅKBRUK | H | | |
| KLÄDSEL | F | H | |
| DIALEKT | | H | |
| FYSISKT UTSEENDE | F | | H |
| HUDEFÄRG | | | F H |

Tabell 3

Hur viktiga är då de olika faktorerna och hur kan du som arbetssökande mäklare påverka hur du uppfattas på en intervju?

Handslag: Handslaget visar väldigt mycket vem du är som person och är något som påverkar det första intrycket mycket men även helhetsbedömningen. Ett bra handslag förväntas från både män och kvinnor och bör vara fast och med ihållande ögonkontakt för att göra ett så bra intryck som möjligt. Då handslaget är något du gör fysiskt så kan du även påverka det genom att tänka på det. Är du nervös och svettig om händerna, stryk av handen mot byxbenet innan, tänk på styrkan i handslaget och att du tittar intervjuaren i ögonen så har du vunnit mycket.

Ögonkontakt: Även ögonkontakt är något som påverkar både det första intrycket och helhetsbedömningen. Håller du en stadig ögonkontakt så visar det på självförtroende och ärlighet. Att inte kolla intervjuaren i ögonen eller flacka med blicken förmedlar dock osäkerhet och/eller nervositet. Att vara nervös i början av intervjun är något som intervjuarna tar hänsyn till men försätter det långt in på intervjun ger det ett väldigt negativt intryck. Om du är medveten om att du är dålig på att titta personer i ögonen så är det något du kan tänka på och på så sätt öva och förändra. Om du är nervös och tycker det är jobbigt att titta på intervjuaren i ögonen konstant, fokusera på näsroten mittemellan ögonen, det ger intrycket av att du ser intervjuaren i ögonen.

Fysiskt utseende och positiv utstrålning: Personer med ett attraktivt utseende gör ett bättre första intryck. Dock så är attraktivitet definierbart och en ”smaksak” och spelar ingen som helst roll i helhetsbedömningen. Utstrålningen är däremot en väldigt viktig del när det kommer till både första intrycket och helhetsbedömning. Att ha en positiv utstrålning väger mycket tyngre än att ”bara vara snygg”. Utstrålning är något som är svårt att öva på då det är något som ”man bara har”, men att le och vara glad är något som gör att du gör ett bättre intryck.

Kroppsspråk: Att använda kroppsspråk på intervjun är väldigt positivt då det visar en stor del av din personlighet. Att du är vänd mot intervjuaren med hela kroppen, gestikulerar, är energisk och ”förklarar med kroppen” gör att du som arbetssökande bedöms som intressantare och att du vill ha jobbet. Även att ”lyssna med kroppen” genom nickningar med huvudet, leenden m.m är fördelaktigt. Om du korsar armarna uppfattas du som väldigt sluten och

obekvämt. Är du nervös så håll händerna ihop i knät istället för att korsade över bröstet så gör du ett bättre intryck.

Grammatik/ språkbruk: Att kunna prata ”ren svenska” samt kunna den svenska grammatiken rätt är ett måste inom mäklarbranschen. Har du inte det är det något som påverkar helhetsbedömningen till väldigt stor del. Dock påverkar inte brytning för att man är från ett annat land bedömningen negativt så länge du gör dig förstådd på ett bra sätt. Att använda slang eller ha en opassande jargong när du pratar är däremot något som påverkar bedömningen negativt.

Klädsel: Klädseln är något som påverkar första intrycket väldigt mycket men som inte spelar någon stor roll i helhetsbedömningen. Klädseln visar din personlighet och din inställning till jobbet vilket gör att det kan påverka bedömningen både positivt och negativt. Att bära liknande kläder som du kommer att bära som mäklare visar en social kompetens som gör att intervjuarna får ett bra första intryck. Däremot har inte klädseln någon stor betydelse vad gäller helhetsbedömningen då det är något som är lätt att förändra, vilket intervjuarna påpekar på intervjun om de gillar personen i fråga.

Är du osäker på hur du ska klä dig så klä hellre upp dig för mycket än för lite, det visar att du har ansträngt dig och vill ha anställningen. Du kan även kontakta intervjuaren innan och fråga vad de har för klädkod.

Dialekt: Dialekt är något som enbart är positivt så länge den inte är extrem så man inte hör vad personen säger. Dialekten påverkar dock inte helhetsintrycket särskilt mycket förutom att det kan vara något som ”skiljer dig från mängden”.

Hudfärg: Personer med utländsk härkomst och svenskfödda jämföras helt på intervjun vilket visar att din härkomst inte har någon som helst betydelse vad gäller din helhetsbedömning.

6.2 Sammanfattande slutsats:

Sammantaget kan man alltså säga att det är ett mindre antal faktorer som utgör nyckeln till ett lyckat första intryck vid rekrytering av mäklare. Det är hoppningivande att faktorer som härkomst och fysiskt utseende inte påverkar bedömningen alls medan sådant som handslag, klädsel, språkbruk, ögonkontakt och kroppsspråk - som dessutom går att påverka influerar processen mer tydligt. Detta betyder alltså att man själv, till stor del kan påverka hur man uppfattas på en intervju genom att tänka på hur man använder sin icke-verbala kommunikation.

6.3 Förslag till framtida forskning

Jag har i min studie valt att endast undersöka hur det första intrycket och icke-verbala kommunikation påverkar rekryterarnas bedömning på en intervju för ett mäklarjobb. Det vore därför intressant att utföra en studie om hur andra faktorer såsom betyg, kompetens, meriter och personlighet spelar in i anställningsbeslutet.

KÄLLFÖRTECKNING

Litteratur

- Andersen, H (1994), *Kvantitativa och Kvalitativa metoder*, Lund: Studentlitteratur
- Bryman A (1997), *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*, Lund: Studentlitteratur
- Eriksson, L-T & Wiedersheim-Paul, F (2006), *Att utreda, forska och rapportera*, Malmö: Liber
- Kahlke, E & Schmidt, V (2002), *Arbetsanalys och personbedömning- att öka träffsäkerheten vid urval och rekrytering*, Lund: Studentlitteratur
- Kvale, S (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur
- Wallén, G (1996), *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, Lund: Studentlitteratur

Publicerade artiklar

- Barger C J, (2009) *Understanding the impact of applicant attire on interviewer perceptions*
- Barrick M R, Swider B W, Stewart G L (2010), *Initial Evaluations in the Interview: Relationships with Subsequent Interviewer Evaluations and Employment Offers*
- Gifford R, Fan Ng C, Wilkinson M (1985), *Nonverbal Cues in the Employment Interview: links Between applicant Qualities and Interviewer Judgements*, Vol. 70, No 4, s. 729-736
- Kanazawa S, Kovar J L (2004), *Why beautiful people are more intelligent*, Vol. 32. s. 227-243
- Kanazawa S (2011), *Intelligence and physical attractiveness*, Vol. 39, s.7-14
- Langlois J H, Kalakanis L, Rubenstein A J, Larson A, Hallam M, Smoot M (2000), *Maxims or Myths of Beauty? A Meta-Analytic and Theoretical Review*, Vol. 126, No 3, s.390-423
- Macan T (2009), *The employment interview: A review of current studies and directions for future research*, No 19
- Marlowe C M, Schneider S L, Nelson C E (1996), *Gender and Attractiveness Biases in Hiring Decisions: Are More Experienced Managers Less Biased?*, Vol. 81, No 1, s.11-21
- Miller III D A, Routh D K (1985), *Where Women Win: Supervisors of School Psychologists Prefer Female Job Candidates*, Vol. 16, No 1, s.42-49

Sheppard L D, Goffin R D, Lewis R J, Olson J (2011), *The Effect of Target Attractiveness and Rating Method on the Accuracy of Trait Ratings*, Vol. 10, No 1, s. 24-33

Stewart G L, Dustin S L, Barrick M R, Darnold T C (2008), *Exploring the Handshake in Employment Interview*, Vol. 93, No 5, s.1139-1146

Internet

Google, <http://www.google.se>

Karriärguiden, <http://www.karriarguiden.se>

BILAGA 1- Tips för ett bättre intryck

Handslag

Då handslaget är något du gör fysiskt så kan du även påverka det genom att tänka på det. Är du nervös och svettig om händerna, stryk av handen mot byxbenet innan, tänk på styrkan i handslaget och att du tittar intervjuaren i ögonen så har du vunnit mycket.

Ögonkontakt

Om du är medveten om att du är dålig på att titta personer i ögonen så är det något du kan tänka på och på så sätt öva och förändra. Om du är nervös och tycker det är jobbigt att se intervjuaren i ögonen konstant, fokusera på näsroten mittemellan ögonen, det ger intrycket av att du ser intervjuaren i ögonen.

Fysiskt utseende och positiv utstrålning

Utstrålning är något som är svårt att öva på då det är något som ”man bara har”, men att le och vara glad är något som gör att du gör ett bättre intryck.

Kroppsspråk

Tänk på hur du använder kroppen. Är du nervös så håll händerna ihop i knät istället för att korsa de över bröstet.

Klädsel

Klä dig hellre för uppklätt än nerklätt, det visar att du har ansträngt dig och vill ha anställningen. Är du osäker på hur du ska klä dig så hör av dig till intervjuaren innan och fråga vad de har för klädkod.