

Lunds Universitet
Sociologiska Institutionen
C-Uppsats, Soc 344
41-60 poäng

Social kompetens

”Social kompetens handlar om samlevnad mellan individer och att göra den så bra som möjligt. Det innebär att vi människor har ett ansvar för oss själva, för de människor vi har omkring oss och möter i olika sammanhang, för den miljö där vi bor, för det samhälle vi är medlemmar i och ytterst för vår gemensamma värld” (Jarlén 1997:15).

Författare: Christel Johnsson

Handledare: Mats Beronius

Vårterminen 2001

Abstract

Författare: Christel Johnsson

Titel: Social kompetens

C-Uppsats, Soc 344, 41-60 poäng

Handledare: Mats Beronius

Sociologiska Institutionen, Vårterminen 2001-04-18

Sammanfattning

Det kan tyckas att begreppet social kompetens är ett tämligen välanvänt och uttjat ord, men min uppfattning är att det är ett begrepp vars betydelse kontinuerligt kommer att öka och bli viktigare i vårt samhälles utveckling. I dagens ständigt och snabbt föränderliga samhälle ökas kraven på företag och organisationer och därmed också kraven på personal. Det ställs andra krav idag än vad det gjorde igår och jag har fått den uppfattningen att man efterfrågar andra egenskaper hos de anställda. En av dessa viktiga egenskaper anses vara social kompetens och mitt syfte är att undersöka arbetsgivares/företags syn på begreppet social kompetens, vilka egenskaper ingår i detta begrepp och varför är det så viktigt att vara socialt kompetent i sitt arbete. Genom undersökningen hoppas jag kunna bidra till ökad förståelse för social kompetens.

Min problemformulering lyder: Vilka egenskaper ska en person besitta, enligt arbetsgivare, om hon är socialt kompetent och varför är det så viktigt på dagens arbetsmarknad?

Jag utgår från mina intervjuer och applicerar lämpliga teorier utifrån dessa, empirin skall styra teorin. Jag analyserar problemställningen ur ett sociologiskt perspektiv med inriktning på individens egenskaper och dess betydelse för gruppen.

Social kompetens kan vara en viktig egenskap i anställningssammanhang därav valet att intervjua arbetsplatsförmedlare, bemanningsföretag och platsannonser, vilka söker personer med social kompetens.

Genom denna undersökning har jag kommit fram till att på dagens arbetsmarknad är det otroligt viktigt att passa in i gruppen, dels ökar sk projektarbeten (arbeten i grupp), dels ökar de sk öppna landskapen ("inga stängda dörrar") inom organisationerna. Arbetsgivarna söker personer med social kompetens, dvs öppna, kommunikativa, positiva, flexibla, anpassningsbara människor med förmågan att samverka med andra människor, eftersom det framför allt blir billigare att driva ett framgångsrikt företag med väl fungerande grupper. Den formella utbildningen kan ibland väga mindre jämfört med den sociala kompetensen, företagen är många gånger beredda på att vidareutbilda sin personal för att få rätt person till sin arbetsgrupp.

Innehållsförteckning

Abstract.....	2
Innehållsförteckning	3
Metod.....	4
-urval och tillvägagångssätt.....	4
-utvärdering av metodval.....	5
Intervjupersonerna	5
Intervjuerna.....	6
Teorianknytning/Analys	12
-organisationskultur	18
-platsannonser	19
-framtiden	20
Avslutning.....	21
Litteraturlista.....	23

Metod

Med kvalitativa undersökningar vill man beskriva och förstå utifrån den information man får av människors egna sagda eller nedskrivna tankar. Vid en kvalitativ studie får forskaren en djupare förståelse för den mänskliga sidan av det sociala livet än vid en kvantitativ studie, där ord och handlingar reduceras till statistik. Forskningsprocessen bygger alltid på vissa förutsättningar av värdemässig och kunskapsmässig karaktär som finns hos den enskilde forskaren och i forskningsmiljön. Det intressanta med forskningsprocessen och framväxten av resultaten är att det sker i ständig växelverkan mellan teori och empiri, mellan forskare och undersökningspersoner (Holme & Solvang, 1997). Jag har valt en kvalitativ metod eftersom mitt syfte var att undersöka arbetsgivares/företags syn på social kompetens och känner att denna metod lämpar sig bäst då jag vill beskriva och förstå utifrån min undersökning. Kvalitativ metod handlar ju om att se helheten, inte bara delar av problemet.

Att jag har använt mig av intervjuer istället för exempelvis enkäter är bland annat för teknikens skull. Jag ser många fördelar med dess teknik, du kan ställa följdfrågor, vilket är viktigt, du får mer fram vad IP tycker och tänker, som intervjuare kan du sammanfatta, testa och se om man har fattat rätt, man får mer djup i intervjun, man skapar samtalet tillsammans och man kommer åt saker bakvägen (Karen Davies, 2000). Mina ambitioner var att få ut så mycket som möjligt av varje intervjutillfälle och har därför valt att använda mig av ostrukturerade djupintervjuer. Detta för att intervjuerna skulle styras i mindre grad av mig och att intervjupersonernas egna åsikter skulle framträda i större grad än i exempelvis en standardiserad djupintervju. Jag anser också att det är lättare att få en ostrukturerad djupintervju att te sig som ett vanligt samtal än vad en strukturerad djupintervju är.

Urval och tillvägagångssätt

Inledningsvis pratade jag med en vän som jag visste hade mycket erfarenhet inom arbetsförmedlingen och förstod att hon skulle bli en tillgång vad gällde begreppet social kompetens. Vi bestämde tid för en kombinerad kompisträff/intervju hemma hos henne. Efter intervjun med henne tog jag kontakt med två bemanningsföretag, i vilka jag fått namn på personalkunniga av två kurskamrater. Mina två andra intervjupersoner fann jag i Sydsvenskans platsannonser söndagen den 22 april 2001. Det var två företag som sökte personal vilka besitter social kompetens, jag ringde upp dem och satte av tid för intervju. Tre av intervjuerna skedde på respektive företag, medan en intervju fick ske via e-mail eftersom IP blev sjuk och inte hade någon tid eller möjlighet att ta emot mig för intervju.

Fyra av intervjuerna utfördes med hjälp av bandspelare för att kunna sitta avslappnad och vara koncentrerad istället för att avbryta och skriva ner allting. Jag hade en del frågor nedskrivna och under tiden jag intervjuade såg jag till att alla frågor hade blivit besvarade. Frågorna kom inte i någon särskild ordning. Direkt efter varje intervju skrev jag ut samtalen medan de ännu satt färska i minnet. När alla intervjuer var klara började jag att leta litteratur som kunde appliceras på min empiri.

Utvärdering av metodval

Att jag hade valt två intervjupersoner inom bemanningsbranschen visade sig vara ett bra val med tanke på att jag fann följande artikel i tidningen Studentliv:

I konsultbranschen värderas framför allt social kompetens.

- *En gedigen utbildning är viktig, men saknas öppenhet hos personen som söker jobb så kan det falla på det, säger Ingmari Castell, koordinator på Adcore Navigate. Bra betyg väger naturligtvis tungt men man vill gärna se en mångsidighet också. (Studentliv, 2/2001)*

Jag upplevde att jag fick en bra och öppen kontakt med mina intervjupersoner och de var alla intresserade av att dela med sig av sina erfarenheter. Speciellt en intervjuperson engagerade sig oerhört mycket och gav verkligen ett intresserat intryck. Att jag hade bandspelare vid intervjuerna störde inte någon av mina intervjupersoner, våra samtal var väldigt avslappnade och lättsamma. Naturligtvis var intervjun med min vän något mer avslappnat än de andra vilket beror på att vi känner varandra sedan många år tillbaka.

Jag tycker att jag genom intervjuerna har uppfyllt syftet med undersökningen och de har gett mig en bredare förståelse för begreppet social kompetens.

Intervjupersonerna

Susanne har tidigare arbetat 13 år inom Arbetsförmedlingen, dels som arbetsvägledare, dels som platsförmedlare. Hon har arbetat med två olika kundgrupper, dels med arbetsgivare, dels med arbetssökande människor.

Petra jobbar som assistent på ett bemanningsföretag och har arbetat här sedan november 1999, hon har läst enstaka kurser vid universitetet och har en filkand-examen i pedagogik. Hennes arbetsuppgifter består i att intervjua arbetssökande, administrativa uppgifter, har hand om konsulterna (de anställda som är uthyrda) ute på företag och de träffas allihop (Petra och konsulterna) en gång i månaden för att ha trevligt. Dessutom har hon hand om utbildningar, utformar enkäter och assisterar vd:n med mycket.

Patrik har en utbildning inom militären bakom sig, där fick han mycket ledarskapsutbildning. Genom slumpen fick han jobb som personalansvarig på ett bemanningsföretag och är idag utbildnings- och kvalitetsansvarig på samma företag.

Lars är personalansvarig på ett byggbolag, det är även ett bolag som utvecklar moderna bostäder i Sverige. Lars är byggnadsingenjör och har ingen utbildning vad gäller personal, men har nästan 25 års erfarenhet av personalfrågor.

Karin har arbetat som personalhandläggare under många år, både inom privat och offentlig verksamhet. Hon har hand om allehanda personalfrågor från anställning, förhandlingar till rehabiliteringsfrågor, avtalstolkningar och dylikt.

Intervjuerna

Jag har intervjuat fem olika personer med olika bakgrund, befattningar och arbetsplatser. Av mina fem intervjupersoner är tre kvinnor och två män, kvinnornas åldrar ligger mellan 30-50 och den ene mannen är i 30-års åldern medan den andre är i 50-års åldern. De har alla ett arbete som innebär mycket kontakt med andra människor och behandlar dagligen personalfrågor. De är också alla väldigt bekanta med begreppet social kompetens och har stött på det ofta. Karins svar skiljer sig något från de andras eftersom jag fick hennes svar skriftligt och missade den spontana situation som finns vid en intervju face-to-face där man kan ställa följdfrågor.

Jag är medveten om att mitt tillvägagångssätt vad gäller att framställa intervjuerna inte hör till den vanligare sorten, men eftersom svaren är likartade ser jag en risk med att vara upprepande vid en "vanlig" framställning. Jag har valt att presentera intervjuerna tillsammans. Jag har inte ställt frågorna i någon speciell ordning utan checkade av dem i slutet av mina samtal så att alla frågor var besvarade. Mina frågor var följande:

Vad tycker du menas med att en människa har social kompetens?

Om man ställer en sådan fråga får man var beredd på en mängd olika svar och jag är medveten om att olika personer lägger in sina egna värderingar i ett begrepp som social kompetens. Alla IP tyckte att begreppet innehåller många olika ord, egenskaper men de hade ändå klart för sig vad ordet betyder för dem.

Förmågan att samverka med andra, med samverkan menar jag att kommunicera både muntligt och skriftligt. (arbetsförmedling)

Att man vet hur man för sig i olika sammanhang, vett och etikett helt enkelt. (bemanningföretag)

Att man kan anpassa sig till de situationer och sociala sammanhang som man befinner sig i, man är socialt kommunikativ. (bemanningföretag)

Man ska ha lätt att knyta kontakter, vara öppen och ha lätt för att prata med folk, genom att prata med folk ge ett förtroendeingivande intryck. (byggbolag)

Trygg i sig själv, självkännedom, empatisk förmåga, förmåga att lyssna, respektera motparten, kunna genomföra en positiv dialog, egentligen tycker jag att social kompetens är allt som gör det lättare för oss att fungera på ett bra sätt i samvaro med andra. (personalhandläggare)

Det finns som sagt oändligt många olika ord för en definition av begreppet social kompetens även om jag anser att de olika orden är ganska lika varandra. Vissa människor väljer att definiera social och kompetens var för sig, men jag tycker inte att detta ger en rättvis definition av begreppet. Jag tror att man tappar själva grejen med definitionen av begreppet social kompetens då. Social kan betyda en mängd olika saker, såsom trevlig. Öppen med mera, men jag tror mig veta vad kompetens står för; att man har förmågan.

Hur kan man utveckla social kompetens?

Med denna frågan menade jag om IP trodde att social kompetens är något man föds med eller om det är något som utvecklas ”på vägen” och vad är det i så fall som kan göra att det utvecklas.

Jag tror att arv, miljö, personlig uppväxt har betydelse för hur man hanterar situationer, vilket jag tycker tillhör social kompetens. Detta kan utvecklas i kombination med att ha en bra kunskap om vem jag är, självinsikt. Dessutom tror jag att föreningsliv, samverkan med andra, har en positiv inverkan på den sociala kompetensens utveckling. (arbetsförmedling)

Vi föds väl kanske med det grundläggande och våra föräldrar lägger sedan grunden med uppfostran. Viss del tror jag att man kan lära sig men det måste ske i tidig ålder.

(bemanningföretag)

Social kompetens kommer mycket från uppväxt och uppfostran, man lär sig från olika erfarenheter genom hela livet, du är dig själv på olika sätt i olika sammanhang.

(bemanningföretag)

Delvis föds man med social kompetens och sedan formas man efter utbildning, vissa människor har det, andra inte.... (byggbolag)

Genom delaktighet (låta verksamhet utvecklas underifrån genom medarbetarnas medverkan), teaminriktat ledarskap. Viktigt med lärande organisationer, projektinriktat arbetssätt, göra alla medarbetare synliga. (personalhandläggare)

Mina IP var ganska överens om att grunderna till social kompetens troligtvis läggs under en människas uppväxt och uppfostran, våra föräldrar har här en viktig roll. Thomas Lindstein beskriver i sin bok, "Att utveckla social kompetens", vad det innebär att som pedagog gå in i ett arbete där man strävar efter att utveckla barns och vuxnas sociala kompetens. Det är alltså inte bara föräldrarna som har en viktig roll utan även de pedagoger och vuxna vi träffar under vår uppväxt. Genom egna erfarenhet med många år inom barnomsorgen kan jag bara intyga detta.

Hur kan man hämma social kompetens?

Här diskuterade vi runt olika typer av arbetsgrupper bland annat. Om människor man umgås med kan ha en negativ inverkan på ens sociala kompetens.

I en arbetsgrupp exempelvis där de inte vill ändra någonting, man vill inget det är bra som det är. Förändring är utveckling, men om man inte ens är beredd på att förändra något då kan det verkligen hämma en person som har dessa ambitioner. (arbetsförmedling)

Barn som blir mobbade, de vågar inte. I ett företag utvecklas man mer om man jobbar i grupp, kan hämma en om man arbetar själv. (bemanningföretag)

Hämmas? Nej, det finns en väldigt viktig faktor i det här och det är självförtroende. Men får jag bara mothugg och inte har tillräckligt med självförtroende då kanske det hämmas.

(bemanningföretag)

Jag tror att det kan hämmas i en grupp som inte är pratig och öppen. (byggbolag)

Genom ett auktoritetsinriktat ledarskap och hierarkier. Rädda chefer/ledare. Genom att låta reglerna gå före målen. I sådana organisationer utvecklas inte människan, vilket är förödande för verksamheten. (personalhandläggare)

Enligt min tolkning handlar det mycket om relationer och hur bra de är till övriga människor. Om du har bra relationer på din arbetsplats så bör du inte känna att din sociala kompetens hämmas, men om dina relationer är dåliga kan jag mycket väl tänka mig att den hämmas. Som en IP sa i denna frågan tror jag också att det handlar mycket om att ha ett bra självförtroende, som ligger till grunden för att kunna utveckla din sociala kompetens.

Hur värderar du egenskapen jämfört med andra kvalifikationer?

Här blir svaren väldigt vinklade från personens sida sett, tidigare erfarenheter och kontakter med begreppet tror jag spelar en stor roll vid dessa svaren.

Social kompetens har en jättestor betydelse, det har olika stor betydelse inom olika yrken. Har du social kompetens kan detta ofta väga tyngre än om du har så kallat rätt utbildning. Företagen tar hellre in en person som har högre förmåga att samverka med andra dvs social kompetens och sedan kan du lära dig jobbet efter hand. (arbetsförmedling)

Social kompetens är jätteviktigt men om du inte har de basliggande kunskaperna för ett arbete så spelar det ingen roll, du måste ha kunskaperna. Men om det finns två sökande till ett jobb med lika kvalifikationer så är det den som passar bäst in med resten av företaget som får jobbet, så det är jätteviktigt att passa in i gruppen. (bemanningföretag)

Social kompetens är otroligt viktigt men på vårt företag pratar vi inte om social kompetens utan om PPK, vilket står för personlig, pålitlig och kompetent. Detta är våra värderingar och för oss står detta för social kompetens. Den sociala kompetensen är viktigare än utbildning men naturligtvis måste du ha en viss kunskap. (bemanningföretag)

Det finns människor på vissa tjänster som inte har någon utbildning men besitter en väldigt hög social kompetens. Formell utbildning kan väga mindre än social kompetens vid vissa tjänster. Man kan få utbildning i företaget under tiden.

(byggbolag)

Vid annonsering av en viss tjänst finns alltid en viss kunskap och kompetens som efterfrågas som grund, men i urvalet mellan olika kandidater anser jag att egenskapen social kompetens är oerhört viktig. Jag skulle t ex välja en person med hög social kompetens före en med mer yrkeskunskaper, för den som inte har förmågan att hantera sin omgivning blir säkert aldrig någon bra partner. Känner man inte sig själv har man ingen förutsättning att värdera andra människor. Man har ingen egen uppfattning utan pendlar mellan vad andra tycker.

(personalhandläggare)

Alla svaren tydde på att den formella utbildningen ibland kan väga mindre än den sociala kompetensen. Det är väldigt viktigt att passa in i gruppen, men de basliggande kunskaperna måste finnas. Sedan kan du alltid utbildas vidare i företaget för att få ”övrig” kunskap.

Vilken betydelse tror du att social kompetens har i dagens arbetsliv/i framtiden?

Jag förväntade mig ganska entydiga svar i denna fråga...

Den är oerhört viktig och jag tror att än viktigare i framtiden. Det kommer att ställas ännu högre krav på arbetsmarknadens personer. Det blir svårare för dem som varit utan arbete att komma tillbaka. De kan ha en jättefin utbildning men eftersom de varit utan social kontakt genom arbete så blir det svårt.

(arbetsförmedling)

Det är jätteviktigt, en gedigen utbildning räcker inte alltid, du måste ha social kompetens. Jag tror att det är en viktig egenskap att inneha även i framtiden. (bemanningföretag)

Det har en stor betydelse och jag tror att det blir viktigt även i framtiden. Man jobbar mer med människor, flexibla arbeten och man jobbar i öppna landskap. Man får aldrig glömma hitta sätt att vattna självförtroendet under hela livet. (bemanningföretag)

Jag tror att egenskaperna som definierar social kompetens alltid har varit viktiga och att de fortsätter att vara viktiga. Det är alltid viktigt att umgås med folk. (byggbolag)

Jag anser att social kompetens har mycket stor betydelse både i dagens arbetsliv och i framtidens eftersom det är så snabba förändringar inom allt idag, inte bara inom arbetslivet. Hur människor förhåller sig till varandra – en bra relation mellan människor då samhällsbilden i övrigt förändras väldigt snabbt – skapar syn för sägen.

(personalhandläggare)

Som förväntat ansåg alla mina intervjupersoner att social kompetens är oerhört viktigt och kommer att vara det även i framtiden. Med snabba förändringar både i arbetslivet och i samhället så är det viktigt att ”passa in”, att vara socialt kompetent.

Tror du att ni inom er organisation har en annan syn på social kompetens än andra företag/arbetsgivare?

Det var kanske en svår fråga att ställa men jag tyckte samtidigt att det var en intressant fråga. Hur insatta var mina intervjupersoner med begreppet och med andra organisationer?

Inom bemanningsbranschen tror jag att vi har lika syn på begreppet eftersom alla sysslar med uthyrning så måste man ha en viss typ av människor för att klara av det. Vi är lite nytänkande, väldigt delegerad organisation, det tas nästan inga beslut på ledningsnivå utan allt är liksom fördelat ute i organisationen. Det tror jag är speciellt, andra företag skiljer sig nog från bemanningsföretag. Inom industrin är det inte lika viktigt med social kompetens. Jobbar du vid löpande band så sköter du ditt men jobbar du med människor så måste du ha social kompetens. (bemanningsföretag)

Vi kommunicerar utåt att vi är PPK (personlig, pålitlig, kompetent) och vi styrs till fullo av våra värderingar. Ja, jag tror att vi har det starkare än andra företag. Det finns säkert många andra företag som har liknande värderingar, men jag har inte sett att de kommunicerar det. Dessutom bedöms vi varje månad av vår chef så att vi verkligen är PPK. (bemanningsföretag)

Jag tror att vi inom byggsektorn har samma syn på social kompetens, ja även andra företag också, det är nog ingen större skillnad. Inom byggbranschen upplever jag människorna som pratglada och öppna och jag tror att det bara blir mer och mer. Vi arbetar mycket i grupper, endast tre chefer i vår organisation. (byggbolag)

Nej, det tror jag inte. Det kostar för mycket om man inte får in en lämplig person.

(personalhandläggare)

De flesta av intervjupersonerna ansåg att de hade i stort sett samma syn på begreppet som andra företag. Det beror ju på vilken form av organisation det rör sig om, men har man med människor att göra så har man ganska lika syn på social kompetens.

Både Susanne på arbetsförmedlingen och Lars på byggbolaget tycker att social kompetens är lite av ett modeord och anser att det alltid har funnits social kompetens, men att det kanske har benämnts med andra ord. Även idag benämner vi det med andra ord såsom exempelvis flexibel, utåtriktad, självinsikt m.m.

Susanne har den uppfattningen om att vissa företagare inte alltid vet vad de menar när de vill ha en person med social kompetens, de lägger ofta över ansvaret till arbetsförmedlingen och säger att: - *Ni vet vad vi vill ha för en människa*, och att det då ofta handlar om en person som ska passa in i gänget. Hon tror att man numera är tvungen att definiera ordet social kompetens för att beskriva vad det är för en sorts människa man vill ha. Det är en slags utveckling av begreppet . Detta håller Petra på bemanningsföretaget med om, de skriver inte social kompetens i sina platsannonser utan istället pigg, utåtriktad, humor, beroende på vad det är för tjänst som utannonseras.

Patrik på det andra bemanningsföretaget har myntat ett uttryck som för honom är väldigt viktigt och om han skulle byta ut social kompetens med ett annat ord så skulle det vara mot ”kontrespekt”. Detta uttryck står för koncentration, intresserad och respekt. Patrik använder sig av detta begrepp i alla sina sociala anknytningar, han lär det till sina barn, lär det till nya anställda och har även föreläst om det. Han berättade att hans pappa har betytt mycket för honom vad gäller synen på andra människor, dessutom tycker Patrik att idrotten har betytt mycket för honom vad gäller sin egen sociala kompetens (”kontrespekt”).

Teorianknytning / analys

Vilka egenskaper ska man besitta enligt arbetsgivare om man har social kompetens och varför är det så viktigt att ha denna egenskap i dagens/framtidens arbetsliv? Genom mina intervjuer med arbetsgivare förstod jag att det är väldigt viktigt att passa in i arbetsgruppen och att det underlättar om du besitter social kompetens. För att förstå vikten av att passa in i arbetsgruppen har jag undersökt vad teorin säger om grupper, relationer och kommunikation.

Jag fann en ganska bra definition av begreppet på internet som enligt min mening täcker upp de flesta ord jag anser tillhöra social kompetens. *Att vara social innebär att fungera tillsammans med andra människor – att samspela med andra. Kompetensbegreppet innebär en "förmåga att..."*. *Social kompetens betyder alltså då att ha en förmåga att samspela med andra människor* (Alm, 2001). I min intervju med arbetsförmedlaren fick jag nästan samma definition, men istället för samspela sade hon samverka. Om jag använder mig av denna definition kan jag förstå vikten av social kompetens i dagens arbetsliv eftersom det idag handlar mycket om att jobba i grupper. Det är viktigt att man kan samverka med andra människor på ett positivt sätt för att själva arbetet skall kunna genomföras till allas belåtenhet. För om man inte har ett väl fungerande arbetslag kostar det energi, skapar oro, och ger effektivitetsbortfall, vilket kostar pengar för företaget.

Arbetsgruppsaktiviteten präglas av målmedvetenhet, struktur och organisation. Gruppen försöker att använda sig av rationella metoder och strävar efter att samarbeta. För ett fullödigt samarbete skall kunna komma till stånd krävs disciplin, kunskap och erfarenhet hos gruppen. Det är något man måste arbeta sig fram till (s.62, Lindstein, 1979). Även om man har dessa tre egenskaper hos gruppen så saknas det, enligt min åsikt, den sociala kompetensen för att ett bra samarbete ska uppstå. Du kan ha disciplin, kunskap och erfarenhet men om du inte vet hur du ska samverka med andra människor kan det vara svårt att utnyttja dessa egenskaper på ett positivt och rätt sätt tillsammans med andra.

W.R Bion är en brittisk psykoanalytiker som har gjort många undersökningar på bland annat arbetsplatsgrupper. Bions teorier försöker att identifiera olika typer av aktiviteter eller funktioner som finns i en grupp. Och han har en stark tro på grupperns möjligheter att frigöra resurser hos individer som brukas positivt i exempelvis arbetssammanhang (s.61, Lindstein, 1979). Detta kan jag hålla med om till viss del. Jag tror att det beror på vilken grupp du är medlem i, om gruppen ger dig positivt gensvar är jag övertygad om att du som arbetare gör ett bra jobb. Lika väl som om gruppen påverkar dig negativt, då blir det svårt att utföra ett bra jobb. Men jag tror att man känner mer arbetsglädje tillsammans med andra människor än vid ett ensamjobb.

Arbetsgruppen är en komponent i en grupps psykiska liv. Individen sköter här en uppgift, samarbetar med andra individer, utvecklas genom uppoffringar och arbete. Det som utmärker arbetsgruppen är att den måste befatta sig med verkligheten och därmed utbilda rationella verktyg för att möta den. När det gäller arbetsgruppen betonar Bion vid flera tillfällen att det

hos den finns en medvetenhet om att gruppsamarbete är något värdefullt som man genom arbete och erfarenhet kan nå fram till (s.63, Lindstein, 1979). Här tror jag att det underlättar avsevärt om personerna i arbetsgruppen besitter social kompetens. Om de inte har denna specifika egenskap tror jag att det kan bli svårt för dem att se gruppsamarbete som något värdefullt. Men samtidigt kanske de också efter en tids samarbete kan nå ett resultat i form av en sorts social kompetens.

Grupper hittar verktyg som de behöver för att kunna ta sig igenom svårigheter och arbeta rationellt. Varje nybildad grupp måste för att uppnå en sådan social kompetens utsätta sig för växandets smärta, med allt vad det innebär av uppoffringar och kraftansamlingar. För den enskilde gruppmedlemmen kan erfarenheter av att tillsammans med andra faktiskt ha tagit sig igenom svåra situationer och ha njutit av arbetets frukter bidra till en social kompetens vars främsta kännetecken är en tilltro till vilka potentiella krafter, som finns hos en grupp människor som samlas och vad dessa tillsammans kan uträtta. Med sådana deltagare i nybildade grupper blir vägen till det gemensamma arbetet säkert kortare och mindre krokig (s. 271, Lindstein, 1979).

Om man tittar på social kompetens ur en gruppaspekt innebär detta att individen måste ha förmåga att smälta in och anpassa sig till en grupp. Att detta framstår som så viktigt i dagens arbetsliv hänger samman med att grupporganiserat arbete är mycket vanligt. Grupptryycket är nämligen en fullt respektabel metod för att höja och förbättra individens prestationer i arbetslivet. Det som förmodligen förklarar betoningen av den sociala kompetensens gruppaspekt är inte grupptryycket som en respektabel metod, utan snarare att den kommit att ifrågasättas av en annan samhällslig tendens, nämligen individualiseringen och strävan efter individuellt oberoende. Sociologen Anders Persson tror att detta har gjort människor mer känsliga för grupptryyk. När man med hjälp av krav på social kompetens sorterar fram "teamplayers" vill man undvika sådana känsliga individer men också överdrivet individualistiska människor, divorer och potentiella rättshaverister. Med tanke på samhällets individualisering är risken uppenbar att även många andra inte passar den sociala kompetensens sorteringsmaskineri. Det verkar som om ju mer individualiserat samhället är, desto större behov av att betona social kompetens i betydelsen att ha förmågan att smälta in i och anpassa sig till gruppen (Persson, 2000).

Ändå tycks det vara så att människor som arbetar i grupp tycks prestera bättre än om de arbetar individuellt och här är det viktigt att det finns tillfredsställande social kompetens. Den

sociala kompetensen resulterar i en känsla av feeling good som i sin tur leder till en bättre arbetsprestation. Man har gjort en del försök som visar att människan bevisligen är en gruppvarelse som stimuleras av att arbeta i grupp. Det är för många önskvärt att känna en social trygghet på jobbet där möjligheterna till en bra social kontakt med arbetskamraterna skall ingå i det dagliga arbetet (Kristensson, Lundgren, Wikner 1997).

I alla grupper finns det ständigt pågående interaktioner och relationer, jag anser det omöjligt att undersöka grupper om man inte samtidigt undersöker dessa två begrepp. En teoretiker som har mycket att ge inom detta område är kanadensisk/amerikanske sociologen Erving Goffman. Hans definition av interaktion är följande: individernas ömsesidiga inflytande på varandras handlingar och sätt att fungera när de befinner sig i varandras omedelbara fysiska närvaro. En interaktion kan definieras som all den interaktion som förekommer vid ett givet tillfälle när så eller så många individer befinner sig i varandras omedelbara närvaro. Man skulle lika gärna kunna använda sig av beteckningen ett möte (Goffman, 1991). Om jag knyter an detta till social kompetens så anser jag att det är en stor fördel att besitta social kompetens vid interaktion med andra människor.

Vidare säger Goffman att ett team kan definieras som en samling individer som måste prestera ett intimt samarbete för att kunna bevara en given projicerad definition av situationen. Ett team är en gruppering, men det är inte en gruppering i relation till en social struktur eller social organisation utan snarare i relation till en interaktion eller till en serie av interaktioner under vilka den relevanta definitionen av situationen upprätthålls (Goffman, 1991). Om social kompetens erhålls genom interaktion med omgivningen torde en individs ålder kunna fungera som en viktig faktor vilken påverkar utvecklingen, då vi genom åren samlar på oss erfarenheter.

När den sociala kompetensens relationsaspekt aktualiseras förefaller interaktionsförmågan att hamna i fokus och enligt min mening gör Goffman detta bäst. Relationsaspekten översätts ofta med andra ord i platsannonserna såsom *förmågan att samspela med andra, att ha lätt för att knyta kontakter*.

Enligt Anders Persson är Goffmans analyser av den sociala samspelsordningen användbara när det gäller att begripa fenomenet social kompetens. Det är främst i mötet med okända andra som man behöver vara socialt kompetent. Den sociala kompetensen är som ett medium mellan okända, ej känslomässigt relaterade människor. I Goffmans sociologi är ett avgörande element själva åtskillnaden mellan individen och de andra. Han är intresserad av hur och med

vilka medel denna åtskillnad produceras i vardagligt socialt samspel. Att det finns en möjlighet för individen att var på ett sätt med sig själv och på ett annat sätt med andra, är den avgörande förutsättningen för hans sociologi. Han försöker se den socialt samspelande individens två sidor: den agerande respektive den reflekterande. När Goffman betraktar människor som tar sig fram i folkmyllret på en gata i en modern storstad ser han dem dels som (agerande) kroppar som löser trafikproblem, dels som symboliskt samspelande (reflekterande) varelser som är medvetna om de andra och de intryck de gör på dem. Det är här samhället kommer in. Goffman ser samhället som ett slags normativt ordning, vilken förfogar över medel att inordna individen men som också individen för det mesta strävar efter att föga sig efter. Människor vill framstå som normala när de möter andra, men framför allt vill de nog att andra ska vara någorlunda normala. Man vill ha en viss social ordning. Samspelsförmågorna tar fasta både på individualitet, normalitet och social tillhörighet (Persson, 2000). Jag tolkar det som om att det är viktigt både med att vara individualist och en ”gruppmänniska”. Detta syns i platsannonserna jag studerade i Sydsvenskan, det stod exempelvis *Du har gott omdöme, tar egna initiativ, tycker om att ge service och ställer upp med det där lilla extra, positiv* (Enter Telecom Group). Det är bara ett av många exempel.

Den svenska sociologen Lorentz Lyttkens har skrivit en bok *Den disciplinerade människan* (1987) i vilken han använder begreppet social kompetens. Han ger den sociala kompetensen en viktig roll i den västerländska civilisationsutvecklingen. Med utgångspunkt från den tyske sociologen Elias´ teori om civilisationsprocessen menar han att Västerlandet är på väg in i en utvecklingsfas där social kompetens blir det framträdande draget. Han anser att fenomenet är en del av vår samhällsutveckling. Lyttkens förstår samhällsutvecklingen som bland annat en successiv ökning av icke-känslomässiga relationer. Våra relationer sinsemellan blir mer till sk servicerelationer. De lönearbetande personer som utför de arbetsuppgifter som den sönderfallande familjen lämnar efter sig utgör en stor del av det hjälpande skiktet. Detta skikt har fått en alltmer dominerande ställning i vårt samhälle och detta leder till en upplösning av existerande uppförandekoder och umgängesformer. Lyttkens menar att det hjälpande skiktet har utvecklat en social kompetens som ersättning för tidigare umgängeskoder. Relationerna rationaliseras och blir professionella. Moral ersätts med förklaring och förståelse. Det är denna professionella relationsförmåga, denna samspelsteknik som Lyttkens kallar för social kompetens (Persson, 2000).

Lyttkens pratar även om något han kallar för intryckskontroll. Den sociala kompetensen som utvecklats av det hjälpande skiktet grundar sig på en form av intryckskontroll som ligger

mellan vardagslivet och skådespelets. Den sociala kompetensens intryckskontroll är en teknik med vars hjälp människors känslor och föreställningar manipuleras . Min uppfattning är att Lyttkens har en negativ inställning till social kompetens eftersom han pratar om manipulation av människors känslor och föreställningar.

Thomas Lindstein, sociolog, ser två sidor av begreppet social kompetens, dels som en vilja att förstå och handskas med sociala relationer. Individens intresse och behov av sociala relationer samt tilltro till vad man kan uträtta tillsammans med andra. Dels ser han det som en förvärvad förmåga som kan ses som en individs faktiska förmåga att skapa relationer till andra människor (Andersson, 1998). Detta får mig att tänka på något som en IP sa: *Att ha en förmåga är att ha en färdighet, inte kunskap om någonting, även om du har kunskap om någonting behöver inte det betyda att du har färdigheten och praktiskt kan använda den. Man kan prata om social kompetens och sedan kanske man inte har det. (arbetsförmedlaren)*

Förutom interaktion och relation tycker jag att man även bör ta upp kommunikation. Kommunikation är nödvändig för att skapa goda relationer och därefter upprätthålla dessa. Det är ett medel för att skapa ett utbyte av information. Social kompetens bygger på relationer vilket förutsätter god kommunikation. Kommunikationen kan bestå av såväl verbala som icke-verbala signaler. Den sociala kompetensen består av att kunna lyssna och tolka budskapens helhet samt att själv kunna förmedla dessa (Kristensson, Lundgren, Wikner, 1997). Jag tror även att det kan vara en fördel om man snabbt kan skapa dessa kontakter med andra människor. Man gör sig intressant i den andres ögon, skapar förtroende och visar att man är pålitlig. Har du denna förmågan att snabbt skapa kontakt med andra så tror jag att du även har en stor nivå av social kompetens. Dessutom gäller dessa kontakter även med människor som du kanske inte alls tycker om. Om du besitter social kompetens skall du kunna upprätta kontakter med alla sorters människor oavsett deras åsikter eller karaktärer.

Kulturella skillnader, olika psykosociala omgivningar och olika kommunikationssätt kräver en individuell utveckling för att en tillfredsställande social kompetens skall uppnås. Genom den sociala kompetensen kan individen hantera relationer både på arbetsplatsen och i privatlivet. Träningen till en social varelse sker genom samlandet av erfarenheter vilket sker både på det privata planet och i vårt arbetsliv. Denna erfarenhet påverkar oss både i positiva och negativa riktningar. Samtidigt som arbetsplatsen är en möjlighet till att utveckla den

sociala kompetensen kan vi inte ta för givet att möjligheten till sådan utveckling existerar på alla arbetsplatser (Kristensson, Lundgren, Wikner, 1997).

Organisationskultur

Det handlar inte enbart om att passa in i gruppen på arbetsplatsen, det handlar även om att passa in i företagets kultur. Du måste vara rätt person för företaget.

Ordet organisationskultur har på senare år blivit uppmärksammat, men är svårt att definiera exakt. Det är först och främst ordet kultur som har en mångfasetterad definition. Ett försök till att sammanfatta de olika definitionerna till en enda definition lyder: Organisationskultur är den uppsättning gemensamma normer, värderingar och verklighetsuppfattningar som utvecklas i en organisation där medlemmarna samverkar med varandra och omvärlden.

Organisationskulturen påverkas av många olika faktorer, de som skapar kulturen är människorna i företaget, individer med olika kunskaper, värderingar, personligheter och andra egenskaper är det material som kulturen består utav. Omgivningen påverkar också organisationskulturen. Ytterligare exempel som präglar en företagskultur kan vara marknaden, branscher, lagar och förordningar. Slutligen påverkas kulturen av hur människorna samverkar sinsemellan och detta i sin tur påverkas av händelser som organisationen upplever under sin livstid (Lönn, 1993).

Deal och Kennedy beskriver i sin bok "Företagskultur" hur svårt det ofta är att upptäcka och definiera den speciella kultur som råder på en arbetsplats. Efter någon tid i samma företag blir den anställda så anpassad och präglad av denna kultur att vederbörande knappast märker dess existens. Företagskultur inkluderar bland annat ett företags målsättning, värderingar, vilka spelregler som gäller och den informella kommunikationen.

En rimlig slutsats skulle då bli att kulturen knyter samman de anställda, såvida den är av positiv och belönande art. Samhörigheten och möjligheterna till framgång gör att personalen stannar i företaget. Den anställda ser sig också som en väsentlig del av företaget, vilket i sin tur leder till en ökad arbetsinsats (Andersson, 1998).

En tanke jag får när jag läser om företagskultur är att om en person har förmågan att smälta in i företagskulturen så är det kanske just en sådan egenskap man kallar social kompetens.

Platsannonser

I platsannonserna söker ofta arbetsgivarna efter människor som har lätt för att samarbeta, är anpassningsbara och har lätt för att ta kontakt med andra människor. Du skall vara både individualist och gruppmedlem i dagens arbetsliv. Det är samhället som sätter upp mål och inriktningar på hur du ska vara som arbetssökande människa, men vad sker om du inte är den typen av människa? Konsekvenserna, som jag ser det, blir att det gäller att göra ett gott intryck och visa upp en personlighet, som uppskattas av dagens samhälle, när man söker arbete. Man bör också vara lyhörd för alla förväntningar, och snabbt kunna anpassa sig till olika situationer.

Företagens existens har blivit mer beroende av sin personal. Att de gör ett bra arbetet samt har förmåga att skapa förtroende. Enligt Thier (1990) utvecklas nya serviceinriktade affärsområden hela tiden och äldre företag omformar sin verksamhet för att passa in i dagens samhälle. Relationen till kunder och medarbetare har blivit viktigare för att nå resultat i arbetet. Thier (1990) anser att en ökad kundmedvetenhet leder till en ökad kundanpassning vilket påverkar företagets strategi och taktik. Tiden är förbi då företagen fick kunder oberoende hur de bemöttes. I takt med konkurrensen och kraven har ökat har det blivit viktigare att vara och vara ansvarar för sin del men att man tillsammans arbetar mot samma mål. Man satsar idag på samarbete och strävar efter att nyttja den samlade kompetensen. Helheten har blivit viktigare än delarna. Många företag har fått upp ögonen för att det finns andra egenskaper än formella kunskaper, som behövs i dagens komplexa arbetsliv. En av dessa egenskaper är social kompetens som ofta nämns när företag söker ny personal (Andersson, 1998). För att få en bild av hur vanligt det är med arbetsgivare som använder sig av begreppet social kompetens när de söker personal, studerade jag platsannonserna i Sydsvenskan söndagen den 22 april 2001. Det fanns totalt 183 stycken annonser, varav vissa arbetsgivare sökte mer än en person i sina annonser. I 96 av annonserna sökte man efter människor med, som jag ser det, en slags social kompetens. Man använde sig av ord såsom utåtriktad, flexibel, positiv, serviceinriktad, bra samarbetsförmåga. Det rörde sig om olika typer av arbeten och det tolkar jag som om social kompetens är viktigt att inneha i de flesta arbetena. De arbetsgivarna som annonserade den 22 april och som sökte socialt kompetent personal, sökte personal såsom inköpare, lokalvårdare, projektledare, designer för att bara nämna några av yrkesgrupperna.

Framtiden

Lyttkens tror, precis som IP, att det svenska samhället är på väg mot en framtid där social kompetens är viktigt att inneha. Han menar att de som inte behärskar den sociala kompetensen alltmer börjar att betraktas som vulgära, ofina, okultiverade eller varför inte som socialt inkompetenta. Denna uppförandekod är på väg att upprätta en social distans mellan olika samhällsskikt. Den sociala kompetensen, i offentligt liv, privat liv och yrkesliv, kan komma att motiveras med samma slags argument som de professionella grupperna i vårt samhälle använder inom sina speciella yrken. Det är farligt, riskabelt, felaktigt att låta dem som inte har kunskaper utföra uppgifter som specialister och andra utför bättre. Den socialt inkompetente för nöja sig med ett liv på samhällets skuggsida. Han gör lika lite karriär som den som gjorde det som inte behärskade koden för civiliserat uppförande under 1800-talet. De socialt inkompetenta hamnar i de sociala karantäner som upprättats i moderna välfärdssamhällen (Lyttkens, 1987). Jag tror att det ligger någonting i vad Lyttkens påstår och arbetsförmedlaren som jag intervjuade hade också liknande uttalanden. Hon menade att människor som har varit utanför arbetsmarknaden en längre tid har svårare att komma tillbaka till ett arbete än en person som endast har varit ifrån arbete en kortare tid. De har inte haft någon större social kontakt med andra människor och då ökar du inte din sociala kompetens utan tvärtom minskar den.

Anders Persson ser social kompetens som både en reaktion på individualiseringen och ett uttryck för vad som skulle kunna kallas individualiserad eller vald tillhörighet. Tillhörighet är en nödvändighet eftersom individen inte överlever utanför samhället och sociala grupper. Den sociala kompetensen bidrar till att synliggöra individens band till de andra, till gruppen och till samhället. I händerna på maktutövare blir den också, som så mycket annat, ett korrektionsinstrument och ett medel att inordna individen i gruppen och i samhället (Persson, 2000).

Jag fann en artikel på internet om begreppet social kompetens som jag tycker passar bra in i detta sammanhang.

Social kompetens är när vi hanterar ett sätt att bygga upp ett normsystem i samhället. Det säger Monica Bjerlöv, Arbetslivsinstitutet, i en ny doktorsavhandling.

Monica Bjerlöv har i sin avhandling under sexmånadersperiod följt en arbetsenhet inom en av de äldsta myndigheterna som stod inför förändringar.

- Denna myndighet och dess medarbetare stod inför en resa från ett föråldrat sätt att arbeta till ett mer modernt arbetssätt, där det gäller att kunna samarbeta. Under perioden följdes

sammanlagt sex arbetsmöten. Monica Bjerlöv valde att kalla dessa möten för hållplatser där intentioner möttes.

- Jag ville se avsikter och målsättningar med arbetsmötena. I mötena deltog tio olika personer med tio olika intentioner, varje person hade sin egen intention med arbetsmötet.

Exempel på dessa är rent egocentriska intentioner, demokratiska, möten utifrån tekniska lösningar, eller utifrån ett samarbetsperspektiv. Variationerna i målsättning gav upphov till ett spontant, oplanerat lärande mellan deltagarna, som leder fram till konstruktionen av en gemensam social moral för och i mötet.

- På de flesta arbetsplatser finns någon form av möten som har med arbetsplatsen och organisationen att göra. Möten finns där som informationstillfällen, samordnande faktor eller som faktiska besluts- och diskussionssammanhang. Ibland är vi tysta, ibland är vi aktiva i samtalet under dessa sammankomster.

- Alla möten har emellertid någonting gemensamt. Kommunikationsprocessens struktur, sammanhang och innehåll påverkar hur individerna förhåller sig till varandra och varandras kunskaper om arbetet. Normer, värderingar och arbetssätt fortlever, återskapas och nybildas genom den verbala kommunikationen på arbetsplatsen.

Myndighetens möten ledde så småningom fram till en så kallad vändhållplats. Detta hade då lett till samverkan, kunnande, lärande och konkret arbete.

Förmågan att lära av varandra kallar Monica Bjerlöv för kommunikativ kompetens. Hon använder också uttrycket decentrering, som handlar om att förstå att det finns andra sätt att ha förstått en fråga, ett beslut, eller ett sammanhang.

- Det är viktigt att försöka begripa sig på varandras sätt att se på verkligheten. Det är inte sällan som diskussionerna om eller i arbetet handlar om eller slutar i en argumentation om vems bild av verkligheten som gäller.

Monica Bjerlövs slutsats är att det är viktigt att människor över tid lär sig ett sätt att relatera sig till varandra som ger kvaliteter, och att de lär sig att inte hålla inne sitt kunnande. Man utvecklar en gemensam social moral. Social kompetens är när vi hanterar ett sätt att bygga upp ett normsystem i samhället.

Avslutning

På arbetsmarknaden handlar det mycket om social kompetens, det vill säga vilken förmåga man har att samverka med andra människor. Samarbets- och kontaktförmåga är egenskaper som efterfrågas, något som, enligt min åsikt, man främst lär sig genom uppfostran och erfarenheter, vilket intervjupersonerna håller med om. Utbildning och erfarenheter samspelar förstås också med olika medfödda begåvningar. Det är dock intressant att konstatera hur rent

formella kunskaper värderas i dagens arbetsliv och samhälle. Man kan faktiskt komma långt med att besitta en hög nivå av social kompetens och en mindre nivå av formell utbildning. D Samtidigt som arbetsmarknadens förutsättningar har förändrats, har även kraven på människan såsom arbetskraft förändrats. Service och kunskap är idag centrala begrepp och människans personliga insats i företagen har blivit alltmer viktig. Företagen avskaffar idag många led i chefshierarkin och samarbete har blivit viktigt för att den ökade kunskapsmassan och specialistkompetensen skall kunna spridas och utnyttjas effektivt. Detta betyder sannolikt att social kompetens har blivit allt viktigare som konkurrensmedel på arbetsmarknaden. Kraven på individen ökar: hennes förmåga att agera självständigt, samtidigt som samarbete både inom och utom organisationen är viktig. De anställda är nyckelpersoner i organisationen med sina kunskaper och med sitt engagemang. Företagen måste därför granska sina mänskliga tillgångar för att hitta de bästa lösningarna för förnyelse och utveckling. Därmed bör medarbetarnas kompetens kontinuerligt stödjas, tillvaratas och förnyas. För den anställda individen är möjligheterna att behålla och utveckla den egna kompetensen avgörande för trygghet och konkurrenskraften å arbetsmarknaden, vilket kan öka möjligheter till personlig utveckling i livet i övrigt. För att företagen ska ha en gynnsam tillväxt idag krävs det en pålitlig och kompetent personal. Enligt min uppfattning har projektarbeten och samarbete inom olika yrkesområden blivit allt vanligare. Detta medför att vi som arbetssökande människor måste till stor del besitta social kompetens.

Litteraturlista

- Andersson, U. (1998). *Social kompetens i arbetslivet*. C-uppsats. Lunds Universitet: Pedagogiska Institutionen
- Goffman, E. (1991). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Rabén & Sjögren
- Holme, I. & Solvang, B. (1997). *Forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur
- Jarlén, L. (1997). *Vägar till social kompetens*. Stockholm: Brevskolan.
- Kristensson, M. , Lundgren, S. , Wikner, K. (1997). *Social kompetens –Spindeln i nätet*. D-uppsats. Göteborgs Universitet: Företagsekonomiska Institutionen.
- Lindstein, T. (1979). *Att utveckla social kompetens*. Stockholm: Gotab.
- Lyttkens, L. (1987). *Den disciplinerade människan*. Stockholm: Liber Förlag.
- Lönn, A. (1993). *Sökes: Social kompetens*. C-uppsats. Lunds Universitet: Sociologiska Institutionen
- Persson, A. (2000). *Social kompetens*. Lund: Studentlitteratur.

Tidskrifter

- Studentliv. (2/2001). Stockholm: TCO
- Sydsvenskan. (22/4-2001). Malmö.

Internet

- Alm, Johny. (1996-1999). <http://www.nkja.se/s/ffr/socialkompetens.html>
- Bjerlöv, M. (2001). <http://www.folkuniversitetet.se/kunskapspunkten/of/arb.html>

Föreläsning

- Davies, K. (2000). *Föreläsning om kvalitativa metoder*. Sociologiska Institutionen, Lund.