

Lunds universitet  
Sociologiska institutionen

# Social kompetens som ett anställningskrav

- En kvalitativ studie

Författare: Lena Kjellberg  
Handledare: Marianne Liedholm  
Sociologi 41-80 poäng  
Vt 2001

## ABSTRACT

Denna uppsats tar sin utgångspunkt i social kompetens som ett krav på arbetsmarknaden. Uppsatsens syfte är att ge en djupare förståelse av innebörden av kravet på social kompetens inom arbetslivet. Jag har utifrån detta ställt upp fyra olika frågeställningar som jag har ambitionen att besvara. Dessa frågeställningar berör fyra olika tema, utifrån vilka jag bygger uppsatsens analys kring. De tema jag berör är innebörden av social kompetens, möjligheten till att manipulera och utveckla social kompetens, kravet på social kompetens för anställning samt social kompetens ur ett samhällsperspektiv.

Mina frågeställningar har jag försökt besvara genom att studera lämpliga teorier, men framförallt genom att utföra sju intervjuer med personer som i sitt arbete gör bedömningar av människors sociala kompetens. Dessa personer arbetar på arbetsförmedlingen, som personalansvariga på privata företag och som rekryteringskonsulter.

Min empiriska undersökning tillsammans med applicerbara teorier har visat att social kompetens är ett viktigt krav för anställning och att detta varierar med yrkesroll och bransch. Jag har även kunnat konstatera att den sociala kompetens som eftersöks inom arbetslivet kan ses ur ett dialogt perspektiv där ena aspekten innebär att vara en utåtriktad och drivande individ och den andra aspekten att vara en empatisk och lyhörd medmänniska. Aspekterna innebär i sin tur en balansgång som kräver att man är flexibel och har stor anpassningsförmåga. Dessa egenskaper kan liknas vid en förvärvad förmåga som erhålls genom erfarenheter att hantera olika situationer. Att hantera olika situationer som en socialt kompetent individ innebär i viss mån att iklä sig en roll. Jag hävdar följaktligen i min uppsats att det kan ligga ett manipulativt drag i att hantera situationer som en socialt kompetent individ.

Ur ett samhällsperspektiv innebär kravet på social kompetens både möjligheter och hinder för olika grupper av människor. Jag har i denna studie kunnat härleda olikheter i förutsättningar för att utveckla den social kompetens som krävs för att nå högre positioner inom arbetslivet till faktorer som utbildning, kön och kulturell bakgrund.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING</b>	<b>5</b>
Bakgrund	5
Problemformulering	6
Syfte och frågeställning	7
Avgränsningar	7
Disposition	8
<b>2. METOD</b>	<b>9</b>
Tillvägagångssätt	9
Val av intervjupersoner	9
Genomförande	10
Intervjuguiden	11
Dokumentation av intervjuerna	12
Svårigheter under intervjuerna	12
Analys av intervjuerna	13
Rapporten	14
Källor	14
<b>3. TEORETISKA ANGREPPSSÄTT</b>	<b>15</b>
Thomas Lindstein	15
Lorentz Lyttkens	16
Anders Persson	17
Sammanfattning- teoretiska angreppssätt	19
Gruppaspekten och relationsaspekten	19
<b>4. TEMATISK ANALYS</b>	<b>21</b>
<b>SOCIAL KOMPETENS - INNEBÖRDEN</b>	<b>21</b>
Personliga egenskaper	21
Förmågan att samarbeta och kommunicera	21
Att vara lyhörd och känna empati	22
Att balansera vågskålar	23
Språkets betydelse	24
Betydelsen av det yttre	26
Osynliga kroppsfunktioner	27
Att bedöma	29
<b>SOCIAL KOMPETENS - ATT UTVECKLA OCH MANIPULERA</b>	<b>32</b>
Något man kan lära sig?	32
Möjligheten till manipulation	34
Social kompetens ur ett dramaturgiskt perspektiv	34
Att iklä sig en roll	36
<b>SOCIAL KOMPETENS – KRAVET</b>	<b>39</b>
Brist på socialt kompetent arbetskraft?	39

Social kompetens kontra annan kompetens	39
Social kompetens i förhållande till hierarkisk ordning	42
Motsvarar kravet behovet?	44
<b>SOCIAL KOMPETENS - UR ETT SAMHÄLLSPERSPEKTIV</b>	<b>45</b>
Utbildning	45
Språket	46
Kulturell reproduktion	47
Kön	49
Kön som aktörskategori	49
Kvinnlig empati	50
Invandrares förutsättningar	51
Språket	51
Kulturella skillnader	53
Invandrarkvinnor	54
Empati över kulturgränser	54
Samspelande faktorer	55
<b>5. SLUTSATSER OCH DISKUSSION</b>	<b>56</b>
Avslutning	60
 <b>BILAGA - INTERVJUGUIDE</b>	

# 1. INLEDNING

Det har i de svenska massmedierna under de senaste åren talats om den sociala kompetensens betydelse inom arbetslivet. Behovet av social kompetens har åtminstone i teorin ökat märkbart. Den sociala kompetensen efterfrågas i platsannonser inom så gott som alla arbetsområden. Det finns även utbildning i ämnet social kompetens, både för den enskilde individen och för arbetsgrupper inom företagen. (Persson, 2000) Inom arbetslivet bedöms vi inte längre bara efter hur klyftiga vi är eller efter vår utbildning och sakkunskap, utan också efter hur vi uppträder, enskilt och mot varandra. Social kompetens har blivit till en ny måttstock som har förändrat reglerna för vem som ska anställas. (Goleman, 1998)

Min uppsats utgår från ett konstaterande att intresset och upplevelsen av behovet av social kompetens i hög grad har ökat. Det konstaterandet bygger jag inte bara på begreppets notoriska användning i media och i människors vardagliga tal, utan också utifrån den relativt stora mängd av litteratur och artiklar om detta som går att finna inom till exempel områden som arbetsliv, skola, barn och ungdomar. Man kan också spåra det ökade intresset i televisionens olika programtablåer, där man hittar så kallade dokusåpor som går ut på att testa individers sociala samspelsförmåga, något som jag tolkar som ett tecken på ett ökat intresse för social kompetens.

## **Bakgrund**

Jag uppmärksammade begreppet social kompetens, eller snarare fenomenet social kompetens, under en metodkurs i participatorisk kunskapsutveckling. Naturligtvis har inte begreppet gått mig förbi som ett begrepp i ett vardagligt oproblematiserat användande, men det var först under metodkursen som jag uppmärksammade det som sociologiskt intressant. En uppgift i kursen var att i en uppsats göra reflektioner kring forskarens roll inom kvalitativ forskning, med fokus på deltagarorienterad forskning. I min uppsats diskuterade jag bland annat vikten av social kompetens hos forskaren och ifrågasatte innebörden av det. Enligt min uppfattning är det ett begrepp som vi använder i många olika sammanhang utan att ifrågasätta dess

innebörd. När jag sedan sökte ett extrajobb stötte jag i platsannonserna ofta på begreppet, vilket fick mig att ännu mer fundera över dess innebörd.

## **Problemformulering**

Jag har för avsikt att bryta det att använda begreppet social kompetens som ett oproblematiserat och odefinierat begrepp som verkar finnas i texter. Genom att problematisera begreppet hos några olika användare vill jag tydliggöra några gemensamma nämnare och/eller olika betydelser man kan lägga i begreppet. Jag ämnar sedan att följa upp med en analys vad man på arbetsmarknaden eftersöker med hjälp av begreppet social kompetens och hur man utifrån den definitionen gör en bedömning av de arbetsökandes sociala kompetens.

Jag vill också studera social kompetens med tanke på om det är möjligt att utveckla och i så fall vad det innebär för individen. Innebär det hinder eller möjligheter för människor på arbetsmarknaden? I anknytning till detta ställer jag mig även frågan om social kompetens innebär en möjlighet till manipulation. Går det att likna social kompetens vid ett manipulatorens verktyg eller är social kompetens något som kommer naturligt och inte kan framställas på beställning?

Ett annat tema jag vill komma in på är arbetsmarknadens krav på social kompetens. Hur viktigt anställningskrav är social kompetens i förhållande till annan kompetens, utbildning och erfarenhet i realiteten? Man kan tänka sig att kravet varierar med yrkesroller och hierarkisk ordning, vilket jag i mitt arbete har för avsikt att beröra.

Kravet på social kompetens kan också studeras ur ett vad jag kallar samhälleligt perspektiv. Ur ett sådant perspektiv vill jag försöka utläsa vilka konsekvenser kravet kan innebära för olika grupper av människor. De grupper jag finner intressantast att koncentrera mig på är grupper på basis av utbildning och kön samt invandrare.

Uppsatsen berör snarare fenomenet än begreppet social kompetens. Jag skulle i princip lika gärna kunna ha använt begrepp som social förmåga, social responsivitet eller något dylikt

för att beskriva samma fenomen. Valet föll på social kompetens därför att det är ett vanligt förekommande ord i olika sammanhang.

## **Syfte och frågeställning**

Studiens syfte är att ge en klarare bild av detta i min mening ofta väldigt löst definierade eller till och med odefinierade begrepp, men framförallt vill jag få en djupare förståelse och vidd av innebörden av arbetsmarknadens krav på social kompetens. Mitt syfte är således *att beskriva vad man inom arbetslivet eftersöker när man eftersöker social kompetent personal, vilken vikt man lägger vid anställningskravet på social kompetens och vad konsekvenserna av detta innebär både för individen och ur ett samhällsligt perspektiv.*

Utifrån detta har jag formulerat fyra frågeställningar som jag utgår ifrån. Dessa lyder enligt följande;

- Vad är det man eftersöker när man eftersöker socialt kompetent personal?
- Vilken vikt lägger man vid kravet på social kompetens vid anställningsförfaranden?
- Vilka möjligheter och hinder innebär kravet på social kompetens för individen?
- Vilka konsekvenser medför anställningskravet på social kompetens ur ett samhällsperspektiv?

## **Avgränsningar**

Jag kommer i min uppsats att knyta an till arbetslivet och specifikt studera vikten av social kompetens vid anställningsförfaranden. Att jag valt att fokusera på betydelsen av social kompetens vid anställning beror på att det i den situationen är ett uttalat krav och inte bara ett implicit krav, som det kan tänkas vara i andra sociala samspel och i privata sammanhang. Att det är ett uttalat krav bör rimligen också innebära att man vid anställningsförfaranden tvingas göra någon form av bedömning av den arbetssökandens sociala kompetens. Den sociala kompetensen ska under en komprimerad tid både lyftas fram av den arbetssökande och tolkas av den som förmedlar arbetet. Det är en situation där två oftast för varandra okända personer skapar sig ett intryck av varandra, varav den ena av dessa mer eller mindre har den andres

framtid i sina händer. Jag menar att betydelsen av presentationen av självet och den sociala kompetensen i denna situation blir både tydlig och betydelsefull.

## **Disposition**

Uppsatsen består sammanlagt av fem kapitel, varav fyra återstår. Kapitel två behandlar vilken metod jag använt för att genomföra min undersökning och hur den fungerat. Kapitel tre utgörs av en redogörelse för tre teoretiska angreppssätt på social kompetens. Kapitel fyra utgörs av en tematisk analys med integrerad empiri och teori. Dessa fyra teman är - *Social kompetens - Innebörden*, *Social kompetens – Kravet*, *Social kompetens - Att utveckla och manipulera* och *Social kompetens - Ur ett samhällsperspektiv*. Kapitel 5 består av slutsatser och diskussion, samt en avslutning på min uppsats.



## **2. METOD**

I detta avsnitt har jag för avsikt att redovisa och diskutera den metod jag använt i mitt empiriska arbete. Min ambition har varit att så tydligt som möjligt redovisa arbetets gång, då jag anser det är viktigt för att andra skall kunna bedöma uppsatsens kvalitet och kunna tolka mina slutsatser. (Kvale, 1997)

### **Tillvägagångssätt**

Om man vill ha insikter om det grundläggande eller det särpräglade i en viss miljö är kvalitativ metod oftast att föredra. Vill man istället veta hur bestämda egenskaper fördelar sig hos ett stort antal människor är någon form av kvantitativ metod att föredra. (Repstad, 1987) Jag har inte varit intresserad av att kvantifiera några objektiva data, utan eftersträvar en nyanserad bild av ämnet sett ur intervjupersonernas perspektiv. Jag vill i denna uppsats få insikt och en djupare förståelse av social kompetens som ett krav och dess betydelse vid anställning och följaktligen föll det sig naturligt att i mitt arbete välja kvalitativ metod som tillvägagångssätt genom att göra en kvalitativ intervjuundersökning. Min intervjustudie har haft en deskriptiv karaktär, då min ambition har varit att ingående beskriva ett socialt fenomen för att få en djupare förståelse. (Svenning, 1996)

### **Val av intervjupersoner**

Mitt val av intervjupersoner var till att börja med inte helt självklart, men eftersom jag koncentrerat min frågeställning kring anställningsförfaranden så var det givet att välja att intervjua personer med sådana erfarenheter. Utifrån det valde jag att intervjua två representanter från arbetsförmedlingen vilka, enligt min bedömning, genom sina kontakter med olika delar av arbetslivet skulle kunna ge ett i någon form övergripande perspektiv av fenomenet. För att ytterligare fånga upp ett spektrum av möjligheter valde jag sedan att intervjua tre personer som är ansvariga för anställning av ny personal från tre olika branscher; hotell och restaurang-, IT- och åkeribranschen. I fortsatt samma anda och med förhoppning

om att få bredd på perspektiven, intervjuade jag två rekryteringskonsulter som arbetar med att rekrytera folk på uppdrag av andra företag.

Konfidentialitet i forskning innebär bland annat att data som kan identifiera intervjupersonen av andra inte redovisas. (Kvale, 1987) Med respekt för den utlovade anonymitet jag utlovat mina intervjupersoner använder jag fingerade namn, men ger här en kortfattad presentation av det jag bedömer relevant för uppsatsen - intervjupersonernas ålder, vilken yrkesbransch de tillhör och på vilken ort de arbetar.

- Johan, 30-årsåldern. Arbetar som personalansvarig på ett IT-företag, Karlskrona.
- Maria, 25-årsåldern. Personalansvarig inom hotell och restaurangbranschen, Kristianstad.
- Kristina, 50-årsåldern. Tidigare arbetat som handläggare, numera personalansvarig på Arbetsförmedlingen, Ronneby.
- Monica, 50-årsåldern. Arbetspsykolog Arbetsförmedlingen, Lund.
- Klas, 40-årsåldern. Delägare och personalansvarig på ett åkeri, Kristianstad
- Sofia, 30 årsåldern. Arbetar som rekryteringskonsult på ett rekryteringsföretag i Malmö.
- Eva, 30-årsåldern. Arbetar som rekryteringskonsult på ett rekryteringsföretag, också i Malmö.

En av personerna kände jag något sedan tidigare, tre av intervjupersonerna kom jag i kontakt med via ”bekantas bekanta” och tre av intervjupersonerna fick jag tag på genom att kontakta deras arbetsplatser. Det var alltså bara en av mina intervjupersoner vars relation till mig skulle kunna påverka intervjuresultatet. Jag bedömde det dock ej som något allvarligt problem då ämnet knappast är av så känslig eller personlig karaktär att bekantskap med intervjuaren kan befaras påverka intervjun nämnvärt. Troligtvis präglade det stämningen i intervjusituationen, men jag upplevde ej att intervjupersonens svar på frågorna påverkades på alarmerande sätt.

## **Genomförande**

Jag kontaktade samtliga intervjupersoner via telefon och presenterade samtidigt kortfattat vad min uppsats och intervjun var tänkt att handla om. Alla tillfrågade ställde upp och intervjuerna tog mellan 40 minuter och drygt en timme. Jag började intervjuerna på samma sätt med att

presentera mig själv och mitt arbete och svarade på de frågor intervjupersonerna hade kring mitt arbete. Jag valde att låta intervjupersonerna själva bestämma plats för intervjun, därför att jag ansåg att intervjupersonen bör känna sig bekväm i miljön. (Andersson, 1994) Fem av intervjuerna utfördes på arbetsplatsen och resterande två på offentlig och så kallad "neutral" mark.

Jag hade inte i förväg bestämt hur många jag skulle intervjua, men fann under arbetets gång att sju intervjuer kunde vara ett lämpligt antal. Jag ansåg mig då ha ett lagom stort och tillräckligt uttömmande material att arbeta med på djupet för att uppfylla syftet och samtidigt hålla mig inom de uppsatta tidsramarna. En fara med kvalitativa undersökningar är enligt sociologen Conny Svenning att man utser sina intervjupersoner till kronvittnen av verkligheten. (Svenning, 1994) Jag vill därför poängtera att jag är medveten om att de slutsatser jag drar är baserade på ett utdrag ur verkligheten, inte hela verkligheten.

## **Intervjuguiden**

Den kvalitativa intervjumetoden lämnar utrymme för flexibilitet, vilket i mitt fall har varit en fördel att kunna utnyttja genom att vara öppen för nya vinklingar och perspektiv av de frågor som jag har haft som utgångspunkt. Att anamma denna flexibilitet och samtidigt behålla en struktur på intervjun kan ibland vara ett problematiskt förhållande. Därför är det viktigt att en öppen intervju är målinriktad. För att intervjun ska bli bra krävs en grundlig planering av vilka teman man vill beröra. (Repstad 1987).

Istället för att utgå från färdigformulerade frågor valde jag att utgå just från ett antal teman, för att få en önskvärd struktur och samtidigt kunna behålla flexibiliteten i intervjun. (se bilaga) Det är vad Kvale kallar en halvstrukturerad intervju. (Kvale, 1987) Med hjälp av de i förväg utvalda teman fick intervjuerna ett övervägande bra och naturligt flyt med en struktur alltigenom. Valet av teman underlättades av den litteratur i ämnet som jag tagit del av.

Mitt öppna förhållningssätt till intervjuguiden gjorde att intervjuerna ibland innehållsligt kunde anta relativt olika riktningar. Metoden gav mig möjlighet att fånga in även sådant jag i förväg inte uppmärksammat eller funnit relevant och intressant. Inbäddat i mitt intresse för social kompetens som fenomen låg uppfattningen att dess definition och betydelse verkar vara

diffus och svårgripbar, vilket än mer motiverar metodvalet. Jag försökte använda intervjuguiden mest som ett hjälpmedel då de spontana frågorna uteblev och som en avcheckning att jag berört huvudpunkterna någon gång under intervjun. Jag anser att öppenheten bidrog till intressanta speglingar som annars kunde uteblivit.

## **Dokumentation av intervjuerna**

Dokumentationen av intervjuerna skedde med hjälp av en bandspelare. En intervjuperson ville inte bli inspelad på band, då hon fann det obekvämt i situationen, vilket innebar att jag istället förde anteckningar under samtalet. En svårighet med antecknandet är att man som intervjuare inte lika obehindrat som vid bandinspelning kan fokusera på vad som sägs, en annan att skrivandet i viss mån kan störa möjligheten att uppmärksamma intryck utanför det verbala. (Repstad, 1987) Jag finner dock ämnet föga kontroversiellt, personligt eller känsligt och bedömer det därför inte särskilt troligt att några sådana intryck av vikt gick mig förbi. En uppenbar nackdel är dock att nedtecknandet inte blir lika nyanserat och att språket inte återges lika levande som när man använder en bandspelare. I de bandade intervjuerna finns å andra sidan en risk att personerna trots accepterande upplever bandupptagningen som obehaglig och därmed hämmande. (Repstad, 1987) Som jag har uppfattat intervjusituationerna har detta dock inte varit något problem.

## **Svårigheter under intervjuerna**

Det är inte bara intervjupersonernas perspektiv som påverkar intervjun, även den som utför intervjun har stor betydelse. Han eller hon är det viktigaste instrumentet för förvärvandet av kunskap, varför det är viktigt att vara medveten om vidden av sitt ansvar för att kunskapen som förvärvas ska vara så kontrollerad och verifierad som möjligt. (Kvale, 1997) För att så långt det är möjligt inte låta min subjektivitet att påverka resultatet av intervjuerna, har jag försökt att undvika att ställa ledande frågor. (Eriksson, 1994) Jag har ansträngt mig för att hålla en balans mellan en låg profil och uppmuntran av intervjupersonerna att vidareutveckla och fundera vidare kring sina svar. Jag har också varit noga med att följa upp genom att omformulera frågan om jag varit tveksam över vad intervjupersonen menat. Det är viktigt att försöka reda upp eventuella oklarheter innan man lämnar intervjun. (Svensson / Starrin, 1996)

Vid några tillfällen kunde jag märka en tveksamhet hos intervjupersonerna inför att uttala sig alltför specifikt. Man ansåg sig kanske inte kompetent nog att uttala sig om något som man bara har diffusa kunskaper om eller kanske inte reflekterat över tidigare. Jag var därför noga med påpeka att jag är ute efter deras bild av det hela, att jag inte söker efter något särskilt svar och att inget svar är rätt eller fel.

Jag beskrev tidigare att begreppet social kompetens ibland klassas som ett modebegrepp och som ett hånat begrepp inom den akademiska världen. Speciellt en av mina intervjupersoner verkade vara av denna uppfattning, vilket delvis försvårade min situation som intervjuare. Lyckligtvis var personen ändå intresserad av att diskutera social kompetens som ett fenomen oavsett sin inställning till användandet begreppet.

Jag upplevde att de flesta av mina intervjupersoner var mer intresserade av mina frågor än jag hade förväntat mig och fick flera gånger kommenterat att det var intressanta frågor de tidigare inte funderat kring. Jag ser det som positivt såtillvida att intervjupersonens intresse ger en mer fruktbar intervju och förhoppningsvis mer omsorg av svaren. Att de förut ej funderat kring frågorna kan förvisso även ha en negativ effekt, såtillvida att svaren blir tillfälliga och framtvingade. Ett sätt att komma ifrån det skulle kunna ha varit att i förväg skicka ut de övergripande frågorna och låta intervjupersonerna fundera kring frågorna innan intervjuerna. Jag övervägde detta, men eftersom jag eftersträvat en öppen och flexibel intervju ansåg jag att det skulle kunna göra intervjusituationen låst och stel och jag skulle gå miste om de första spontana tankarna hos intervjupersonerna.

## **Analys av intervjuerna**

Efter var och en av intervjuerna skrev jag ut hela samtalet i text. Jag fann att den omfattande tid det tog mig vägdes upp av fördelen att ha en bra översikt av materialet inför analysen. Efter att upprepade gånger noggrant ha läst igenom och antecknat i de utskrivna intervjuerna formulerade jag de teman jag fann intressanta och relevanta att arbeta vidare med i uppsatsen. Utifrån dessa teman valde jag att analysera det empiriska materialet parallellt med att studera litteratur som berörde ämnet. Analysen innebar att jag jämförde svaren, lyfte fram likheter och skillnader, samt delade in dem i grupper efter inställning. I denna process har jag använt olika

teorier som viktiga verktyg för att belysa och tolka det som kommit fram. Mitt analysarbete är tänkt att skapa tänkbara stöd för de slutsatser jag i uppsatsen resonerar fram till. Denna utgångspunkt innebär också att det ytterst blir läsaren som får avgöra rimligheten i studien. (Svenning, 1994)

## Rapporten

Jag har valt att redovisa resultaten av intervjuerna i en analys med integrerad teori som är uppdelat i fyra tema; *Social kompetens – Innebörden*, *Social kompetens – Att utveckla och manipulera*, *Social kompetens – Kravet*, *Social kompetens – Ur ett samhällsperspektiv*. Avsikten med uppdelningen enligt dessa teman var att få en intressant och löpande text som kan fånga och behålla läsarens intresse. Ett traditionellt upplägg med teori, resultat och analys i fristående kapitel ger förvisso en tydlig struktur, men enligt min erfarenhet blir det ofta för statiskt och uppstylat för att läsaren ska få största möjliga behållning av texten.

De citat som redovisas är i viss mån redigerade, men jag har försökt att behålla citaten så exakta det är möjligt för att göra ett rättvist återgivande. Dock innebär ett rättvist återgivande ibland att upprepningar och onödiga småord som förekommer i talspråk stryks för att inte intervjupersonen skall framstå i dålig dager. (Kvale, 1987)

## Källor

Social kompetens är inget vedertaget begrepp inom den akademiska världen, utan snarare ett hånat sådant. (Persson, 2000) Jag förmodar att det är en av anledningarna till att det går att finna relativt lite litteratur ur ett sociologiskt perspektiv där man använder just begreppet social kompetens. Jag fokuserar förvisso på fenomenet och inte bara begreppet, vilket underlättat mitt litteraturval. Den litteratur jag funnit som tar upp social kompetens berör anställningsförfaranden mest som en parentes, men däremot går det att finna en del skrivet om social kompetens i arbetslivet.

### 3. TEORETISKA ANGREPPSSÄTT

Orden social och kompetens i ett sammansatt begrepp har jag ej i någon av de svenska ordböcker jag letat i lyckats finna. Definierar man de bägge orden var för sig lyder definitionen enligt följande;

**Social;** *”som har att göra med (samspelet mellan) människor i grupp”*

**Kompetens;** *(tillräckligt) god förmåga (för viss verksamhet) < SYN. duglighet, skicklighet >*  
(Norstedts PLUS svensk ordbok och uppslagsbok, 1997)

Dessa ord sammansatta torde bli ungefär ”förmågan att samspela med människor i grupp”. Denna betydelse är naturligtvis inte uttömmande och är mer än otillräcklig för mitt syfte. Vad jag kommer ägna mig åt i det följande är att utreda vad ”förmågan att samspela med människor i grupp” innebär ur tre olika teoretikers perspektiv. Presentationen av dessa omfattar huvudsakligen det synsätt och den definition av begreppet och fenomenet social kompetens var och en av dessa står för. Tanken med presentationen är att utifrån dessa teoretiker spegla vidden av begreppet och koppla samman det med min empiri, för att sedan kunna arbeta vidare med ett i någon mån enhetligt begrepp genom uppsatsen.

#### **Thomas Lindstein**

Thomas Lindstein använder sig av begreppet social kompetens i sin avhandling som bygger på en internationell experimentbarnby. Hans syfte med forskningen var dels att ge en ökad förståelse för barns förmåga att delta i diskussioner och beslut i samlevnadsfrågor, dels att bidra till förståelsen av vad det innebär för en grupp vuxna att gå in i en oviss och förhållandevis ostrukturerad pedagogisk situation. (Lindstein, 1979) Vad jag här intresserar mig för är vilken betydelse han ger begreppet social kompetens.

Lindstein menar att social kompetens är ett motivationellt begrepp som kan beskrivas som individers vilja att förstå och handskas riktigt med sociala relationer. Med detta syftar han på

såväl individers intresse och behov av sociala relationer, som individens tilltro till vad man kan uträtta tillsammans med andra. (Lindstein, 1979)

Social kompetens är enligt Lindsteins synsätt en förvärvad förmåga som kan ses som individens faktiska förmåga att utbilda relationer till andra människor. Denna förmåga förvärvas av den enskilda gruppmedlemmen genom erfarenheter att tillsammans med andra ta sig igenom svåra situationer och även att ta del av dess framgångar. Lindstein poängterar att främsta tecknet för social kompetens är en tilltro till vilka potentiella krafter som finns hos gruppen, samt vad man kan uträtta med hjälp av dessa. Det innebär att om man utvecklar en sådan tilltro genom sina erfarenheter från olika svåra situationer, har man en bättre beredskap att möta nya olika sådana situationer som en socialt kompetent individ. (Lindstein, 1979)

## **Lorentz Lyttkens**

Lorentz Lyttkens använder begreppet social kompetens i sin beskrivning av samhällsutvecklingens sociala karaktär. Beskrivningen av samhällsutvecklingen består av olika tidslöpande faser och processer, däribland den sociala kompetensens fas. Han anser att social kompetens inte kan ses som ett fenomen separerat från den övriga samhällsutvecklingen. (Lyttkens, 1989)

Den sociala kompetensens fas kan ses, menar Lyttkens, som en civiliseringsprocess och kan kännetecknas med bland annat en relativisering av umgängeskoderna. Kring sekelskiftet var reglerna för ett korrekt uppträdande förhållandevis väldefinierade och knutna till olika skikt och klasser där det uppfattades som naturligt och självklart. Den sociala rörlighet som uppstod efter sekelskiftet orsakade enligt Lyttkens en konflikt, varpå den sociala kompetensens fas fick sitt intåg. Med den sociala kompetensens fas och dess relativisering av umgängeskoderna vill han belysa att relationer fått en manipulativ karaktär, samt blivit tillfälliga snarare än livslånga. Den sociala kompetensen är en hjälp att lösa de problem denna hotande relativisering av identiteten skapar, menar han. (Lyttkens, 1989)

Social kompetens enligt Lyttkens skulle kunna sammanfattas med ett ord; samspelsteknik. Dock med betoning på teknik som belyser dess manipulativa karaktär, det icke-spontana. Denna samspelsteknik kännetecknar den sociala kompetensens fas som i sin tur grundas på



vad Lyttkens kallar det hjälpande skiktets gemensamma värderingar. Det hjälpande skiktet är människor som arbetar i hjälpyrken, som hjälper andra människor, men som också tränger in och försöker ändra i människors liv. De arbetar med sådant som vi förr kallade privatliv, men som numera är ett objekt för arbetsmarknaden och de besitter viktiga positioner i vårt samhälle och verkställer många viktiga beslut. Dessutom sörjer de för vår fysiska, psykiska och mediala hälsa och utreder och planerar vår framtid. Utifrån denna samhällsutveckling med det hjälpande skiktet ser Lyttkens ett framväxande av så kallade professionella relationer, relationer som är icke-känslomässiga, rationaliserade och kan liknas vid någon slags servicerelationer. Det är denna disciplinering av känslor den sociala kompetensen bygger på. (Lyttkens, 1989)

Lyttkens använder sig av Erwing Goffmans uttryck intryckskontroll för att beskriva social kompetens som något som ligger mellan vardagslivets och skådespelets ram. Intryckskontrollen uppövas genom yrkesverksamhet och utbildning och kan liknas vid ett slags instrument för att framställa förtroende, medkänsla, vänlighet, villighet att hjälpa och auktorativt uppträdande och även motsatt för att dölja avsky, äckel och irritation. Det manipulativa drag som Lyttkens lägger i innebörden av social kompetens illustreras tydligt med hjälp av intryckskontroll som ett instrument. Han hävdar att social kompetens är manipulativt genom att det kräver en medvetenhet om andras och egna motiv. Känslor och avsikter byggs på med en medvetenhet om hur denna kunskap kan och bör utnyttjas i umgänget med andra. Samtidigt innebär social kompetens även att kommersialisera det egna jaget och förändra och manipulera med i önskvärd riktning, vilket han menar är ett resultat av en långt driven individualisering. (Lyttkens, 1989)

## **Anders Persson**

Intresset för social kompetens är något mer än bara ytligt mode, menar Anders Persson. Han problematiserar begreppet och ser intresset för social kompetens som ett vardagligt problematiserande av vår nuvarande sociala och samhälleliga existens. Han gör en beskrivning av begreppet social kompetens genom att utreda på vilket sätt vi anser oss sakna social kompetens inom områden som utbildning, arbetsliv och frågor som rör barn och ungdomar. Frågan huruvida det verkligen råder en sådan brist på social kompetens lämnar han därhän och fokuserar på upplevelsen av en sådan brist. (Persson, 2000)

I utredningen av begreppet i arbetslivet tar Persson sin utgångspunkt i platsannonser. Han utläser därigenom två ständigt återkommande aspekter av social kompetens; *gruppspekten och relationsaspekten*. Gruppaspekten syftar på förmågan att smidigt kunna smälta in i en grupp. Han exemplifierar detta med utdrag ur annonser där man efterfrågar personer med ”utpräglad samarbetsförmåga med en känsla för att skapa god atmosfär” och krav som att ”du är serviceinriktad och flexibel med mycket god samarbetsförmåga” (Persson, 2000, s12-13). Relationsaspekten av social kompetens handlar istället om individens sätt att fungera i relationer till främst andra individer och alltså inte gruppen i sig. Efterfrågan på vad Persson kallar relationsaspekten syns återkommande i platsannonserna. Där uttrycks relationsaspekten i att du ska vara utåtriktad, positiv, diplomatisk, stresstålig m.m. ”Att kunna ta folk” är ett annat sådant mer övergripande ord för detta som också går att hitta bland platsannonser. (Persson, 2000)

Behöver vi social kompetens bara på arbetsplatsen eller i alla relationer och möten med andra människor? På detta svarar Persson att social kompetens behövs i relationer till de personer man inte har nära relation till som han kallar; de andra. Dessa andra kan vara människor man möter på arbetsplatsen, i skolan, på den privata festen, men kanske främst de människor man träffar på vad som kan kallas för offentliga platser. I relationer till personer man står nära menar Persson att man förvisso ibland kan vara med om situationer där social kompetens är en tillgång, men i det stora hela ”är man som man är” i relationer till sina nära. Han poängterar att detta inte nödvändigtvis betyder att man är oärlig eller strategisk i sin sociala kompetens gentemot de andra, utan snarare att detta ”att vara som man är” har bestämda gränser vilka bara ett fåtal får lov att överskrida, nämligen de man har nära relation till. (Persson, 2000)

Persson konkluderar gruppaspekten och relationsaspekten i att säga att en socialt kompetent person är en person som kan hantera den sociala samspelets ordning. En person som är antingen undfallande eller överkänslig i samspelet med andra uppfattar vi förmodligen inte som socialt kompetent. En socialt kompetent person är därmed enligt Perssons åsikt en person som kan hantera relationer mellan sig själv, de andra och samhället. (Persson, 2000)

## Sammanfattning- teoretiska angreppssätt

I det följande vill jag i en analys sammanföra de tre författares beskrivningar av social kompetens jag presenterat. För att sedan stödja eller dementera resultatet tar jag mitt empiriska material, intervjuerna, till min hjälp först i nästa kapitel.

### Gruppaspekten och relationsaspekten

Perssons två aspekter; gruppaspekten och relationsaspekten, ger begreppet social kompetens en vid betydelse genom att inte begränsa sig till betydelsen av samspelet i en grupp utan också i relationer. (Persson, 2000) Dessa aspekter finner jag delvis applicerbara även på de andra författarnas definitioner. Gruppaspekten i betydelsen att fungera i en grupp och relationsaspekten att fungera i relationer med andra. Dock skiljer sig synsätten åt på en del punkter.

Lyttkens begränsar innebörden i social kompetens mer än Persson i sitt synsätt genom att till stor del begränsa social kompetens till vad han benämner som servicerelationer. Han ser social kompetens som något det är möjligt att vara professionell på genom att kontrollera intryck och disciplinera sina känslor. Han tillskriver således social kompetens en form av manipulerande drag. Persson ger begreppet en mer allmän betydelse genom att gälla i det sociala samspelet i olika situationer och med olika människor, med undantaget de allra närmsta relationerna och påpekar samtidigt att det inte innebär att man är strategisk i sitt sätt att vara.

Lyttkens menar att social kompetens innebär en samspelsteknik, men gör ingen begreppslig åtskillnad gällande grupper och relationer som Persson gör. Han betonar dock dess känslomässiga karaktär med hjälp av bland annat intryckskontrollens betydelse i exempelvis psykologens yrkesrelation, vilket skulle kunna identifieras med en förmåga att hantera relationer och därmed Perssons relationsaspekt av att vara socialt kompetent. Förmågan att fungera i en grupp, gruppaspekten, kommer egentligen bara specifikt till uttryck när han talar om grupporientering som en förutsättning för att utveckla den social kompetens samhällsutvecklingen frammanat. (Lyttkens, 1989)

Även Lindsteins tolkning av begreppet kan på sätt och vis liknas vid Perssons relations- och gruppaspekt. I relationsaspekten ligger enligt min tolkning också en mer känslomässig karaktär i definitionen. På motsvarande sätt menar Lindstein att social kompetens dels innebär en förmåga att handskas riktigt med sociala relationer och dels en förmåga att se potentiella krafter i en grupp och utträta något utifrån dessa, vilket man skulle kunna härleda till relations- respektive gruppaspekten. (Lindstein, 1979)

Sammanfattningsvis verkar Perssons indelning av social kompetens i en grupp och en relationsaspekt kunna vara en någorlunda sammanfattande utgångspunkt för begreppet. Det är inte där Lindstein och Lyttkens lagt sin utgångspunkt, men det finns heller inget i deras resonemang som motsäger en sådan indelning. Helhetssynen har jag också visat skiljer sig åt på vissa punkter, men som en gemensam beröringspunkt anser jag att social kompetens så här långt kan sammanställas till betydelsen att fungera i relationer till andra individer och att kunna smälta in och anpassa sig i en grupp.

## **4. TEMATISK ANALYS**

Detta kapitel bygger på en tematisk analys med integrerad teori och empiri. Jag börjar med att angripa innebörden av social kompetens för att ägna de tre återstående teman åt att utreda social kompetens som ett krav, möjligheten att manipulera och utveckla social kompetens samt social kompetens ur ett samhällsperspektiv.

### **SOCIAL KOMPETENS - INNEBÖRDEN**

Här angriper jag social kompetens som begrepp och fenomen med utgångspunkt i min intervjustudie, men även i en jämförande analys med den teori jag i föregående utförde en kortfattad analys av. Min ambition att ta reda på vilken innebörd som läggs i användandet av begreppet social kompetens vid anställningsförfarande och hur man utifrån den beskrivningen bedömer arbetsökandes sociala kompetens.

#### **Personliga egenskaper**

Att vara socialt kompetent verkar vara tätt sammankopplat med att man besitter vissa personliga egenskaper. Jag menar att vissa personliga egenskaper är förutsättning för att du i det sociala samspelet med andra ska uppfattas som socialt kompetent. Vilka egenskaper det handlar om är min ambition att utreda här.

#### **Förmågan att samarbeta och kommunicera**

I de intervjuer jag utfört läggs man stor betydelse i social kompetens vid att kunna fungera väl i grupp, i enlighet med Perssons betoning på gruppaspekten. Social kompetens faller sig för de allra flesta naturligt sammankopplat med förmågan att kunna samarbeta och passa in i

en grupp. Detta syns i flera svar på den frågan jag valde att inleda samtliga intervjuer med;  
*Vad är det första du tänker på när du hör ordet social kompetens?*

*Jag tänker allmänt på det här med att vara behjälplig och att på ett positivt sätt vara hjälpsam. Och att inte vara så trångsynt vad gäller arbetsuppgifter, utan vara mer flexibel, behjälplig, en i gänget - en bra lagmedlem. Att man gör saker och ting tillsammans, att man ser det som att man har ett gemensamt uppdrag och det här ska vi göra på bästa sätt. Att försöka fylla en roll i laget så att laget fungerar. En lagmedlem. Man kan jämföra med i idrottssammanhang där man behöver en bra lagmedlem för att det ska fungera. (Kristina)*

*Då tänker jag på att man ska kunna föra sig bland andra människor, på att kunna kommunicera och att kunna vara hyfsat utåtriktad, att man inte är alltför introvert. Att man helt enkelt kan kommunicera och samarbeta med andra människor, att man fungerar i en organisation, i en verksamhet i samspelet med andra människor. Också att man är någorlunda utåtriktad, samarbetsvillig. Så att säga kommunikativ, att man har förmågan att kommunicera med andra människor. Ja, det är nog det...att man fungerar i en grupp. Ja, det är det jag lägger i begreppet social kompetens. (Eva)*

Att kunna samarbeta och kommunicera utmärker intervjupersonernas svar med den aspekt som Persson kallar gruppaspekten. Samtidigt uttrycker en av intervjupersonerna, Sofia, att för att man ska besitta de egenskaperna bör man också vara någorlunda utåtriktad. Hon var, tillsammans med flera andra av intervjupersonerna, av uppfattningen att i någon mån vara utåtriktad är en stor del av social kompetens.

### Att vara lyhörd och känna empati

Det räcker dock inte med att vara utåtriktad och duktig på att arbeta i grupp. Några intervjupersoner påpekade att social kompetens innebär också att man lyssnar och är lyhörd. Att lyssna innebär mer än att bara uppfatta vad som sägs. Lyssnande är en social process som också innebär att förstå avsikten med budskapet samt svara an på ett lämpligt sätt. (Nilsson / Waldemarsson, 1994)

Några av intervjupersonerna lyfte också fram vikten av att känna empati med andra. Jag tolkar Persson som att empati och att lyssna är en del av vad han kallar relationsaspekten, en del av förmågan att fungera i relationer. Den sidan av social kompetens kommer även fram i följande uttalande;

*Social kompetens är mycket det här med samspelet mellan människor, att det ska fungera. Och hur människor beter sig mot varandra kan man väl säga. Om man säger en sån här floskler - att ha en god människosyn, men jag menar då kan man förstås fråga sig vad en god människosyn är....men att bemöta människor som jag själv vill bli bemött. Att vara dräglig som medarbetare. Eller som medmänniska helt enkelt. (Kristina)*

## Att balansera vågskålar

Christina Kadesjö poängterar i "Att utveckla barns sociala kompetens" ett förhållande som även implicit var återkommande för diskussion i mina intervjuer. Hon menar att social kompetens kan ses i ett dialogt perspektiv där en aspekt innebär en förmåga att presentera sig själv och sitt eget initiativ på ett positivt och inbjudande sätt. Mina intervjupersoner uttryckte den aspekten mer konkret i vikten av att vara utåtriktad och drivande. Den andra aspekten Kadesjö tar upp är en förmåga att ta den andres perspektiv och ha det med i sina reaktioner på den andre, som i min intervjustudie uttrycktes i att vara lyhörd och empatisk. (Kadesjö, 1998) Detta dialoga perspektiv lyftes i min empiri fram som ett svårt men viktigt gränsland. Det verkar som att det är här själva stommen i att vara socialt kompetent ligger, att kunna väga dessa vågskålar rätt i olika situationer. Att vara *lagom* utåtriktad och drivande och samtidigt vara lyhörd och empatisk. En av intervjupersonerna, Sofia, beskriver dessa "vågskålar".

*Där man jobbar mycket med människor så är det viktigt dels att vara lyhörd, att kunna lyssna och inte bara köra på. Och dels att vara ärlig, men att vara det på ett bra sätt- utan att trycka ner eller såra.... och sen naturligtvis att man är en person som har lätt för att ta kontakt med andra människor och får andra människor att känna sig bekväma. (Sofia)*

Jag menar att vara *lagom* utåtriktad/flexibel respektive lyhörd/empatisk förutsätter en anpassningsförmåga. Jag anser att för att kunna vara just *lagom* krävs att man kan anpassa sig och har en flexibilitet som gör att man kan avgöra detta diffusa *lagom*. I begreppet flexibilitet lägger jag innebörden att kunna inordna sig i olika sammanhang och vinna fördelar däri. (Aronsson/ Sjögren, 1994) Begreppen anpassningsförmåga, flexibilitet och förmågan att smälta in är återkommande genom intervjuerna och bekräftar min tes om att egenskapen är en förutsättning för att kunna leva upp till de förväntningar på social kompetens som verkar finnas hos arbetsgivare. Det är en förutsättning för att kunna balansera vågskålarna rätt. Social kompetens och flexibilitet verkar vara två sidor av samma mynt.

Hur mycket av dessa personliga egenskaper och respektive ”vågskål” som önskas varierar med position och roll enligt flera av mina intervjupersoner. På frågan vad som karakteriserar en socialt kompetent person löd ett av svaren enligt följande;

*Det beror på vilken tjänst det handlar om. Ofta skiljer man inte på att vara ledande, drivande och utåtriktad med att bry sig om och att känna för andra människor, men i själva verket behöver de egenskaperna inte alls sammanfalla. (Monica)*

Hur förhållandet mellan att vara utåtriktad/drivande och att vara lyhörd/empatisk bör se ut varierar alltså med vilken tjänst och position det handlar om. Hur detta varierar återkommer jag till närmre i ett senare kapitel då explicit fokuserar på kravet på social kompetens.

## **Språkets betydelse**

Ovan har jag beskrivit vilka personliga egenskaper som beskriver en socialt kompetent person enligt de personer jag intervjuat och utifrån relevant litteratur. Social kompetens verkar dock innefatta mer än vad man tänker på som personliga egenskaper. Det visade sig i mina intervjuer att språket kan ha en stor inverkan huruvida vi uppfattar en person som socialt kompetent eller ej.

I Lorentz Lyttkens teori om den sociala kompetensens fas som jag behandlade i kapitel tre, tar han upp språket som en del av det hjälpande skiktets sociala kompetens. Det hjälpande skiktet talar ”den sociala kompetens språk”, vilket är djupt präglad av deras utbildning och arbeten. Även andra yrkesgrupper har utvecklat en motsvarande form av vokabulär. Ju mer kvalificerat ett yrke är desto mer troligt är det att yrkesgruppen ifråga bildar ett eget språk, enligt Lyttkens. (Lyttkens, 1989)

”Den sociala kompetensens språk” har, hävdar Lyttkens, blivit alltmer dominerande i det svenska samhället. Ur detta perspektiv innebär att vara socialt kompetent att använda sig av ett språk som är förklarande utan att vara värderande. Lärarinnan kallar inte sin elev lat, utan lågpresterande. Vuxna eller barn är inte dumma eller lata, utan förståndshandikappade. Psykologer benämner den uppspelte som manisk, den sorgsne som deprimerad och den ytliga charmören som narcissist. Ord som förklarar, utan att värdera. Vokabulären kännetecknas av



förklaringsorientering, samt en hög abstraktionsnivå. Även språket handlar om en form av samspelsteknik och den som behärskar den kan ur Lyttkens perspektiv kallas socialt kompetent. (Lyttkens, 1989) Av de sju personer jag har intervjuat erkände fem av dessa språket som en viktig inverkan för upplevelsen av den sociala kompetensen. De två personer som ansåg språket som mindre viktigt var de två personansvariga inom hotell och restaurang respektive åkeribranschen. Att just dessa två lade mindre vikt vid språket kan förklaras enligt Lyttkens påstående att ju mer kvalificerat ett yrke är, desto mer troligt är det att yrkesgruppen utvecklar ett eget språk - ett "socialt kompetent språk" specifikt för den miljön. (Lyttkens, 1989) De två som menade att betydelsen inte var så stor var nämligen de två som arbetar inom de minst kvalificerade yrkesbranscherna av de intervjuade.

Vikten av språket hos övriga intervjuade lades vid olika egenskaper hos språket som dialekt, brytning och vokabulär. Sättet att uttrycka sig visade sig vara av stor betydelse hos samtliga av dessa fem.

#### Vokabulärens betydelse...

*Jag tror språket har väldigt stor betydelse. Det kan ju vara en person som är jättesmart eller jätteduktig, men om han eller hon inte kan få fram vad den vill säga, inte har förmågan att uttrycka sig, blir den ju inte heller uppfattad på rätt sätt. Och om man har bristande språk, ett taffligt språk, så kan man inte få fram de nyanser som kanske är viktiga. Så det har stor betydelse. Man kan ju svänga sig mera om man har förmågan att uttrycka sig väl, så det spelar verkligen roll tror jag. (Sofia)*

#### Dialektens betydelse...

*Språket tror jag har en stor betydelse. Både språkbruk och dialekt. Har du en väldigt utpräglad dialekt till exempel här nerifrån Blekinge och du jämför med en som pratar rikssvenska så tror jag många gånger att man lyssnar på dem på ett annat sätt. Det låter ju inte klokt, men jag tror det. (Kristina)*

#### Brytningens betydelse...

*Ja, språket har definitivt betydelse. Jag tror att man drar paralleller med språk och social kompetens, men också med språk och begåvning. Och det är ju något invandrare har emot sig. Det blir svårare för dem att visa sin begåvning genom språket. Språket påverkar oss*

*omedvetet på flera nivåer. Har en person ett torftigt språk förutsätter vi en torftig personlighet i övrigt. (Monica)*

På detta sättet menar mina intervjupersoner att språket har en betydelse för om du uppfattas som socialt kompetent inte bara genom sättet att uttrycka sig och vokabulär, utan också huruvida du bryter eller ej. Språkets betydelse för invandrare återkommer jag dock till senare i uppsatsen då jag tar upp kravet på social kompetens ur ett samhällsperspektiv. Vad gäller dialektens inverkan var det enbart intervjupersonen ovan som tog upp den aspekten av språket.

Lyttkens menar att språket har en stor betydelse för den sociala kompetensen, han beskriver till och med vad ett sådant socialt kompetent språk innebär. (Lyttkens, 1989) Mina intervjupersoner går förvisso inte in på att beskriva *hur* den socialt kompetente talar, men säger att sättet att tala har en betydelse. Sättet att uttrycka sig färgar hur man kommunicerar och kommunikationsförmågan är en stor del av den sociala kompetensen, det är därigenom den sociala kompetensen kommer till uttryck. (Jarlèn, 1997)

## **Betydelsen av det yttre**

Att en persons yttre påverkar vår uppfattning om personen är inget främmande, även om det inte alltid är särskilt välkommet av olika anledningar. I media framställs utseende ofta som om det vore ett kapital som är viktigt att förvalta för att ge avkastning. (Lyttkens 1989) I min uppsats tar jag här upp det yttre, såväl utseendemässigt som klädmässigt, för att utreda huruvida det påverkar vår uppfattning om en människas sociala kompetens. I den litteratur jag bearbetat som direkt berör social kompetens är Lyttkens den som tar upp det yttre som en aspekt, varpå jag valt att utifrån hans resonemang och mina intervjuer försöker skapa en diskussion kring detta.

Av de sju personer jag intervjuat är samtliga överens om att det yttre har en viss betydelse i anställningsförfaranden för hur socialt kompetent man uppfattar en person som, förutom en av intervjupersonerna som förvisso menade att det yttre har betydelse, men att det inte tillhör sociala kompetens. Kristina, en annan av de intervjuade, menade att det yttre spelar stor roll för första intrycket och att det är i detta första intryck vi avgör en persons sociala kompetens.

*Första intrycket tror jag det faktiskt har betydelse. Jag vill inte tro det, men jag tror det. Jag vet att det finns mycket fördomar mot olika saker. Det kan vara allt från klädstil till kroppsform...till, ja, vad det nu kan vara för något. Vi är ju ganska inskränkta när de gäller att lämna det bakom. Innan man kommer bakom det stadiet så är det ju det här första som spelar roll...Vad är det man brukar säga....? Att man bildar sig en uppfattning av en människa på fyra sekunder eller vad det är. Kanonkort tid. Och så tror jag vi fungerar faktiskt. Och sen tar det ju nog mer än fyra sekunder att suddas bort den bilden. (Kristina)*

Min fråga var formulerad ungefär huruvida det yttre hade betydelse för den sociala kompetensen hos en person. De flesta av intervjupersonerna härledde den betydelsen av det yttre till hur personen är klädd. Så gjorde även Monica, som såg det som en slags social kompetens att veta hur man bör klä sig i vissa sammanhang.

*Det yttre har ju en betydelse för uppfattningen av en människa i allmänhet och så även då för huruvida den är socialt kompetent eller ej. Man skulle ju kunna kalla det en slags social kompetens att veta att man till exempel inte kommer klädd i träningsoverall till en anställningsintervju. (Monica)*

En annan intervjuperson, Johan, menade också att det yttre kan påverka uppfattningen om personens sociala kompetens på så vis att det är lättare att inge förtroende för någon om man är välklädd. Det kan ha en effekt för första intrycket, menade han. Han påpekade dock att det inte betyder att man behöver vara klädd i kostym, men att man är ”rent och snyggt” klädd.

## Osynliggöra kroppsfunktioner

Enligt Lyttkens är det grundläggande att personen lyckas osynliggöra kroppsfunktioner för att det yttre ska kunna passera som socialt kompetent. Det innebär till exempel att manipulera och dölja olika former av kroppslukter. (Lyttkens 1989) Det nämner även en av mina intervjupersoner när han framhåller att en person som med ett tveksamt yttre ändå kan få en chans – såtillvida att personen inte är ofräsch och luktar illa.

*Det yttre är ju det man visar för kunden, så kommer det någon som är långhårig med trasiga kläder så säger jag nej. Men det är klart att det finns de som man ger en chans ändå, men inte om de till exempel luktar illa och är rent ofräscha. Det är ju så att om han kommer sådan på en anställningsintervju, ja, då kommer han ju likadan ut till kunden. Och det är inte intressant. (Klas)*

Det var bara två av intervjupersonerna, Johan och Sofia, som, om än något motvilligt, ansåg att det inte bara är kläderna av de yttre egenskaperna som har betydelse, utan att det i dessa sammanhang är ett plus att vara attraktiv i någon mening.

*Det tror jag tyvärr att det ha. Kanske inte om man är vacker eller ful, men om man har utstrålning och karisma det påverkar nog. Också faktiskt om det är en vacker eller ful människa....det är ju hemskt att sitta och säga det, men en attraktiv människa med lite karisma, den har man automatiskt en mer positiv inställning till. Tyvärr tror jag att det är så. (Sofia)*

Enligt Eva, en annan intervjuperson, varierar betydelsen av det yttre för intrycket av social kompetens med vilken tjänst det handlar om, mycket beroende på hur mycket kundkontakt personen är tänkt att ha. Att kunna klä sig rätt kan räknas till social kompetens såtillvida att det handlar om att kunna anpassa sig efter situationen, anser hon. I detta påståenden går det att dra paralleller med vad Lyttkens menar med att utseendet är en social konstruktion som under sociala kompetensens fas blivit alltmer avsiktligt (Lyttkens, 1989). Utseendet har blivit något som vi alltmer själva kan påverka och förändra, men som också innebär att vi alltmer, så att säga, står ansvariga och kan anklagas respektive berömmas. Den möjligheten till att manipulera med utseendet har lett till att det blivit en karriärmerit bland andra. (Lyttkens, 1989) Genom att utseendet erkänns som en del av social kompetens och social kompetens i sin tur erkänns som ett viktigt krav av mina intervjupersoner, tolkar jag att det är i förlängningen också vad de säger.

Utseendet ingår i en del av individualiseringen av moderna människan som inte längre berättar något om ens plats i samhället utan om en själv, hävdar Lyttkens. Utseendet är alltmer något man formar än har. Inom arbetslivet ser han en tendens till att normalisera olika utseenden inom olika yrken. Till exempel går det att skilja journalisten från juristen och socialsekreterare tycks vara stöpta i samma form. Med undantag som bekräftar regeln existerar det en kod inom olika yrkesgrupper, menar han. (Lyttkens, 1989) Jag tolkar Lyttkens resonemang som att den socialt kompetente är den som läser och följer dessa koder. Detta lyftes även fram väldigt tydligt i en av intervjuerna.

*Om vi säger att man går på en anställningsintervju för ett jobb som säljare, då kanske man klär sig lite annorlunda än för ett sånt jobb som till exempel en programmerare. För som säljare kommer du träffa mycket kunder och behöver kanske ett representativt yttre, men om du är programmerare och sitter på ett kontor hela dagarna så kanske det inte spelar så stor*

*roll om du går runt i dina tofflor. Så jag tycker social kompetens är att man även där kan anpassa sig efter vad situationen kräver. (Eva)*

Även vad gäller det yttre kommer alltså vikten av att anpassa sig tillbaka. Avslutningsvis kan jag utifrån det konstatera att det yttre kan räknas till social kompetens vad gäller att kunna klä sig rätt inom vissa ramar, samt att sköta hygien och se hel och ren ut. Vad gäller inverkan av ett attraktivt respektive oattraktivt utseende på den sociala kompetensen verkar den aspekten inte lika erkänd, åtminstone inte på ett medvetet plan.

## **Att bedöma**

Intervjupersonerna visade sig ha en hel del tankar om hur en socialt kompetent person ska vara, även om det ofta tedde sig svårt att sätta ord på. Såväl önskvärda som icke-önskvärda personliga egenskaper hos den arbetssökande kunde med hjälp av intervjuerna urtolkas och man erkände även en viss betydelse av språk och yttre. En sammanfattande beskrivning av begreppet social kompetens skulle utifrån mina intervjuresultat därmed lyda ungefär enligt följande; en balans mellan vissa önskvärda personliga egenskaper, ett i någon mån behärskande av det svenska språket, samt en förmåga att avläsa och följa de basala sociala koderna vad gäller det yttre. De två senare faktorerna får man ett direkt och konkret intryck av och borde därför inte vara fullt så svårt att bedöma som de personliga egenskaper en person besitter. Följaktligen ställde jag frågan till mina intervjupersoner; *hur bedömer man om en person är socialt kompetent eller ej?*

*På den halvtimmen intervjun brukar ta hinner man faktiskt se hur en människa fungerar på ett ungefär. Man lär sig hur olika slags människor uppträder. Och så går jag på känslan i magen. Det brukar faktiskt oftast stämma. När det känns helt rätt funkar det nästan alltid. Men när det känns lite tveksamt och jag bestämt mig för att prova ändå, så har det inte funkat alls faktiskt. Ett exempel är en som till och med stal pengar ur kassan. Så sen dess går jag nästan helt och hållet på känslan i magen vad gäller den biten. (Maria)*

”Känslan i magen” visade sig vara en vanligt förekommande indikator som intervjupersonerna använder sig av. De allra flesta av de tillfrågade menade just att man går på intuition och känner efter hur personkemin funkar. Undantaget var Eva som arbetar som personalrekryterare på ett rekryteringsföretag. Hon menade att hon oftast försöker att undvika att väga in den biten, eftersom hon arbetar på uppdrag av ett annat företag och därmed inte kan avgöra hur personkemin däremellan skulle fungera. Därför strävar hon efter att så sakligt

som det är möjligt, vilket hon också påpekade är omöjligt fullt ut, att bedöma om personen verkar ha de egenskaper och den sociala kompetens uppdragsgivaren är ute efter. Hon beskrev hur dessa bedömningar kan gå till enligt följande;

*Vissa egenskaper, som om du är utåtriktad, märker man ju ganska snabbt. Det är sånt som också kommer fram ganska typiskt i en personprofil. Det kan ju vara att man ska vara väldigt drivande, det märker man ganska snabbt under intervjun och hela deras framträdande, hur de presenterar sig och även i personprofilen. Sen kan det ju vara att man vill ha en sifferorienterad person som ska vara väldigt noga med detaljer och som ska tycka att det är kul att sitta och pula med detaljer. Och det märker man ofta på till exempel hur utförligt de berättar om något och även där på personprofilen. Så många egenskaper kan man checka av någorlunda i alla fall. (Eva)*

Hon berättade här att för att bedömningen skall kunna göras så sakligt som möjligt, görs bland annat en personlig profil. Tillsammans med den intervjuade går man sedan igenom testresultatet, för att ge den intervjuade en chans att uttrycka huruvida testresultatet gett en riktig bild av personen. I det stora hela verkar det som att tester av detta slag som är menade att säga något om personlighet och social kompetens, blivit relativt vanliga. Arbetsförmedlingens båda representanter menar att man kan hitta dem lite varstans i olika branscher och säger samtidigt att det är vanligt förekommande bland rekryteringsföretag, likt ovan.

Sofia, den andra av de två intervjupersonerna som arbetar på ett rekryteringsföretag, betonar istället hur viktig intervjun i sig är och att man ställer frågor som ger en bred och talande bild av personen i fråga.

*För det första tycker jag att man känner väldigt mycket. Men sen gäller det också att ställa den sortens frågor, till exempel vad den här personen tilltalas av och vilka egenskaper som är viktiga. Jag brukar fråga – vilka egenskaper tilltalas du av hos andra människor? Det säger väldigt mycket om den här personen själv. Men det mesta är nog bara att känna en känsla. Och att man uppfattar ur själva intervjusituationen om det här är en person som kan lyssna eller om personen bara är ute efter att uttrycka sig själv hela tiden, om personen ställer några frågor eller bara kör på och om den här personen har lyckats fånga upp det som är viktigt i situationen. Sen ser man mycket på utstrålningen i fråga om ledaregenskaper, om det är den slags sociala kompetensen man eftersträvar. Man känner ganska fort om det här är en person som öppnar sig eller om det är en mer reserverad person som lutar sig tillbaka och bara säger vad som är precis nödvändigt. (Sofia)*

Liksom den här intervjupersonen tar Hans Gordon i sin bok ”Personbedömning vid rekryterings- och urvalsarbete” upp vikten av att fokusera på rätt saker i en intervju. Han drar

sitt resonemang något längre och säger att för att kunna göra en verklighetsförankrad och rättvis bild av den intervjuade drar att det är viktigt att inte bara utgå ifrån den subjektiva och direkta uppfattningen av personen. Utöver det aktuella beteendet bör man också fokusera kring vitala livshistoriska händelser och nuvarande attityder, värderingar och tankesätt hos intervjupersonen. Detta kräver en väl genomtänkt systematik och omsorgsfulla förberedelser med en medveten kravprofil men samtidigt en öppenhet av intervjusituationen. (Gordon, 1997) Hans teser säger på sätt och vis emot det mina intervjupersoner tidigare hävdade att "känslan i magen" är den bästa indikatorn. Ändå utesluter inte känslan i magen förnuftets inverkan. Att bedöma vilken den bästa indikatorn för att finna den mest socialt kompetenta ligger dock inte inom mina intresserammar för den här uppsatsen. Min avsikt med att ta upp hur man gör bedömningen var att få en bild av den faktiska verkligheten, inte av hur det "borde" se ut, men jag menar att det är en intressant reflektion i sammanhanget.

Den faktiska verkligheten verkar innebära att "känslan i magen" är ett för många ofrånkomligt sätt att bedöma en persons social kompetens. Svårigheten i att avgöra om en person uppfyller kravet på social kompetens beror på att social kompetens inte kan mätas med något verktyg eller instrument. Möjligtvis kan man, som några intervjupersoner tog upp, använda sig av personlighetstester som en hjälp på vägen. Inte heller finns det någon nollpunkt eller skala att dela in människor i efter hur socialt kompetenta de är. Att som jag i denna uppsats ämnar göra, utreda vad social kompetens innebär är en sak. Att sedan applicera det på verkligheten och avgöra vilka som uppfyller innebörden av det som kallas social kompetens, det är ett betydligt större steg att gå. Det är där, enligt min tolkning och som en av intervjupersonerna uttryckte det, "känslan i magen" avgör.

## **SOCIAL KOMPETENS - ATT UTVECKLA OCH MANIPULERA**

Det är inte bara arbetsförmedlarens agerande vid anställningsintervjun som är intressant. Jag finner det även intressant huruvida intervjupersonerna anstränger sig för att sända ut en viss bild av sig själva. Är social kompetens något man försöker eller överhuvudtaget kan manipuleras med hjälp av? Är social kompetens likt en roll man kan inta, ett verktyg för manipulation? Kan man lära sig att vara socialt kompetent eller åtminstone gör något för att utveckla sin sociala kompetens? Med att utreda dessa frågor ämnar jag säga något om synen på social kompetens som något naturligt eller som en roll att spela, om social kompetens som ett verktyg till manipulation, samt huruvida det är förändringsbart.

### **Något man kan lära sig?**

Går det lära sig att vara socialt kompetent? Kan man utveckla sin sociala kompetens? På Internet går det att finna ett otalt många konsulttjänster och kurser, ofta för dyra pengar, som hävdar det. Det ges mängder av olika kurser i att utveckla sig själv och sin sociala kompetens, som vänder sig till såväl företag som privatpersoner. (Persson 2000)

Samtliga sju intervjupersoner var överens om att man i någon mån kan lära sig att vara socialt kompetent eller snarare att utveckla det man redan har. Har man en grund, en kärna, kan man utveckla den genom andra människor och erfarenheter som ger ökad medvetenhet och självinsikt, menade en av de intervjuade.

*Det beror ju på hur man definierar begreppet. Men att bry sig om och känna förutsätter ju en öppenhet för sig själv och den förmågan kan ökas genom livserfarenheter. Sedan kan man ju diskutera hur mycket av vår personlighet som är medfött och socialiserat. Det finns det ju inget svar på. Men det är klart att vi kan förändras, till exempel genom självinsikt, vilket man kan hjälpas med genom psykoterapi. Självinsikt ger en öppenhet inför andra.*

*Men i arbetslivet är det kanske inte den delen som efterfrågas, utan mer att man är utåtriktad. Men man lär sig ju av erfarenheter. Och man kan ju till exempel lära sig samtalsteknik kanske. Men, ja, jag tror i alla fall att man kan utveckla sin förmåga och egentligen är det väl ingen som inte har en social förmåga knappast...det händer saker i mänskliga möten och därmed utvecklas man naturligt. Och jag tror att man kan lära sig bli mer utåtriktad och drivande och även att tala inför publik. Mycket är ju också inlärt under uppväxten. (Monica)*



Påståendet att man utvecklar sin sociala kompetens genom erfarenhet kom åter i flera intervjupersoners svar. Genom erfarenheter lär man sig att anpassa sig genom att balansera vågskålarerna "rätt" mellan att vara drivande/utåtriktad och lyhörd/empatisk. Social kompetens kan därmed, i enlighet med Lindsteins teoretisering av begreppet, sägas vara en förvärvad förmåga. Han menar att genom att ta del av svåra situationer utvecklar man en beredskap att kunna möta nya svåra situationer. (Lindstein, 1979) Christina Kadesjö, som behandlar hur barn utvecklar sin sociala kompetens, menar i sin tur att grunden i sin sociala kompetens utvecklas som barn i samvaro med andra. Genom breda erfarenheter i samvaro med andra i uppväxten, är det mer sannolikt att man utvecklar en god social anpassningsförmåga senare i livet. (Kadesjö, 1998)

Således finns det på flera håll en uppfattning om att vägen till social kompetens är erfarenheter att i samvaro med andra möta olika situationer och ta del av olika miljöer. Jag hävdar att förlängningen av detta torde bli att de som under sin uppväxt och även i sin vuxna livssituation ofta möter miljöer och situationer som på olika sätt skiljer sig åt, med större sannolikhet utvecklar en relativt hög grad av social kompetens. Omvänt blir konsekvensen även att de som inte har sådana erfarenheter i lika stor utsträckning har mindre förutsättningar att utveckla sin sociala kompetens.

Resonemanget stärks av det Persson inleder sin bok "social kompetens - när individen, de andra och samhällets möts" med. Han inleder med att återge huvuddragen ur HC Andersens "Kejsarens nya kläder". Sagan handlar som välbekant om två bedragare som påstår sig kunna framställa ett oerhört vackert tyg som är osynligt för personer som antingen är oskickliga eller dumma. Kejsaren låter sig sy upp kläder av tyget, med förhoppningen att han då ska kunna skilja skickliga från oskickliga och kloka från dumma. Varken han eller någon annan kan se några kläder, men i rädsla för att då bli betraktad som dum eller oskicklig låtsas alla att de ser kejsarens nya kläder och häpnar spelat över hur vackra de är. Sagens upplösning kommer med det lilla barnet som utropar; men han har ju ingenting på sig! (Persson, 2000)

Kan man då betrakta barnet som socialt kompetent eller är det socialt inkompetent? Persson anser att barnet är socialt inkompetent före avslöjandet och socialt kompetent efter. (Persson, 2000) Jag vidhåller detta och menar att barnet ännu inte har tillräckliga erfarenheter av olika situationer för att kunna behärska de sociala regler som situationen innebär. Ju äldre barnet blir desto fler situationer kommer det lära sig att behärska enligt de sociala reglerna och som

en socialt kompetent individ. Med andra ord finns det belegg att påstå att social kompetens i viss utsträckning kommer med ålder. En av intervjupersonerna, Krisitna, sa uttryckligen att social kompetens kommer med åren. Hon refererade till arbetslivet och menade att man ”slipas till och fogas in”. Naturligtvis påstår jag inte att det är något man får gratis genom att man åldras, utan genom att man ju äldre man blir får erfarenhet att hantera desto fler situationer. Inte heller innebär det att den äldre är mer socialt kompetent än den yngre, utan enbart att den äldre genom sina livserfarenheter har bättre förutsättningar för att ha utvecklat sin sociala kompetens.

## **Möjligheten till manipulation**

I dagstidningen Metro från 24/11, 2000 går att läsa en kort artikel med rubriken ”social kompetens döljer arbetsskygg manipulatör”. Artikelns utgångspunkt är organisationspsykologen Bodil Wennbergs påstående att social kompetens är överskattat i anställningsförfaranden. Hon menar att en utåtriktad fasad kan dölja en lat manipulatör, som hon benämner som sol-och-vårar-typen. Är social kompetens ur ett sociologiskt perspektiv och i enlighet med Wennberg uppfattning ett manipulatörens instrument och därmed inget att förlita sig på vid anställningsförfaranden? Inte heller det finns det ett givet svar på, men för att närma sig ett sådant ger jag här med mina intervjupersoners uttalanden, samt Goffmans och Lyttkens teoribildningar, till min hjälp en analys med tillhörande relevanta reflektioner.

## **Social kompetens ur ett dramaturgiskt perspektiv**

Framträdande, scen, bakre och främre region, roll och publik - begreppen tillhör teaterlivet ur vilket Erwing Goffman förmedlar en metafor för vardagens sociala liv. Hans intention med detta dramaturgiska perspektiv är att lyfta fram hur vi i interaktion med varandra i vårt vardagliga liv likt skådespelaren på scenen presenterar oss själva och även, som jag ämnar beröra här, hur vi inför andra medvetet och omedvetet styr denna presentation av oss själva.

Vi framställer oss på ett sätt som ibland är beräknande, men inte heller alltid medvetet beräknande, för att nå en speciell respons. Genom att kontrollera de intryck vi sänder ut vill vi framkalla en speciell reaktion hos den andre vi är angelägna om, hävdar Goffman. (Goffman, 1998) Lyttkens gör en direkt koppling av Goffmans resonemang kring vårt sociala liv ur detta

dramaturgiska perspektiv till begreppet social kompetens. Han anammar inte Goffmans metafor, men hans synsätt. Han kallar den kontroll av intryck som vi i vår presentationen av oss själva använder för intryckskontroll. (Lyttkens, 1989)

Den sociala kompetensen betonar starkt vikten av intryckskontroll. Lyttkens menar att social kompetens har sin grund i intryckskontrollen. Detta starkt beräknande drag utläser han genom att social kompetens faktiskt bygger på en socialpsykologisk medvetenhet om effekterna av olika beteenden. Han exemplifierar sitt resonemang med de instruktioner många arbetsgivare ger sin anställda. Det kan gälla hur socialassistenten ska bete sig i olika situationer eller hur en person vid försäkringskassan ska beträffa sina kunder. Dessa människor förväntas visa omtanke och medkänsla, vilket av naturliga skäl har sina begränsningar. Istället utvecklar man en social kompetens som träder i känslornas ställe, som en abstrakt förmåga som kan brukas när det personliga inte räcker till. Den sociala kompetensens intryckskontroll framställer förtroende, vänlighet, villighet att hjälpa, medkänsla och auktoritativt uppträdande och döljer avsky, äckel och irritation. Känslor och föreställningar manipuleras. Kuratorn använder sin intryckskontroll för att ersätta den irritation hon känner över eleven med medkänsla. Den uttråkade psykologen använder sin intryckskontroll för att visa intresse över att lyssna. Även flygvärdinnan på SAS får instruktioner hur hon, likt en skådespelare, oavsett känslor måste ge ett trevligt bemötande. Genom sin egen intryckskontroll manipulerar hon kundens/publikens intryckskontroll, menar Lyttkens. Social kompetens kan karaktäriseras med ett sådant distanshållande till de egna känslorna. (Lyttkens, 1989)

Anställningsintervjun utgör enligt min åsikt en nästintill extrem situation på så sätt att vad Lyttkens kallar intryckskontroll där kommer till sin spets. Intervjupersonen är medveten om att intrycket av självet är avgörande för framtiden och att det för intervjuaren handlar om att på denna komprimerade tid bedöma personens sociala kvaliteter utifrån det intryck som ges. Intervjupersonen vill rimligtvis göra ett så bra intryck som möjligt, men innebär det en verklig bild av personen? Innebär intryckskontrollen att man försöker framställa sig själv på det sättet som speglar självet mest eller att man försöker framställa sig själv på det sättet man tror man har mest att vinna på? Det att försöka framställa sig själv som någon annan, någon med den sociala kompetens man tror önskas, bekräftades av några mina intervjupersoner. Eva menade att hon kunde märka det hos en del yngre sökande.

*Om vi tar nytexaminerande så är de ju väldigt måna om att göra ett gott intryck på ett annat sätt än en som redan har ett jobb. Jag tror att ju äldre dom blir desto ärligare blir dom. Jag tror mer att det blir "så här är jag och gillar ni det så gör ni..." Men jag är faktiskt lite förvånad över att det är så få av de jag träffar som verkar försöka göra om sig, jag upplever människorna som väldigt ärliga. Men det är mer yngre personer som kanske inte riktigt hittat sin roll ännu och de vet kanske inte dels riktigt ännu vilka de själva är och de kanske inte riktigt heller vet vad som förväntas av dem i arbetslivet. Dom personerna kan ju bli lite mer sådär att "å ena sidan är det så här men å andra sidan...." så att det blir lite förvirrat alltihopa. (Eva)*

Sofia, en annan av de intervjuade, är överens i frågan och menar att det ibland märks att intervjupersonen anstränger sig för att framställa sig på ett visst sätt som inte speglar verkligheten, men påpekar samtidigt att det oftast är lätt att genomskåda.

*Ibland kan det ju vara så att en person säger att "jag är **väldigt** utåtriktad och social och så kommer senare igen att "jag är **väldigt** utåtriktad och social". Och då vet man ganska säkert att den personen inte är det, att han inte upplever sig själv vara det, men tror att är väldigt viktigt att han ska vara det. För annars hade han inte behövt påpeka det så många gånger. För det hade ju kommit fram ändå. Att man poängterar det vid nåt tillfälle är inget konstigt, men när det går till överdrift reagerar man. (Sofia)*

Att ha självdistans säger en hel del om den sociala kompetensen hos en person och det märks det tydligt om de har när man ber personen att beskriva sig själv, menar hon. Försvarar en person sig och påstår att den inte har några negativa sidor så har den antingen ingen självdistans och den medvetenheten om sig själv som krävs eller också sitter han eller hon och ljuger, fortsätter hon. Jag ser det som ett försök till att *manipulera till sig en social kompetens man inte har*, men som enligt dessa två intervjupersoner alltså är relativt lätt att avslöja. Den distans intervjupersonen lyfter fram som viktig för den sociala kompetensen skiljer sig dock en del från den distans Lyttkens lyfter fram. Intervjupersonen syftar till en självdistans, ett distanserat perspektiv av sig själv, medan Lyttkens syftar till en distans till de egna känslorna.

## Att iklä sig en roll

Det kan tänkas vara svårare att genomskåda den som *med hjälp av sin sociala kompetens manipulerar*. Det vill säga om det överhuvudtaget är möjligt. Möjligheten till att manipulera med hjälp av sin sociala kompetens förutsätter att social kompetens inte är något som kommer naturligt och i från hela hjärtat, utan kan mer liknas vid en roll att iklä sig och behärska att

spela. För är det något enbart naturligt och genuint, är det inget som är möjligt att medvetet manipulera genom, menar jag. En intervjuperson liknade social kompetens vid att i viss mån spela en roll.

*Om jag hänvisar till mig själv, så måste jag anpassa mig beroende på vem det är jag talar med och till. En del funkar det helt enkelt inte med, utan till dem måste man visa raka rör. Men man kan ändå inte be dem göra saker bara för att de ska göra det, utan det måste finnas en grund bakom det. Att man är bestämd. Sedan kanske inte det passar inför andra. Man får iklädda sig olika roller i vissa situationer. Det tror jag ligger i ens personliga sociala kompetens att kunna göra det. Social kompetens är att kunna ikläda sig dessa roller när det behövs. (Johan)*

Att använda uttrycket roll, som Goffman och till viss del Lyttkens, ville ingen av resterande sex intervjupersoner känna sig vid. De menade att social kompetens i grunden alltid är något som kommer naturligt och såg det mer som ”något man bara är”. Samtidigt var samma personer överens om att en hög anpassningsförmåga går hand i hand med att vara socialt kompetent, vilket jag tolkar som detsamma med vad intervjupersonen ovan menar med att spela roller och vice versa. Vad han säger är egentligen att social kompetens innebär att kunna anpassa sig till olika människor och ta människor och situationer olika genom dessa roller. Jag anser kunna tolka det han uttrycker som roller till en form av anpassningsförmåga och vice versa.

Skillnaden mellan intervjupersonernas synsätt och Lyttkens teoretiska ansats tolkar jag som betydligt mer hårfin än det till en början kan te sig. Vad intervjupersonerna hellre uttrycker som anpassningsförmåga utesluter inte det vad Lyttkens kallar intryckskontroll och dess beräknande karaktär. Att vara manipulerande eller beräknande låter förmodligen inte för de allra flesta som en önskvärd egenskap, utan snarare som något obehagligt ont, vilket jag hävdar inte behöver vara fallet. Att kunna anpassa sig innebär faktiskt också en medvetenhet om responser av sitt eget agerande och en kontroll av de intryck man själv sänder ut, likt det beräknande och manipulativa drag som enligt Lyttkens innefattas i social kompetens. (Lyttkens, 1989) Det ligger i själva begreppet anpassningsförmåga, men snällare uttryckt. Jag hävdar därför att det manipulerande draget kan liknas vid vad mina intervjupersoner menar med att ha anpassningsförmåga. Jag anser således kunna applicera Lyttkens resonemang på mina intervjupersoners uttalande, om än med marginal för nyansskillnader i det beräknande dragen i social kompetens.

Utifrån detta kan jag konstatera vissa tendenser i synsättet på social kompetens. Att vara socialt kompetent innebär att i viss mån kunna ikläda sig en viss roll som situationen kräver för att vi ska uppfattas som just socialt kompetenta. Det kan också benämnas med en god anpassningsförmåga, men utesluter inte det manipulativa draget hos egenskapen. Det manipulativa draget ligger i att med hjälp av distans och god avläsningsförmåga av situationer, anpassa självet efter den gällande situationen för att uppfattas på ett speciellt sätt - som socialt kompetent.

Jag hävdar således, i enlighet med Lyttkens, att social kompetens innebär att göra ett visst avkall på sina känslor. (Lyttkens, 1989) Att vara socialt kompetent innebär att anpassa sig efter rådande sociala regler och de reglerna innefattas inte av att uttrycka vilka känslor som helst. Inte heller innefattas det av att visa sin avsaknande av känslor i alla lägen. (Lyttkens, 1989) Reglerna innefattar däremot att göra som de andra; iklä sig en, enligt situationen passande, roll. Jag hävdar att det således inte handlar lika mycket om vem som spelar rollen, som att rollen spelas enligt reglerna. Förutsättningen för att uppfattas som socialt kompetent är att man känner till de sociala reglerna och är beredd anpassa efter dem. Socialt kompetent är man även mot de man inte tycker om. Om det är ens verkliga känslor, åsikter och attityd man visar har egentligen ingen betydelse så länge man vet vad som förväntas av en socialt kompetent individ och agerar därefter. Barnet i "kejsarens nya kläder" utgör ett utmärkt exempel på detta. För att det skulle uppfattas lika socialt kompetenta som alla de andra i folkmassorna skulle barnet ha hållit tyst om hur det upplevde situationen. (Persson, 2000) Ja, kanske rent av dragits med i folkmassornas utrop om hur vackra kejsarens nya kläder var.

Med det här vill jag inte ha sagt att enbart den som manipulerar sitt jag uppfattas som socialt kompetent. Vad jag vill ha sagt är att det finns en möjlighet för den som har viljan och förmågan att manipulera genom social kompetens.

## **SOCIAL KOMPETENS – KRAVET**

Efter att i uppsatsen såhär långt till största dels behandlat social kompetens i en allmän betydelse vill jag i det följande mer konkret knyta an till arbetsmarknadens krav och betydelse av social kompetens. Jag har här för avsikt att arbeta mig vidare till vikten av social kompetens inom arbetslivet och om hur kravet egentligen ställs vid anställning, samt hur detta eventuellt varierar emellan arbeten eller hierarkisk ordning.

### **Brist på socialt kompetent arbetskraft?**

Anders Persson talar om upplevelsen av bristen på sociala kompetens för att komma an vad som menas med social kompetens. Han talar om upplevelsen av brist, därför att ett fastställande av brist på social kompetens rimligtvis är omöjlig. Jag är helt överens, men vill dra resonemanget ännu ett steg. Märk väl att han talar om upplevelsen av brist, men då förutsätter Persson att det faktiskt finns en upplevelse av brist, vilket jag ifrågasätter. (Persson, 2000) Jag anser att man eftersöker socialt kompetent arbetskraft inte utesluter att man redan har sådan och säger alltså inget om man upplever en brist, utan bara om kriterierna för att bli anställd. Det är med andra ord inte säkert att de uttalade kraven motsvarar det verkliga behovet eller speglar en brist på sådan. Det går inte ens ta för säkert att de uttalade kraven motsvarar de verkliga kraven, vilket faktiskt är en av de huvudsakliga beröringspunkterna i mitt arbete. Men eftersom mitt syfte här inte är att utreda huruvida det råder en brist eller ens upplevelse av brist eller ej, vilket heller inte är Perssons syfte kommer jag heller inte att utveckla det vidare, utan lämnar frågan därhän. Jag anser det dock vara värt en reflektion eftersom jag i det följande berör kravet på social kompetens, men alltså inte därmed förutsätter varken någon brist eller upplevelse av brist på social kompetens i arbetslivet. Min utgångspunkt är istället, som jag i metodkapitlet argumenterat kring, att det råder en upplevelse av ett ökat behov av social kompetens.

### **Social kompetens kontra annan kompetens**

I ett EU- relaterat dokument går det att läsa följande;

*In today's world, knowledge in the broad sense can be defined as an acquired body of fundamental and technical knowledge, allied to social skills. It is the balance of this*

*knowledge acquired through the formal education system, in the family, on the job and through various information-networks, which make it the broad and transferable body of knowledge which is most favourable to employment. ( ur EU-kommisionens ”White paper on education and training- Teaching and learning” , 1997)*

Det står enligt min åsikt väldigt talande att man i ett sådant sammanhang tar upp social kompetens som ett krav. Jag skulle vilja påstå att det på sätt och vis utgör ett erkännande av social kompetens som ett legitimt krav för anställning.

I en omvärldsanalys gjord 1994 från arbetsmiljöinstitutet bekräftas detta påstående än en gång. Man menar att det pågår en uppvärdering bland annat av sociala kvalifikationer. Förändringen syns mest i de organisationer som bygger på lagarbete och har en hög grad av kundorientering. Man menar att den formella utbildningen ger tillträde till arbetsmarknaden, men att företagens urval till de lediga platserna sker på grundval av personlighetsrelaterade egenskaper och de sökandes värderingar och attityder. (Aronsson / Sjögren, 1994)

Daniel Goleman menar i sin bok ”Känslans intelligens och arbetet” att emotionell intelligens, som han räknar social kompetens som en del av, är den viktigaste faktorn för framgång av olika slag i arbetslivet, inte hög examina eller tekniska expertkunskaper. Inte heller det som mäts med IQ, utan det som mäts med EQ (emotionell intelligens). Goleman uttrycker detta genom att mena att en person som är genial, men lat eller tystlåten kan ha samtliga svar i huvudet men det ger inget om ingen annan vet eller bryr sig om det. När arbetet blir alltmer komplicerat och präglad av samarbete får företagen där folk kan samarbeta en konkurrensfördel (Goleman 1999)- vikten av den sociala kompetensen ökar.

Jag har under mitt arbetes gång läst en hel del platsannonser där just begreppet social kompetens finns med som ett odefinierat krav. I Dagens nyheter söndagen den 4:e mars 2001 lade man uttalat vikt vid sådana personliga egenskaper som enligt denna studie ryms under begreppet social kompetens i 104 av totalt 219 platsannonser. Exempelvis kan man läsa ur olika platsannonser att ”du ska ha egenskaper som samarbetsförmåga, god kommunikationsförmåga, ha en god social förmåga, kunna ta folk, vara flexibel, utåtriktad och empatisk” och så vidare. Så visst spelar social kompetens en stor roll. Så långt. Men hur ser det ut när personen väl kommit till anställningsintervjun? Hur tungt väger social kompetens kontra utbildning, yrkeskompetens och erfarenhet? En av rekryterarna, som



kommer i kontakt med flera olika arbetsgivare och därmed kan tänkas ha ett slags vidare perspektiv, uttalade sig enligt följande;

*Det är jätteviktigt och det blir bara mer och mer viktigt. Det blir bara mer och mer viktigt att man kan stämma in i en grupp, att man kan smälta in väl i organisationen. Ja, att man kan fungera med de andra. Därför att kunskap kan man alltid lära sig, men personligheten är svår att ändra. Har man rätt personlighet för det företaget, så ser dom nog ändå att man kan lära sig den kompetens som fattas. Jag har haft fall där man har valt mellan två personer där den ena till och med varit mindre kompetent än den andre, men man har ändå valt den personen därför att den personen har stämt bäst in i gänget så att säga. Det är en form social kompetens det också, det där med att stämma in. Jag tycker våra uppdragsgivare trycker väldigt mycket på social kompetens. Mycket att man ska vara utåtriktad, engagerad och positiv. Dom egenskaperna kommer väldigt ofta igen.” (Eva)*

Det verkar alltså som att den sociala kompetensen i många fall är avgörande, förutsatt att man uppfyller de grundläggande kraven. Att man uppfyller de grundläggande kraven är en förutsättning för att överhuvudtaget komma till anställningsintervjun, men har man väl kommit så långt fokuseras alltså bedömningen av personens lämplighet ofta kring social kompetens. Detta bekräftades även av Klas, intervjupersonen som arbetar inom åkeribranschen, som hävdade att social kompetens kan väga upp mot att personen kanske har mindre erfarenhet än någon annan sökande. Dock var det beroende på vilken tjänst det handlade om. Där den sociala kompetensen var viktigt till exempel i tjänster som innebär mycket kundbemötande, där var den också mer avgörande. Detta stämmer också överens med Perssons analys av platsannonser som visade att de tjänster som innebar mycket kundkontakt betonades vikten av social kompetens. (Persson, 2000) Vissa tjänster kräver specifika kompetenser och varje företag och bransch har sin egen miljö som kräver olika egenskaper för att de anställda skall anpassas därefter (Goleman, 1999) .

Sofia, en av de intervjuade, menade även hon att hennes erfarenheter visar att kravet varierar med vilken typ av tjänst och bransch det handlar om.

*Det är väldigt beroende på vilken tjänst det är. Om man säger såhär, om det är en specialisttjänst till exempel någon slags konstruktör som vi jobbar väldigt mycket med och som det kanske bara finns nio stycken med just de specialistkunskaper som krävs eller om vi kanske söker en person med en väldigt smal utbildning som bara finns vid till exempel en högskola i landet, är det någon sådan slags specialist vi söker blir den sociala kompetensen i princip oviktig. Om det nu är en tjänst som inte ger så mycket kontakt med människor. Det blir mer fackkunskapen som räknas. Men sen finns det också det motsatta förhållandet som tex. arbetade jag nyss med en vd-tjänst och där var det i stort sett bara den sociala kompetensen som avgjorde eftersom där fanns det väldigt många med rätt bakgrund som*

*hade gjort rätt saker innan. Så där är det ju mest att personen ska uppfylla vissa steg exempelvis en civilingenjörsexamen, dubbel ekonom eller någonting och det är ganska många som uppfyller dom kraven. Så då handlar det istället om att hitta den rätta person som har ledarförmåga, den rätta ledarstilen och att hitta en person som passar in i just det här företaget och företagskulturen. Sen kan det ju vara så att det finns tre kandidater som är oerhört socialt kompetenta alla tre, men sen är de olika och har olika sorters social kompetens. Så då får man ju se till vem det är som passar bäst i detta företaget, den här kulturen. Vem skulle passa in här, vem skulle köra vidare dem på rätt sätt? I det fallet är det bara den sociala kompetensen som avgör. (Sofia)*

Även en av arbetsförmedlingens representanter, Monica, menade att det ofta förhåller sig så. Hon hävdade att ju luddigare krav man har på övrig kompetens, desto viktigare blir social kompetens. Min logik och sunna förnuft säger mig att detta bör bero på att urvalet också blir större bland arbetskraften ju mer öppna kraven är på den övriga kompetensen.

Samtliga intervjupersoner är överens om att social kompetens spelar en roll och i någon mån är viktig. Maria, som arbetar inom hotell och restaurang, ser social kompetens som väldigt viktigt inom just hennes bransch för att inte bli nedtrampad och överkörd. Likaså menar Johan som säger att inom hans bransch, IT-branschen, förekommer nästan uteslutande grupp- och projektarbete som ställer krav på social kompetens. Flera av intervjupersonerna menar att kravet på social kompetens varierar just med bransch och beroende på hur mycket kundkontakt och grupporienterad arbetet är. Arbetar man på golvet i en fabrik eller som säljare skiljer sig därmed kravet, men utan att bli oviktig i någotdera fall.

## **Social kompetens i förhållande till hierarkisk ordning**

Likt intervjupersonen i senaste citatet ovan menar Anders Persson att kravet på social kompetens varierar med vilken typ av arbete det gäller, men även med placering i hierarkin. Perssons analys ur platsannonsernas värld visade att tjänster som innebär en ledarroll innebär högre krav på social kompetens. (Persson 2000) Det visade sig gå helt i enlighet med mitt empiriska material. Flera av intervjupersonerna påpekade till exempel att i en ledarroll krävs en annan sorts social kompetens och även en högre sådan, till skillnad mot i många tjänster med lägre position i hierarkin, där det förvisso uttalat krävs social kompetens, men inte alltid i samma höga grad.

*Ja...ju högre upp man kommer i hierarkin desto större portion av social kompetens krävs det nästan. Står du på ett fabriksgolv så är det även där förhållandevis viktigt att man är socialt*

*kompetent, men inte lika viktigt ändå. Kommer du högre upp blir det ju väldigt viktigt speciellt om du ska leda människor, då blir det jätteviktigt att du är socialt kompetent . (Eva)*

Ju högre upp i hierarkin, desto högre krav ställs på social kompetens verkar fallet vara. Även Goleman menar att kravet på social kompetens ofta stiger med graderna. Social kompetens blivit ett allt viktigare krav för att lyckas och bli framgångsrik. (Goleman 1999) I min intervju med Johan påpekar han just detta genom att säga att en ledares sociala kompetens bör motsvara densamma eller större som hos de han är ledare över.

*Grunden är att den sociala kompetensen som man som ledare kräver av sina medarbetare, är ungefär den måste man också själv kunna representera. Plus då att en ledare behöver ytterligare social kompetens för att kunna ta konflikter och det kräver att du kan visa en viss pondus när det behövs. Det är inget fel att vara kompis med sina medarbetare, men det får vara på rätt sätt- på arbetet har man den rollen och då får man klä sig i den rollen helt enkelt. (Johan)*

Av de tillfrågade där frågan kom upp var de alla överens om att en ledarroll kräver en högre social kompetens och alltså inte bara en annorlunda form av social kompetens och ”pondus”, som Johan uttryckte det.

Goleman tar i sin bok ”Känslornas intelligens och arbetet” upp en systematisk undersökning utförd på den amerikanska staten med drygt två miljoner anställda, som stöder mina intervjupersoners påståenden. Organisationen har en detaljerad beskrivning av de kompetenser man eftersöker för vart och ett arbete, varpå undersökningen visade att ju högre position arbetet innebär, desto mer betonade man personliga egenskaper. Utifrån denna undersökning tillsammans med likande från andra företag som Volvo, IBM, PepsiCo som gav samma resultat drar Goleman slutsatsen att; ”för framgång på de högsta nivåerna, i ledande ställningar står den emotionella intelligensen för så gott som hela fördelen” (Goleman, 1999 s.44). (Goleman, 1999)

Enligt Persson och Goleman med hans exempel på undersökningar tillsammans med min empiri kan jag slutligen slå fast att ju högre upp man i hierarkin man strävar, desto större vikt läggs generellt vid ens social kompetens. Dock förekommer det att specialisttjänster av olika slag inte lämnar utrymme för ett sådant urval genom dess specifika krav på övrig kompetens.

## Motsvarar kravet behovet?

Tidigare i uppsatsen berörde jag bland annat innebörden i begreppet social kompetens. Att begreppet innefattas av en förmåga att fungera i grupp hävdades av samtliga intervjupersoner och teoretiker som definierat begreppet. Att fungera i grupp verkar också vara en stor anledning till att kravet på social kompetens är stort. I ”Personal och ledarskap” nr 10 år 2000, uttalar sig Metallklubbens ordförande på Scania Kjell Wallin om det. Han menar att deras omorganiseringar lett till att man arbetar mer i grupp och att detta är en anledning till att man ställer ökade krav på social kompetens. Det betyder att det inte bara ställs höga krav på social kompetens, utan att det också enligt honom finns ett reellt ökat behov. Jag ställde det som fråga till mina intervjupersoner- *Motsvarar kravet behovet?*

*Njae...ibland kan det ingå nästan lite slentrianmässigt att man ska ha dom egenskaperna för att de är lite moderna dom här egenskaperna. Om igen, ska man ha en programmerare vill man kanske helst ha någon som är utåtriktad, men det går kanske inte riktigt för är du en väldigt utåtriktad och social person blir du oftast inte programmerare för då trivs du kanske inte i den rollen. Så visst, det händer att det blir lite obefogat krav så att säga. (Eva)*

Denna fråga är dessvärre svår att kartlägga på grund av intervjupersonernas arbetspositioner. Citatet ovan har jag hämtat från intervjun med en av de två rekryterare jag intervjuat. De utgör en mellanhand i rekryteringen eftersom de får följa redan utsatta krav och utifrån dem göra bedömningen. En person som utför hela processen själv och alltså är anställd av det företag som rekryteringen sker till, menar jag att man kan anta inte skulle ge samma uttalande eftersom det är de själva som ställer kraven och sannolikt inte gör det medvetet ”slentrianmässigt”. Därför lämnar jag frågan därhän, men vill ändå med reflektionen visa att en marginal för ett sådant förhållande bör iakttas. Mitt syfte att ändå ha det med i uppsatsen är att ge utrymme för en intressant aspekt för läsaren att ha i iakttagelse, trots att jag som uppsatsens författare inte kan hjälpa till att dra några slutsatser här och nu.

## **SOCIAL KOMPETENS - UR ETT SAMHÄLLSPERSPEKTIV**

Jag har i mitt arbete konstaterat en upplevelse av ett ökat krav på social kompetens. Vad innebär ett sådant ökat krav ur ett samhällsperspektiv? För vilka människor innebär kravet hinder respektive möjligheter? Går de att härleda till någon grupp av människor? Det är här min avsikt att belysa den frågan genom att fokusera på utbildning, kön och invandrare i ljuset av social kompetens som ett krav för anställning.

### **Utbildning**

Lorentz Lyttkens menar att social kompetens har blivit till en karriärmerit. Den socialt kompetente samspelearen kan anpassa sig efter den rådande gruppens normer, inte nödvändigtvis för att de anses som goda, utan främst för att det genererar rätt effekter på samspelearna i gruppen. Han menar att det svenska samhället rör sig i en riktning där social kompetens är en fullt utvecklad uppförandekod. En uppförandekod som är på väg att upprätta en distans mellan olika samhällsskikt. De som inte behärskar den har lika liten möjlighet att göra karriär som människor under det klasspräglade 1800-talet. Att klassas som socialt inkompetent blir detsamma som att tillhöra den nya underklassen, den socialt inkompetente för nöja sig med ett liv på samhällets skuggsida, enligt Lyttkens. (Lyttkens, 1989)

Utbildning är en legitim karriärmerit, vilket även social kompetens har blivit, menar Lyttkens. (Lyttkens, 1989) Finns det ett samband mellan dessa karriärmeriter? Hänger utbildning samman med utvecklandet av den sociala kompetens arbetsmarknaden eftersöker? Jag kommer här analysera huruvida det existerar ett förhållande mellan social kompetens med de som har och de som inte har en akademisk utbildning. Somliga av mina intervjupersoner har uttryckt detta med att använda begreppet arbetarklass och akademiker, vilket även jag därmed gör, men min utgångspunkt i dessa begrepp är alltså utbildningsnivån.

Sociologen Mats Trondman uttrycker i sin bok "bilden av en klassresa" skillnader i det sociala livet kopplat till utbildning på akademisk nivå. Klassresa är ett begrepp Trondman använder för att beskriva "resan" från en social och kulturell belägenhet till en annan. I "bilden av en klassresa" gör han en empirisk studie av sexton sådana klassresor, genom att

intervjua personer med arbetarklassbakgrund som går någon form av akademisk utbildning. Utifrån dessa människors synsätt ger Trondman en distinkt bild av hur arbetarklassens sociala liv skiljer sig från den akademiska världens sådant. (Trondman, 1994)

Trondmans intervjustudie pekar på att social kompetens kan betingas av utbildningsnivå. (Trondman, 1994) Maria, en av mina intervjupersoner, framhöll det och menade att social kompetens delvis utvecklas med utbildning.

*Man kan väl säga att social kompetens kommer lite med utbildning också. De människor som inte har utbildning och inte samma förutsättningar att utveckla sig och sina kunskaper, det är de som förlorar på att det ställs så höga krav även på social kompetens. (Eva)*

Att utbildning är en viktig faktor i utvecklandet av social kompetens framhålls även av Sofia. Hon anser att man därigenom lär sig tänka kritiskt och reflektera mycket, vilket oftast bidrar till en ökad social kompetens. Vidare tror hon att de med en högre utbildning har en fördel i sitt arbetssökande även vad gäller social kompetens. I likhet med ovan intervjupersoner menade Johan att social kompetens har mycket att göra med de erfarenheter man har, att det är något som föds fram genom erfarenheter. Därmed tror han också att de som är uppfostrade i en akademikerfamilj kan ha en fördel i att utveckla den sociala kompetens man som arbetsgivare söker.

*Är man uppfödd i en akademikerfamilj jämfört med en arbetarfamilj kan man nog ha det fördelaktigt, ja. Med tanke på uppfostran och den miljön de har omkring sig. Men det betyder naturligtvis inte att någon med en arbetarklassbakgrund inte kan ha samma sociala kompetens, bara att förutsättningarna kan skilja sig åt. (Johan)*

Kristina höll med om att förutsättningarna skiljer sig åt och menade att olika miljöer kräver olika beteende. Är man uppvuxen i samma slags miljö man ska integreras i, är det naturligtvis lättare att anpassa sig, menade hon.

## Språket

Språket har jag i detta arbete erkänt som en påverkande faktor för upplevelsen av det jag kallar social kompetens. Trondman menar att språket är det som utgör den svåra delen av att

göra en klassresa. Språket är enligt Trondmans intervjupersoner det som skiljer ”oss från dom”. (Trondman, 1994 )

Basil Bernstein har studerat vad skillnader i utbildning innebär för sociala orättvisor och inriktad sitt perspektiv på språket. Han menar att arbetarklassbarnens språk utgörs av en begränsad kod. De använder språket på ett sätt som är kopplat till deras kulturella miljö och tar vissa normer och värderingar för givna utan att uttrycka det i språket. Ett språk med begränsad kod är enligt Bernstein ett språk anpassat mer för att kommunicera kring konkreta upplevelser än för diskussioner om abstrakta ideer. Medelklassens språk kännetecknas istället av en *utvecklad kod*, som innebär att de har lättare att generalisera och uttrycka abstrakta ideer. Deras språk är inte lika kontextberoende som arbetarklassens barns språk, anser Bernstein. (Bernstein, 1975)

I mina intervjuer formulerade jag frågan ungefär huruvida att man är akademiker eller ej kan påverka en individs sociala kompetens och upplevelsen av den. Monica var en av de intervjupersoner som kopplade det till just språket.

*Man har större förutsättningar med sig genom till exempel språket om man är uppvuxen med tillgång till litteratur och hjälp med skolan. Jag har erfarenheter av att barn från arbetarklassen ofta själva upplever det som ett hinder, det blir som en osäkerhetsfaktor som verkar hämmande. (Monica)*

## Kulturell reproduktion

Ett annat exempel på en sociologisk analys av utbildningens betydelse för det sociala livet där också språket har sin plats, är Pierre Bourdieus teori om det kulturella kapitalet. Bourdieu använder sig av bland annat begreppet kulturellt kapital för att visa utbildningssystemets betydelse för social och kulturell reproduktion. Kulturellt kapital är ett begrepp av symbolisk natur som beskriver hur människor i en kultur uppfattar olika tillgångar som värdefulla. Att ha en viss utbildning, kännedom om viss konst och musik, att behärska ett visst språkbruk är sådant som kan stå för ett kulturellt kapital. Kulturellt kapital legitimerar skillnader i makt och status och fördelningen av det kulturella kapitalet reproduceras genom utbildningssystemet, menar Bourdieu. (Bourdieu, 1986)

För individen innebär reproduktionen av det kulturella kapitalet olika möjligheter att göra karriär beroende på vilken social klass man är uppvuxen i. För arbetarklassens barn som har ambitioner att genom utbildningen nå en högre position innebär det många svårigheter. För att kunna göra det måste man tillägna sig det sociala mönster med språk, beteende och kunskapsformer. Man måste upptäcka vilka symbolvärden det handlar om och göra det till en del av ens bildning. Medelklassens barn möter inte dessa svårigheter eftersom de är en del av reproduktionen av det kulturella kapitalet och dess symboliska värden som har sin plats i utbildningssystemet. (Bourdieu / Passeron, 1990) Om jag applicerar Bourdieus teori på mitt perspektiv av det sociala livet, social kompetens och däri även språket, innebär det att den form av social kompetens akademiker idealiserat är den sociala kompetens som krävs för att nå högre positioner. Det innebär att barn uppvuxna i akademikerfamiljer har ett försprång genom att i det sociala livet ha förvärvat den sociala kompetens som eftersöks. Det innebär att barn uppvuxna i akademikerfamiljer som fortsätter till högre utbildning också fortsätter att förvärva den förmågan. Men kanske framförallt så innebär det ett anpassningsarbete för arbetarklassbarn vid högre utbildningar för att förvärva den förmågan. Rimligtvis innebär det även att de av arbetarklassens barn som klarar av anpassningsarbetet också utvecklar den sociala kompetens som för högre positioner ställs krav på.

Enligt uttalanden från mina intervjupersoner, samt de författare jag refererat till, verkar det som om att barn uppvuxna i akademikerfamiljer har en fördel i att utveckla den sociala kompetens som arbetsmarknaden generellt ställer krav på för högre positioner. Utbildning kan även ses som en påverkande faktor i utvecklandet av social kompetens för de som väljer att gå högre utbildningar. Varken jag eller de jag refererar till menar att det går att generalisera på alla individer enbart beroende på uppväxtförhållande eller utbildning, men däremot att det finns tendenser som pekar på ett sådant förhållande. Jag vill också vara noga med att påpeka att detta förhållande inte innebär att de som inte har genomfört en akademisk utbildning besitter mindre social kompetens, utan det innebär istället att den sociala kompetens som eftersöks för arbetsmarknadens högre positioner eftersöker en form av social kompetens som mer liknar den som akademiker generellt har som norm.



## Kön

Förväntas en kvinna respektive man på grundval av sitt kön besitta särskilda personliga egenskaper som kan räknas till social kompetens? Är det vi anser vara social kompetens detsamma hos en man som hos en kvinna? Vad de bakomliggande orsakerna till ett eventuellt sådant förhållande är inte relevant för mitt arbete. Inte heller huruvida könen i realiteten besitter mer eller mindre av olika socialt kompetenta egenskaper. Det är huruvida kravet social kompetens är applicerbart med samma definition på män som kvinnor jag finner intressant i sammanhanget.

### Kön som aktörskategori

Aktörskategori är ett begrepp Lyttkens i använder "Människors möten- en undersökning av samspelets innebörd". Aktörskategori kan liknas vid begreppet roll, men med en vidare betydelse. En aktörskategori konstitueras genom att dess medlemmar utan regelbrott måste kan handla på vissa bestämda sätt i relevanta spel. Bryter en medlem ur aktörskategorin några av dessa normativa regler riskerar denne bli betraktad som regelbrytare. Ett tillspetsat exempel på detta är förhållandet mellan barn och vuxna. Det finns en rad saker i vårt samhälle som den vuxne tillåts göra men barnet förbjuds. Denna teori gör sig relevant för mitt arbete först då han applicerar den på, som han själv uttrycker det, "kvinnosaksfrågan", som ett intressant exempel. (Lyttkens, 1981) Han vidareutvecklar dock ej detta exempel, men poängen blir onekligen uppenbar utan att det behövs. Könnsrollerna blir enligt Lyttkens teori ett spel vi spelar där rollerna karaktäriseras av det kön vi tillhör och som också innebär regler att följa.

Lyttkens teori handlar om människors möten, vårt sociala liv, varpå jag vill hävda att den sociala kompetensen har sitt ursprung i och är en del av människors möte. (Lyttkens, 1981) Därmed är det, enligt min uppfattning, rimligt att tro att "reglerna" för social kompetens präglas av detta sociala liv där könssrollerna har en plats. Om så är fallet gör jag ett försök att utreda nedan, främst med utgångspunkt i mina intervjuer. Frågan är än mer komplex än de delar jag kommer att beröra. Jag begränsar mig till de delar av frågan jag finner relevanta för mitt ursprungliga syfte, de delar som berör arbetsmarknadens krav på social kompetens.

## Kvinnlig empati

I denna studie har jag med stöd av mina intervjupersoners uttalande och även med stöd av min referenslitteratur konstaterat att social kompetens innefattar någon form av empatisk förmåga. I ”känslans intelligens och arbetet” hävdar Daniel Goleman, med stöd från empirisk data från en mängd olika undersökningar, att den empatiska förmågan ser olika ut hos män och kvinnor. Jag anser det inte relevant för mitt arbete att gå in på vilka skillnader mer detaljerat, utan vill direkt återge hans konklusion av det hela - att kvinnor genrellt är mer empatiska än män tack vare att de motiveras till att verka empatiska. Han förklarar att män besitter en latent en lika stor empatisk förmåga, men blir mindre motiverade att visa det, då det kan tolkas som ett tecken på svaghet. Kvinnor förväntas helt enkelt vara mer empatiska. (Goleman, 1999). En av intervjupersonerna påpekade också det. Hon använde förvisso inte ordet empati, men framhöll ändå samma poäng som Goleman.

*Det är klart att kvinnor förväntas vara lite mjukare än män. Så det är klart att om en kvinna är väldigt hård och tuff och väldigt rättfram och att det sprudlar resultatorienterad och målinriktad om henne, då blir det nog lätt att hon uppfattas som mindre socialt kompetent och att hon blir lite fyrkantig, medan om en man har de egenskaperna tycker man det är mer naturligt så att säga. Det reagerar man kanske inte lika mycket för. (Sofia)*

Vad gäller den empatiska förmågan ser det alltså ut som att förväntningarna på social kompetens skiljer könen åt. Dock var inte samtliga intervjupersoner beredda att hålla med om att det de upplever som social kompetens skiljer sig åt mellan män och kvinnor. Flera var tveksamma inför att svara på frågan, men av de sju personer jag intervjuat var ändå fyra överens om att förväntningarna skiljde sig. En intervjuperson, Kristina, påpekade samtidigt att hon inte trodde det var legitimt att erkänna att det är så det förhåller sig. Någon menade också att förväntningarna på personliga egenskaper mellan könen skiljer sig, men att det inte var något som berörde den sociala kompetensen.

Jag gjorde ingen koppling mellan empati och social kompetens vid tillfället då jag ställde frågor som berörde eventuella könsskillnader. Eftersom social kompetens är ett begrepp som är svårt att greppa, så även för mina intervjupersoner, ställer jag mig undrandes till om den kopplingen förändrat deras svar på frågan om huruvida social kompetens är könsbetingat. Dock kan det tyckas att jag då hade tagit en alltför ledande roll i mina frågor.

Samtidigt som svaren är spretande, är det ändå värt att notera att i såväl mina intervjuer där skillnader erkänns och den litteratur jag funnit som tar upp social kompetens i någon form som könsbetingat, är fokus riktat på just den empatiska förmågan och dess motsats att vara tuff och rättfram. Några andra egenskaper har helt enkelt inte tagits upp för diskussion.

Slutligen anser jag att det, vad gäller den empatiska förmågan, ser ut som att ”mallen” för en socialt kompetent man och kvinna har en tendens att skilja sig åt. Vågsåkalarna mellan att vara utåtriktad/drivande och lyhörd/empatisk förväntas balanseras annorlunda. De som kan tänkas ha något att förlora på detta är de, män som kvinnor, som inte stämmer in i denna mall och därmed inte tillskrivs samma grad av social kompetens som man ställer som krav på arbetsmarknaden.

## **Invandrares förutsättningar**

I en rapport från Arbetsmarknadsstyrelsen som bygger på en enkätundersökning genomförd av Statistiska Centralbyrån i slutet av år 2000, konstaterades det att enbart 39% av de utlandsfödda akademikerna (utanför EU) har ett arbete som motsvarar deras utbildningsnivå, jämfört med hela 85 % av de som är födda i Sverige. (AMS-rapport, 2000) Har detta att göra med de krav som ställs på social kompetens? Bedöms invandrares sociala kompetens på samma villkor som för svenskar? Jag avser här att ta upp arbetssökande invandrares villkor som en aspekt av kravet på social kompetens ur ett samhällsperspektiv. Jag vill här också poängtera att jag är medveten om svårigheten att generalisera genom att kategorisera samtliga invandrare under ett begrepp, eftersom det naturligtvis förekommer stora variationer invandrare emellan. Jag menar att jag har förlora mer än vinna på att ge mig på en mer ingående kategorisering, för att jag ska kunna föra ett tydligt resonemang. Med begreppet invandrare syftar jag på människor som är födda utomlands med en annan etnicitet än den vi upplever som svensk, om inget annat anges. Människors etnicitet kännetecknas av såväl språk, historia, religion som ursprunget i sig. (Giddens, 1998 )

## **Språket**

Språkets betydelse i arbetet är stor. En person som klarar att kommunicera på samma villkor som alla andra har det lättare än den som endast har begränsade möjligheter att förstå och

göra sig förstådd. (Marking red. 1992) Språket har i min studie framkommit som en på olika sätt relativt viktig del av hur socialt kompetent vi upplever den personen vi kommunicerar med, oavsett om personen i fråga är svensk eller av utländsk härkomst. Därigenom anser jag att språket är en nödvändig reflektion vad gäller vilken betydelse arbetsmarknadens krav på social kompetens har för invandrare.

För de invandrare som inte behärskar det svenska språket fullt ut blir det lätt ett hinder på arbetsmarknaden. (Marking red. 1992) En av de intervjuade som arbetar som personalrekryterare, betonade svårigheten språket kan innebära för invandrare som kommer till en anställningsintervju.

*Dom har det väldigt mycket svårare att förmedla den rätta bilden av sig själva. Jag tror att invandrare får nog inte samma chans att göra det...ja, för att dom helt enkelt inte har samma förmågan att uttrycka sig. Har man inte ett ordentligt språk, det låter hemskt att säga, men man kan ju inte få fram samma nyanser och man förstår inte den personen lika bra, det är klart att han eller hon inte får samma chans då. Det är ju helt klart en grupp som har det väldigt mycket svårare. Verkligen. Social kompetens handlar ju väldigt mycket om den här första kontakten och om man är en person som är lätt att få kontakt med och som har lätt för att ta kontakt med andra människor. Har man då bristande språkkunskaper så kan det bli fel där vid första mötet, nej, du får helt enkelt inte samma chans. (Sofia)*

Likaså Johan, som arbetar som personalansvarig inom IT-branschen, framhöll språket som en anledning till att invandrare kan ha svårare att få anställning, på grund av att man bedömer deras sociala kompetens som bristande. Monica utvecklade resonemanget med att ta kafferasten som exempel där språkliga problem kan skapa missförstånd och utanförskap. Hon menade att det inte alltid hjälper hur duktig man än är om man inte behärskar språket riktigt, eftersom man då har svårare att uppfatta de sociala koder som existerar. Flera av de andra intervjupersonerna uttalade sig liknande, där man framhöll att språksvårigheterna ofta kan skapa situationer där arbetsgivaren och den arbetsökande misstolkar varandra.

Språksvårigheter för invandrare bottnar inte enbart i att grammatik och ordförråd skiljer sig, utan också i att stora delar av vår identitet ligger i språket, vilket påverkar mycket av vårt förhållningssätt till sådant som händer omkring oss. Det handlar till exempel om att veta vilka samtalsämnen som är relevanta, hur mycket vi ska säga när vi kan prata och när vi ska lyssna eller hur länge vi får se varandra i ögonen. Det är invanda självklarheter för den som är

uppvuxen med dem, men för någon med en annan kulturell bakgrund orsakar det lätt svårigheter i kommunikationen. (Nilsson / Waldemarsson, 1994)

Jag vill härmed påstå att de misstolkningar och missförstånd som kan uppstå då en av parterna har begränsade språkkunskaper också inkräktar på uppfattningen av personens ifråga sociala kompetens. Jag menar att det är i det sociala samspelet vi skapar oss en uppfattning om den andra personens sociala kompetens och uppkommer språkliga missförstånd och misstolkningar i detta samspel är det rimligt att anta att det präglar ens uppfattning samt förmedling av social kompetens. (Persson, 2000) Därmed menar jag att invandrare med språksvårigheter befinner sig i en ofördelaktig situation på arbetsmarknaden när det kommer till bedömningen av deras sociala kompetens.

## Kulturella skillnader

Att växa upp i en viss kultur innebär också vissa värderingar, synsätt och ibland även olika tankemönster och sätt att uppfatta omvärlden på. Per Lundberg håller fram att människans kommunikativa beteende formas av hennes värdesystem. (Lundberg, 1991) Det är också i kommunikationen med varandra vi använder vår egen och uppfattar andras sociala kompetens. Att vara socialt kompetent innebär att kunna kommunicera med andra människor. (Wennberg, 2000)

Det som ofta gör så kallade interkulturella samtal (då människor från två olika kulturer kommunicerar) svåra är att vi har kulturella antaganden som vi själva är omedvetna om. Vi upplever vårt eget beteende och sätt att kommunicera som naturligt, medan andra människors beteende istället upplevs som säreget och ibland också feltolkas. (Lundberg, 1991) Hur det kan inverka då invandrare söker anställning uttalade bland annat Eva sig om.

*...just det att de kanske har en del andra infallsvinklar eller utgångsläge eller så och uppfattar kanske inte situationen på samma sätt som svenskar, och att det då är svårare att förstå dem - det tror jag kan orsaka jättemånga missförstånd. Och att de kanske inte heller uppfattas som lika socialt kompetent och att de då inte heller uppfattas ha den förmågan att kommunicera och samarbeta med andra människor. (Eva)*

Monica resonerade på samma sätt och menade att det för invandrare blir viktigt med en slags kulturkompetens.

Lundberg tar upp fler andra konkreta exempel som är lätta att känna igen på hur kommunikativa problem kan orsakas av kulturella skillnader i värdesystemen. Exempelvis är kroppskontakt betydligt vanligare i Saudiarabien och Mexico än i Sverige. (Lundberg, 1991) Det är inte svårt att föreställa sig hur en svensk arbetsgivare skulle reagera vid ”för mycket” kroppskontakt i samband med en anställningsintervju. Jag har personligen svårt att tro att det skulle gagna uppfattningen om den arbetsökandes sociala kompetens.

## Invandrarkvinnor

Invandrande kvinnors ställning på arbetsmarknaden påverkas för en del av negativa stereotypa bilder av invandrarkvinnor som hemmabundna och isolerade. (Aronsson / Sjögren, 1994) Lundberg utvecklar hur även kommunikativa svårigheter påverkar att invandrarkvinnors ställning på arbetsmarknaden ser ut som den gör. Han hänvisar till att det existerar kulturella skillnader i synen på relationerna mellan män och kvinnor. Om en svensk man samtalar med en kvinna från en kultur där kvinnans traditionella rollbeteende gentemot män ser helt annorlunda ut än i Sverige, kan det lätt uppstå kommunikativa svårigheter. Gäller det en kultur där kvinnan förväntas ha en mycket mer passiv roll än i Sverige i relation till en man, är det stor risk att hon i ett par svenska ögon uppfattas som ointresserad eller obegåvad. (Lundberg, 1991) Eftersom mina intervjupersoner samtliga var överens om att social kompetens innebär att vara utåtriktad i någon mån, finner jag det troligt att hon kan uppfattas som mindre socialt kompetent.

## Empati över kulturgränser

Social kompetens innebär inte bara att vara utåtriktad, utan också att ha någon form av empatiförmåga, har denna studie visat. Eftersom den egna kulturen utgör utgångspunkten för empati, kan empati över kulturgränserna innebära svårigheter. Empati har en starkt kognitiv komponent, kunskaper en människa har begränsar och strukturerar hennes empatireaktioner.

Det är i sammanhanget viktigt att veta att empati inte uppstår utifrån de känslor den andra personen har utan, utifrån de känslor man uppfattar (baserad på ens egen kulturellt färgade perception) att den här personen har. (Lundberg, 1991) Det att kunna visa empati kan därmed, menar jag, innebära en svårighet för invandrare vad gäller upplevelsen av den sociala kompetens personen ifråga besitter.

## **Samspelande faktorer**

Jag vill innan jag avslutar min analys av social kompetens ur ett samhällsperspektiv framhålla en reflektion jag finner viktig. Jag menar att dessa tre faktorer klass, kön och ursprung är tre faktorer som är samspelande. Ett sådant samspelande förhållande har jag redan tagit upp och det är invandrande kvinnor. Att dessutom vara invandrande arbetarklasskvinna ger rimligtvis en helt annan utgångspunkt än att vara svensk manlig akademiker på till exempel en anställningsintervju som i det här fallet. Men vidare anser jag att det i ett teoretiserande som detta krävs att man skiljer det åt för att kunna göra en tydlig analys.

## 5. SLUTSATSER OCH DISKUSSION

Social kompetens enligt Anders Persson kännetecknas av en gruppaspekt, förmågan att fungera i grupper, och en relationsaspekt, förmågan att fungera i relationer. Att fungera i grupp visade sig i min intervjustudie vara en självklar del av att vara socialt kompetent. För att fungera i såväl grupp som relationer på arbetsplatsen som en socialt kompetent individ menar man att det krävs vissa personliga egenskaper. Dessa personliga egenskaper kan ses i ett dialogt perspektiv, med två samverkande aspekter. Den ena aspekten innebär en förmåga att kunna presentera sig själv och sitt eget initiativ på ett positivt och inbjudande sätt, den andra en förmåga att ta den andres perspektiv och ha med det i sina reaktioner på den andre. För att uttrycka det mer konkret i personliga egenskaper handlar arbetsmarknadens krav på social kompetens om att vara en lagom utåtriktad och drivande individ och samtidigt vara en lyhörd och empatisk medmänniska. Dessa egenskaper kräver en balansgång, en förmåga att balansera dessa aspekter likt två vågskålar. För att behärska denna balansgång, krävs en flexibilitet och förmåga att anpassa sig hos individen eftersom den önskvärda balansgången varierar med yrkesroll och arbetsmiljö. Vid anställningsförfaranden läggs alltså i viss utsträckning vikt på olika på dessa aspekter, beroende på var och vad personen är tänkt att arbeta med.

Flexibilitet och social kompetens har visat sig vara två sidor av samma mynt. Att vara flexibel och att ha en förmåga att anpassa sig har löpande återkommit i min analys av empiri och teori. Att kunna anpassa sig innefattar inte bara ett visst agerande, utan kan också kopplas samman med det yttre. Att vara socialt kompetent innebär att kunna anpassa sitt yttre i den meningen att man sköter sin hygien, bär hela och rena kläder, samt en för yrket passande klädsel. I ett yrke med mycket kundkontakt är det önskvärt med ett representativt yttre och som en socialt kompetent individ kan man läsa även de sociala koderna.

Även språket har en betydelse för huruvida man upplever en individ som socialt kompetent. Har man inte förmågan att uttrycka sig väl vid en anställningsintervju, är det inte heller säkert att ens sociala kompetens blir uppfattad på ett fördelaktigt sätt, lyder konklusionen av mina intervjupersoners uttalanden.



Utifrån dessa ovan nämnda faktorer gör den som förmedlar arbetet sedan någon form av bedömning av den arbetssökandes sociala kompetens. Att kunna göra en sådan bedömning sakligt upplevde de flesta av intervjupersonerna som svårt, varpå man menade att man oftast var tvungen att lita på "känslan i magen". Det förekommer också på en del arbetsplatser att man använder sig av så kallade personlighetstester som ett stöd till det slutgiltiga avgörandet, som alltså oundvikligen mer eller mindre handlar om känslan i magen. Dock är vägen dit "känslan i magen" avgör olika lång. Bland annat betonade någon av intervjupersonerna hur viktigt det är att anställningsintervjun är välplanerad, eftersom det är viktigt att rätt frågor ställs för att man ska få en rättvis uppfattning av personens sociala kompetens.

Generellt uppfattade man social kompetens som en förvärvad förmåga som är möjligt att utveckla genom erfarenheter i olika, från varandra åtskilda, situationer och miljöer. A och O för den socialt kompetente är förmågan att anpassa sig. Ju mer erfarenheter från olika miljöer och situationer du har, desto troligare är det att du har lättare att anpassa dig i nya miljöer och situationer i framtiden. Det är genom erfarenheter man lär sig att anpassa sig genom att balansera vågskålarna "rätt" mellan att vara drivande/utåtriktad och lyhörd/empatisk.

Således är det sannolikt att den som under sin uppväxt och i nuvarande livssituation inte möter ett sådant spektrum av miljöer och situationer inte utvecklar sin sociala kompetens i samma utsträckning. Det innebär också att ju äldre du blir, desto fler erfarenheter samlar du på dig att hantera olika situationer enligt de sociala reglerna och därmed finns det belägg för att påstå att social kompetens kan utvecklas med åldern. Naturligtvis betyder det inte att social kompetens är något man får med sig gratis med åldern, inte heller att den äldre är mer socialt kompetent än den yngre. Det betyder helt enkelt att en hög ålder innebär bättre förutsättningar för att ha utvecklat sin sociala kompetens. Resonemanget går att översätta till Goffmans perspektiv i termer av aktörer, framträdande, publik och scen. (Goffman, 1998) Den aktör som framträtt på flera olika scener med flera olika publik, blir sannolikt en skickligare sådan än den som har framträtt på samma scen, med samma publik hela livet. För den förste blir heller inte ett framträdande på en ny scen lika svårt att hantera, som för den senare.

Social kompetens handlar just om att utifrån olika situationer kunna iklä sig en roll och kan därför även sägas ha ett manipulerande drag i betydelsen att man ska kunna tolka rådande sociala koder och anpassa sig därefter. Det handlar om att ha en medvetenhet om responser av sitt eget agerande och en kontroll av de intryck man själv sänder ut. Jag hävdar liksom

Lyttkens, att den intrycks kontroll som social kompetens förutsätter innebär att i viss mån göra avkall på de egna känslorna. Den socialt kompetente vet när det inte är lämpligt att visa ilska, frustration eller glädje och infinner sig dessutom i detta. Han eller hon döljer inte bara känslor, utan framställer dem också då de egna inte räcker till för att visa uppskattning eller empati. (Lyttkens, 1989) Den sociala kompetens som eftersöks kräver en medvetenhet om de rådande sociala regler och en vilja och förmåga att anpassa sig och agera efter dessa. Det förutsätter alltså inte att det är sådan man är, känner eller tycker, utan enbart att man vet hur man ska vara, känna och tycka för att uppfattas som socialt kompetent och naturligtvis agera därefter. Således är det också i teorin möjligt för den som behärskar läsa dessa sociala regler och koder att manipulera sin omgivning som en socialt kompetent individ, genom att agera utefter dem utan att ta hänsyn till sina "äkta" känslor eller åsikter. Jag vill vara noga med att poängtera att detta inte innebär att manipulation är en förutsättning för att vara en socialt kompetent individ, utan det innebär att social kompetens *kan* användas som ett instrument till manipulation.

När det kommer till kravet på social kompetens på arbetsmarknaden har jag kunnat konstatera utifrån både teori och empiri att social kompetens har en stor, ibland nästan avgörande betydelse, förutsatt att de grundläggande kompetenskraven är uppfyllda. Ju luddigare kraven på övrig kompetens, desto större vikt läggs vid social kompetens. Kravet ökar också ju mer kundbemötande arbetet innebär och ju mer grupporienterat det är, samt ju högre position i hierarkin det handlar om. Som jag tog upp ovan varierar det hur kravet definieras mellan olika yrkesroller, men poängen här är att man lägger mer vikt vid den sociala kompetensen och ställer ett högre krav beroende på graden av kundbemötande, grupporientering och position i hierarkin.

Arbetsmarknadens krav på social kompetens går också att analysera ur ett samhällsligt perspektiv. Min analys ur ett sådant perspektiv visade att exempelvis utbildning i viss mån har en betydelse för hur socialt kompetent en individ kommer att uppfattas som. En individ uppvuxen i en akademikerfamilj har generellt en språklig fördel att när det kommer till högre positioner på arbetsmarknaden. I likhet med Bourdieus teori om reproduktionen av kulturellt kapital, uppfattade flera av intervjupersonerna att man i en akademikermiljö jämfört med en arbetarklassmiljö generellt har bättre förutsättningar att utveckla en social kompetens som kan gynna ens klättring i karriärstegen. Jag motiverar påståendet med att det är genom erfarenheter man utvecklar sin sociala kompetens. Eftersom det är utifrån de miljöer man

erfar som man utvecklar sin sociala kompetens är det troligt att den förmågan senare i yrkeslivet kommer till fulla rätt i miljöer liknande de man erfarit under sin uppväxt. Är man uppvuxen i miljöer som liknar den man i arbetslivet ska integreras i, har man genom de erfarenheterna utvecklat en social kompetens som kan hjälpa en att klättra på karriärens steg.

Social kompetens kan också i viss mån sägas vara könsbetingat, har det framkommit ur min analys. Detta påstående bygger jag på att kvinnor förväntas visa en mer empatisk sida av sig själva än män. Eftersom empatiförmågan visat sig vara en del av det som upplevs som social kompetens, kan jag därmed konstatera att det inte innebär detsamma för en man som för en kvinna att vara socialt kompetent. En socialt kompetent kvinna förväntas visa mer av sin empatiska förmåga än en socialt kompetent man och det är för dem som bryter detta mönster som arbetsmarknadens krav på social kompetens kan innebära ett hinder för.

Förmågan att känna empati kommer igen även vad gäller konsekvenserna av kravet på social kompetens för invandrare. Värderingar, synsätt och ibland även tankemönster präglas av den kultur man är uppvuxen i och det är utifrån detta empati för en annan människa uppstår. Det innebär alltså en svårighet för personer från olika kulturer att uppfatta varandras känslor och därmed också att visa empati för varandra. Det innebär också en svårighet att kunna läsa de sociala koder som man avläser i kommunikationen, menar Lundberg. Jag vidhåller detta och menar att det, tillsammans med språkliga svårigheter, kan leda till missförstånd och misstolkningar i kommunikationen. Det är i kommunikationen vi skapar oss en bild av en människas sociala kompetens och därför är det troligt att dessa faktorer innebär en svårighet för invandrare att uppfattas som socialt kompetenta i alla situationer. Social kompetens som ett viktigt krav på arbetsmarknaden kan därmed sägas vara till många invandrares nackdel.

Utbildning, kön och kulturell bakgrund är faktorer som kan inverka på hur mycket social kompetens vi tillskrivs enligt den syn som framkommit i mitt arbete. Men jag vill också framhålla att det är faktorer som inte alltid står ensamma, utan till exempel för den invandrade arbetarklasskvinnan innebär det flera samspelande faktorer.

## Avslutning

Avslutningsvis kan jag konstatera att detta, åtminstone till en början, luddiga och svårdefinierade begrepp och fenomen, kan analyseras ur ett flertal dimensioner och perspektiv. Att begränsa mitt arbete har varit en av de största svårigheterna. De punkter jag berört i detta arbete är bara ett fåtal av de tankar som dykt upp under arbetets gång. Flera av de författare som jag har läst litteratur av tar upp olika aspekter och intressanta synvinklar. Av såväl tids- som utrymmesskäl har jag valt att till största del styras av det som mina intervjupersoner fokuserat kring utifrån de frågor jag ställt.

Som en kontrast till mitt eget arbete, som även är en tråd jag finner intressant att spinna vidare på, vill jag avsluta med en intressant synvinkel av social kompetens jag ej berört som jag har hämtat från sociologen Inga-Lill Erikssons nyutgivna bok "Kaos och social kompetens". Hon sätter fenomenet social kompetens i ett tänkvärt existentiellt perspektiv med hjälp av följande ord; (Eriksson, 2001)

*...all social kompetens handlar om att se sig själv som "en prick i universum", en lika liten och stor prick som vilken som helst annars och levande under en viss tid i universums historia. Detta vidgade perspektiv skapar ödmjukhet inför livet, att ha fått ett liv, men också ett medvetande om döden, om tillfälligheten. Stora existentiella frågor väcks och har potentialen att göra oss mer socialt kompetenta. (s. 222, Eriksson, 2001)*

## REFERENSLITTERATUR

Andersson, BE (1994) *Som man frågar får man svar* Rabèn Prisma, Kristianstad

Aronsson, A / Sjögren, A (1994) *Samhällsomvandling och arbetsliv- omvärldsanalys inför 2000-talet* Arbetsmiljöinstitutet, Solna

Bernstein, B (1975) *Class, codes and control* Routledge, London

Bourdieu, P / Passeron, JC, (1990) *Reproduction in education, society and culture* Sage publications, London

Bourdieu, P (1986) *Kultursociologiska texter* Salamander, Stockholm

Brante, T / Andersson, H / Korsnes, O (red) (1987) – *Sociologiskt lexikon* Universitetsförlaget, Stockholm

Eriksson, I-L (2001) *Kaos och social kompetens*, Studentlitteratur, Lund

Giddens, A (1998) *Sociologi* Studentlitteratur, Lund

Goffman, E (1998) *Jaget och maskerna* Bokförlaget Prisma, Stockholm

Goleman, D (2000) *Känslans intelligens och arbetet* Wahlström & Widstrand, Smedjebacken

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

Jarlèn, L (1997) *Vägar till social kompetens* Utbildningsförlaget Brevskolan, Stockholm

Kadesjö, C (1998) *Att utveckla barns sociala kompetens*, Umeå Universitets tryckeri, Umeå

Kvale, S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur, Lund

Lindstein, T (1980) *Att utveckla social kompetens* Gotab, Stockholm

Lundberg, P (1991) *Utbildning och träning för interkulturell kommunikativ kompetens*  
Studentlitteratur, Lund

Lyttkens, L (1989) *Den disciplinerade människan* Allmänna förlaget, Stockholm

Lyttkens, L (1981) *Människors möten- en undersökning av samspelets innebörd* Bokförlaget  
Doxa AB, Lund

Marking, C red. (1992) *Kompetens i arbete- en antologi*, Graphic system, Göteborg

Nilsson B / Waldemarsson AK *Kommunikation – samspel mellan människor* Studentlitteratur,  
Lund

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

## **PLUS, Svensk ordbok och uppslagsbok (1987) Språkdata och Norstedts förlag**

Repstad, P (1999) *Närhet och distans - kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*  
Studentlitteratur, Lund

Svensson, PG / Starrin, B (red) (1996) *Kvalitativa studier i teori och praktik* Studentlitteratur,  
Lund

Svenning, C (1996) *Metodboken* Lorentz förlag

Trondman, M (1994) *Bilden av en klassresa* Carlsson bokförlag, Stockholm

Waldemarsson, AK och Nilsson, B (1994) *Kommunikation- samspel mellan människor*, Studentlitteratur, Lund

**Wennberg, B (2000) *EQ på svenska Natur och kultur, Stockholm***

## **Artiklar och övrigt**

Dagens nyheter söndagen den 24:e mars, *Jobb*, del 1 och 2

*Social kompetens döljer arbetskygg manipulatör*, Nilsson, J, artikel ur Metro 24/11 2000

*Teamarbete ökar kraven på social kompetens och kommunikationsförmåga*, Åberg Aas, M, artikel ur Personal och ledarskap, nr 10, 2000

EU-kommisionens "White paper on education and training- Teaching and learning" , 1997  
[http://europa.eu.int/comm/off/white/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/off/white/index_en.htm)

Rapport från Arbetsmarknadsstyrelsen 2001,  
[www.ams.se/mall1.asp?A=17425&C3=136&C1=136](http://www.ams.se/mall1.asp?A=17425&C3=136&C1=136) undersökning utförd av Statistiska Centralbyrån (ej tillgänglig som skriftlig rapport ännu)

Föredrag- Anders Persson, Malmö lärarhögskola 29/1

# BILAGA - INTERVJUGUIDE

- *Presentation av mig själv och mitt arbete.*
- *Tala om hur jag använder intervjuerna, anonymitet utlovad.*
- *Intervjupersonens bakgrund och arbete i organisationen.*

## Vad är social kompetens?

Första tanke? Personliga egenskaper? Språkets betydelse? Det yttre? En socialt kompetent man och kvinna- innebär det samma sak? Hur bedömer ni?

## Kravet på social kompetens

Vikten av social kompetens hos arbetssökande? I förhållande till annan kompetens, erfarenhet och utbildning? Lika viktigt för alla platser? (ledare, arbetstyp, internationella tjänster) Olika beroende på yrkesbransch?

## Synen på social kompetens

Är den socialt kompetente det i alla miljöer? Något som kommer naturligt eller kan man lära? Något man kan utveckla? Syn på kurser etc.? En roll man intar eller från hjärtat? Möjligt att manipulera? Erfarenhet av? Vanligt människor anstränger ge bild av vara socialt kompetent?

## Social kompetens och samhällsutvecklingen

Kraven förändrats eller bara mer uttalade? Behovet är lika stort som kravet? Vinnare eller förlorare? (klass, kön eller invandrare?) Framtiden?