

GUÐMUNDA KRISTINSDÓTTIR

## ALMENN STARFSHÆFNI

- Verkfæri til hæfniuppbyggingar framtíðar

### Hvað er almenn starfshæfni?

Fyrir um 6 árum var unnið að því að skilgreina almenna starfshæfni hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA). Með almennri starfshæfni er átt við þá persónulegu hæfni sem er mikilvæg á vinnumarkaði og er sameiginleg öllum störfum. Almenn starfshæfni er yfirfæranleg, hana má flytja í annað samhengi og milli mismunandi starfa og starfsgreina. Einstaklingur sem býr yfir almennri starfshæfni er virkur í samfélaginu og á vinnumarkaði þar sem hann er fær um að þróast í starfi og taka á sig meira krefjandi störf.

Með hlutlægrri skilgreiningu á almennri starfshæfni er komið fram verkfæri sem auðveldar einstaklingum, atvinnulífinu og fræðslustofnunum að mæla, ræða um og þróa þá hæfni sem atvinnulífið þarf á að halda.

Almenn starfshæfni samanstendur af ellefu hæfnipáttum og er hverjum og einum þeirra lýst nánar á 7 hæfniprepum í samræmi við [hæfniramma um íslenska menntun](#). Um er að ræða hæfnipætti úr hæfnigrunni FA en lesa má nánar um hæfnigreiningar og hæfnipætti á [www.frae.is/haefnigreiningar](http://www.frae.is/haefnigreiningar). Hæfnipættir í almennri starfshæfni eru þessir:

Hæfnipáttur	Skilgreining
Aðlögunarhæfni	Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.
Ábyrg nýting	Nýtir verðmæti <sup>i</sup> á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.
Árangursrík samskipti	Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.
Jafnréttisvitund	Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn <sup>ii</sup> við margskonar aðstæður.
Mat og lausnir	Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.
Samvinna	Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.
Skipulag og áætlanir	Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.
Stafsþróun og færniefning	Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum <sup>iii</sup> og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt.
Vinnusiðferði og gildi	Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

Öryggisvitund	Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu.
---------------	--

- i Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.
- ii T.d. aldur, búseta, fötlan, kyn, kynhneigð, litarháttur, líffsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.
- iii T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Í ársritinu Gátt 2014 er grein eftir Arnheiði Gígju Guðmundsdóttur og Guðmundu Kristinsdóttur sem ber heitið „[Almenn starfshæfni - nýtt verkefni í raunfærnimati](#)“. Er þar rekið hvernig unnið var að skilgreiningu almennrar starfshæfni hjá FA og hvernig hún yrði prófuð í fyrsta raunfærnimatsverkefninu á þessu sviði. Á þeim árum sem liðin eru síðan, hefur almenna starfshæfnin reynst haldgott verkfæri sem er nýtt í starfaprófíla, námskrár og einnig í nýjum raunfærnimatsverkefnum. Þessi skrif byggja á fyrrnefndri grein en hér verður sagan rifjuð upp og rakin áfram í tengslum við umræðuna í samfélaginu í dag.

### Hæfni til framtíðar

Starfsmenntastofnun Evrópu, Cedefop, spáði árið 2013 fyrir um þörf fyrir hæfni á vinnumarkaði í Evrópu til ársins 2025 og setti þar fram þá framtíðarsýn að störf verði almennt flóknari og krefjist meiri menntunar ([Briefing note: Roads to recovery: three skill and labour market scenarios for 2025](#)). Þetta er samsvarandi framtíðarsýn og birtist í öðrum alþjóðlegum spám og umræðu undir heitinu „Fjórða iðnbýltingin“ sem íslensk stjórnvöld hafa tekið mið af, m.a. með skipun nefndar sem gaf út skýrsluna „[Ísland og fjórða iðnbýltingin](#)“ í byrjun þessa árs.

Samkvæmt þessum spám og fleirum, munu mörg störf hverfa á næstu áratugum en enn fleiri munu breytast umtalsvert og kalla í meira mæli á ýmsa persónulega hæfni. Um er að ræða störf sem ekki verða leyst af hólmi með tæknilausnum eða skipulagsbreytingum. Þannig verður áfram mikil þörf fyrir starfsfólk sem á í samskiptum við aðra, leitar lausna, skipuleggur og tekur ákvarðanir.

Forvitnilegt er að skoða þá umræðu sem farin er af stað um það hvernig einstaklingar og þjóðfélög geti búið sig undir þessar breytingar. Margar stofnanir og samfélög hafa sett fram yfirlit yfir þá hæfni sem spáð er að atvinnulífið muni þarfnast á næstu áratugum. Óhætt er að segja að almenn starfshæfni eins og henni er lýst hjá FA kallast á við þessar hæfnispár. Í skýrslunni „Ísland og fjórða iðnbýltingin“ er t.d. þessi spá um hæfnipörf fyrir árið 2020, sem þýdd er frá [World Economic Forum](#).

1. Leysa flókin verkefni
2. Gagnrýnin hugsun
3. Skapandi hugsun
4. Mannauðsstjórnun
5. Teymisvinna
6. Tilfinningagreind
7. Dómgreind og ákvarðanatáka
8. Þjónustulund
9. Samningatækni
10. Vitsmunalegur sveigjanleiki

Almenna starfshæfnin hefur þó það fram yfir aðrar framsetningar að þar er hver hæfnipáttur skilgreindur nánar á hlutlægan hátt og er lýst á sjö þrepum sem endurspeglu hækkanði hæfnikröfur með stíganda í ábyrgð, sjálfstæði og hæfni til að takast á við flóknari viðfangsefni rétt eins og í hæfniramma um íslenska menntun.

Dæmi um hæfnipátt í almennri starfshæfni FA má sjá á mynd 1. Tekið skal fram að hæfnipáttir FA lýsa einnig grunnþrepi sem ekki er í íslenska hæfniramma.

Ábyrg nýting						
Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum.						
<small>* Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.</small>						
GRUNNÞREP	ÞREP 1	ÞREP 2	ÞREP 3	ÞREP 4	ÞREP 5	ÞREP 6
Notar verðmæti í samræmi við reglur	Notar verðmæti á hagkvæman hátt	Fylgist með notkun verðmæta	Stýrir notkun verðmæta	Metur skilvirkni í notkun verðmæta	Setur stefnu um notkun verðmæta	Hefur frumkvæði að þróun og innleiðingu að stefnu
Fer eftir reglum um notkun áþreifanlegra verðmæta (t.d. hráefnis í framleiðslu eða hreinsiefna við þrif).	Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.	Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.	Ráðstafar og stýrir verðmætum á eigin svæði.	Metur skilvirkni í útdælingu verðmæta og aðlagar í samræmi við þörf.	Setur fram stefnu og almenn viðmið um hvernig verðmæti eru notuð til að ná fram markmiðum, gildum og framtíðarsýn stofnunar/fyrirtækis.	Fylgist með og/eða tekur þátt í rannsóknum á sviði ábyrgar nýtingar og auðlindamála.
Skilur mikilvægi huglegra verðmæta í vinnu-umhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking).	Forgangsráðar og skipuleggur tímarn til að ljúka verkefnum.	Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.	Ráðstafar og stýrir fjármunum í eigin deild í samræmi við markmið, forgangsröðun og fjárhagsáætlun.	Bendir á skort (t.d. hráefnisskort eða mannaflisskort) sem hefur áhrif á skilvirkni starfseminnar.	Setur upp ferla og skipulag þvert á fyrirtækið til að stuðla að stýringu á nýtingu verðmæta.	Greinir starfsemi fyrirtækis m.t.t. ábyrgar nýtingar í viðú samhengi.
Fer eftir reglum um mætingu og viðveru í vinnu.	Skilur mikilvægi huglegra verðmæta í vinnu-umhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.	Setur sér markmið og forgangsráðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.	Leggur fram hugmynd, hvatningu og/eða frumkvæði til tekjuaukningar og hámarksnýtingar verðmæta.	Þróar aðferðir til að takast á við útdælingu og öflun verðmæta.	Minnir stöðugt á og styður við forgangsröðun við nýtingu verðmæta.	Tengir ábyrga nýtingu innan fyrirtækis við samfélagslega ábyrgð um auðlindanýtingu og umhverfismál.
Fer eftir starfsreglum fyrirtækis.		Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.		Innleiðir verkferla sem auka gæði við áætlanagerð, eftirlit og ákvarðanatöku.		Leggur til breytingar þar sem ýrtruðu kröfum samfélagsins um ábyrga nýtingu er mætt.
		Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.		Metur forgang, skuldbindingar og vinnuálag einstaklinga við útdælingu verkefna og þær væntingar sem gerðar eru til þeirra.		
				Innleiðir aðferðir til árangursríkari verðmæta-notkunar.		

Mynd 1. Dæmi um einn hæfnipátt (af alls 11) í Almennri starfshæfni - Ábyrg nýting.

## Ávinningur þess að skilgreina og vinna með almenna starfshæfni

Þegar hafist var handa við að skilgreina almenna starfshæfni hjá FA var uppi vaxandi þörf í starfsemi fyrir skilgreiningar á hæfni sem bæði væri sameiginleg flestum störfum og yfirfæranleg milli starfa. Við sáum að slíkar skilgreiningar kæmu að gagni við greiningu á hæfnikröfum starfa, við hönnun og skipulagningu náms og ekki síst við náms- og starfsráðgjöf til einstaklinga. Því var þetta kjörið tækifæri til að taka þetta skrefi lengra og skilgreina almenna starfshæfni á íslenskum vinnumarkaði. Á þeim tímapunkti var þegar komin reynsla af hæfnigreiningum FA og fyrstu hæfnigreiningarnar með þessum nýju verkfærum höfðu gefið vísbendingar um hvað ætti heima í skilgreiningu á almennri starfshæfni en leita þurfti fanga víðar til samanburðar.

Frá upphafi var okkur ljóst að ávinningurinn gæti verið fjölþættur:

- fyrir einstaklinginn til að átta sig betur á styrkleikum sínum og kröfum atvinnulífsins og til að draga fram hvaða hæfni þyrfti að styrkja.
- fyrir atvinnulífið til að byggja upp hæfni á vinnustað með fræðslu og þjálfun.
- fyrir skóla og fræðsluaðila til að draga fram og þjálfa þá hæfniþætti sem lagðir eru til grundvallar fyrir þátttöku á vinnumarkaði.

Við þetta má síðan bæta að almenn starfshæfni sem tekur mið af framtíðar hæfniþörfum getur gagnast stjórnvöldum á ýmsum sviðum við stefnumótun.

## Nýtt verkefni 2012

Árið 2012 hófst hjá FA verkefnið „Þróun raunfærnimats til að efla starfshæfni fullorðinna með litla formlega menntun“ með tilkomu IPA styrks frá Evrópusambandinu. Einn hluti þess verkefnis var að vinna að þróun hæfniviðmiða fyrir almenna starfshæfni og bjóða upp á raunfærnimat í kjölfarið. Með því hófst markvisst starf við þróun hæfniviðmiða fyrir almenna starfshæfni með aðkomu fleiri aðila.

Undirbúningsvinnan hjá FA fólst í því að rýna í mikið af bæði innlendu og erlendu efni um skilgreiningar á hæfni og hæfniþörf í atvinnulífinu og bera þær saman. Eftir nákvæma skoðun og samanburð kom í ljós að sömu atriði komu fyrir aftur og aftur með aðeins ólíkum áherslum og mismunandi orðanotkun. Fljótlega varð helsta fyrirmyndin efni um „[employability skills](#)“ frá Conference Board of Canada, sem er sjálfstæð, óháð rannsóknarstofnun. Í framhaldinu var leitað til Human Resource Systems Group í Kanada ([www.hrsg.ca](http://www.hrsg.ca)), sem eru höfundur að þeim hæfnigrunni sem FA notar, til ráðgjafar um samræmingu.

Myndaður var hópur til ráðgjafar um verkefnið með þátttöku aðila frá samtökum launafólks, stéttarfélagum, fyrirtækjum, Vinnuálastofnun, Kvasi og FA. Haldnir voru átta fundir með hópnum þar sem áhersla var lögð á að skilgreina viðfangsefnið og móta hæfniviðmið og aðferðafræði fyrir raunfærnimatið. Niðurstaða undirbúningsvinnunnar, það eru drög að almennri starfshæfni sem þegar var farið að nota við hæfnigreiningar hjá FA, var lögð fyrir ráðgjafahópin. Hópurinn fór gaumgæfilega yfir innihaldið og gerði viðeigandi breytingar sem þóttu hæfa íslenskum vinnumarkaði og raunveruleika. Niðurstaða hópsins voru þeir 11 hæfniþættir sem áður eru nefndir og þeim lýst á fyrstu þremur þöpum íslenska viðmiðarammans, auk lýsingar á fjórum

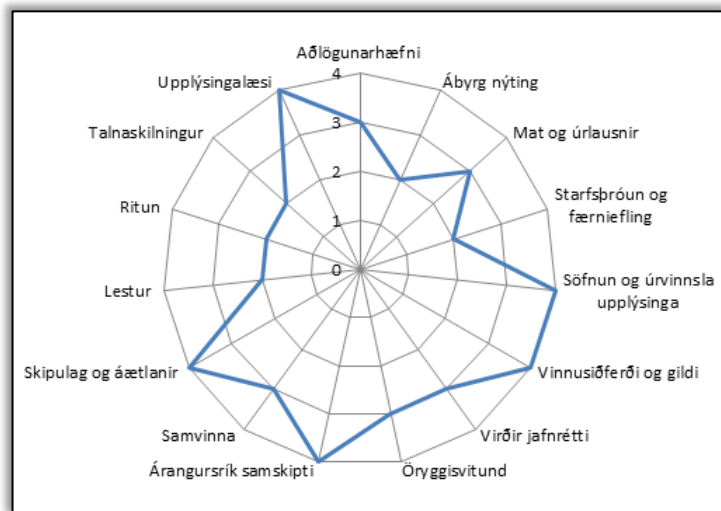
grunnleikniþáttum. Seinna meir var fleiri þrepum bætt við í almennu starfshæfninni og eru nú til lýsingar á 7 þrepum fyrir hvern af þáttunum ellefu. Sjá má heildar útgáfu af almennu starfshæfninni með seinni tíma viðbótum á <https://frae.is/haefnigreiningar/almenn-starfshaeefni/>.

Skilgreining á grunnleikniþáttunum fjórum: læsi, ritun, talnaskilningur og upplýsingatækni hefur verið nýtt í raunfærnimatsverkefnum og er í þróun hjá FA í samstarfi við norræna tengslanetið NVL.

### Raunfærnimat á almennri starfshæfni

Markmiðið með raunfærnimatshluta verkefnisins 2012 sem og öðrum nýlegri verkefnum, er að veita fólki tækifæri til að máta sig við viðmið um almenna starfshæfni og átta sig á eigin stöðu. Einstaklingar sem fara í þannig raunfærnimat fá að því loknu í hendur niðurstöður sem sýna hvar styrkleikarnir liggja og þar með sjá þeir líka hvar tækifæri eru til að styrkja sig og efla og styrkja þannig stöðu sína almennt á vinnumarkaði.

Niðurstöðurnar eru eign einstaklingsins og hann velur hvort og hvernig hann nýtir þær en þær eru meðal annars birtar eins og sýnt er á mynd 2. Þar má sjá grunnleikniþættina fjóra og starfshæfniþættina 11 á ysta hringnum en staða einstaklingsins er sýnd með bláu línunni. Flöturinn sem bláa línan afmarkar stækkar í takt við þá hæfni sem einstaklingurinn býr yfir. Þátttakandi fær einnig umsögn þar sem niðurstöðum er lýst í texta.



Mynd 2. Dæmi um niðurstöðu einstaklings úr raunfærnimati á almennri starfshæfni.

### Almenn starfshæfni í starfaprófilum og námskrám

Hæfnigreiningar FA eru til þess að draga fram hvaða sértæku hæfni þarf umfram almenna starfshæfni til að sinna tilteknu starfi og er það alltaf gert með viðeigandi hópi úr atvinnulífinu. Oftast eru dregnir fram 10 – 12 þættir til viðbótar við þá 11 sem tilheyra almennu starfshæfninni. Í greiningunni ákvarðar hópurinn einnig þrep hvers hæfniþáttur, með öðrum orðum hve mikil þarf viðkomandi hæfni að vera. Sjá má starfaprófila FA, sem eru afurðir hæfnigreininga, á <https://frae.is/haefnigreiningar/starfapofilar/>.

Námskrár sem byggðar eru á starfaprófilum lýsa námi sem þarf til undirbúnings starfinu, þar með talin þjálfun í almennri starfshæfni á viðeigandi þrepi. Dæmi um lýsingu á starfstengdu námi þar sem byggt er á almennri starfshæfni má sjá [hér](#).

### Tækifæri

Við hjá FA höfum góða reynslu af þessu verkfæri sem almenna starfshæfnin er og sjáum ýmis tækifæri, svo sem í tengslum við námsefnisgerð, námstilboð, ráðgjöf og starfsþróunarmál. Almenna starfshæfnin er þverfagleg og nýttist í öllum störfum nú og í fyrirsjáanlegri framtíð. Þeir sem tileinka sér þá hæfni standa vel að vígi í þeim breytingum sem framundan eru vegna tækni- og sjálfvirknivæðingar.

Viðbrögð frá atvinnulífinu hafa verið einkar jákvæð þar sem hún lýsir þeim eiginleikum sem góður starfsmaður þarf að búa yfir. Flestum finnst vandasamt að setja mælistiku á persónulega þætti eins og dómgreind, samvinnu eða aðlögunarhæfni en hæfniþættir FA innihalda viðmið sem sett eru fram sem hlutlæg, mælanleg hæfni sem hægt er að efla með þjálfun og fræðslu. Sömuleiðis hefur þessi framsetning gagnast bæði fræðsluaðilum og stjórnendum við að orða og setja fingur á þá hæfni sem stefnt er að.

Samstarfsaðilar FA sem hafa staðið fyrir raunfærnimati á almennri starfshæfni eru sammála um það að þeir einstaklingar sem þar taka þátt eflist og styrkist og fá í hendurnar verkfæri sem hjálpi þeim að setja sér markmið sem styrki stöðu þeirra í samfélaginu og á vinnumarkaði.

Við hjá FA munum áfram fylgjast með bæði alþjóðlegri og innlendri umræðu á þessu sviði og þróa viðmið í almennri starfshæfni eftir því sem þörf verður á, í takt við stefnu stjórnvalda.

### Um höfundinn



**Guðmunda Kristinsdóttir** er sérfræðingur hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og sinnir m.a. verkefnum sem snúa að greiningu fræðsluþarfa og námstilboðum. Hún lauk meistaraþáttum í kennslufræði (mind, brain and learning) frá Oxford Brookes háskólanum í Englandi, stundaði nám í sálfræði við Háskóla Íslands og kerfisfræði við EDB - skólann í Óðinsvéum, Danmörku. Guðmunda hefur unnið að fræðslumálum fullorðinna í atvinnulífinu frá árinu 1993.