

# Sosiale og emosjonelle ferdigheter i arbeidslivet



SOSIALE OG EMOSJONELLE FERDIGHETER I ARBEIDSLIVET

Forfatter: Pernille Birkeland og Ane Mathea Bjønness

ISBN: 978-82-7724-381-8

© Kompetanse Norge 2020

Grafisk produksjon: Kompetanse Norge

Foto forside: Bård Gudim

# Innhold

Innledning.....	4
Hva er sosiale og emosjonelle ferdigheter? .....	4
Hvorfor sosiale og emosjonelle ferdigheter? .....	4
Sosiale og emosjonelle ferdigheter oppleves som viktig .....	5
Svarene varierer lite med utdanningsnivå.....	7
Sosiale og emosjonelle ferdigheter kan læres .....	8
Oppsummering.....	10
Referanser .....	11

## Innledning

I denne rapporten vil vi presentere resultater fra Kompetanse Norges befolkningsbarometer 2020 knyttet til emosjonelle og sosiale ferdigheter. Formålet med undersøkelsen er å styrke kunnskapsgrunnlaget om voksnes læring, kompetansebehov og deltakelse i kompetanseutvikling<sup>1</sup>. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden fra 19. desember 2019 til 21. januar 2020.

## Hva er sosiale og emosjonelle ferdigheter?

Sosiale og emosjonelle ferdigheter går under mange navn. Myke ferdigheter (soft skills) eller generiske ferdigheter er noen eksempler. Sosiale og emosjonelle ferdigheter brukes ofte som et samlebegrep, men det kan være nyttig å skille mellom de to typene ferdigheter. Emosjonelle ferdigheter er eksempelvis selvfølelse, utholdenhet, motstandsdyktighet og samvittighetsfullhet. Sosiale ferdigheter er evnen til å fungere godt sammen med andre og forstå ulike perspektiver og følelser, og å se muligheter (NOU 2020: 2).

## Hvorfor sosiale og emosjonelle ferdigheter?

Sosiale og emosjonelle ferdigheter blir stadig viktigere. Fagkunnskap vil ikke være nok for å oppnå stabil tilknytning og trivsel i arbeidslivet. Sosiale og emosjonelle ferdigheter, slik som utholdenhet, empati, oppmerksomhet, mot og ledelse vil være sentrale ferdigheter i arbeidslivet fremover (OECD, 2019). Kunnskap og forståelse om å kunne vurdere kilder, verdier, holdninger og etiske vurderinger av formidling og deling av informasjon blir stadig viktigere (NOU 2020: 2).

Det er mange studier som peker på at sosiale og emosjonelle ferdigheter har stor betydning. OECD har gjennomført flere forskningsprosjekter, blant annet om viktigheten av sosiale og emosjonelle ferdigheter for velvære blant elever på ungdomsskolen. OECD finner at sosiale og emosjonelle ferdigheter har store konsekvenser for mange viktige livsutfall. Sosiale og emosjonelle ferdigheter har i økende grad betydning for individets utvikling, arbeidsmarkedstatus og for å fungere godt i samfunnet (Chernyshenko, Kankaraš og Drasgow, 2019).

### BIG FIVE

En av de mest anerkjente og brukte metodene for å beskrive og måle sosiale og emosjonelle ferdigheter er Big Five, som gjerne oversettes til Femfaktormodellen på norsk. Modellen er utviklet fra fem overordnede hovedområder (eller faktorer) som psykologer regner som relativt stabile hos mennesker. Hvert hovedområde er videre delt inn i til sammen 30 underliggende aspekter (OECD, 2019).

I Kompetanse Norges befolkningsbarometer 2020 har vi stilt to spørsmål om hvor viktig ulike sosiale og emosjonelle ferdigheter er. Ferdighetene er hentet fra OECDs rammeverk OECD ,som er inspirert av Big Five:

- Samarbeid
- Kommunikasjon
- Faglig nysgjerrighet
- Håndtering av stress
- Planlegging av eget arbeid

<sup>1</sup> Les mer om undersøkelsen i rapporten *Hovedtall fra Kompetanse Norges befolkningsbarometer 2020* (Birkeland, Bjønness og Ulven, 2020).

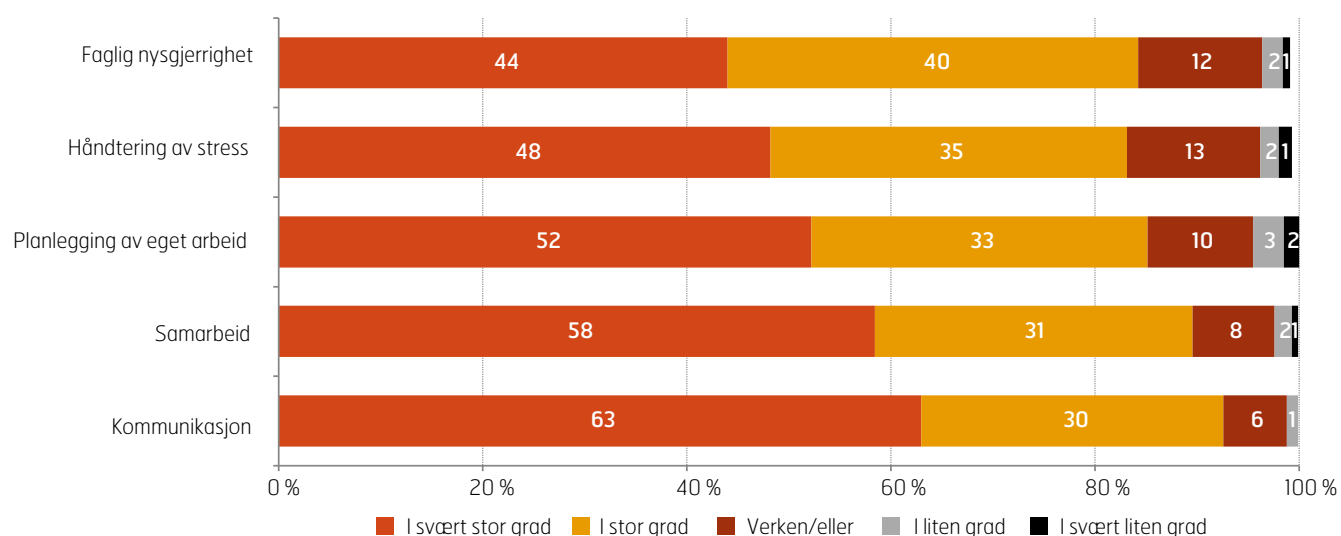
Dette er de ferdighetene vi mener i størst grad kan knyttes opp mot arbeidslivet. Samarbeid er en del av samhandling, håndtere stress handler om emosjonell regulering og faglig nysgjerrighet gjør en åpen for erfaringer. Planlegging av eget arbeid er mer sammensatt, men handler om oppgavegjennomføring. Å håndtere stress vil føre til at man jobber effektivt og greier å løse nye oppgaver selv under stort press og korte tidsfrister. Personer som håndterer stress, vil også kunne prestere bra under press. Hvordan disse ferdighetene blir tolket, kan variere fra person til person. Vi vil drøfte dem basert på relevant litteratur.

## Sosiale og emosjonelle ferdigheter oppleves som viktig

Sosiale og emosjonelle ferdigheter har fått større betydning i arbeidsmarkedet over tid. En studie fra USA forklarer dette blant annet med den kraftige veksten i tjenesteytende næringer, både offentlig og privat. Relasjoner til kunder og leverandører er viktig, og bidrar til at slike ferdigheter blir mer verdsatt enn tidligere (Deming, 2017). Det er rimelig å anta at det samme vil gjelde i Norge.

I Kompetanse Norges undersøkelse ble sysselsatte spurt om hvor viktige ulike sosiale og emosjonelle ferdigheter er for deres arbeid.

**FIGUR 1<sup>2</sup>** Hvor viktige er følgende ferdigheter i ditt arbeid? n=1305. Prosent



Over 80 prosent svarer at sosiale og emosjonelle ferdigheter i stor eller svært stor grad er viktige for deres arbeid. I Kompetanse Norges virksomhetsbarometer svarer mange arbeidsgivere at det er viktig at arbeidstakere har gode sosiale og emosjonelle ferdigheter. Samarbeid og kommunikasjon blir fremhevet som spesielt viktig (Berg, Bjønness og Tkachenko, 2020). 93 prosent mener kommunikasjon i stor eller svært stor grad er viktig, og 89 prosent oppgir at samarbeid er viktig. Virksomhetsledere opplever at kommunikasjon er det som er viktigst hos deres ansatte (Berg, Bjønness og Tkachenko, 2019).

I de fleste jobber må man samhandle med andre. Kommunikasjon og samarbeid henger sammen. For godt samarbeid kreves det god kommunikasjon. Samarbeid og kommunikasjon er viktig for utførelse av arbeidsoppgaver og for et godt arbeidsmiljø. I mange yrker er det viktig å ha god kontakt med for eksempel kolleger, kunder, brukere, elever og eksterne samarbeidspartnere, og å utvikle og beholde sosiale kontakter. Hva slags ferdigheter som er viktig, varierer med sektor. For eksempel er det viktig med god kommunikasjon for ansatte i helsesektoren. Både kommunikasjon, samhandling og emosjonell regulering vil være viktig i salgsykker. Faglig nysgjerrighet er viktig hos lærere og i andre akademiske yrker.

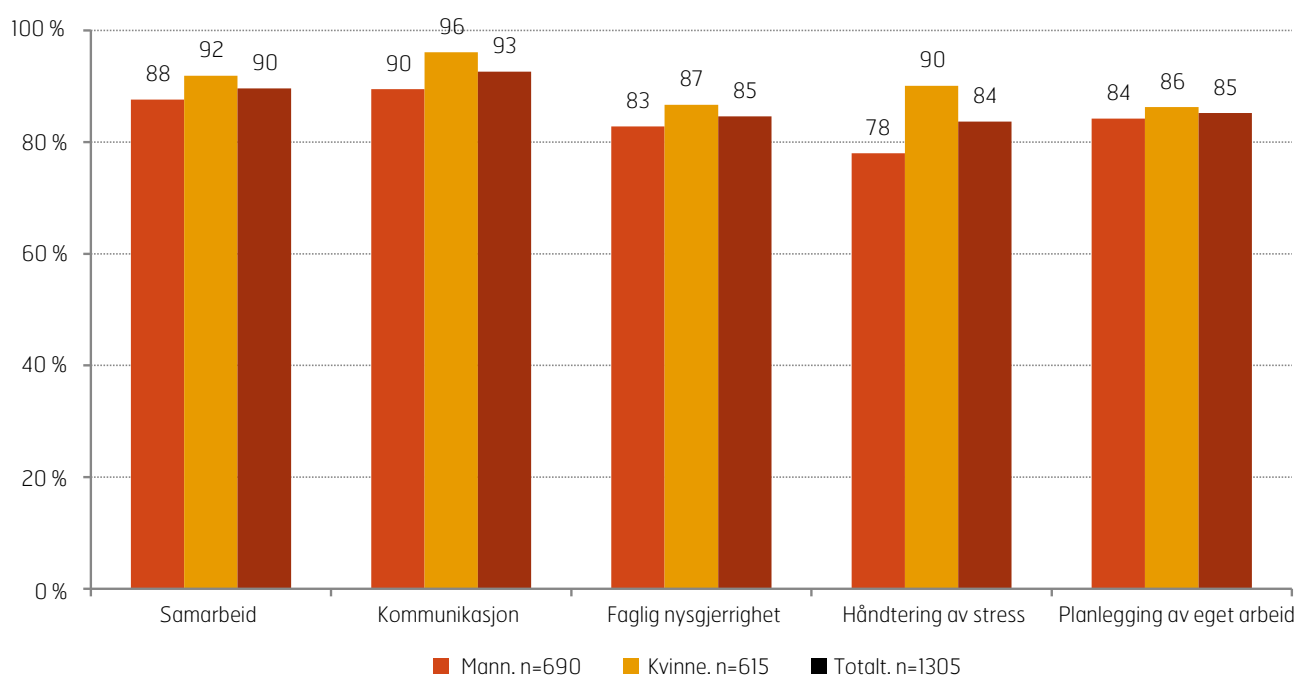
<sup>2</sup> Spørsmålet ble kun stilt til sysselsatte. Svaralternativet «Vet ikke» er utelatt fra figuren.

85 prosent oppgir at planlegging av eget arbeid er viktig. Det å planlegge eget arbeid innebærer å bruke ferdigheter som selvkontroll og stødighet. Personer som er dyktige til å planlegge sitt eget arbeid, vil holde tidsfrister og være strukturerte i arbeidet sitt. Dette er ferdigheter som kan læres under utdanning<sup>3</sup> og i arbeidslivet.

83 prosent oppgir at håndtering av stress er viktig, mens 84 prosent oppgir at faglig nysgjerrighet er viktig. Faglig nysgjerrighet er interesse for nye ideer og læring, som kan bidra til bedre forståelse og intellektuell utforskning. I en faglig sammenheng er dette spesielt koblet til det å lære seg noe nytt og utforske faglige problemstillinger. Faglig nysgjerrighet gjør en også mer åpen for å ta mer utdanning og opplæring.

Figur 2 viser andel som opplever sosiale og emosjonelle ferdigheter som i stor og svært stor grad viktige i sitt arbeid, fordelt på kjønn.

**FIGUR 2** Andel som opplever sosiale og emosjonelle ferdigheter som viktige for sitt arbeid, fordelt på kjønn. Prosent



Kvinner svarer i større grad enn menn at sosiale og emosjonelle ferdigheter er viktige. Dette gjelder spesielt håndtering av stress. Her svarer hele 90 prosent av kvinnene at dette er viktig, mot 78 prosent av menn. 96 prosent av kvinnene mener at kommunikasjon er viktig, mot 90 prosent av mennene.

Det kan være flere grunner til at sosiale og emosjonelle ferdigheter *oppleves* som viktigere for kvinner enn menn. Det er flere kvinner som arbeider i bransjer som krever mer menneskelig kontakt, slik som i helse- og sosialsektoren. Det at kvinner tradisjonelt sett i noe større grad tar ansvar for ulønnede omsorgsoppgaver i familien, kan også påvirke dette.

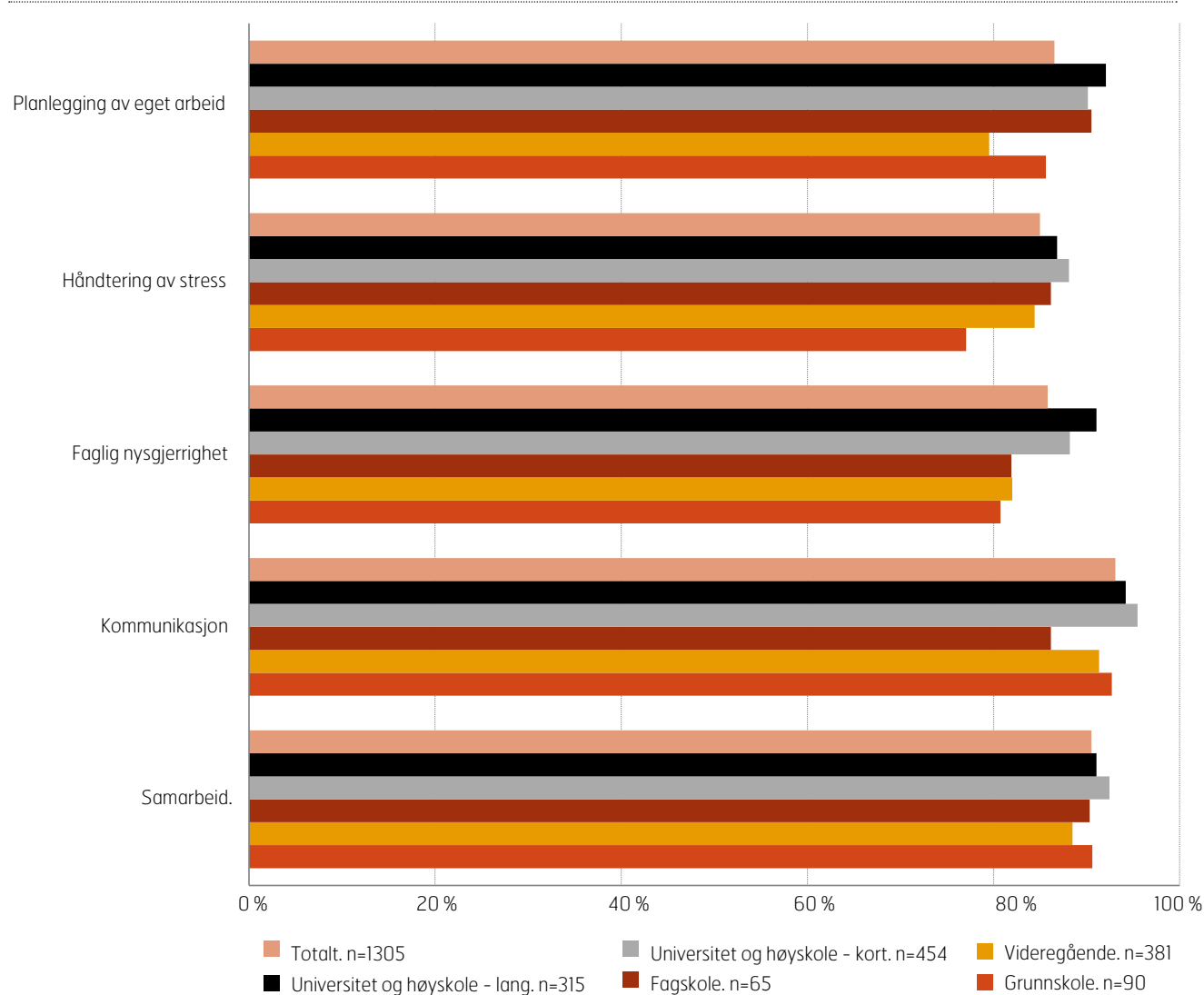
<sup>3</sup> Alle nivåene i utdanningssystemet skal bidra til at den enkelte tilegner seg kunnskaper og ferdigheter og generell kompetanse. Generell kompetanse er definert i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring som det å kunne anvende kunnskap og ferdigheter på selvstendig vis i ulike situasjoner gjennom å vise samarbeidsevne, ansvarlighet, evne til refleksjon og kritisk tenkning i utdannings- og yrkessammenheng (<https://www.regjeringen.no/contentassets/afb66fbbcdfb47749f1b7007b559d145/no/pdfs/stm201920200014000dddpdfs.pdf>)



## Svarene varierer lite med utdanningsnivå

Figuren under viser prosentandel som svarer at de ulike ferdighetene er viktig fordelt på høyest fullførte utdanningsnivå.

**FIGUR 3** Andel som svarer at ferdigheten er viktig (i svært stor grad og i stor grad) for sitt arbeid, fordelt på høyeste fullførte utdanningsnivå. Prosent



Svarene varierer noe med utdanningsbakgrunn. For personer med grunnskole eller videregående som høyest fullførte utdanning oppleves ferdighetene som litt mindre viktige enn for gjennomsnittet. Høyt utdannede opplever i noe større grad at alle ferdighetene er viktige i deres arbeid sammenlignet med resten av utvalget. Flere arbeidsgivere er opptatt av gode sosiale og emosjonelle ferdigheter i ansettelse av nyutdannede (Støren mfl., 2019).

Fagskoleutdannede svarer både over og under gjennomsnittet, avhengig av ferdighet. Sammenlignet med totalen, opplever fagskoleutdannede at planlegging av eget arbeid er viktigere, mens kommunikasjon og faglig nysgjerrighet er mindre viktig. I Virksomhetsbarometeret (2019) svarer ledere for virksomheter som har flest ansatte med yrkesfaglig utdanning i gjennomsnitt at sosiale og emosjonelle ferdigheter er mindre viktige enn det virksomheter med flest ansatte med høyere utdanning svarer. Viktigheten av å håndtere stress er ikke påvirket av utdanningsnivået i virksomheten. For virksomheter med flest ansatte med videregående eller grunnskole er faglig nysgjerrighet mindre viktig enn for virksomheter med flest ansatte med høyere utdanning.

Samarbeid er den ferdigheten flest mener er viktig, og som har minst variasjon i svarene etter utdanningsnivå. Intervallet er størst for faglig nysgjerrighet hvor svarene varierer på utdanningsnivå med 11 prosentpoeng. Håndtering av stress, kommunikasjon følger med et intervall på 10 prosentpoeng og planlegging av eget arbeid med 9 prosentpoeng. Her er det altså mer variasjon i viktigheten av ferdighetene på tvers av utdanningsnivåer.

## Sosiale og emosjonelle ferdigheter kan læres

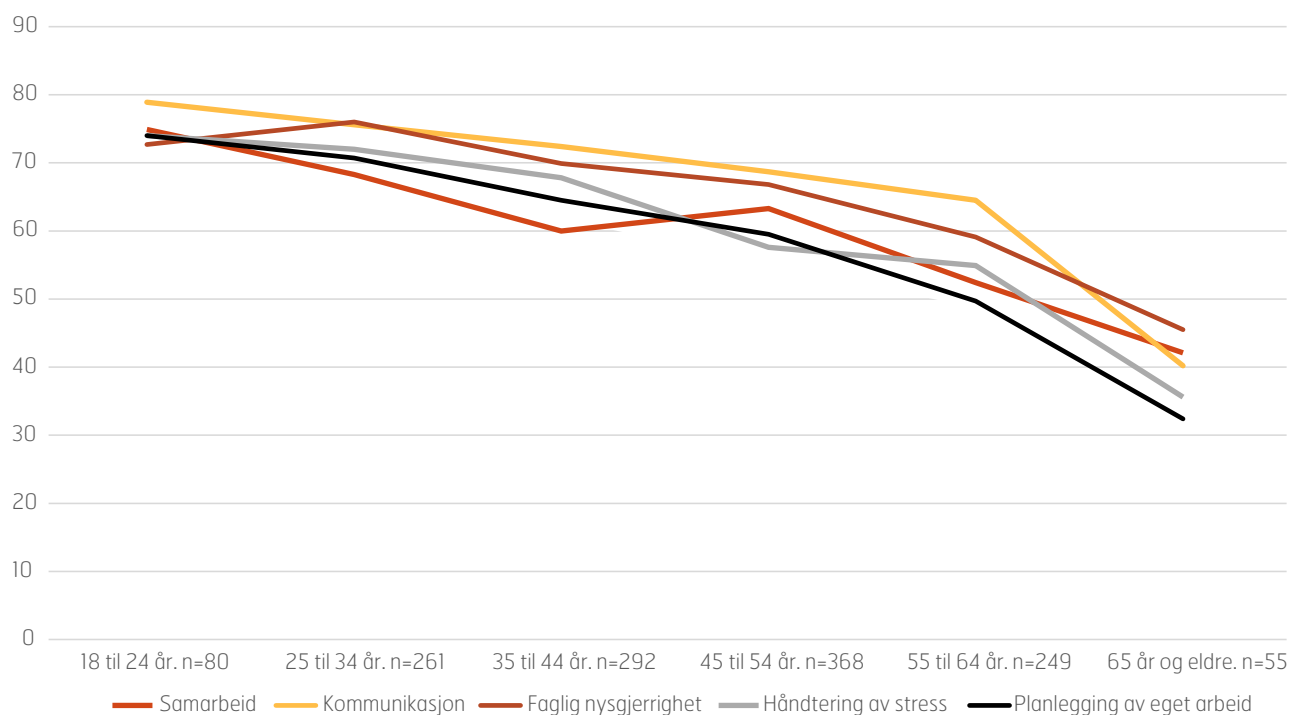
Kognitive ferdigheter kan måles, og det finnes utallige tester for dette. Selv om det finnes tester slik som Big Five, er sosiale og emosjonelle ferdigheter mer utfordrende å måle. Når ferdighetene er vanskelige å måle, er det også utfordrende å vite om man utvikler dem, og hvordan de kan utvikles gjennom utdanning og i arbeidslivet.

Det er mulig å påvirke utviklingen av sosiale og emosjonelle ferdigheter gjennom utdanning og opplæring, men de utvikles også gjennom arbeid og ellers i livet. OECD (2019) viser til flere studier som finner positive resultater fra evalueringer av programmer rettet mot utviklingen av sosiale og emosjonelle ferdigheter, og også at de positive effektene er stabile over tid og gjennom livet. En analyse av flere empiriske studier fant positive effekter av tiltak gjennomført i både barnehager og i alle faser av utdanningsløpet (Durlak et al 2011).

Sosiale og emosjonelle ferdigheter utvikles og endres med alder, og blir påvirket av biologiske og miljømessige faktorer, livshendelser og endringer i selvoppfatning. Vanligvis øker samvittighet, følelsesmessig stabilitet og medgjørighet med alderen. Åpenhet for erfaring viser et omvendt U-forhold til alder (OCED, 2019).

Figur 4 viser andel av befolkningen som ønsker å utvikle de ulike sosiale og emosjonelle ferdighetene fordelt på alder.

**FIGUR 4** Andel som ønsker å utvikle sine sosiale og emosjonelle ferdigheter, fordelt på alder. Prosent

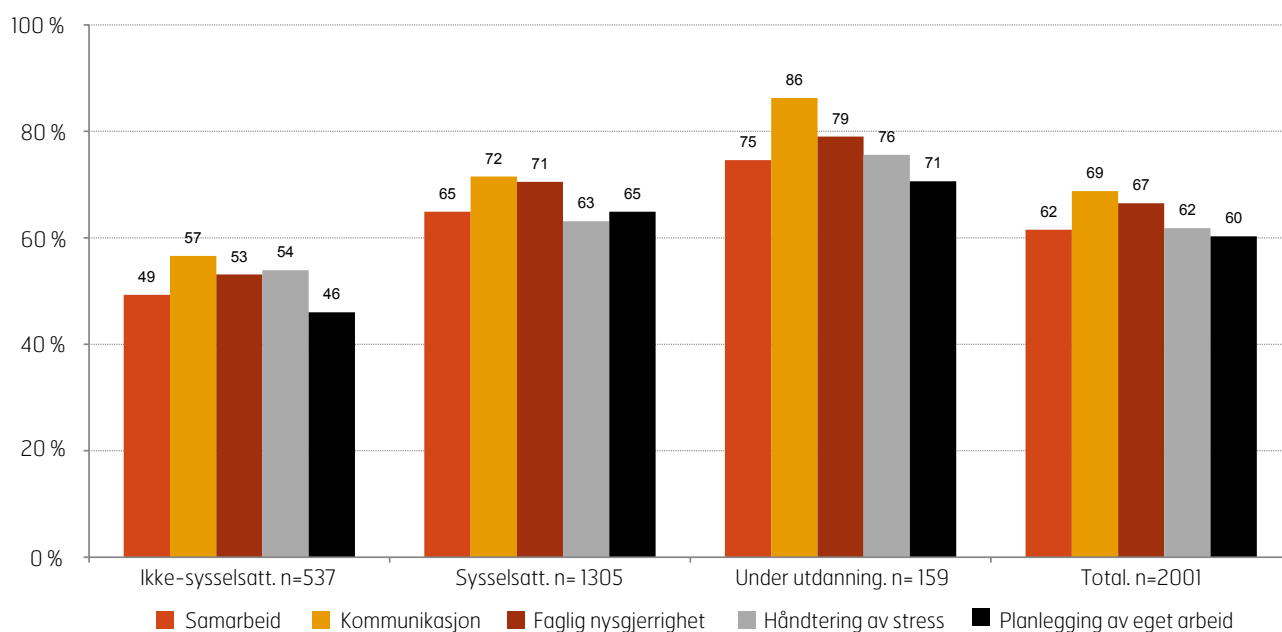




Ønsket om å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter faller med alder. Det ser ut til at personer i starten av arbeidslivet i større grad ønsker å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter enn personer som nærmer seg eller er i pensjonsalder. Ønsket om å utvikle disse ferdighetene vil sannsynligvis være påvirket av hvor åpen man er for opplæring generelt. Flere undersøkelser viser at yngre deltar mer i utdanning og opplæring enn eldre (Birkeland, Bjønness og Ulven, 2020; Ulstein, 2019; Bjønness & Ulstein, 2020; Krüger og Ulven, 2020). Forskjellen kan også skyldes at eldre arbeidstakere i større grad er vant til å forholde seg til formell kompetanse, mens yngre arbeidstakere i mange tilfeller vil være mer åpne for flere ulike typer ferdigheter. Sosiale og emosjonelle ferdigheter utvikles også over tid, og eldre vil derfor ha hatt mer tid til å utvikle sine sosiale og emosjonelle ferdigheter.

I figur 5 ser vi at sysselsatte i større grad ønsker å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter. Siden ferdighetene vi har valgt ut er spesielt knyttet til arbeidslivet, er ikke resultatet overraskende. Personer på vei inn i arbeidslivet ønsker i større grad å utvikle en karriere, og vil dermed være bevisst på at sosiale og emosjonelle ferdigheter er viktige for mange arbeidsgivere. Personer som ikke er i arbeid, ønsker i mindre grad å utvikle disse ferdighetene.

**FIGUR 5** Andel som ønsker å utvikle sine sosiale og emosjonelle ferdigheter, fordelt på sysselsetting. Prosent



Ønske om å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter varierer med sysselsettingsstatus. Personer som ikke er sysselsatte, ønsker i mindre grad å utvikle disse ferdighetene, enn personer som er i arbeid. Personer som er under utdanning, ønsker i størst grad å utvikle ferdighetene sine. Flere arbeidsgivere oppgir at sosiale og emosjonelle ferdigheter er viktige fordi fagspesifikke ferdigheter kan læres på jobb, mens sosiale og emosjonelle ferdigheter ikke i samme grad oppleves at kan læres i jobbsammenheng (Støren m.fl, 2019).

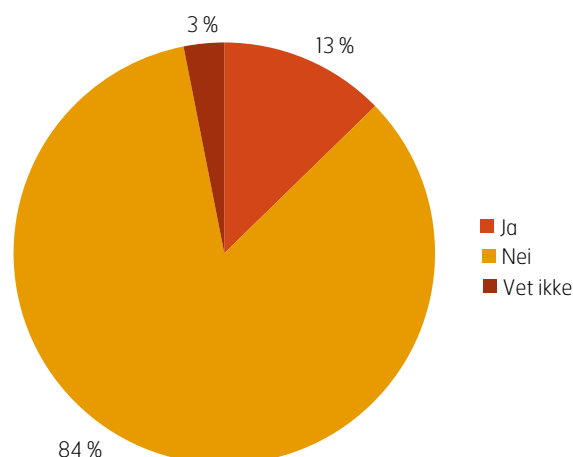
Selv om sosiale og emosjonelle ferdigheter blir viktigere i arbeids- og samfunnsliv, og det er mulig å utvikle disse gjennom utdanning og opplæring, er det fortsatt få som har deltatt i slik kompetanseheving.

60 prosent svarer at de ønsker å utvikle disse ferdighetene, men det er kun 13 prosent som oppgir at de har deltatt i en form for opplæring. I et spørsmål til befolkningen om hva de selv opplever at de trenger å utvikle for å oppnå utdannings- og jobbønskene sine, svarer 12 prosent at de trenger å utvikle sine sosiale og emosjonelle ferdigheter. Dette stemmer overens med andelen som har deltatt i slik opplæring.

Det at færre har et behov for å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter enn de som ønsker å utvikle dem kan være fordi mange allerede får mulighet til å utvikle denne typen ferdigheter gjennom arbeidet. Dermed er det ikke nødvendigvis slik at de opplever et behov for mer kompetanseheving innenfor disse ferdighetene. Det kan også være slik at en del ønsker å utvikle disse ferdighetene til bruk på andre arenaer enn jobb og utdanning.

Det kan være flere som har deltatt i en opplæring uten å være bevisste på at hele eller deler av opplæringen gjaldt sosiale og emosjonelle ferdigheter. For eksempel kan det tenkes at noen vil ha deltatt i et skrivekurs som kan være både et skriveteknisk kurs og et kurs i kommunikasjon. At kun tre prosent svarer vet ikke, kan også være en indikasjon på at en del ikke har reflektert rundt hva slags kurs dette vil gjelde, og i stedet har svart nei på spørsmålet.

**FIGUR 6** Deltakelse i utdanning eller opplæring i sosiale og emosjonelle ferdigheter siste 12 måneder. Prosent. n=2003



## Oppsummering

Sosiale og emosjonelle ferdigheter oppleves som viktige, spesielt for personer i arbeid eller under utdanning. Det er flere som opplever ferdighetene som viktige, enn som ønsker å utvikle dem. Personer på alle utdanningsnivåer opplever ferdighetene som viktige, men personer med høyere utdanning opplever sosiale og emosjonelle ferdigheter som enda viktigere enn personer med grunnskole og videregående utdanning.

Sosiale og emosjonelle ferdigheter er utfordrende å måle, og det kan være vanskelig å vite hva som regnes som opplæring i disse ferdighetene. Det kan være slik at flere som deltar i opplæring og utdanning samtidig, utvikler disse ferdighetene uten å være klare over det selv. Det kan også hende flere har behov for å utvikle sosiale og emosjonelle ferdigheter uten at de selv kan se det. Siden det i økende grad er viktig med slike ferdigheter i samfunns- og arbeidsliv, vil det eksistere et behov for opplæring i sosiale og emosjonelle ferdigheter.

## Referanser

- Berg, Bjønness og Tkachenko (2019). Virksomhetsbarometeret 2019 - Arbeidslivets kompetansebehov handler om mer enn fagkunnskap. Kompetanse Norge. Hentet fra: <https://www.kompetansenorge.no/contentassets/0b923de002d6442bb2cb5430fef5a808/virksomhetsbarometeret.pdf>
- Bjønness, A. M. & Ulstein, J. H. (2020). Livslang læring for hvem? Funn fra Adult Education Survey 2017. Hentet fra [https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/livslang-laring-for-hvem--- hovedfunn-fra-adult-education-survey-2017/](https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/livslang-laring-for-hvem---hovedfunn-fra-adult-education-survey-2017/)
- Chernyshenko, O., M. Kankaraš and F. Drasgow (2018), "Social and emotional skills for student success and well-being: Conceptual framework for the OECD study on social and emotional skills", OECD Education Working Papers, No. 173, OECD Publishing, Paris
- Deming, David J. (2017): The Growing Importance of Social Skills in the Labor Market. The Quarterly Journal of Economics, Volume 132. Oxford Academic.
- Durlak, Dymnicki og P. Weissberg (2011): The Impact of Enhancing Students' Social and Emotional Learning: A Meta-Analysis of School-Based Universal Interventions. The Society for Research in Child Development
- OECD (2019). Social and Emotional Skills – Well-being, connectedness and success. OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris. Hentet fra: [https://www.oecd.org/education/school/UPDATED%20Social%20and%20Emotional%20Skills%20-%20Well-being,%20connectedness%20and%20success.pdf%20\(website\).pdf](https://www.oecd.org/education/school/UPDATED%20Social%20and%20Emotional%20Skills%20-%20Well-being,%20connectedness%20and%20success.pdf%20(website).pdf)
- Støren, L., Reiling, R., Skjelbred, S.-E., Ulvestad, M., Carlsten, T., & Olsen, D. (2019). Utdanning for arbeidslivet – Arbeidsgivers forventninger til og erfaringer med nyutdannede fra universiteter, høyskoler og fagskoler. Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU).
- Kunnskapsdepartementet (2020). NOU 2020: 2. Fremtidige kompetansebehov III — Læring og kompetanse i alle ledd. Oslo: Kunnskapsdepartementet. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-2/id2689744/?ch=5>
- Kunnskapsdepartementet (2020). Kompetansereformen – Lære hele livet (Meld. St. 14 (2019-2020)). Oslo: Departementet. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/afb66fbbcdfb47749f1b7007b559d145/no/pdfs/stm201920200014000dddpdfs.pdf>
- Ulstein, J. H. (2019). Livslang læring 2008-2018: Resultater fra Lærevilkårsmonitoren. Sted: Kompetanse Norge. Hentet fra <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/larevilkarsmonitoren-20082018/>



Karl Johans gate 7. Postboks 236 Sentrum, 0103 Oslo  
Telefon: 23 38 13 00

[kompetansenorge.no](http://kompetansenorge.no)  
[postmottak@kompetansenorge.no](mailto:postmottak@kompetansenorge.no)

