

1. Inledning

Många arbetsgivare efterfrågar *social kompetens* då de söker nya medarbetare. Enligt Svenska Akademiens ordlista (1998) betyder "social" samhällelig, samhälls-, välanpassad till samhällets krav, sällskaplig med mera. "Kompetens" betyder skicklighet, behörighet (SAOL, 1998). Utifrån det kan det antas att begreppet social kompetens betyder ungefär "samhällelig skicklighet".

I många yrken, till exempel serviceyrken, är det en fördel att ha en hög social kompetens. Det är viktigt inom vilket arbete som helst där arbetet sker i grupp (Mannberg, 2001). Rytmen som finns på många arbetsplatser idag, som innebär ständiga förändringar utan vilopaus, gör att många arbetar under kontinuerlig stress. Möjligheter att skapa, utveckla och fördjupa eller bevara bra relationer reduceras vilket är en förlust både för individen och för verksamheten. Det krävs att medarbetarna får lära känna varandra på andra nivåer än bara tekniskt yrkesmässiga för att kunna öka samarbetet, bilda nätverk och arbetslag. Om inte allas erfarenheter och kunskaper inte får komma fram bidrar det till ett sämre resultat av samarbetet. Det är svårt att vara trevlig och omtänksam under stress (Herlitz, 2001).

Stress kommer från det latinska ordet *stringere* som betyder "dra åt" eller "spänna" (Arnold, 2005) och kan definieras som ett psykologiskt tillstånd som är en del av och reflekterar en vittomspännande process av interaktion mellan individen och dess arbetsmiljö (Cox T. Griffiths A. Rial-González E. 2000). Stresstillståndet är ett medvetet tillstånd men nivån av medvetenhet av problemet varierar med utvecklingen av tillståndet.

Stressen som av olika anledningar finns på arbetsplatser behöver inte bara vara av ondo då en viss mängd stress ger maximal prestation och i viss grad även bra hälsa (Cox T. Griffiths A. Rial-González E. 2000). Långvarig exponering för stress i arbetet tillsammans med ständiga negativa affekter är faktorer som bland annat ger en ökad risk för hjärtsjukdomar. Social-kognitiva teoretiker menar att känslor, beteenden och den sociala miljön påverkar varandra växelverkande och har ett orsakssammanhang. Individer formar sin personliga miljö och påverkas av den. Arga affekter och beteenden kan skapa negativ respons från medarbetare och misstänksamhet från andra kan ge en försämrad arbetsprestation. Det här betyder att individer som misslyckas med att utveckla social-emotionella kompetenser tidigt i livet löper en ökad risk för arbetsrelaterad stress och med det följer en ökad hälsorisk så som överkänslighet och hjärtsjukdomar i vuxenlivet (Fitzgerald, Brown, Sonnega, Ewart, 2005).

Syftet med den här studien är att ta reda på om det finns ett samband mellan hög stress och en försämring av individens sociala kompetens. Det är intressant att undersöka eftersom ett dåligt samspel mellan individer på en arbetsplats ger sämre arbetsprestation. Om den sociala kompetensen påverkas till det sämre av hög stress, kan det vara en viktig orsak till att dra ner på tempot eftersom låg social kompetens ger ett dåligt samarbete.

1.1 Social kompetens

Barn utvecklar sin sociala kompetens genom interaktion med andra individer i de miljöer de vistas mest i, till exempel skolan och hemmet. När lärare och kompisar börjar ställa krav på barnet blir utvecklingen av social kompetens en utmaning. Socialt kompetenta barn har förmågan att utveckla relationer mellan sig själva och andra barn och vuxna som gynnar dem själva både i och utanför skolan. Social kompetens är en viktig säkerhetsfaktor för barnet som kan skydda det från stress och kan hjälpa barnet att hantera allvarliga känslö- och beteendeproblem senare i livet. Olika faktorer påverkar hur den sociala kompetensen utvecklas, för små barn har familjekontexten en stor betydelse. Föräldraskapets stress kan påverka barnets utveckling av

social kompetens och ge beteendeproblem. Denham fokuserar på aspekter av föräldraskapet, utanför föräldrarnas direkta beteende mot barnet, vad det gäller att förstå förändringar av barnets känslor och beteenden. Föräldrarnas sätt att uttrycka passande känslor i olika situationer hjälper barnet att känna igen och uttrycka samt sätta ihop känslor och situationer. De kan då själva åstadkomma passande reaktioner i olika situationer. Om föräldrarna ständigt uttrycker negativa känslor kan det ha en störande effekt som påverkar barnets affektinduktion. Enligt den här modellen kan höga nivåer av stress hos föräldrarna skapa en känslomässigt negativ miljö vilket kan sensitivisera barnet och ha en skadlig effekt på dess sociala beteende (Gutermuth Anthonya, Anthonya, Glanvillea, Naimanb, Waandersa and Shaffera, 2005) .

Social kompetens kan beskrivas som en förmåga att i relation till andra kunna handla på ett sådant sätt att både det egna målet uppnås samtidigt som andras mål uppnås. För att individen ska fungera i samhället krävs någon grad av social kompetens. Alla människor har någon form av det, men olika individer har sin sociala kompetens inom olika områden. I en grupp krävs andra förmågor än vad som krävs mellan enskilda individer. Det behöver alltså inte betyda att en individ som är utåtriktad i en grupp har hög social kompetens i alla situationer. Social kompetens är inte en personlighetsegenskap utan det är en färdighet (Mannberg, 2001). En socialt kompetent individ består dock inte av redan uppnådda färdigheter, utan individen försöker hela tiden utveckla och förbättra sina färdigheter. Om en individ vill förändra sin sociala kompetens är det inte personligheten som ska förändras, utan gamla vanor och mönster. Människor lär sig ett socialt mönster under uppväxten som varit anpassat till de situationer de vuxit upp i. Mönstren blir sedan en vana som styr individen och vill hon förbättra sin sociala kompetens måste hon lära sig att handla på ett annorlunda sätt. För att uppnå en förändring är självreflektion och empatiträning grundläggande (Mannberg, 2001).

En individ med hög social kompetens har förmågan att bli medveten om sig själv, vem hon är, vad hon vill och kan. Det medför också att kunna klargöra sina egna behov och åsikter inför andra och inte bara anpassa sig till omgivningens krav och viljor (Mannberg, 2001).

Social kompetens är kulturbundet, det finns olika sätt att vara på och att betrakta världen och människor på i olika kulturer. Den är också tidsbunden och det ingår i social kompetens att kunna följa sin tid. En medvetenhet om vad som händer och att kunna ta ställning är en del av kompetensen. Den är även miljöbunden, en sorts överlevnadsskicklighet, då det finns olika krav och faror i olika miljöer. Det innebär att kunna se faror och undvika eller utmana dem (Herlitz, 2001).

Enligt Herlitz finns det olika delar av den sociala kompetensen som är kommunikationsförmåga, samarbetsförmåga, förmåga att hantera konflikter, hur individer uppträder i olika situationer, empati, lojalitet, ärlighet, förmåga att inspirera andra, problemlösningsförmåga, förmåga att möta förändringar, emotionell intelligens (EQ), genomtänkt etik och människosyn. Det måste också finnas en vilja att till exempel kommunicera. Humor och bildning är också viktigt, men kan ej krävas. Förmåga att ta ansvar är en annan viktig del av social kompetens. Generositet, tolerans och överseende med mänskliga svagheter är även det viktigt. Generositet med beröm och erkännanden och i lyssnandet samt att låta andra ha sina åsikter utan att behöva överbevisa dem ingår. En person med social kompetens låter andra människor leva som de vill utan att klanka ner på dem (Herlitz, 2001).

1.1.1 EQ

Begreppet emotionell intelligens (EQ) uppfanns i USA. Grundkriterier för emotionell intelligens är att individen vet att människor har känslor och att känslorna är viktiga för oss, speciellt när det gäller beslut som fattas. Ibland fattas beslut som är grundade på känslor, då är det viktigt att ha

namn på känslorna så att vi inte blandar ihop känslorna utan vet vad det är för känsla vi känner. Individer som inte vet vilken känsla de har kan reagera med ilska när de egentligen är rädda, vissa individer äter när de egentligen är ledsna. En individ med emotionell intelligens vet vilken känsla hon har och reagerar utifrån den. För att kunna känna empati, som är en viktig del av social kompetens, är det viktigt att ha namn på känslorna. Att inte bara handla efter impuls utan kunna ha kontroll över sina beslut är en del av emotionell intelligens. En sådan individ vet hur hon kan uttrycka sina känslor i givna situationer och kan behärska sig. Vid behov kan en individ med emotionell intelligens lägga sina egna känslor åt sidan för att kunna utföra en uppgift som måste slutföras (Herlitz, 2001).

1.1.2 Empati och känslor

Förmågan att kunna sätta sig in i andras situation och avläsa deras behov, som är en empatisk förmåga, är en viktig del av social kompetens (Mannberg, 2001). En individ med hög social kompetens låter andra berätta om sina upplevelser och känner inget behov av att berätta att hon själv personligen har varit med om något värre. Varje människa har rätt till sitt lidande, även om det finns de som har det värre. Det ingår i social kompetens att fundera över i vilken situation och inför vem individen beklagar sig. Individen kan annars uppfattas som okänslig (Herlitz, 2001).

Empati kommer från grekiskans "emphateia" och betyder igenkännande. Det är inte en känsla utan en hastig kunskap om den andre individens känsloläge. Empati ska skiljas från känslorna medlidande och sympati. Medlidandet kommer från individen själv och inte från den andre. Sympati är en känsla av att tycka om någon eller uppskatta vad personen säger eller en persons idé eller tanke. Empati innebär att läsa av någon annans känsloläge och det är inte kopplat till gillande av personen (Mannberg, 2001). Empati handlar om att kunna förstå hur en annan människa upplever en situation. Individen bör kunna visa empati så att den fungerar som en bekräftelse och en trygghet för den andra personen. Empati innebär att förstå den andres känsla, inte att dela den. Det kan göras genom att individen går in i sin egen erfarenhetsvärld och tar fram en situation då hon själv kände samma sak (Herlitz, 2001). Individen läser av den andres känsloläge genom att läsa hans kroppsspråk och ansikte. Hon kopierar den andres känsla och för över till sig själv. Samtidigt som hon bedömer den andres känsloläge fångar hon in en mängd information om personens situation. Det underlättar om individen själv varit i samma situation. Det kan dock hända att hon för över sina egna erfarenheter på personen istället för tvärtom. Alla har en empatisk förmåga men många är otränade att lyssna på den. De slår bort den snabba kunskapen om den andre som inbillning. Vissa individer kan också vara så upptagna av sig själva att de inte lyssnar tillräckligt på den andre. Det är nödvändigt att ha ett intresse för andra människor för att kunna visa empati (Mannberg, 2001). Det är dock omöjligt att förstå exakt hur en annan människa känner (Herlitz, 2001).

Det kan vara svårt att skilja andras känslor från egna och föra över deras känsla till sig själv och göra den till sin egen. Det krävs en bra självkänedom och en förmåga att sätta egna gränser för att hindra sig själv från att ta över andras känslöstämningar (Mannberg, 2001). Empati är en viktig del i social kompetens men den ska vara och kännas äkta (Herlitz, 2001).

Anledningen till att individer känner känslor är överlevnad. En hotande situation gör att individen känner rädsla och flyr från faran. Det är viktigt för den biologiska överlevnaden att känna känslor men också för individens psykologiska existens vilken är hennes självbild. Om någon attackerar individens självbild reagerar hon med känslor. Känslorna utvecklar oss som människor och gör att vi kan anpassa oss efter nya livsomständigheter. De berättar om individen är överbelastad och om hon inte lyssnar på känslorna kan hon bli utbränd. Känslan är en utvärdering av situationen som individen befinner sig i och är nära förknippad med hennes

personliga världsbild. Alla har sina egna förklaringar till sitt eget och andras beteenden. Ett empatiskt förhållningssätt gör att individen inte tolkar situationen personligen vilket kan motverka ilska. Hon kan då förstå varför den andre personen reagerar på ett visst sätt och kan på så sätt motverka ilska hos båda (Mannberg, 2001).

1.1.3 Ärlighet och lögn

Ärlighet är bra men en lögn kan vara tillåten om omtanken är viktigare än sanningen i den givna situationen. Effekterna av ärlighet och lögn måste analyseras i det korta och långa tidsperspektivet. Att visa empati kan vara att se vilka sanningar personen kan ta till sig just nu. Ärligheten måste vara kopplad till omtanke och den bör vara reflekterad, det är en viktig del av social kompetens. Att vara ärlig av omtanke visar på social kompetens, ärlighet kan också vara av elakhet vilket visar på det motsatta (Herlitz, 2001).

1.1.4 Individens uppträdande i sociala situationer

Att kunna uppföra sig är en del av social kompetens. Det visar tydligt att den är kulturellt och tidsmässigt bunden och har att göra med uppfostran. Social kompetens innehåller kunskap om hur individen bedöms beroende på hur hon uppträder. Det handlar om att kunna spela med och att veta inom vilka mallar individen bedöms efter. Om individen gör en sak som hon vet inte passar sig, för att medvetet provocera, betyder det inte att hon har låg social kompetens. Om hon gör en sak som provocerar, utan att förstå att hon provocerar, visar det på lägre social kompetens. Det handlar om medvetenhet i val och beräkning av konsekvenser (Herlitz, 2001).

Människor har olika sfärer runt sig och vad som passar sig och inte är olika i de här sfärerna. *Intimsfären* innefattar familjen, i den här sfären får individerna se ut lite hur som helst och de vill inte att någon utomstående ska se hur de ser ut och betar sig här. *Den personliga sfären* innefattar personer individen känner väl, till exempel kompisar. I den här sfären kan språket förkortas och individerna förstår varandra ändå, det är ett informellt umgänge och det kan pratas om nästan allt. *Den sociala sfären* innefattar kollegor och i den pratas inte om vad som helst och individerna klär sig heller inte hur som helst. *Myndighets sfären* är den som är längst ifrån intimsfären och innebär ett affärsmässigt sätt att umgås med möten och bestämda tider. Det finns olika regler för de olika sfärerna i olika delar av världen. Om gränserna överskrids uppstår i bästa fall förvirring och i sämsta fall missförstånd om de inblandades relationer och roller. Om en individ går in i en affär och talar om sina hälsoproblem uppfattas hon som distanslös. En distanslös person förstår inte att vissa ämnen hör hemma i intimsfären. Det kan vara en signal om en störning. Att överträda gränserna eller att ställa sig för långt bort är inte bra. Närgångenhet kan få motsatt effekt, att individen skjuter den närgångna personen ifrån sig. Om yrkesrollen och privatrollen inte delas upp kan det uppstå utbrändhet. Vissa diskussioner om till exempel barnuppfostran och hälsa blir för intimt på jobbet. Det är inte heller bra med kompisrelationer på jobbet eller i en tjänsteman-klientrelation. Kompisrelationer är frivilliga och jämlika, det är inte jobbrelationer (Herlitz, 2001).

1.1.5 Etik, moral och människosyn

I de praktiska handlingarna återspeglas individens moral. Bakom varje beslut individen tar finns normer och värderingar. Genom att individen funderar över sina normer och värderingar och tar medveten ställning för eller emot dem kan hon börja utveckla en etik. Etik innefattar här tre områden, det första handlar om hur individen ser på och behandlar människor inklusive henne själv. Det är svårt för individen att tycka att andra är värdefulla om hon inte tycker att hon själv är

värdefull. Det andra området innefattar hur individen ser på och behandlar ekonomiska och materiella resurser. Det innebär att veta vart gränsen för det tillåtna går, om gränsen går vid att stjäla en penna på jobbet, eller en bil. Hur individen ser på och behandlar kunskap är det tredje området. Området handlar om vilken kunskap individen anser ska användas. Det innebär att ta ställning till vilken kunskap som ska användas och vilken som inte bör användas, till exempel genmanipulation och abort (Herlitz, 2001).

Inom etiken finns olika skolor, individen bör dock inte hålla sig till enbart en av dem, då det finns nackdelar med alla metoderna om de följs slaviskt. *Pliktetik* innebär att individen följer uppgjorda regler. Följer hon reglerna gör hon rätt, bryter hon mot dem gör hon fel. *Avsiktsetik* handlar om att avsikten med handlingen är viktigare än regler. Om individen menar väl med sin handling är det en god handling och om avsikten är ond är även handlingen ond. *Konsekvensetik* innebär att konsekvenserna av handlingen bestämmer om handlingen är god eller ond. *Situationsetiker* menar att tiden är komplicerad och varje situation är unik. Det är svårt att sätta enkla begrepp på vad som är en ond eller god handling. För varje situation måste det fattas speciella beslut som inte kan följa några uppdragna riktlinjer (Herlitz, 2001).

Den genomtänkta etiken kan delas upp i fyra principer. *Autonomiprincipen* med inställningen att människor själva har rätt att bestämma över sina liv. Det innebär att vi bör fatta egna beslut med en så korrekt och fullständig information som möjligt som grund. Vi bör till exempel inte låta någon annan ta livet av sig utan att ge honom information som gör att han avstår. *Rättvisepincipen* som säger att människor och handlingar som i relevanta delar är lika ska också behandlas lika och belönas lika. *Godhetsprincipen* som innebär att det är vår skyldighet att försöka göra gott för människor. Den här principen inkluderar plikten att försöka förhindra och förebygga psykiskt och fysiskt lidande. Den sista principen är *skadeprincipen* vilken innebär att ej medveten skada andra människor. Etik kan beskrivas som en teoretisk reflektion över individens handlingar och värderingar (Herlitz, 2001).

Alla individer har en människosyn men en individ med social kompetens har funderat över den. Individens människosyn avgör hur hon beter sig mot andra. Det är en skillnad mellan att se människor som saker och att se dem som personer med tankar, känslor, kärleksliv, problem och så vidare. Ibland tvingas människor att arbeta på ett sätt som går emot deras moral på grund av nedskärningar och liknande. Vissa lämnar ifrån sig ansvaret för sina handlingar på någon annan, kanske en auktoritet. Ibland behövs auktoriteter, men individen behöver ha en bild av sig själv och en närhet till sig själv och sin människosyn. En socialt kompetent person är beredd att ta konsekvenserna för att bibehålla närheten till sig själv utan att vara en omöjlig kollega. En individ med social kompetens tänker "individ" vid mötet med en annan människa, inte "tonåring", "mörkhyad" eller liknande för att undvika att ha fördomar som påverkar mötet (Herlitz, 2001).

1.1.6 Kommunikationsförmåga

Kommunikation sker medvetet eller omedvetet så fort vi har människor runt omkring oss. En socialt kompetent person strävar efter att bli mer medveten om vad som kommuniceras. Hon försöker få kontroll och vetskap över de budskap hon själv sänder ut (Herlitz, 2001).

Det är viktigt att veta att information och kommunikation inte är samma sak. Det ena är inte bättre än det andra, vilket som föredras beror på situationen. En socialt kompetent individ har vetskap om hon kommunicerar eller informerar (Herlitz, 2001).

På en arbetsplats behöver inte individerna tycka om varandra för att kunna jobba ihop men det måste finnas en respekt för att alla tycker olika. En socialt kompetent individ är inte rädd för det

olika, annat än i extremfall. Hon är dock vaksam mot respektlöshet och intolerans eftersom sådana beteenden oftare skapar konflikter än det olika i sig (Herlitz, 2001).

Om någon har blivit sårad av något som en person har sagt, kan hon plocka fram det i ett senare bråk. En individ kanske försöker skämta, men kan skada någon utan att mena det. En socialt kompetent individ känner efter och funderar över vad hon kan säga och göra. Det innebär att tänka först och tala sedan för vi vet inte vad andra kan ha för svårigheter. En socialt kompetent individ fastnar dock inte i det som sagts eller gjorts mot henne. Hon kan gå vidare och släta över det hela, även om hon inte glömt (Herlitz, 2001).

Vissa ord kan betyda en sak för en individ och en annan sak för en annan individ. Vackert och fullt kan till exempel tolkas olika av olika individer. Det finns också olika språk för olika grupper, även om de alla pratar svenska. Ordvalet visar vilken grupp vi vill tillhöra och hur vi vill bli betraktade. Vi talar olika språk på jobbet/i skolan och hemma (Mannberg, 2001). En individ som är socialt kompetent nyanserar språket efter situationen och den hon talar med, om hon vill kommunicera och inte informera. Språk är makt då individen kan skada en annan människas självförtroende genom att använda ett språk som ligger utanför den personens språkliga kunskaper. Den socialt kompetente använder språket som kommunikationsmedel, inte som maktmedel. Att våga tala inför andra är också en del av social kompetens men det är inget krav (Herlitz, 2001).

Det *ickeverbala språket* ger information om individen som talar. Talarens utseende, uppträdande, ansiktsuttryck, kroppsrörelse och kroppsspråk, det vill säga sätt att hålla ögonkontakt, sätt att röra ben och händer och fysisk kontakt tillhör det ickeverbala språket. Det gör också hans röst och paraspråk, det vill säga tonfall, röststyrka, sättet att betona ord, sättet att ta pauser. Ibland sänder orden och det ickeverbala språket ut olika saker och det skapar förvirring. En socialt kompetent person säger samma sak med orden och kroppsspråket (Mannberg, 2001). För den som är socialt kompetent ska ord, betoning och kroppsspråk säga samma sak, han ska vara kongruent. En socialt kompetent person strävar efter att vara lättläst (Herlitz, 2001).

För en socialt kompetent person är både *aktivt lyssnande* och *passivt hörande* viktigt. Då individen lyssnar aktivt ger hon återkoppling till den som talar genom att nicka, fråga, bekräfta med kropp och ord att hon är intresserad av vad som sägs (Herlitz, 2001). Att lyssna, inte bara att höra, är en medveten ansträngning. Det är för individen lättare att lyssna på en person som hon inte har problem med, eller om hon inte berörs personligen av samtalet. Det är svårare för individen att lyssna om åsikterna mellan parterna går isär och individen känner sig personligt attackerad. De flesta missförstånd uppstår i *kommunikationen* mellan människor. Det kan vara svårt att verkligen lyssna och ta tillvara informationen. Det kan också vara svårt att säga exakt det vi känner. I samtalen förs det som sägs över till individens egen verklighet och hennes egna erfarenheter och hon tror att hon förstår den andre. Att samtala innebär att anstränga sig för att se världen ur den andres perspektiv, det har med empati att göra. Det händer ofta att individen lyssnar ur sin egen position och parterna försöker övertala varandra om vem som har rätt och fel. Egentligen har de bara olika information om problemet och inte rätt eller fel. Att förstå varandra betyder inte att de måste tycka likadant, och genom en medveten ansträngning kan problemet ses ur den andres synvinkel (Mannberg, 2001).

När det gäller samtal vet en socialt kompetent person i vilken ordning hon ska samtala, när hon kan byta ämne, hur mycket utrymme hon ska ge de andra och när hon själv kan gå in i samtalet. Att uttrycka sig väl är viktigt eftersom det avgör hur andra bemöter en. Social kompetens handlar för individen om att kunna uttrycka vem hon är, vad hon behöver och tänker. Det skapar klarhet och tydlighet för medarbetare (Mannberg, 2001).

1.1.7 Att arbeta i grupp och samarbetsförmåga

Det är ett grundläggande mänskligt behov att tillhöra en grupp då det ger socialt stöd, får individen att känna sig värdefull, skapar sammanhang och ger information. Det fungerar även som ett komplement till egna kompetenser när uppgifter ska lösas. Vissa grupper får individen inte välja själv, till exempel arbetsgrupper, vilket ställer krav på den sociala kompetensen. Att lära känna sitt eget beteende, *självskattning*, är viktigt för att individen ska kunna fungera i en grupp. Vissa individer blir tysta och hämmade i grupper, de känner att de inte kan bidra med något och känner sig i vägen. Andra får höga prestationskrav och en del tycker det är skönt att lägga över ansvaret på någon annan. En del lever upp i grupp och börjar utan några svårigheter konversera och trivs med att ta ledningen. Tidigare erfarenheter av samarbete påverkar hur individen reagerar inför nya grupper (Mannberg, 2001) .

Normer är oskrivna regler om hur arbetet och relationer i gruppen ska fungera. Det handlar om hur gruppmedlemmarna förväntas bete sig i gruppen och för att gruppen ska överleva och bli effektiv måste de här reglerna finnas. Normerna säger hur konflikter bör lösas och vilka ramar som finns för samarbetet. Vissa normer är formella och tydliga, som att det alltid ska föras protokoll vid möten. Att gruppmedlemmarna ska klä sig på ett visst sätt på arbetet kan vara uttalade men ej nedskrivna normer. Oskrivna och omedvetna normer kan handla om i fall det är okej eller inte att säga emot en person på arbetet som har högre status. En del av den sociala kompetensen är att kunna fånga upp både medvetna och omedvetna normer och kunna anpassa sig efter dem. Som ny i en grupp förväntas det att individen kan de här reglerna vilket tar mycket energi att lära in och ifrågasättande kan göra att andra i gruppen känner sig hotade. Det kan också vara en del av social kompetens att kunna ifrågasätta normer som hindrar gruppens utveckling (Mannberg, 2001).

Att samarbeta betyder inte att vara smidig och bara hålla med. Det krävs av individen en förmåga att analysera vilka frågor som skulle vinna på ett samarbete då det inte alltid är nödvändigt att ha ett samarbete. Individen bör även ha en förmåga att veta med vem och vilka hon ska samarbeta för att resultatet ska bli så bra som möjligt. Allt samarbete kännetecknas av att individen ibland dominerar och ibland underordnar sig. En individ som alltid underordnar sig eller alltid överordnar sig bör fundera över det. En dominerande individ får ofta kritik för sin dåliga samarbetsförmåga, att hon alltid ska bestämma. Ingen kan dock dominera någon som inte låter sig domineras. Om en individ vill förändra någon annans beteende bör hon börja med att förändra sitt eget. Om den dominerande är tyst kommer den tyste att börja prata. Om den tyste pratar kommer den dominerande att börja tänka sig för och ta det mer försiktigt (Herlitz, 2001).

1.1.8 Lojalitet

På en arbetsplats där ingen opponerar sig eller diskuterar saknas engagemang och kreativitet. Lojalitet betyder inte att vara lydiga eller att vara ”ja-sägare”. Lojalitet mot målen på arbetsplatsen är viktigt och det är önskvärt att diskutera metoder för att nå målen. En individ med social kompetens rangordnar sina lojaliteter i en hierarki och funderar över dem för att undvika olösliga lojalitetskonflikter. Lojaliteter kan hon ha mot kollegor, chef, skattebetalare, miljö, människor i tredje världen, sig själv, familj och så vidare. Även om hon rangordnat sina lojaliteter kan det bli lojalitetskonflikter, men de blir lättare att lösa. En lojalitetskonflikt kan uppstå då hon ska välja mellan att jobba övertid eller vara med familjen (Herlitz, 2001).

En socialt kompetent individ vill uppfattas som lojal och pålitlig men lojaliteten måste vara genomtänkt och svara mot de krav som ställs på social kompetens (Herlitz, 2001).

1.1.9 Konflikthantering och problemlösningsförmåga

När individen hamnar i gräl stänger hon av de positiva känslorna för den andre och gör individen till ett objekt med minskat människovärde. Hon ser situationen ur sitt eget perspektiv och feltolkar den andres handlande (Mannberg, 2001).

Alla konflikter kan inte lösas men de kan hanteras på olika sätt, vissa konflikter som inte går att lösa får läggas åt sidan. Det tillhör social kompetens att kunna se vilka konflikter som inte kan lösas. En konflikt existerar om åtminstone den ena parten anser att det gör det och konflikter som kan lösas men som ingen gör något åt växer och blir till slut nästan ohanterliga. De kan skada individer eller arbete på ett oreparerbart sätt. Energiåtgången för att hantera en konflikt blir större ju längre den tillåts pågå. En socialt kompetent individ ser när och var hon bör ingripa och göra något. Hon får då inte vara rädd för att kalla konflikten för just en konflikt och hon ska kunna upptäcka den på ett tidigt stadium (Herlitz, 2001).

Den socialt kompetente kan hantera konflikten på olika sätt. Hon kan smita ifrån den, hon kanske måste göra något men kan återkomma. Hon kanske inser att konflikten kommer självdo om det är någons dåliga humör som ligger bakom den. Konflikten kanske inte ens berör henne och då är det onödigt att blanda sig i. Hon kan också ge order för att lösa konflikten i en nödsituation. Den socialt kompetente individen kan kompromissa då parterna inte vill backa från sina ståndpunkter och då ge alla en känsla av att de är vinnare. Hon kan också arbeta med konflikten men den metoden bör inte överanvändas. Den får användas om konflikten verkligen hotar gemenskapen och själva målet med verksamheten. Individen gör ett medvetet val beroende av situationen. Hon behöver inte alltid ha sin vilja igenom. En socialt kompetent individ ser att det finns olika metoder att hantera konflikter på och kan välja medvetet mellan dem och se risker och fördelar med de olika alternativen (Herlitz, 2001). Social kompetens innebär även för individen att kunna se när hon behöver ta ledarskapet och gå in och ta det ansvaret. Det innebär också att kunna lämna över det till någon annan när individen ser att det behövs (Mannberg, 2001).

Problemlösningsförmåga är förknippat med konflikthantering, att kunna inspirera andra och förmågan till samarbete. Problem måste få kallas för problem och det är nödvändigt för individen att veta målet, vart hon vill komma. En metod att komma fram till en lösning kan vara att omformulera problemet för att hitta en annan vinkel. Den fria tanken är viktig (Herlitz, 2001).

1.1.10 Viljan att inspirera och motivera andra människor

För att lyckas nå sina mål måste individen veta vad hon vill, kunna planera det hon behöver ha, kunna samspela med och avläsa omgivningen. Det finns tre olika aspekter av viljan. *Den dynamiska viljan* som är mest tydlig utåt och är det som traditionellt kallas vilja. Dynamisk vilja innebär att vara full av kraft och rörelseenergi. Det är en förutsättning för att något ska hända av individens önskningsar. Personer med mycket dynamisk vilja slänger hela cigarettpaketet på en gång och börjar inte röka igen och de klättrar över hinder de möter. De löper dock en risk för att gå in i väggen. *Den skickliga viljan* kännetecknas av att stanna upp och tänka efter hur vi på bästa sätt kan nå vårt mål. Det bästa kanske är att gå runt hindret istället för att klättra över det. Vägen verkar vara längre men leder snabbare till målet. Individer med mycket skicklig vilja lägger tid på att studera olika alternativ och konsekvenser och de lär känna sina egna styrkor och svagheter. *”Den goda viljan”* innebär att vilja andra väl och att nå mål utan att andra blir lidande. Det behövs samarbete för att nå mål. För mycket god vilja kan dock leda till utbrändhet. Det bästa är om de tre aspekterna är verksamma samtidigt för att lättast nå målen. Viljan väcks genom motivation och stark motivation frigör en vilja till handling. En viktig social förmåga är att kunna

motivera och inspirera andra människor. Att sätta upp mål är att ta ansvar för sitt liv. Målet måste vara meningsfullt för individen och hon måste fråga sig vad det är hon vill, vad hon är bra på och var i samhället det kan behövas (Mannberg, 2001).

För att inspirera andra krävs en empatisk förståelse, individen måste söka sig till den andres nivå och leda honom ut därifrån (Herlitz, 2001). Egenskaper som individen bör ha för att kunna motivera andra är hopp om framtiden och att låta sitt handlande styras av hur bra det kan bli, inte av tidigare misslyckanden. Att se sina medmänniskor från nuet och inte utifrån gamla oförrätter är viktigt och att lita på sig själv och sin förmåga att hantera olika situationer. En individ som vill motivera någon ska lita på att hon kan be andra om hjälp utan prestigeförlust och ska kunna kompensera för sina svagheter. Det är viktigt att kunna se andras möjligheter och att ha inställningen att vi själva kan påverka våra liv. I arbetet ska hon kunna ge värdefull feedback till de andra och sprida information till gruppmedlemmarna och inkludera dem i arbetet (Mannberg, 2001).

1.1.11 Ansvar

En viktig del av social kompetens är för individen att ta ansvar för det hon säger och gör och inte skylla på något annat, till exempel sin uppväxt. Barndomen kan förklara ett beteende men inte användas som ursäkt. Att skylla på att någon är retfull och använda det som skäl att slå den personen håller inte. Provocering är inte en ursäkt att få slå, vilket ofta beskrivs som orsaken till kvinnomisshandel. Det finns handlingsalternativ och det är individens eget ansvar vilket alternativ hon än väljer. Hon har även ansvar för det hon inte gjorde när hon borde gjort eller sagt något. Att låta bli att stödja någon är en aktiv handling. Individen kan dock inte bära hela världen på sina axlar, men ansvar ska tas inom rimliga gränser (Herlitz, 2001).

Om en individ alltid smiter ifrån sitt ansvar bör hon reflektera över sin sociala kompetens. Många avstår från att göra något åt problem i världen för att de inte kan göra allt. Den egna positionen, begränsning och möjlighet måste också ses till, annars får individerna osunda skuld känslor. En osund skuld känsla är till exempel en tysk född 1981 som skäms över förintelsen. Det bör göras en rimlighetsbedömning för vilket ansvar individen kan avkrävas (Herlitz, 2001).

1.1.12 Förmåga att möta förändringar

Varje förändring kräver analysering och bemötande, individen bör inte bara acceptera eller vara motståndare till förändringar. Inställningen till förändring beror på individens egna bedömningar av hur de kommer att påverka henne. En socialt kompetent individ ökar sin självkänedom och blickar tillbaka över sitt liv och reflekterar över vilka nyheter hon sökt sig till och vilka hon har avstått ifrån. Hon frågar sig vad hennes tidigare livsmönster säger om henne själv, om hon är en nyhetssökande förändringsvillig person eller ej. En individ med social kompetens lyssnar på argument och analyserar dem ärligt innan hon tar slutlig ställning (Herlitz, 2001).

1.2 Stress

Externa krafter som sätter press på en individ gör att den hamnar ur balans och producerar spänningar. Hans Selye beskriver tre stadier som individen går igenom i en stressituation.

Alarmreaktion, en initial fas av sänkt motstånd som följs av att individens försvarsmekanismer aktiveras. *Försvar*, ett stadie av maximal anpassning och förhoppningsvis en lyckad återgång till ett jämviktsläge hos individen. Om stresskällan finns kvar eller om försvarsmekanismen inte

fungerar fortsätter individen till det tredje stadiet som är *utmattning* då anpassningsmekanismerna kollapsar (Arnold, 2005).

Stress i barndomen kan påverka individen känslomässigt, socialt, fysiskt och psykiskt. Långvarig stress kan göra stor skada i form av personlighetsrubbingar och upprepade opassande beteenden. Eftersom många barn har svårt att verbalisera obehagliga känslor som nervositet eller oro kan känslorna istället resultera i huvudvärk, dåliga prestationer i skolan, depression, trötthet, magont, nagelbitning, hyperaktivitet, aggressiva beteenden, de kan dra sig undan från andra och vara lättretliga. Om stressen känns överväldigande kan upprepade opassande anpassningsmönster utvecklas och det kan begränsa barnets utveckling vad gäller individualitet och social kompetens. Då barnet svarar med opassande mönster för att kunna hantera stressen krockar med att kunna fungera i skolan, hemma och i sociala situationer. Barn med lågt självförtroende är speciellt känsliga för att utveckla störningar på grund av stress (Davey and Neff, 2001)

1.2.1 Samspelande teorier om stress

De här teorierna fokuserar på strukturella särdrag av personens interaktion med sin arbetsmiljö. Två teorier som står ut bland de övriga är the Person-Environment Fit theory av French et al och the Demand-Control theory av Karasek. Person-Environment Fit theory baseras på klara begrepp av person-miljö passning. Två grundläggande aspekter av passning identifierades.

- Graden av en anställds attityd och möjlighet att möta kraven på arbetet.
- I vilken utsträckning arbetsmiljön möter den anställdes behov, speciellt i vilken utsträckning individen tillåts och uppmuntras att använda sina kunskaper och färdigheter i jobbet.

Det har diskuterats om att stress förmodligen uppkommer och välmåendet förmodligen påverkas då det är brist på passning i den ena eller båda aspekterna. Två klara skillnader har gjorts i den här teorin. Först, mellan objektiv verklighet och subjektiva perceptioner, sedan, mellan variabler i miljön och variabler hos personer. Med de här punkterna kan brist på passning ske på fyra olika sätt och alla fyra påverkar individens hälsa. Det kan vara brist på passning i både subjektiva perceptioner och den objektiva verkligheten. Det är det huvudsakliga fokuset med speciellt intresse riktat mot brist på passning i subjektiva perceptioner, hur arbetaren ser på sin arbetssituation. Det kan bli brist på passning mellan den objektiva miljön (verkligheten) och den subjektiva miljön, som är brist på kontakt med verkligheten. Det kan också vara brist på passning mellan den objektiva och subjektiva personen, som är dålig självuppfattning. Karasek, Demand-Control Model säger att det är möjligt att typ av arbete inte är linjärt associerat med arbetarens hälsa och de kan kombinera växelverkande i relation till hälsa. Karasek fann i analyser av data från USA och Sverige att anställda som verkade ha både låg beslutsfrihet och höga jobbkrav var speciellt sannolika att rapportera dålig hälsa och låg tillfredsställelse. Senare studier förstärkte den teorin. Johnson och Johnson et al stödde den här teorin eftersom socialt stöd verkar spela en stor roll i utvecklingen av stress på arbetet. Det är en buffert mot möjliga negativa hälsoeffekter av orimliga psykiska krav. Winnubst och Schabracq fann att höga krav, låg kontroll och lågt stöd är associerat med en förhöjd hjärt-kärlrisk. Junghanns et al tillämpade den här teorin till specifika arbetssituationer och kom fram till att kännetecknen på ett arbete som till exempel bestämmanderätt, psykiska krav och social stöd påverkar hälsan. Arbetssituationer med höga krav, låg bestämmandefrihet och lågt social stöd gör arbetarna mottagliga för hälsoproblem som muskelvärk i axlar och nacke och psykosomatiska besvär som utmattning och rastlöshet. Junghanns et al fann också att höga psykologiska krav och hög grad av avslappningssvårigheter gör att arbetarna lättare får dålig hälsa (Cox T. Griffiths A. Rial-González E. 2000).

1.2.2 Källor till stress på arbetet

Forskare har kommit fram till några betydelsefulla källor för arbetsrelaterad stress. Faktorerna varierar i vilken grad de är orsaken till stress i varje arbete. Det kan vara *dåliga arbetsförhållanden* som monotona, repititiva arbetsuppgifter. Ljud, lukter, hetta, för starkt eller svagt ljus och dåliga kommunikationsmöjligheter. Det kan vara skiftarbete som påverkar blodtemperaturen, den metaboliska frekvensen, blodsockervärden, mentala förmågor, arbetsmotivation, sömnvanor, familj och socialt stöd. För långa arbetstider och för hög belastning påverkar hälsan och kan ge till exempel hjärtsjukdomar. Att arbeta mer än 40 timmar i veckan kan ge sämre psykisk och fysisk hälsa och sämre arbetsprestationer. För lite att göra på arbetet eller tråkiga arbetsuppgifter ger också sämre hälsa. Quantitative overload innebär att individen har för mycket att göra. Qualitative overload betyder att individen har för svåra arbetsuppgifter. *Risk och fara* på arbetet kan resultera i högre stressnivåer då arbetarna är beredd på fara hela tiden och är beredd att reagera omedelbart vilket medför ett konstant tillstånd av upphetsning. Adrenalinrushen, andningsförändringen och muskelspänningar är hotande för hälsan. I vissa yrken är de anställda dock tränade att klara av stressen som fysisk fara innebär, till exempel poliser, brandmän och militärer. De har ofta minskade stressnivåer. *Ständig anpassning till ny teknologi* när det hela tiden kommer nya system, ny utrustning och nya sätt att arbeta. Mobiler och bärbara datorer uppmuntrar individen att jobba dygnet runt, på resor, på hotell och semester vilket ger mindre och mindre tid för individen själv. Då individens *roll i organisationen* är klart definierad och förväntningar på personen är klara och inte är i konflikt kan stressen hållas på en minimal nivå. Tre faktorer, rolltydlighet, rollkonflikter och graden av ansvar för andra, är betydelsefulla källor för stress. *Personlighet och förmåga att hantera stress* är en stresskälla. Oroliga personer är mer känsliga i de flesta situationer vilket kan leda till psykiska och fysiska problem. Vissa personlighetsdrag gör att vissa blir mer påverkade av någon aspekt i arbetssituationen. Extroverta människor finner socialt isolerade arbeten mer stressande än introverta människor. Personligheten har påverkan på personens perception av hur hennes jobb är. Människor med mycket kontrollbehov blir mycket medvetna om begränsningar i deras självständighet och anser att deras självständighet i arbetet är lägre än den egentligen är. Personligheten har en betydande roll i hur människor upplever stress och hur de svarar på den. *Relationer på arbetet*. Andra människor kan vara en källa till stress. Misstänksamhet bland kollegor hör ihop med rollosäkerhet, dåliga kommunikationer och psykologiska spänningar i form av låg arbetstillfredsställelse och känslor av arbetsrelaterade faror mot välmåendet. Tre viktiga relationer är de med överordnade, de med underordnade och de med kollegor. *Karriärsutveckling* kan vara en källa till stress. Anställningotrygghet, rädsla för arbetslöshet, åldrande, pension och flera andra prestationsbedömningar kan orsaka stress. Att för individen känna att hon nått taket på sin karriär kan orsaka extrem stress. De som lider av karriärstress visar ofta hög arbetstillfredsställelse, byter arbete ofta, utbrändhet, dåliga arbetsprestationer, sämre interpersonella relationer på arbetet och så vidare. *Organisationskultur och klimat* kan spela roll för upplevelsen av stress. Om individen inte delar värderingar med företaget upplever hon stress. Det gör hon också om hon tycker det är orättvist på företaget eller oklart och oförutsägbart i hur organisationen fungerar. Att inte få vara med och ta beslut ger spänningar och arbetsrelaterad stress, generellt sämre hälsa, alkoholmissbruk, depression, dåligt självförtroende, frånvaro och planer på att lämna arbetet. *Samspelet mellan jobb och fritid* kan ge upphov till stress. När krav från arbetet skapar svårigheter för hemmaplanet eller när hemmet skapar svårigheter för arbetet. Det kan vara svårt att ge båda nog med tid. Det kan ge skuldskänslor och låg arbetsprestation,

utmattning på grund av energiåtgången och irritation känsla av främlingskap och förlust av självidentitet (Arnold, 2005).

1.2.3 Konsekvenser av stress för individen

Stress är kroppens reaktion för att klara av utmanande situationer. För att inte ta skada av stress krävs att det finns chans till återhämtning, de resurser som använts måste återställas. Långvarig stress är därför skadligt för hälsan. När stress uppstår spänns musklerna och stresshormon, *noradrenalin* och *adrenalin*, pumpas ut i blodomloppet. Resultatet blir att individen blir uppmärksam och alert, andas snabbare, pulsen ökar, blodtrycket höjs och det frigörs energi. Ett annat stresshormon, *kortisol*, frigörs under stress men reagerar inte lika snabbt som de andra utan utsöndras då individen upplever långvarig stress och inte får återhämta sig (<http://www.arbetslivsinstitutet.se>).

Kroppens sammanlagda förmåga att hantera förändringar i omgivningen kallas *allostas*. Allostasen står för all påfrestning kroppen måste hantera varje dag. McEwen har utvecklat den *Allostatiska stressteorin*. Långvarig över- eller underaktivitet i de allostatiska systemen, hjärt-kärlverksamhet, hormoner, ämnesomsättning, immunförsvar med mera, till följd av psykisk stress innebär enligt teorin en hälsorisk. Har individen en normal aktivering av de här systemen bidrar det till en god anpassning i samband med krav och påfrestningar. Den här teorin säger att energimobilisering är normalt och sunt i situationer som kräver energi. Då energi mobiliseras under en lång tid utan återhämtning, *allostatisk belastning*, så uppstår problem eftersom kroppen inte får återgå till ett jämviktsläge med möjlighet till läkning och återuppbyggnad (<http://www.arbetslivsinstitutet.se>).

Psykologiska effekter av stress kan uttryckas på många olika sätt, i dem ingår förändringar i kognitiva-perceptuella funktioner, känslor och beteenden. Några av de här förändringarna utgör försök att orka med, inklusive förändringar i hälsorelaterade beteenden. Det är bevisat att vissa hälsofrämjande beteenden som träning och avslappning, sömn och bra matvanor, blir försämrade vid stress, medan andra beteenden som är hälsofarliga ökar, som rökning och drickande. Ökning av hälsofarliga beteenden kan också bli en andra orsak till stress om de tillåts att fortgå. Socialt beteende och personliga relationer kan försämrats vid stress. Det reflekterar möjligtvis mer grundläggande psykologiska förändringar i till exempel irritabilitet, uppmärksamhetsförändringar och minnessvårigheter. Stressrelaterade försämringar av sociala relationer kan både skapa sekundära problem och reducera möjligheten till socialt stöd (Arnold, 2005).

Långvarig stress påverkar hjärnan och försämrar immunförsvaret samt minnet. Det visar sig som olust och hjälplöshetskänslor, matsmältningen blir mindre effektiv, individen blir utmattad, blodtrycket stiger och risken att drabbas av hjärt- kärlsjukdomar och diabetes ökar (<http://www.arbetslivsinstitutet.se>). Andra symptom som kan uppkomma som ett resultat av stress är fysiska symptom som nedsatt aptit, ökat ätande under press, dålig matsmältning och halsbränna, sömnsvårigheter, konstant trötthet, att svettas utan anledning, nervösa ryckningar, nagelbitning, huvudvärk (Arnold, 2005) och bröstsmärtor (<http://www.arbetslivsinstitutet.se>). Även kramper och muskelpasmer, illamående, andfåddhet utan anledning, svimningsattacker, gråtande eller vilja att gråta, impotens eller känslolöshet, svårt att sitta still och högt blodtryck visar på stress (Arnold, 2005). Symptom i beteendet kan vara överdrivet drickande (<http://www.arbetslivsinstitutet.se>), konstant irritation på människor, känsla av att inte kunna samarbeta, brist på intresse för livet, ständig rädsla för sjukdomar, känsla av att vara en förlorare, känsla av att vara dålig eller hata sig själv. Det kan också vara svårt att fatta beslut, individen känner sig ful, får brist på intresse för andra människor, känsla av undertryckt ilska och omöjligt

att visa sanna känslor. Det kan vara en känsla av att vara målet för andras fientlighet, förlorat sinne för humor, känsla av att vara försummad, framtidsoro, känsla av att ha misslyckats som person eller förälder, känsla av att inte ha någon att vända sig till, koncentrationssvårigheter, individen kan inte slutföra en uppgift innan hon börjar på nästa och har en stark rädsla för att vara på stora eller instängda ytor eller för att vara ensam. Tillstånd som orsakas av stress är högt blodtryck, hjärtattacker, migrän, hösnuva och allergier, astma, klåda, magsår, förstoppning, tjocktarmskatarr, stela leder, matsmältningssvårigheter och uppblåst mage, överaktiv sköldkörtel, diabetes, hudsjukdomar och depression (Arnold, 2005).

1.2.4 Konsekvenser av stress för företagen

I organisationen syns konsekvenserna av stress genom hög frånvaro, hög personalomsättning, svårigheter i industriella relationer och dålig kvalitetskontroll. Hög omsättning av anställda kan bli dyrt för ett företag med upplärning, det reducerar effektiviteten och stör andra arbetare. Det kan ge långvariga strejker, frekventa och allvarliga olyckor och likgiltighet (Arnold, 2005). Stress ger sämre jobbtillfredsställelse och minskad arbetsprestation. Sjukfrånvaro, dålig hälsa och hög omsättning av anställda kostar företagen mycket pengar (Arnold, 2005). Inom vissa gränser kan stress dock öka prestationen.

1.3 Hypotes

Det finns ett samband mellan individens sociala kompetens och upplevelse av arbetsrelaterad stress. Hypotesen kan testas (testable) genom till exempel djupintervju, enkätstudie, observation och fältstudie. Den är falsifierbar (falsifiable), då det kan visa sig att det inte finns något samband mellan individens sociala kompetens och arbetsrelaterad stress. Hypotesen är preciserande (precise) då det är den enskilda individens *sociala kompetens* som menas, i förhållande till arbetsrelaterad stress. Den är logisk (rational) då det finns mycket forskning om det välkända begreppet stress. Social kompetens är ett nyare begrepp, men det finns ändå en uppfattning om vad det innebär. Hypotesen är enkel (parsimonious), den visar på ett tydligt sätt vad det är som avses undersökas. Den är beskrivande eftersom den beskriver ett samband mellan social kompetens och arbetsrelaterad stress (Heiman, 2002).

2 Metod

För att ta reda på om det finns ett samband mellan hög stress och försämrad social kompetens gjordes en enkät (se bilaga 1) med 16 påståenden som hade slutna svarsalternativ i form av en Likertskala från 1 till 7. Det var intervallskalor eftersom de inte hade någon nollpunkt. Det var då ett påstående vid varje skala och deltagarna fick svara i hur hög grad de höll med (Heiman, 2002). I slutet fanns en öppen fråga där svaren förväntas kunna ge mer stöd för hypotesen.

Värdeorden i varje ände var inte för extrema, om de skulle vara det så hade en del förmodligen bara valt mittenalternativen. Vad som tänktes på vid konstruerandet av frågorna i enkäten var att både forskaren och deltagarna skulle tolka frågorna på samma sätt. Det har eftersträvat att frågorna skulle ha *construct validity* så att de reflekterar hypotesen och att de hade *content validity* så att de bara frågar om det som avsågs mätas. De var lyhörda för subtila skillnader mellan människor och kunde skilja på olika människor vad det gäller variabeln som mättes. Det gjordes ett försök att designa känsliga och precisa påståenden som människor skulle svara olika på så att skillnader kunde ses, påståendena undvek takeffekt och golfeffekt. Dubbelbottnade påståenden undveks liksom ledande påståenden och *Barnum statements* som alla svarar likadant på eftersom de är så generella. Påståendena hade heller inga odefinierade termer (Heiman, 2002).

2.1 Deltagare

Urvalet utgjordes av yrkesverksamma människor i Karlskrona. Det var 12 män och 40 kvinnor i åldrarna 22 till 60 år. Det var ett bekvämlighetsurval och enkäten delades ut till anställda på 14 olika arbetsplatser i Karlskrona. De här arbetsplatserna utgjordes av tre statliga arbetsplatser, två lokaltidningar, sju affärer, en pub och restaurang samt ett serviceyrke.

2.2 Material

Enkäten som lämnades ut i 60 exemplar utgjordes av 8 påståenden om social kompetens och 8 påståenden om stress med slutna svarsalternativ, en öppen fråga finns dock sist i enkäten. Påståendena utgjordes av tecken på stress och social kompetens och deltagarna fick fylla i en Likertskala från ett till sju hur pass mycket de höll med om påståendena. Påståendena var gjorda så att de som hade högt värde på påståendena om social kompetens och högt värde på påståendena om stress visar på att de har låg social kompetens samtidigt som de upplever hög stress. De som har låga värden på påståendena visar på högre social kompetens och lägre upplevelse av stress. Enkäten avslutades med en öppen fråga, "Hur upplever du att samarbetet, mellan de anställda på din arbetsplats, påverkas av hög stress?", där deltagarna får skriva mer ingående hur de upplever att hög stress påverkar samarbetet mellan de anställda. Det gjordes för att kunna hitta fler tecken på hög stress och social kompetens än dem som finns i påståendena. I enkäten har "stress" nämnts men inte "social kompetens". Det berodde på att de flesta vet vad stress är, men det finns en missuppfattning om vad social kompetens är. Många tror att det är att vara högljudd och oblyg. Det kan ge ett missvisande resultat om det nämns vid sitt rätta namn. Påståendena som enkäten utgörs av är tagna ur vissa fraser i den teoretiska bakgrunden.

2.2.1 Frågor om social kompetens

Fråga 1 kommer ifrån En individ med hög social kompetens har förmågan att bli medveten om sig själv, vem hon är, vad hon vill och kan. Det medför också att kunna klargöra sina egna behov och åsikter inför andra och inte bara anpassa sig till omgivningens krav och viljor". Ett högt värde ger en indikation på låg social kompetens då en individ som anpassar sig efter andras krav inte har hög social kompetens enligt litteraturen. Fråga 3 är tagen ur " En socialt kompetent individ fastnar dock inte i det som sagts eller gjorts mot henne. Hon kan gå vidare och släta över det hela, även om hon inte glömt". En individ som har svårt att släppa något elakt som gjorts mot henne visar tecken på låg social kompetens. Fråga 5 härstammar ifrån " För en socialt kompetent person är både *aktivt lyssnande* och *passivt hörande* viktigt. Då individen lyssnar aktivt ger hon återkoppling till den som talar genom att nicka, fråga, bekräfta med kropp och ord att hon är intresserad av vad som sägs". En individ som inte bryr sig om vad den som talar egentligen säger visar tecken på låg social kompetens. Fråga 7 är konstruerad av frasen " En del av den sociala kompetensen är att kunna fånga upp både medvetna och omedvetna normer och kunna anpassa sig efter dem". Om individen sällan märker av oskrivna regler och normer kan det bero på att hennes sociala kompetens inte är så hög. Fråga 9 kommer ifrån " Om en individ går in i en affär och talar om sina hälsoproblem uppfattas hon som distanslös. En distanslös person förstår inte att vissa ämnen hör hemma i intimsfären." En person som talar om allt med alla kanske är lite distanslös. Fråga 11 är tagen ur "Empati innebär att förstå den andres känsla, inte att dela den." Om individen mår dåligt för att någon annan mår dåligt kan hon ha svårt att sätta gränser för vad som är hennes känslor och vad som är den andres känslor. Fråga 13 ur " För att inspirera andra

krävs en empatisk förståelse, individen måste söka sig till den andres nivå och leda honom ut därifrån. Egenskaper som individen bör ha för att kunna motivera andra är hopp om framtiden och att låta sitt handlande styras av hur bra det kan blir, inte av tidigare misslyckanden” En individ som inte inspirerar och motiverar andra människor kan antas ha låg social kompetens. Fråga 15 kommer ifrån ”En viktig del av social kompetens är för individen att ta ansvar för det hon säger och gör och inte skylla på något annat, till exempel hennes uppväxt” En individ som anser att det alltid är någon i hennes omgivning som gör att hon handlar på fel sätt skyller sitt handlande på dem och tar då inte ansvar för sitt eget handlande, vilket kan tyda på låg social kompetens.

2.2.2 Frågor om stress

Fråga 2 och 4 är gjord utifrån frasen ” Det är bevisat att vissa hälsofrämjande beteenden som träning och avslappning, sömn och bra matvanor, blir försämrade vid stress”. En individ som har svårt att somna på kvällarna och vars matvanor kunde vara bättre kan då antas känna stress. Fråga 6 kommer ur ”Symptom i beteendet kan vara... konstant irritation på människor”. Då en individ upplever att det alltid är något i omgivningen som irriterar henne så kan det tyda på att hon känner stress. Fråga 8, 10 och 12 är konstruerade av mening ” Långvarig stress påverkar hjärnan och försämrar immunförsvaret samt minnet. Det visar sig som olust och hjälplöshetskänslor”. Att det för individen kan ta lång tid att lära sig nya saker kan bero på att hon har svårt för att minnas. Huvudvärk kan vara ett resultat av att immunförsvaret påverkas och en person som ofta har olustkänslor kan ha det på grund av hög stress. Fråga 14 är tagen ur ” Andra symptom som kan uppkomma som ett resultat av stress är... svårt att sitta still och högt blodtryck”. Om individen upplever att hon inte tycker om att sitta stilla kan det bero på hög stress. Fråga 16 härstammar ur ”Symptom i beteendet kan vara... koncentrationssvårigheter”. Om individen anser att hon ofta ha svårt att koncentrera sig kan det bero på hög stress.

2.3 Procedur

Innan enkäten skickades ut på företaget, gjordes en pilotstudie för att se om deltagarna skulle uppfatta påståendena på det sätt som avsågs samt att utreda om det var något som var svårt att förstå. Det gjordes genom att en person som inte var insatt i ämnet fick svara på enkäten och komma med åsikter om vad som borde förändras för att enkäten skulle vara lättare att förstå (Heiman, 2002). Då kunde påståenden och annat ändras som var svårt att förstå, innan enkäten lämnades ut på riktigt. 60 exemplar av enkäten lämnades sedan ut på olika arbetsplatser där de anställda fick svara på den i mån av tid. Några exemplar skickades via e-post och andra fylldes i när tillfälle gavs. Alla hade dock samma instruktion som var, ”Hej! Jag heter Sofia Almljung och går Samhällsvetenskapsprogrammet på Blekinge Tekniska Högskola. Du skulle göra mig en stor tjänst om Du ville ta Dig tid en liten stund och fylla i den här enkäten! Den utgörs av olika påståenden och på en skala från 1 (som betyder att Du inte instämmer alls) till 7 (som betyder att Du instämmer helt) ringas den siffra in vilken Du anser stämmer bäst in på Dig. Sist kommer en öppen fråga där Du får berätta mer fritt om vad Du anser.”

När deltagarna hade svarat på enkäten samlades den in och sammanställdes i SPSS där en Pearsonkorrelation av svaren på påståendena gjordes. Medelvärden räknades ut i Microsoft Excel. Svaren på den öppna frågan sammanställdes och analyserades fenomenologiskt.

3 Resultat och diskussion

Tab 1. Pearsonkorrelation över svaren på påståendena

		Correlations															
		Fråga1	Fråga2	Fråga3	Fråga4	Fråga5	Fråga6	Fråga7	Fråga8	Fråga9	Fråga10	Fråga11	Fråga12	Fråga13	Fråga14	Fråga15	Fråga16
Fråga1	Pearson Correlation	1	.234	.255	.100	-.350*	-.184	-.006	.049	-.140	.091	.078	.024	.093	.204	-.019	.082
	Sig. (2-tailed)		.095	.068	.482	.011	.191	.964	.729	.321	.522	.582	.868	.511	.148	.893	.562
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga2	Pearson Correlation	.234	1	.557**	.289*	-.164	.017	-.036	.243	.171	.356**	.237	.346*	.250	.028	-.038	.236
	Sig. (2-tailed)	.095		.000	.037	.246	.905	.802	.083	.226	.010	.091	.012	.074	.841	.789	.093
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga3	Pearson Correlation	.255	.557**	1	.082	-.065	.234	.150	.323*	.179	.425**	.288*	.454**	.301*	-.162	.220	.508**
	Sig. (2-tailed)	.068	.000		.562	.649	.094	.287	.020	.205	.002	.038	.001	.030	.251	.118	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga4	Pearson Correlation	.100	.289*	.082	1	.130	-.039	.225	-.122	.320*	.191	.143	.039	.050	.182	-.090	.159
	Sig. (2-tailed)	.482	.037	.562		.358	.785	.109	.388	.021	.174	.312	.782	.725	.198	.525	.261
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga5	Pearson Correlation	-.350*	-.164	-.065	.130	1	.073	.080	.043	.125	-.004	-.135	.073	.276*	.166	.270	-.021
	Sig. (2-tailed)	.011	.246	.649	.358		.609	.573	.764	.378	.980	.338	.605	.047	.240	.053	.884
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga6	Pearson Correlation	-.184	.017	.234	-.039	.073	1	.375**	.062	.012	.308*	.189	.312*	.053	.061	.048	.255
	Sig. (2-tailed)	.191	.905	.094	.785	.609		.006	.660	.930	.026	.180	.024	.707	.666	.735	.068
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga7	Pearson Correlation	-.006	-.036	.150	.225	.080	.375**	1	-.162	.350*	.131	.105	-.008	.081	.017	.038	.065
	Sig. (2-tailed)	.964	.802	.287	.109	.573	.006		.252	.011	.356	.459	.955	.567	.904	.787	.647
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga8	Pearson Correlation	.049	.243	.323*	-.122	.043	.062	-.162	1	.088	-.033	.104	.188	.276*	-.030	.010	.269
	Sig. (2-tailed)	.729	.083	.020	.388	.764	.660	.252		.533	.816	.464	.183	.048	.830	.944	.053
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga9	Pearson Correlation	-.140	.171	.179	.320*	.125	.012	.350*	.088	1	.080	.197	.171	-.025	-.006	.310*	.053
	Sig. (2-tailed)	.321	.226	.205	.021	.378	.930	.011	.533		.574	.162	.225	.888	.966	.025	.708
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga10	Pearson Correlation	.091	.356**	.425**	.191	-.004	.308*	.131	-.033	.080	1	.322*	.321*	.368**	-.063	.201	.349*
	Sig. (2-tailed)	.522	.010	.002	.174	.980	.026	.356	.816	.574		.020	.020	.007	.659	.152	.011
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga11	Pearson Correlation	.078	.237	.288*	.143	-.135	.189	.105	.104	.197	.322*	1	.465**	.040	.045	.262	.385**
	Sig. (2-tailed)	.582	.091	.038	.312	.338	.180	.459	.162	.020	.020		.001	.780	.752	.060	.005
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga12	Pearson Correlation	.024	.346*	.454**	.039	.073	.312*	-.008	.188	.171	.321*	.465**	1	.246	.176	.052	.588**
	Sig. (2-tailed)	.868	.012	.001	.782	.605	.024	.955	.183	.225	.020	.001		.079	.212	.715	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga13	Pearson Correlation	.093	.250	.301*	.050	.276*	.053	.081	.276*	-.025	.368**	.040	.246	1	.181	.241	.310*
	Sig. (2-tailed)	.511	.074	.030	.725	.047	.707	.567	.048	.858	.007	.780	.079		.199	.085	.025
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga14	Pearson Correlation	.204	.028	-.162	.182	.166	.061	.017	-.030	-.006	-.063	.045	.176	.181	1	-.222	.114
	Sig. (2-tailed)	.148	.841	.251	.198	.240	.866	.904	.830	.966	.659	.752	.212	.199		.114	.422
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga15	Pearson Correlation	-.019	-.038	.220	-.090	.270	.048	.038	.010	.310*	.201	.262	.052	.241	-.222	1	.182
	Sig. (2-tailed)	.893	.789	.118	.525	.053	.735	.787	.944	.025	.152	.060	.715	.085	.114		.196
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Fråga16	Pearson Correlation	.082	.236	.508**	.159	-.021	.255	.065	.269	.053	.349*	.385**	.588**	.310*	.114	.182	1
	Sig. (2-tailed)	.562	.093	.000	.261	.884	.068	.647	.053	.708	.011	.005	.000	.025	.422	.196	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Påståenden med jämn siffra, det vill säga påstående 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 och 16, handlar om stress och påståenden med ojäm siffra, det vill säga 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 och 15, handlar om social kompetens.

Korrelationen visade att de påståenden som korrelerade på 0,01 nivå var 2 och 3 (.55) samt 2 och 10 (.35). Påstående 3 och 10 (.42), 3 och 12 (.45) samt 3 och 16 (.50). Påstående 6 och 7 (.37). Påstående 10 och 13 (.36). Påstående 11 och 12 (.46) samt 11 och 16 (.38) och till sist påstående 12 och 16 (.58).

Korrelationen visade också att de påståenden som har en korrelation på 0,05 nivå är 1 och 5 (-.35). Påstående 2 och 4 (.28) samt 2 och 12 (.34). Påstående 3 och 8 (.32), 3 och 11 (.28) samt 3 och 13 (.30). Påstående 4 och 9 (.32). Påstående 5 och 13 (.27). Påstående 6 och 10 (.30) samt 6 och 12 (.31). Påstående 7 och 9 (.35). Påstående 8 och 13 (.27). Påstående 9 och 15 (.31). Påstående 10 och 11 (.32), 10 och 12 (.32) samt 10 och 16 (.34) och slutligen påstående 13 och 16 (.31).

Påståenden med lägre korrelationer än på 0,05 nivå är 14 korrelationer med påstående 1 (-.18 till .25), 10 korrelationer med påstående 2 (-.16 till .25), sju korrelationer med påstående 3 (-.16 till .23). Påstående fyra har 11 korrelationer (-.12 till .19) och påstående fem har 10 korrelationer (-.03 till .27). Påstående sex har sex korrelationer (.01 till .25), påstående sju har åtta korrelationer (-.16 till .13) och påstående åtta har sju korrelationer (-.03 till .26). Påstående nio har sex korrelationer (-.02 till .19), påstående 10 har två korrelationer (-.06 till .02) och påstående

11 har tre korrelationer (.04 till .26). Påstående 12 har också tre korrelationer (.05 till .24) och påstående 13 har två (.18 till .24). Påstående 14 har två korrelationer (-.22 till .11) och påstående 15 har en korrelation (.18).

3.1 Korrelationer mellan påståenden om social kompetens

Påståenden om social kompetens som korrelerar på 0,01 finns inte. Det kan betyda att social kompetens har olika dimensioner och påståendena mäter inte exakt samma sak.

Påståenden om social kompetens som korrelerar på 0,05 nivån är 1 och 5 (-.35), 3 och 11 (.28), 3 och 13 (.30), 5 och 13 (.27), 7 och 9 (.35) samt 9 och 15 (.31). Att flera påståenden korrelerar på den här nivån kan betyda att de ändå mäter social kompetens via olika påståenden.

3.2 Korrelationer mellan påståenden om stress

Påståenden om stress som korrelerar på 0,01 nivån är 2 och 10 (.35).

Påståenden som korrelerar på 0,05 nivån är 2 och 4 (.28), 2 och 12 (.34), 6 och 10 (.30), 6 och 12 (.31), 10 och 12 (.32) samt 10 och 16 (.34). Att flera av påståendena om stress korrelerar med varandra tyder på att de mäter samma sak via olika påståenden.

3.3 Korrelationer mellan påståenden och social kompetens och påståenden om stress

De korrelationer på 0,01 nivån som är intressanta för hypotesen är dem mellan påståenden om social kompetens och påståenden om stress. De är följande, 2 och 3 (.55), 3 och 10 (.42), 12 och 16 (.58), 6 och 7 (.37), 10 och 13 (.36), 11 och 12 (.46) samt 11 och 16 (.38).

Korrelationerna på 0,01 nivån visar att det finns ett samband mellan att ha svårt att somna på kvällarna och att inte kunna släppa när någon har sagt eller gjort något elakt mot personen. Att ha svårt att släppa när någon sagt eller gjort något elakt har samband med att ofta ha huvudvärk, att ofta ha olustkänslor och att ha svårt att koncentrera sig. Individer som upplever att det oftast är något i deras omgivning som irriterar dem märker sällan av oskrivna normer och regler på arbetsplatsen. Att ofta ha huvudvärk har samband med att inte bruka inspirera och motivera andra människor. De som upplever att de själva mår dåligt av att någon annan gör det har ofta olustkänslor och har svårt för att koncentrera sig. De som har olustkänslor som en del av sin vardag har också svårt att koncentrera sig. Att inte kunna inspirera och motivera andra människor har samband med att ofta ha huvudvärk.

De korrelationer på 0,05 nivån som är intressanta för hypotesen är 3 och 8 (.32), 4 och 9 (.32), 6 och 10 (.30), 6 och 12 (.31), 8 och 13 (.27), 10 och 11 (.32) samt 13 och 16 (.31).

Korrelationerna på 0,05 nivån visar att det finns ett samband mellan att inte kunna släppa elaka saker som har sagts eller gjorts mot individen och att det tar lång tid för individen att lära sig nya saker. Att ha dåliga matvanor har samband med att prata med allt om alla. De som upplever att det ofta är något i omgivningen som irriterar dem har ofta huvudvärk och har ofta olustkänslor. Att ta lång tid på sig för att lära in nya saker har samband med att inte motivera och inspirera andra människor. De som ofta har huvudvärk mår dåligt av att andra mår dåligt. De som inte brukar inspirera och motivera andra människor har ofta svårt för att koncentrera sig.

3.4 Redovisning av svaren på den öppna frågan i enkäten

Enkäten avslutades med frågan: Hur upplever du att samarbetet, mellan de anställda på din arbetsplats, påverkas av hög stress? Alla svarade inte på den frågan, men svaren som ändå erhöles delas här upp i deltagare som var positiva till stress och deltagare som var negativa. Deltagarnas utsagor beskrivs med de felstavningar som ingår i citerade svar.

3.4.1 Positiva svar

Kvinna, 23 år: "Man blir mer lättirriterad, men alla försöker vara extra trevliga, så även om det blir lite ansträngt ibland så är det trevlig stämning över lag." Kvinna, 35 år: "Bra." Kvinna, 55 år: "Samarbetet fungerar bra. Personligen påverkas jag inte av stress". Kvinna, 52 år: "BRA, ÄR EN LUGN PERSON". Kvinna, ålder ej angivet: "Påverkas lite av hög. Samarbetet fungerar bra." Kvinna, 29 år: "Vi är så vana vid stressiga situationer på vårt jobb att man inte reflekterar så mycket över det och så länge alla jobbar mot samma mål så går det bra." Man, 30 år: "Hög stress verkar ofta sammanhållande, dvs det mobiliserar folket och får alla att hjälpa till för att uppnå det mål som orsakat stressen". Man, 55 år: "Samarbetet är ganska hyggligt med tanke på omständigheter som stress, ovisshet vad gäller både anställning och organisation". Man, 43 år: "Svårt att svara generellt. Stress är givetvis inte positivt men avsaknaden av stress leder till stagnation av verksamheten." Man, 53 år: "Ökar kamratskapet." Man, 54 år: "BRA Ja ibland" Kvinna, 22 år: "Bra." Kvinna, 42 år: "Jag upplever att samarbetet fungerar bra när vi har hög arbetsbelastning." Kvinna, 52 år: "Bra!" Kvinna, 20 år: "Nej. Alla hjälper varandra om det behövs men ingen stressar varandra." Man, 33 år: "Mycket bra i alla situationer!" Kvinna, 47 år: "HELT OK. ALLA VET VAD SOM SKA GÖRAS TYP JUL+ REA."

3.4.2 Negativa svar

Kvinna, ålder ej angivet: "IRRITATION!!" Kvinna, 40 år: "Det blir då irriterat och hög stämning eftersom vi ofta jobbar under hög stress. Men vi gör vårt bästa". Kvinna, ej angivet ålder: "Mycket försämrat". Kvinna, 52 år: "Det påverkas mycket negativt". Man, 38 år: "VID HÖG INDIVIDUELL STRESS UPPLEVER JAG ATT SAMARBETET MELLAN DE ANSTÄLLDA KRAFTIGT AVTAR." Kvinna, 59 år: "Man påverkas om man vill eller ej". Kvinna, 60 år: "Kan bli problem i framtiden. God kamratskap gör att vi ställer upp för varandra i alla fall hittills." Kvinna, 50 år: "Tid för lärande samtal och reflektion saknas." Kvinna, 47 år: "Sämre stämning." Kvinna, 44 år: "Det blir irritation och mindre gräl vid vissa tillfällen. Ibland vid extraordinära nyhetshändelser kan istället alla samlas för att jobba ihop framåt trots att stressen då är ännu högre, men då handlar det om positiv stress". Man, 24 år: "Hanterar man stress bra så funkar samarbetet. Klarar man inte det så funkar det över huvud taget inte. På min arbetsplats är alla stresståliga." Kvinna, 52 år: "Det påverkas så att det blir mer irriterat mellan anställda". Kvinna, 25 år: "Då mitt arbete utgörs av helt egen tid, utan andra arbetskamrater. Personligen brukar jag inte reagera nämnvärt om stressen är positiv. Annars kan jag bli ledsen, deppig, trött, illamående och så vidare". Kvinna, 23 år: "Många blir irriterade och tar ut det på de andra". Man, 56 år: "Samarbetet försämras, Arbetet går långsammare, Skapar olust, Man tänker inte logiskt". Kvinna, 44 år: "Det påverkas negativt, de flesta bryr sig bara om sin egen situation och försöker inte lösa det så det blir bra för alla." Kvinna, 22 år: "**Det påverkas negativt!**" Kvinna, 36 år: "Irriterade och sura" Kvinna, 56 år: "Stress har stor negativ påverkan på samarbetet. Stress påverkar också koncentrationen vilket gör att man inte tänker klart." Kvinna, 37 år: "Stress gör att folk kan börja skylla på varandra om något går fel. Oftast sker det dock mellan olika avdelningar, olika yrkeskategorier. Vi som jobbar på samma avdelning i samma roll, går snarare tajtare ihop för att lösa en uppgift ihop. (Vi jobbar ofta under tidspressade situationer.) Dagen efter gäller det ovan, att olika avd. kan skylla på varann." Kvinna, 36 år: "Det är viktigare att verkligen lyssna när det blir stressigt, men det är också svårare att göra det. Tydligt chefsmandat är viktigt om man är oense. En del vill agera direkt, andra vill vänta tills man är säker. Man måste ha förståelse för att man är olika." Man, 54 år: "Irritation"

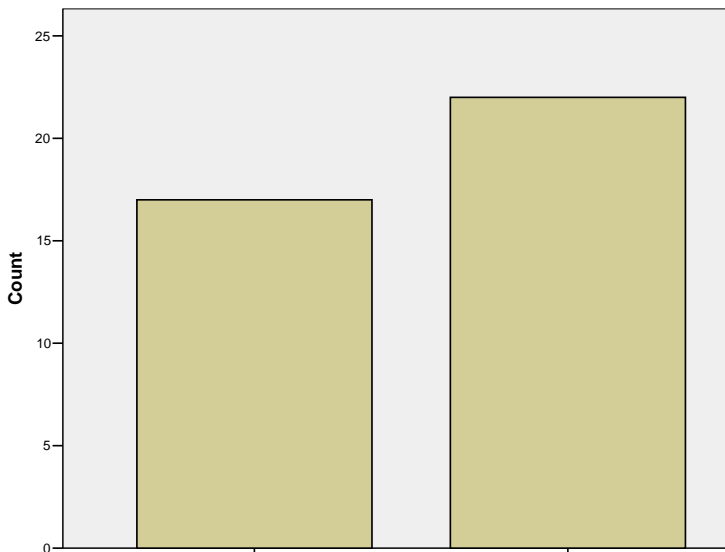


Fig 1. Stapeldiagrammet visar frekvensen av antalet positiva svar (stapeln till vänster) och negativa svar (stapeln till höger).

3.5 Fenomenologisk analys av svaren på den öppna frågan

Svaren på den öppna frågan kan delas upp i två teman, de som ser stress positivt och de som är negativa till stress. De som är positiva menar att stressen kan öka gemenskapen och göra att målen med arbetet lättare kan nås, "Hög stress verkar ofta sammanhållande, dvs det mobiliserar folket och får alla att hjälpa till för att uppnå det mål som orsakat stressen" En annan deltagare menar att "avsaknaden av stress leder till stagnation av verksamheten" och en tredje menar att stress "stärker kamratskapet". De som är negativa till stress anser att det leder till irritation mellan de anställda och att samarbetet påverkas negativt. Ord som "irritation" och "sämre stämning" nämns flera gånger bland de svaren. Stress skapar enligt de här deltagarna olust och det kan uppstå gräl. De som jobbar på samma avdelning och mot samma mål verkar kunna hålla ihop bättre än vad de gör med dem utanför avdelningen, "Stress gör att folk kan börja skylla på varandra om något går fel. Oftast sker det dock mellan olika avdelningar, olika yrkeskategorier. Vi som jobbar på samma avdelning i samma roll, går snarare tajtare ihop för att lösa en uppgift ihop. (Vi jobbar ofta under tidspressade situationer.) Dagen efter gäller det ovan, att olika avd. kan skylla på varann." "Det blir irritation och mindre gräl vid vissa tillfällen. Ibland vid extraordinära nyhetshändelser kan istället alla samlas för att jobba ihop framåt trots att stressen då är ännu högre, men då handlar det om positiv stress". Båda de här citaten visar på att om gruppen kan jobba mot samma mål så fungerar samarbetet bättre. Det ingår i social kompetens att kunna lösa problem så att det gynnar både individens egna och andras mål (Mannberg, 2001). Följande citat visar på en situation då stress kan göra att den här delen av social kompetens inte uppvisas "Det påverkas negativt, de flesta bryr sig bara om sin egen situation och försöker inte lösa det så det blir bra för alla".

4 Generell diskussion

Resultatet av korrelationen visar att det finns ett samband mellan social kompetens och stress då det visar att flertalet deltagare upplever att den sociala kompetensen minskar i samband med hög stress. Sambandet är inte så starkt som jag trodde det skulle vara, men det finns dock ett samband då flera av påståendena korrelerar på 0,01 nivån och 0,05 nivån. Påstående 14 har dock

ingen korrelation alls. Kanske är det för att det påståendet låter så positivt när det egentligen handlar om en stressfråga, att deltagarna har svarat som om det vore något bra att inte kunna sitta stilla.

Stapeldiagrammet visar att majoriteten av dem som svarade på den öppna frågan är negativa till stress. Det säger inget om sambandet med social kompetens, men det kan ses att stress är något som de flesta finner negativt.

Den fenomenologiska analysen tyder på att individer som är positiva till stress verkar över lag ha ett bra samarbete i gruppen. Kanske kan det bero på att det i de här grupperna har en högre nivå av social kompetens än vad de grupper har som är negativa till stress. De negativa svaren visar på samarbetsvärigheter och att personer i de grupperna uppvisar irritation i stressade situationer. Det tyder på en låg nivå av social kompetens då det inte gynnar arbetet eller gruppen att bli irriterad och börja gräla i en stressad situation.

Andra faktorer än de som tagits upp i den här studien som skulle kunna påverka stress och social kompetens kan vara hur individens fritid ser ut. Om hon bara sitter hemma och inte träffar några andra människor mer än på jobbet kan det vara en orsak till att hennes sociala kompetens försämras då hon inte underhåller den. Andra individer som är ute och träffar mycket människor på fritiden kanske utvecklar sin sociala kompetens hela tiden och blir på så sätt hela tiden bättre på att samspela med andra människor. När det gäller stress kan individens fritid spela in beroende på hur hennes livssituation ser ut, om hon till exempel har fem barn och är ensam försörjare kan det verka mer stressande än om hon lever i ett fungerande förhållande där ansvaret delas.

Det kan vara intressant att ta reda på om det är stress som ger social kompetens eller om det är till exempel hög social kompetens som ger en högre stresstålighet. Kanske blir individer med låg social kompetens lättare stressade, eller så kan det vara långvarig stress som gör att deras sociala kompetens på grund av utmattning försämras. Personligen tror jag att en hög social kompetens gör att individen inte upplever lika stor stress som en individ med låg social kompetens. Den med hög kompetens har lättare för att samarbeta och avläsa andra människor och kan på så sätt undvika missförstånd och irritation. En sådan individ kanske har lättare för att lösa problem tillsammans med andra människor i stressiga situationer.

Felkällor i den här studien kan vara att enkäterna inte ifylldes kontrollerat då deltagarna fick svara i mån av tid. Det kan också vara en ordningseffekt i enkäten då frågorna i alla enkäter var i samma ordning. Den öppna frågan kunde vara formulerad annorlunda så att svaren hade inriktats mer på upplevelsen av samspel mellan individer. En del verkade inte förstå att det var hög stress som avsågs, det verkade som att de trodde att det var stress allmänt som menades, som positiv stress.

En sådan här studie av sambandet mellan social kompetens och stress skulle kunna utökas till att undersöka om det finns någon skillnad mellan kvinnor och män eller om det finns någon skillnad mellan olika åldrar. Upplever äldre människor mer stress än yngre? Har yngre människor över lag högre social kompetens? I en framtida studie av sambandet mellan social kompetens och stress skulle redan validerade instrument om de två områdena kunna användas till att utforma påståenden i enkäten för att på så sätt få ett mer pålitligt resultat. Eftersom frågorna i enkäten till den här studien är utformade av tolkning från litteratur kan det hända att något område missats eller att ett område har belysts för mycket vilket kan ge sämre validitet av resultatet.

Referenser

Litteratur

Arnold J. (2005). *Work Psychology, Understanding Human Behaviour in the Workplace, 4th Edition*. Prentice Hall: London.

Cox T. Griffiths A. Rial-González E. (2000). *Research on Work-related Stress*. European Agency for Safety and Health at Work: United Kingdom.

French J. R. P, Caplan R. D, van Harrison R. (1982). *The Mechanism of Job Stress and Strain*. Wiley & Sons: New York.

Heiman, G. W. (2002). *Research methods in psychology, 3rd Edition*. U.S.A: Houghton Mifflin Company.

Herlitz G. (2001). *Socialgrammatik, om social kompetens eller förmågan att umgås med folk*. Konsultförlaget Uppsala Publishing House: Uppsala.

Karasek R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24, 285-308.

McEwen B.S. (1998) *Stress, adaptation and disease: Allostasis and allostatic load*. New England of Medicine (1998, 840:33-44).

Mannberg S. (2001). *Social kompetens*. Liber Ekonomi: Malmö.

Seyle H. (1946). *The General Adaption Syndrome and the diseases of adaption*. *Journal of Clinical Endocrinology* vol 6, p. 117.

Svenska Akademien (1998). *Svenska Akademiens ordlista över svenska språket*. Ytterlids: Falkenberg.

Winnubst J. A, Schabracq M. J. (1996). *Social Support, Stress and Organization: Towards Optimal Matching*. In: M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (eds) *Handbook of work and health psychology*. John Wiley & Sons: Chichester.

Internetkällor

<http://www.arbetslivsinstitutet.se/stress/reaktion.asp>

<http://download.interscience.wiley.com.miman.bib.bth.se/cgi-bin/fulltext?ID=110500505&PLACEBO=IE.pdf&mode=pdf&CRETRY=1&SRETRY=0>

<http://springerlink.metapress.com/media/07wck7ce3mdrtnd11q9x/contributions/g/1/0/4/g1041j2535r036v6.pdf>

<http://springerlink.metapress.com/media/3aa8lu4dqr6xw159dff7/contributions/m/5/1/7/m51776w7302236vn.pdf>

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Social kompetens	1
1.1.1 EQ	2
1.1.2 Empati och känslor.....	3
1.1.3 Ärlighet och lögn	4
1.1.4 Individens uppträdande i sociala situationer	4
1.1.5 Etik, moral och människosyn	4
1.1.6 Kommunikationsförmåga	5
1.1.7 Att arbeta i grupp och samarbetsförmåga.....	7
1.1.8 Lojalitet	7
1.1.9 Konflikthantering och problemlösningsförmåga.....	8
1.1.10 Viljan att inspirera och motivera andra människor.....	8
1.1.11 Ansvar	9
1.1.12 Förmåga att möta förändringar	9
1.2 Stress	9
1.2.1 Samspelande teorier om stress.....	10
1.2.2 Källor till stress på arbetet.....	11
1.2.3 Konsekvenser av stress för individen.....	12
1.2.4 Konsekvenser av stress för företagen.....	13
1.3 Hypotes	13
2 Metod.....	13
2.1 Deltagare	14
2.2 Material	14
2.2.1 Frågor om social kompetens.....	14
2.2.2 Frågor om stress.....	15
2.3 Procedur	15
3 Resultat och diskussion.....	16
3.1 Korrelationer mellan påståenden om social kompetens.....	17
3.2 Korrelationer mellan påståenden om stress.....	17
3.3 Korrelationer mellan påståenden om social kompetens och påståenden om stress	17
3.4 Redovisning av svaren på den öppna frågan i enkäten	17
3.4.1 Positiva svar.....	18
3.4.2 Negativa svar	18
3.5 Fenomenologisk analys av svaren på den öppna frågan	19
4 Generell diskussion.....	19
Referenser	21
Litteratur	21
Internetkällor	21
Bilaga 1	