

Gillis Herlitz

SOCIALGRAMMATIK

– om social kompetens eller
förmågan att umgås med folk

Av Gillis Herlitz har tidigare av Uppsala Publishing House utgivits:

Herlitz kulturguide: England, 1997 (med Siv Herlitz)

Vem är inte riktigt klok?, 1999

Socialgrammatik, 2001

Svenskar, 2003

Mors dag och eid-il-fitr, 2006

Kulturgrammatik, 2007

Socialgrammatik

– om social kompetens eller förmågan att umgås med folk

© 2007 Författaren och Uppsala Publishing House AB

Adress: Uppsala Publishing House, Box 2070, 750 02 Uppsala

Tfn: 018-55 50 80, Fax: 018-55 50 81

E-post: info@upsala-publishing.se, www.upsala-publishing.se

Omslagsbild: Todd Davidson/Getty Images

Omslag: Daniel Åberg

Grafisk form: Daniel Åberg

Bilder inlagan: Anette Hedberg

Upplaga: 1:1

ISBN-13: 978-91-7005-342-9

Tryckeri: Bulls Graphics, Halmstad 2007

Detta verk är skyddat av lagen om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk.

Innehåll

Förord	6
Inledning	8
Varför social kompetens just nu?	10
Social kompetens – vad är det?	16
Emotionell intelligens	26
Genomtänkt etik	38
Människosyn	53
Kommunikationsförmåga	70
Samarbetsförmåga	92
Förmåga att hantera konflikter	99
Hur man uppträder i olika situationer	113
Empati	122
Lojalitet	128
Ärlighet	133
Förmåga att inspirera andra	137
Problemlösningsförmåga	140
Förmågan att möta förändringar	145
Ansvar	151
Förtroende	161
Slutord	171
Förslag till läsning	172

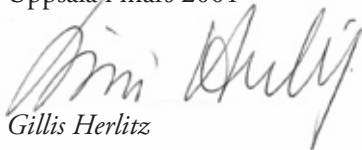
Förord

Jag är i skrivande stund 56 år gammal och jag har levt ett rikt liv och träffat många människor. Jag har forskat och läst en hel del böcker och stenciler, pamfletter och broschyrer. Jag har diskuterat och tänkt, jag har skrivit och jag har föreläst. Summan av detta är att det så småningom blir nästan omöjligt att veta varifrån jag fått en uppgift, en åsikt, en kunskap. Det blir till slut omöjligt att veta vad som varit egna ursprungliga tankar och vad jag snappat upp från någon annan i en bok eller vid ett samtal. Det är naturligtvis så med den mesta kunskap vi har, att den lägger sig till ro, anpassas till andra kunskaper och åsikter och blir till slut en organisk del av oss själva. Det här innebär dock att det är möjligt att jag i den här boken kommer att framföra åsikter eller insikter som jag fått från någon annan utan att anföra den ursprungliga källan. Jag ber alla som drabbas om ursäkt och överseende. Några författare och forskare anges dock och då särskilt Leif Jarlén (social kompetens), Ulla Holm (empati), Lennart Koskinen och Lena Edlund (etik och människosyn), Kerstin Ljungström och Tom Sagerberg (konflikthantering), Clarence Crafoord och Anders Engquist (kommunikation). Många flera borde säkert ha nämnts, men, som sagt, det har till slut varit omöjligt för mig att bena upp vad som ursprungligen varit eget eller någon annans.

Jag vill framhålla att min avsikt med den här boken inte är att försöka ge ett slutgiltigt svar på vad social kompetens är. Jag önskar hellre att du som läsare vid avslutad läsning ska ha fått en del stimulans till vidare, eget, tankearbete, och underlag för diskussioner i arbetsgrupper.

Mycket nöje.

Uppsala i mars 2001



Gillis Herlitz

Den duktige matematikern förstår att eftersom det gått sex år sedan förra upplagan av Socialgrammatik är jag nu därmed också sex år äldre. Jag har läst mera, diskuterat mera, lyssnat mera, tänkt mera under dessa sex år men det som gällde 2001 gäller även 2007. Jag vet inte var alla tankar och ord kommer ifrån och risken finns fortfarande att jag citerar någon som borde namngivas.

Social kompetens – vad är det?

Ursprungligen kommer uttrycket från USA och kan översättas till svenska förhållanden ungefärligen med det i och för sig engelska uttrycket ADL-träning, Activities of Daily Living. Detta innebär den träning som ges till bland annat utvecklingsstörda för att de i görligaste mån ska klara sig själva i livet, kunna gå på toaletten, laga mat, bädda, handla och så vidare. Om man söker på ordet social kompetens i en elektronisk bokhandel på Internet handlar de flesta träffarna om just detta, exempelvis träning av utvecklingsstörda fjortonåringar. Jag tror inte det är vad som avses i svenska platsannonser, när det står "Lagerarbetare sökes – krav på social kompetens." Det vore naturligtvis spännande att få sitta med vid en anställningsintervju där denne lagerarbetare ska prövas för anställning: "Nå hurdan är du då Janne? Har du någon social kompetens?" "Oh ja, jag var på ICA i förrgår – alldeles själv!" Om inte annat för att testa om rekryteraren verkligen själv funderat igenom vad han eller hon menar med social kompetens.

Jag är personligen inte någon stor vän av att med viss automatik sätta nya lite glassiga begrepp på gamla kända företeelser. Jag vet just inte om städare fick det så mycket bättre el-

ler fick högre status därför att deras yrkesbeteckning ändrades till lokalvårdare. Jag vet inte hur de forna laboratorieassistenternas liv förändrats sedan de bytt namn till biomedicinska analytiker.

Att vara klok

Egentligen tycker jag att ganska mycket, men långt ifrån allt, av det som jag anser ingå i den sociala kompetensen, mycket väl skulle kunna täckas in av det gamla begreppet att vara klok. Att vara en klok person har som bekant ingenting med utbildning att göra. En klok person är den som lever i sitt liv, som har levt i sitt liv. En person som registrerat sina iakttagelser och erfarenheter. En person som gjort någonting av dessa sina iakttagelser och erfarenheter, både känslomässigt och intellektuellt och, kanske framför allt, kan använda sig av sina registrerade och reflekterade erfarenheter i mötet med en ny människa. Detta är väl ungefär vad vi menar med begreppet klok.

Tyvärr tycker jag att vi ganska sällan i dag hör ordet klok i den svenska vardagen. ”Inte klok” hör vi väldigt ofta, men i övrigt är det mera andra begrepp som används: intelligent, kompetent, begåvad och dylikt. Ett begrepp som intelligent saknar dock en viktig dimension av klokskapet, nämligen värme. Den intelligente behöver inte nödvändigtvis vara varm och omtänksam, men det är två förhållningssätt som krävs om man vill kallas klok eller socialt kompetent.

Det kanske inte heller skulle gå att använda sig av begreppet klok i alla lägen: ”Den vi söker ska ha fyraårig teknisk ut-

bildning och ha arbetat i ledande ställning i minst fem år och vara klok.” Varför inte förresten? Skulle det inte kunna stå så i en platsannonser? Möjligtvis är detta en avgörande fördel med introduktionen av uttrycket social kompetens. Uttrycket ger en bild av någonting genomtänkt och vetenskapligt analyserbart. Någonting man kanske kan få diplom i. Möjligtvis är det just detta som gjort att inte bara begreppet, utan även det som begreppet innehåller, lyfts in i direktionsrum och ledningsgrupper. Detta är en avgörande fördel för det viktiga innehållet i begreppet social kompetens.

På schemat

Den före detta skolministern Ingegerd Wernersson sa vid något tillfälle att hon ansåg att man i skolan mycket väl kunde ha ett ämne på schemat som hette social kompetens. Jag får ofta frågan om vad jag anser om detta. Jag finner det mycket svårt att ha ett enda tänkbart enkelt svar till hands. Innebörden i uttrycket social kompetens är så pass elastiskt och anpassligt att jag mycket väl föreställer mig att man kan, med utgångspunkt från en rad grundelement som måste ingå för att man verkligen ska tala om social kompetens, göra en del specifika tillägg som passar den egna speciella arbetsplatsen. Eventuellt kan man alltså tänka sig skolämnet social kompetens. Spontant tycker jag dock att det finns ett bättre alternativ för skolans arbete och det är att snarare göra social kompetens till ett av skolans mål. Vid sidan av de självklara kunskapsmålen kan man alltså ha målet att när eleverna lämnar skolan ska de ha uppnått någon form av social kompetens.

Behandlar man frågan på det sättet innebär det att det inte endast är en lärares speciella ansvar att lägga upp studieplan och undervisa i ämnet. Ansvaret kommer att ligga på alla i skolans personal att bevaka och diskutera elevers beteenden. Inte endast lärare utan också matsals- och kökspersonal, vaktmästare, kanslipersonal, kurator med flera.

Kultur

När jag började borra lite djupare i ämnet social kompetens vid mitten av nittiotalet visade det sig att jag hade arbetat med det redan på sjuttiotalet. Jag var under en period chef och kursledare på SIDA:s kursgård i Uppsala. Det var ett ställe där utresande svensk biståndsfinansierad personal genomgick förberedelsekurser för sina utlandsuppdrag. Det var alla möjliga personalkategorier; diplomater, missionärer, biståndsarbetare, företagare, volontärer med familjer som där fick ett par veckors möjlighet att diskutera och fundera över sina uppdrag. Deras förberedelser handlade i mycket hög grad om social kompetens, men vi visste inte det på sjuttiotalet. Det hette ju inte så på den tiden. Det var naturligtvis då social kompetens à la Indien eller à la Mocambique. Det vill säga, social kompetens är i hög grad kulturbunden. Olika kulturer prefererar olika sätt att vara på, att betrakta världen och människorna på. Detta innebär att jag mycket väl kan anses vara socialt kompetent i Sverige vilket inte på något sätt självklart innebär att jag är socialt kompetent i USA. Det är dock säkert så att om jag är socialt kompetent i Sverige så inser jag att jag har en del att lära för att fungera optimalt i USA.

Tid

Social kompetens är vidare i någon mening tidsbunden. Det som ansågs vara ett eftersträvansvärt beteende och förhållnings-sätt på femtiotalet anses ju i dag med rätta till vissa delar vara hopplöst förlegat. I den sociala kompetensen ingår också att i någon mening kunna följa med sin tid. Inte på så sätt att jag kritiklöst ska acceptera allting som är nytt, men jag bör vara medveten om vad som händer och ta medveten ställning.

Miljö

I vissa avseenden är social kompetens även miljöbunden. Det finns någonting som kallas ”street smartness”. Därmed avses den överlevnadsskicklighet som vissa unga utvecklar i exempelvis fattiga och farliga förorter till New York. I sådana miljöer krävs det en gedigen kompetens för att klara sig, för att förutse faror på långt håll, att veta hur man undviker dem och vilka faror som kan utmanas. Det krävs en sann vältalares skicklighet att försöka klara sig ur ett rånförsök utan skador. Kort sagt så krävs det en social kompetens för att överleva i den miljön. Det är troligt att den sociala kompetensen inte är densamma som iakttas på en nobelfest. Eller tvärtom. Det skulle vara intressant att se hur länge den genomsnittlige nobelpristagaren i exempelvis kemi skulle klara sig i de fattigaste kvarteren i Bronx eller Harlem.

Grundläggande beståndsdelar

Som framgått är social kompetens till sin natur svårdefinierad. Det kan göras undantag och tillägg för olika arbetsgrupper, mil-

jöer och kulturer. Man kan i detalj diskutera vad social kompetens innebär för en vaktmästare på bio, för en sjuksköterska, för en kamrer, för en banktjänsteman, för en socialsekreterare, för en förskolelärare, för en direktör, för en svetsare och så vidare i all oändlighet. Diskussionerna och slutsatserna kommer inte, och bör inte, vara identiska. Detta kan eventuellt uppfattas som en svaghet med begreppet men kan lika gärna vara dess styrka. Oavsett om jag betraktar det som ett problem eller en möjlighet innebär det dock att den som använder sig av begreppet också måste vara beredd att beskriva vad han avser med det i just det tillfället och sammanhanget. För att man, vilket jag tidigare framhållit, över huvud taget ska kunna tala om social kompetens, krävs dock att vissa grundkriterier finns med.

För ett antal år sedan skrevs det mycket om en person som medvetet spred HIV till kvinnor i Sverige. Han fortsatte att leva ett starkt promiskuöst liv även efter det att han fått diagnosen HIV. Många förundrades över mannens uppenbarligen stora framgång hos kvinnorna och vissa ansåg att han måste vara socialt kompetent. Annars hade han inte kunnat förföra så många kvinnor. Det, menar jag, är en grov missuppfattning, och en allvarlig felanvändning av begreppet social kompetens. Han saknade en av de viktigare beståndsdelarna i den sociala kompetensen, nämligen medkänsla. Därför kan man inte tala om social kompetens i hans fall. Vissa förhållningssätt måste i stort sett alltid finnas med om inte ordet ska förlora sin betydelse. Det är några av dessa förhållningssätt som jag hoppas kunna redovisa i denna bok. Jag vill dock tillägga att den sociala kompetens jag diskuterar och presenterar är den

sociala kompetens som jag anser hör ihop med arbetsplatser och i nutid.

Som framgått är begreppet tånjbart och det är därför omöjligt att i litteraturen finna en godtagbar definition. Leif Jarlén, rektor för en gymnasieskola i Skövde, har i sin bok Vågar till social kompetens redovisat tio punkter som ett antal ungdomar i åldrarna sexton till tjugofem år kunde enas om såsom viktiga i den sociala kompetensen. Jag tar upp dem här därför att jag delar ungdomarnas uppfattning men vill dessutom ta upp ytterligare några punkter. Ungdomarnas lista, liksom mina tillågg senare, är utan rangordning.

- Kommunikationsförmåga
- Samarbetsförmåga
- Förmåga att lösa konflikter (Jag skulle hellre skriva hantera konflikter. Mera därom senare.)
- Hur man uppträder i olika situationer
- Empati
- Lojalitet
- Ärlighet
- Förmåga att inspirera andra
- Problemlösningsförmåga
- Förmåga att möta förändringar

Som framgår är ungdomarna förtjusta i ordet förmåga. Visst är det viktigt med förmågan att kommunicera, men vad hjälper det att ha förmågan om inte viljan finns? Först av allt

krävs insikt i vikten av till exempel kommunikation, därefter krävs det en vilja, och först därefter är det aktuellt med förmågan. En del av de här påpekandena kanske också till vissa delar överlappar varandra eller förutsätter varandra. Det är exempelvis svårt att tänka sig att ha samarbetsförmåga om man inte vet hur man kommunicerar.

Humor och bildning?

Efter en föreläsning jag haft kom det fram en man och påpekade att han tyckte att jag glömt de två viktigaste komponenterna i den sociala kompetensen, nämligen humor och bildning. Jag är benägen att hålla med honom om att humor är en av de viktigaste mänskliga egenskaperna. I alla händelser om det rör sig om den varma, humanistiska humor som exempelvis Hasse och Tage stod för. En humor präglad av generositet och älskvärdhet, till stor skillnad från den människoförnedrande humor som vissa andra står för. Problemet med att avkräva humor av den socialt kompetente är förstås att begreppet är så vidlyftigt och svåråtkomligt. Vi har olika uppfattningar om vad som är roligt och vad humor innebär. Någon sa: ”Humor – det har den person som skrattar åt samma saker som jag!” Frågan är också om inte humor är en medfödd egenskap, och då förefaller det inte rimligt att kräva den för att kallas socialt kompetent.

Den andra komponenten, bildning, vurmar jag verkligen för, och den kan förvärfvas. I Sverige har vi nog från mitten av nittonhundratalet och framåt kommit att lägga mycket större tonvikt vid utbildning än vid bildning. Detta har gi-

vit nationen oerhörda försteg framför en del andra länder i fråga om välutbildad arbetskraft. Bildningen har dock kommit lite i skymundan vilket faktiskt varit till visst problem för en del svenska företagare även ute i det näraliggande Europa. Vid förhandlingspauser kan det hända sig att någon brittisk, spansk eller grekisk kollega vill diskutera Wagners musik, Boccaccios Decamerone eller den senaste nobelpristagaren i litteratur. Många svenska företagare har då stått som frågetecken. De må ha ett mycket gott rykte för sina tekniska färdigheter, men svenskar i allmänhet är inte ansedda som sprudlande och spirituella konversatörer. Det är oerhört svårt att definiera bildning men en lite festlig formulering jag hört lyder: ”Tänk han kan allting – men det är också allt han kan!”

Jag håller med min kritiker om att humor och bildning är avgörande viktiga egenskaper hos en människa som jag finner intressant och trevlig att vara med, men som framgått av ungdomarnas lista finns där endast sådant som man kan utveckla genom att reflektera över sig själv och sin omvärld. Ingen av punkterna förutsätter särskilda kunskaper, utöver kunskap om sig själv, andra människor och mötet mellan människor.

Tillägg till listan

Till listan över vad som krävs för social kompetens skulle jag vilja lägga ytterligare några som, liksom de tio från ungdomarna, kommer att diskuteras i det följande.

- Emotionell intelligens
- Genomtänkt etik

- Människosyn
- Att skapa och upprätthålla förtroende
- Ansvar

De tre första punkterna kommer att inleda min diskussion eftersom jag anser att de är övergripande och viktiga för att förstå begreppet social kompetens.

Ytterligare tre egenheter som bör följa den socialt kompetente, men som jag inte särskilt kommer att behandla i enskilda kapitel, är: generositet, tolerans och överseende med mänskliga svagheter. Om dessa tre faktorer inte finns med är det lätt hänt att den som kallar sig socialt kompetent blir en mycket sträng och svårblidkad person.

Generositeten är en central mänsklig egenskap som kan innefatta mycket. Vad jag menar i det här sammanhanget är att man ska vara generös med beröm och erkännanden. Man ska vara generös i sitt lyssnande till andra människor. Man kanske till och med skulle kunna säga att den generöse utgår ifrån att människor är goda och vill väl. Sedan finns det alltid människor som inte vill en väl och då riskerar man att få en smäll i livet då och då. Är inte smällarna alltför allvarliga kanske det är värt det? Toleransen innebär bland annat att jag medger andra människor rätten att ha vissa åsikter och synpunkter utan att nödvändigtvis alltid överbevisa eller övertyga om att jag själv har rätt. Jag låter människor leva de liv de ibland själva väljer att leva, att se ut på det sätt de själva väljer, utan att se ned på och klanka. Jag inbillar mig att om jag vågar erkänna mina egna svagheter och felaktiga beteen-

den då och då, kan jag också tillåta ett och annat klavertramp av mina medmänniskor. Den sociala kompetensen får inte innebära att man blir moraliskt rigid.