

Proaktiv Kvalitet giver højere udbytte af kurser

Erik Staunstrup, ledelseskonsulent, Nyt Perspektiv, medlem af IFLI.

De ressourcer, som virksomheder sætter ind for at udvikle kompetencer, er ofte meget målrettede, og derfor er udkommet set fra virksomhedens side ofte meget veldefineret i forhold til vision og mål.

Spørgsmålet er, om medarbejderne/deltagerne på kurserne også ser disse visioner og mål, og dermed kompetencerne der skal udvikles, på samme måde?

Proaktiv Kvalitet i kurser og uddannelse

Kompetenceudviklingen i virksomheder er omgivet af mange forventninger og intentioner, der til syvende og sidst er bundet op på de visioner om fremtiden, som virksomheden har for sine aktiviteter, og for medarbejdernes vedkommende på de visioner der skabes for den fortsatte udvikling af karrieren. For begge parter gælder, at hverdagens udfordringer ofte overskygger en konstruktiv dialog om det udbytte hver af parterne ser af et specifikt kursus. Man risikerer, at kurser bliver noget, der skal overstås, for at vi kan komme videre.

Oftest måles kvaliteten af en ydelse, en indsats, en proces eller en serviceydelse på bagkant – når leveringen har fundet sted. Målingen af kvalitet sker ofte ud fra de definitioner af ydelsen, der er fastlagt på forhånd fra instanser udefra – dvs. fra administrationen, hovedsædet eller fra kunden.

Det er ikke så almindeligt at afstemme intentionerne for ydelsen med de forventninger, der er til modtagelsen. Altså, det at facilitere en dialog mellem udbyder, sælger, leverandør på den ene side og modtager, kunde, borger på den anden side for at opnå en fælles forståelse og afstemthed om visioner og kompetencer.

Kurser og uddannelser, der udbydes gennem IFLI er omfattet af Proaktiv Kvalitet, hvilket indebærer, at forventninger og intentioner afstemmes allerede inden kurset starter. Dermed øges mulighederne for at opnå et højere udbytte for alle parter.

Tre trin i Proaktiv Kvalitet

Proaktiv Kvalitet består af tre trin, der alle bygger på at fastholde resultaterne af dialoger mellem parterne undervejs. Det er med til at underbygge en konstruktiv udvikling af kvalitet, som vist i figuren nedenfor.

Den konstruktive udvikling skal findes i tanken om, at en afstemning af **intentioner og forventninger** er en forudsætning for en gennemførelse, som giver præcis den **oplevelse**, som er forventet, og en evaluering af dette, vil evt. blotlægge muligheder for **justering** og fortsat udvikling.



Som figuren ovenfor viser, så ligger hovedvægten i konceptet på, at der foretages en konstruktiv afstemning af intentioner og forventninger i trin 1 – det er netop her, det proaktive træder i karakter og giver mulighed for en åben og konstruktiv dialog om hvilke forventninger, der er til kompetenceudviklingen og hvilke rammer, der gælder.

Trin 2 og 3 er for så vidt meget konventionelle, blot er der i dette koncept stor vægt på, at afstemningen fra et trin er grundlaget for evalueringen på næste trin. Således er den indledende og proaktive afstemning af forventninger og intentioner i trin 1 grundlaget for den evaluering, der finder sted på trin 2. På trin 3 er der fokus på at tage udgangspunkt i evalueringen for proaktivt at kunne justere forventninger og intentioner for de kommende kurser på en troværdig måde. Samtidig er det at inddrage interessenterne og deres viden i så stort et omfang som muligt væsentligt for at hele konceptet kan bevare sin troværdighed.

Fra vision til kompetencer

Gennemløbet af de tre trin kan ses som en kontinuerlig bevægelse op gennem en udviklingsspiral, der ofte vil starte med, at virksomheden har en vision, der kræver en specifik kompetenceudvikling. Hvor i denne udviklingsproces fra vision til kompetencer, man vælger at gøre brug af konceptet, er ikke afgørende for selve konceptets virkemåde. Den skabelon, der er vist på figuren nedenfor er med andre ord generisk og kan anvendes i alle sammenhænge i kompetenceudviklingen.

Fokus på: Konstruktiv afstemthed

	Trin 1 Forventning		Trin 2 Oplevelse		Trin 3 Justering	
Kerne- inter- essenter Identi- ficerer:	Afstemning af forventninger Constructive Alignment		Måling / Evaluering		Troværdig opfølgning	
Kerne- aktivitet	Succes- kriterium	Konstruktiv Afstemthed Ver. 1: Afsæt	Måling	Konstruktiv Afstemthed Ver. 2: Evaluering	Opfølgning	Konstruktiv afstemthed Ver. 3: Udvikling

De tre trin er gennemgående i alle sammenhænge, ligesom anvendelsen af en konstruktiv afstemthed for hvert af trinene er ufravigelig. Den konstruktive afstemthed (KA) har forskellig mission i hvert trin:

- **Trin 1: Afsæt:** Her er det vigtigt at opnå en afstemthed om udgangspunktet
- **Trin 2: Evaluering:** Vigtigt her er at målingen foregår i forhold til afstemtheden om afsættet
- **Trin 3: Udvikling:** Afgørende er at se fremad med fokus på udvikling, i stedet for at se mangler

Det væsentlige ved Proaktiv Kvalitet er, at både intentioner og forventninger er repræsenteret i en sådan grad, at der netop er grundlag for en konstruktiv dialog om, hvor afstemtheden mellem synspunkterne bør ligge.

Proaktivitet forudsætter åbenhed

Forskellen mellem Proaktiv Kvalitet og konventionel kvalitetsmåling er, at målingen – eller rettere afstemtheden, finder sted på forkant og ikke på bagkant. Det giver alle parter mulighed for løbende at justere intentioner og forventninger på en konstruktiv måde frem for at skulle rette op på konflikter og give forklaringer.

Proaktiv Kvalitet kræver en vis grad af åbenhed fra både udbyder / virksomhed / ledere og medarbejdere / deltagere for at opnå det, der er det centrale i processen, nemlig en konstruktiv dialog, der kan føre til en fælles afstemthed af hvilke mål, formål og kompetencer, der skal være resultatet af kurset.