

**Få effekt af kompetenceudvikling
- en guide til kompetenceudvikling i borgerservice**

Indholdsfortegnelse

Indledning

Hvad er kompetence overhovedet?

Hvilke metoder til kompetenceudvikling bruges mest?

Hvad bruges mest ved hvilke læringsbehov?

Hvilke former for læring har den største effekt?

Andre fakta om kompetenceudvikling

Glimt fra dagligdagen

Bilag

Indledning

Denne guide til kompetenceudvikling er for medarbejdere og ledere i borgerservice og giver indblik i, hvilken og hvor stor effekt forskellige læringsformer har for den enkelte medarbejder. Guiden kan bruges i dialogen mellem lederen og den enkelte medarbejder, når der skal udarbejdes en udviklingsplan, herunder aftales konkrete kompetenceudviklingsaktiviteter for medarbejderen. Det er ikke tanken, at guiden skal kunne bruges, når leder og medarbejder drøfter konkrete kurser/uddannelse i dagligdagen.

Undersøgelsen af kompetenceudvikling i borgerservice er som nævnt i forordet et udsnit af en større undersøgelse af effekter af kompetenceudvikling i kommunerne. Den store undersøgelse omfatter medarbejdere inden for hjemmepleje, plejecentre, rengøring, vej- og parkområdet, dag- og døgninstitutioner samt dagpleje. Undersøgelsens udgangspunkt er, at der i disse år finder mange forandringer sted i den kommunale sektor, og at det stiller krav til kompetenceudviklingens indhold og form. Både borgere og politikere har forventninger om stadig bedre service, og de kommunale ydelser skal leveres mere effektivt og fleksibelt. Målet med alle former for kurser og uddannelser og læring på jobbet er, at de skal være målrettede og give resultater, så der sker en effektiv kompetenceudvikling. Undersøgelsen skal bidrage til at lette de valg om kompetenceudvikling, som både ledelse og medarbejdere i den kommunale sektor løbende står overfor.

Guiden er baseret på og sammenfatter de resultater, som er indsamlet igennem den kvantitative og kvalitative undersøgelse i projektet. Der trækkes både på de generelle resultater og - især – de konkrete undersøgelsesresultater vedr. medarbejdere i borgerservice.

I guiden siges først lidt om, hvad kompetenceudvikling overhovedet er, og hvilke metoder til kompetenceudvikling, der er hyppigst anvendt blandt medarbejdere i borgerservice. Tanken er, at ledere og medarbejdere kan få inspiration til dialogen om kompetenceudvikling ved at se det samlede katalog af metoder. Derefter ses på, hvad effekten er af de forskellige metoder – uanset om der er tale om læring på kurser og uddannelser, eller det er læring på jobbet. Formålet er at udpege de læringsformer, som har den største effekt for netop medarbejdere i borgerservice.

Hvad er kompetence overhovedet?

Kompetence kan *defineres* som enhver form for viden og færdigheder, som er relevant, ønskelig eller ligefrem nødvendig i en bestemt arbejdssituation. På denne måde er der en forskel i forhold til kvalifikationer, som kan siges at være *enhver* form for viden og færdigheder, uanset i hvilken retning disse kvalifikationer går, og uanset om de er anvendelige, ønskelige eller nødvendige i forhold til en given arbejdssituation. Sagt anderledes er man kompetent, når man er *god til det rigtige*, mens man er kvalificeret, når man er *rigtig god*. Eller som en institutionsleder har udtrykt det: ”Kompetence er at kunne, *hvad man skal*.”

For både leder og medarbejder er det en fordel, at medarbejderen er kompetent. Når medarbejderen er kompetent, kan vedkommende bidrage til, at institutionen fungerer. Dette er selvsagt en fordel for institutionen, men kan jo også være positivt for medarbejderen. Man

bidrager, man anvender sin kompetence, får typisk anerkendelse herfor, og dette kan i sig selv bidrage til at opfylde individuelle mål.

Både i dagligdagen, ved MUS-samtaler og ved fastlæggelse af udviklingsplaner er det vigtigt at indkredse, hvori overhovedet *kompetencebehovet* består. Hvis ikke der er en vis enighed herom mellem leder og medarbejder, vil det påvirke effekten i negativ retning. I projektet som helhed har vi arbejdet med følgende typer af kompetencebehov:

- Faglig viden og færdigheder knyttet til eksisterende arbejdsopgaver
- Faglig viden og færdigheder knyttet til nye arbejdsopgaver
- IT
- Kommunikation og formidling
- Samarbejde
- Konfliktløsning
- Personaleledelse
- Sikkerhed og miljø
- Arbejdet med kvalitetssystemer
- Borgerkontakt/mødet med borgeren
- Fremmedsprog
- Dansk/læsekursus
- Personlig udvikling.

I projektet arbejdes der med en bred vifte af *metoder* til kompetenceudvikling. Effekt hænger nemlig – mere end noget andet – sammen med, hvorvidt man har valgt den rigtige metode til dækning af behovet.

I denne undersøgelse arbejdes der med fire grupper af *formaliseret* læring:

- AMU-kurser
- Andre eksterne kurser uden for arbejdspladsen
- Interne kurser på arbejdspladsen
- Længerevarende kompetencegivende uddannelser (fx kommunom, diplom- eller masteruddannelser).

Følgende typer af læring *på jobbet* er belyst i projektet:

- Lære fra kolleger, mens man arbejder (sidemandsoplæring)
- Gennemføre selvstudier
- Blive kastet ud i nye arbejdsopgaver
- Få råd og vejledning fra erfaren kollega eller leder (mentor eller supervisor)
- Lære under møder på arbejdspladsen
- Læse skriftligt vejledningsmateriale på arbejdspladsen
- Læse vejledningsmateriale på Intranettet
- Deltage i udviklingsprojekt
- Få tilbagemeldinger fra borgerne/brugerne.

I projektet er det også blevet undersøgt, hvilke *drivkræfter* der påvirker omfanget og effekten af kompetenceudvikling. Når leder og medarbejder bruger guiden som dialogværktøj, er det vigtigt at diskutere, *hvorfor* overhovedet kompetenceudvikling er relevant eller nødvendig. Det vil nemlig have indflydelse på, hvor effektiv læring er. I projektet skelnes mellem følgende fem hovedtyper af drivkræfter i kompetenceudvikling:

- *Ledelsesdrevet* kompetenceudvikling. Her er kompetenceudvikling lagt ind i strategier og personalepolitisk praksis;
- *Forandringsdrevet* kompetenceudvikling. Her er det ændringer i omverdensvilkårene eller ændringer internt i organisationen, som sætter nye kompetencer på dagsordenen;
- *Kollegadrevet* kompetenceudvikling. Et godt fællesskab og samarbejde kan styrke læringsprocesserne, og fagforening og tillidsrepræsentant kan være understøttende faktorer;
- *Brugerdrevet* kompetenceudvikling. Brugere og borgerne giver gennem deres efterspørgsel og samspillet med personalet impulser og viden videre;
- *Karrieredrevet* kompetenceudvikling. Motiverne for at gå ind i kompetenceudvikling kan være personlige, fx ønsket om at få bedre jobindhold. Men også forventninger om forfremmelser og højere løn kan bidrage til, at der sættes gang i kompetenceudvikling, som både har virkninger for den enkelte og for arbejdspladsen.

Hvilke metoder til kompetenceudvikling bruges mest?

I tabel 1 er vist brugen af de forskellige typer af læringsformer i borgerservice.

Tabel 1. Læringsformer i borgerservice. % som angiver at have brugt dem som seneste læringsform

N = 295

KURSER OG UDDANNELSER	
<i>Interne kurser på arbejdspladsen</i>	55 %
<i>Andre eksterne kurser uden for arbejdspladsen</i>	25 %
<i>AMU-kurser</i>	4 %
<i>Længerevarende kurser og uddannelser, fx diplom- eller masteruddannelser</i>	17 %
LÆRING PÅ JOBBET	
<i>Jeg har lært af kolleger, mens vi har arbejdet (sidemandsoplæring)</i>	37 %
<i>Jeg har lært ved at få nye arbejdsopgaver (blive kastet ud i det)</i>	27 %
<i>Jeg har fået råd og vejledning fra erfaren kollega eller leder (mentor eller supervisor)</i>	11 %
<i>Jeg har lært under møder på arbejdspladsen</i>	5 %
<i>Jeg har gennemført selvstudier</i>	5 %
<i>Jeg har læst skriftligt materiale på arbejdspladsen</i>	6 %
<i>Jeg har lært af tilbagemeldinger fra brugerne</i>	3 %
<i>Jeg har deltaget i et udviklingsprojekt</i>	2 %
<i>Jeg har læste vejledningsmateriale på Intranettet</i>	3 %

Som det ses, er interne kurser på arbejdspladsen klart den hyppigste form, hvilket viser, at arbejdspladserne ikke alene generelt prioriterer uddannelse, men også har mulighed for at bruge sig selv (= arbejdspladserne) som platform for denne læring. Dette understøttes formodentlig af, at kommunen har et "bagland" af faglig kompetence i de enkelte forvaltningsområder, kan give relevant input til kompetenceudvikling af medarbejdere i borgerservice. AMU-kurser bruges kun i meget begrænset omfang, mens anvendelsen af andre eksterne kurser er betragtelig. Det samme gælder længerevarende kurser og uddannelse, fx diplom- eller masteruddannelser.

Hvad angår læring på jobbet, er det især sidemandsoplæring, at blive kastet ud i nye arbejdsopgaver samt råd og vejledning fra erfaren kollega eller leder, der bruges mest. Dette viser betydningen af tætte faglige og sociale bånd på arbejdspladsen – og hvor vigtigt det er at blive involveret i nye og anderledes arbejdsopgaver.

Meget få respondenter angiver, at de har læringsbehov i dansk og fremmedsprog. Disse områder er udeladt af analysen.

Hvad bruges mest ved hvilke læringsbehov?

Tabel 2 viser de foretrukne læringsformer i forhold til bestemte former for læringsbehov. Med andre ord: Hvis man har et bestemt udviklingsbehov, hvilke metoder vælger man så typisk? Hvis man eksempelvis har brug for at styrke de faglige kompetencer i forbindelse med de nuværende arbejdsopgaver, griber man i borgerservice hyppigere til bl.a. interne kurser samt lytning til erfarne kolleger og ledere, end til at anvende andre former for læring. At tabellen kun rummer dét, der anvendes mest, betyder ikke, at andre former for læring ikke også tages i anvendelse.

Tabel 2. Brugen af læringsformer og læringsbehovene, særligt stærke sammenhænge

Behov for viden og færdigheder	Særligt brugte former for kurser og uddannelser	Særligt brugte former for læring på jobbet
Faglig viden og færdigheder knyttet til dine arbejdsopgaver	Interne kurser Videregående uddannelser	Erfarne kolleger og ledere
Faglig viden og færdigheder knyttet til nye arbejdsopgaver	Interne kurser	Blive kastet ud i nye opgaver
IT	Interne kurser	
Kommunikation og formidling	AMU-kurser Videregående uddannelser	
Samarbejde	Videregående uddannelser	Udviklingsprojekter
Konfliktløsning	Videregående uddannelser	Blive kastet ud i nye opgaver Møder på arbejdspladsen Udviklingsprojekter
Personaleledelse		Blive kastet ud i nye opgaver
Sikkerhed og miljø		Tilbagemeldinger fra brugere
Arbejdet med kvalitetssystemer		Udviklingsprojekter
Borgerkontakt/mødet med borgeren	Videregående uddannelser	Erfarne kolleger og ledere Tilbagemeldinger fra brugere
Personlig udvikling		

Tabellen viser, at man på arbejdspladerne plukker bredt ud blandt mulighederne for læring. Af de formaliserede kurser og uddannelser har især de videregående en stor rolle at spille for medarbejderne i borgerservice, men man benytter også interne kurser til at dække faglige behov. De videregående uddannelser har både noget at tilbyde i forhold til faglige og mere samarbejdsorienterede emner og også i forhold til brugere og borgerne.

I kolonnen med læring på jobbet ses, at medarbejderne især lærer ved at blive kastet ud i nye arbejdsopgaver, og at udviklingsprojekter også benyttes til at opfylde flere læringsbe-

hov, herunder på det samarbejds-mæssige område og i forhold til standardisering og kvalitetssystemer.

Hvilke former for læring har den største effekt?

Tabel 3 viser de mest markante sammenhænge mellem læring og effekter for medarbejderne. Tabellen skal tolkes således, at hvis en medarbejder i borgerservice vælger den pågældende form for læring, er der større sandsynlighed for positive effekter på emnerne nævnt i venstrespalten, end hvis medarbejderen vælger andre læringsmetoder.

Hvis man for eksempel som medarbejder eller leder ønsker selvstændige arbejdsformer, kan det være formålstjenligt at fokusere på at iværksætte udviklingsprojekter. Man må dog være opmærksom på, at gode selvstændighedseffekter også godt kan opnås på andre måder, men de vil være relativt mindre effektive til netop det pågældende formål.

Tabel 3. Særligt effektive læringsmetoder

Effekter	Særligt effektive metoder
For mig selv	
• Kan løse opgaverne bedre	Sidemandsoplæring
• Kan løse nogle opgaver, som jeg ikke kunne før	
• Har fået nye opgaver	Blive kastet ud i nye opgaver Skriftligt materiale
• Har fået bedre arbejdsmetoder	
• Kan arbejde mere selvstændigt	Udviklingsprojekter
• Kan bedre se meningen med opgaverne	Erfarne kolleger og ledere Tilbagemeldinger fra brugerne
• Er blevet bedre til at tale med andre faggrupper	Sidemandsoplæring
• Har fået bedre løn	Eksterne kurser Videregående uddannelser
• Har fået bedre arbejdsvilkår	Eksterne kurser Videregående uddannelser
• Er blevet forfremmet	Eksterne kurser
For mit team/min afdeling:	
• Færre konflikter	Videregående uddannelser
• Bedre samarbejde	
• Mere effektivitet	
• Større arbejdsglæde	
For brugerne/borgeren	
• Færre fejl og misforståelser	
• Mindre ventetid	Eksterne kurser
• Større tilfredshed	
• Højere kvalitet i servicen	Eksterne kurser

Når man dykker ned i tabellen ses, at eksterne kurser og uddannelser - især de videregående - markerer sig temmelig stærkt for medarbejderne i borgerservice. Der er her tale om en faggruppe, som gerne skal have inputs udefra for at få ny viden og færdigheder.

Men de finder dog også sider af læringen på jobbet effektiv. Det, som kolleger kan yde, når man arbejder sammen, betyder noget for det faglige, altså sidemandsoplæringen. At blive kastet ud i nye arbejdsopgaver er også virkningsfuldt. Udviklingsprojekter er – for de som har oplevet dette – en særdeles gavnlig læringsform, hvis man vil kunne arbejde mere selvstændigt.

Ligesom for de øvrige faggrupper giver denne analyse ikke så mange udslag, således som det da også kan ses i tabellen. Det kan tolkes som et tegn på, at de kompetencer, som personalet i borgerservice har brug for, langt hen ad vejen kan erhverves på flere forskellige måder, og der er ikke én bestemt særlig effektiv metode. For eksempel kan samarbejde og effektivitet tilsyneladende forbedre på flere andre måder, og der er ikke en metode, der træder frem. Dermed er der rum for på de fleste områder at tilrettelægge kompetenceudviklingen under hensyn til andre forhold, herunder hvad der er praktisk muligt på arbejdspladsen, og hvad der er økonomi til.

Det lille antal markante sammenhænge kunne dog også tolkes på omvendt. Måske findes der ikke i særlig høj grad eksterne uddannelsesudbydere, som har specialiseret sig i og profilerer sig på at dække bestemte former for kompetenceudviklingsbehov i netop borgerservice. Det gælder ikke mindst kerneopgaverne. Ligeledes kunne det ses som et udtryk for, at der ikke internt på arbejdspladserne er institutionaliseret læring-på-jobbet metoder, som har vundet generelt input som ”best practice” blandt ledere og medarbejdere. Det er især iøjnefaldende, at der er ret få sammenhænge under de samarbejds-mæssige effekter og effekter for brugerne.

Andre fakta om kompetenceudvikling

Blandt nogle af de øvrige undersøgelsesresultater kan nævnes:

- På 37 % af arbejdspladserne har man en plan for udvikling af medarbejdernes kompetencer. 46 % af respondenterne ved slet ikke, om man har en sådan plan. På 18 % har man ingen plan for udvikling af kompetencer.
- 58 % af medarbejdere har været til MUS-samtale inden for de seneste to år. Af dem drøftede 83 % udvikling af viden og færdigheder med deres leder.
- En femtedel af medarbejderne i borgerservice har en individuel udviklingsplan. Hvis man har en plan, er det mest almindeligt, at den slet ikke indeholder konkrete aktiviteter. Kun 15 % har en plan med konkrete aktiviteter.

- 46 % af respondenterne i borgerservice synes, at deres leder i høj grad bakker omkring at bruge viden og færdigheder i praksis. 41 % siger, at deres leder i nogen grad bakker op.
- For medarbejderne i borgerservice øges effekten af især læringen, hvis leder og kolleger bakker op. Effekten øges også på mange punkter, hvis der er en plan og politik for udviklingen af kompetencer.
- Borgerservice har gennem de senere år været gennem særligt mange forandringer, herunder især sammenlægninger, ændringer af arbejdsgange og mere arbejde uden tilførsel af flere ressourcer. 58 % af medarbejderne mener, at det har givet mulighed for at lære noget nyt. 43 % finder dog forandringer besværlige, 19 % mener, at deres job er blevet dårligere efter forandringerne.
- 65 % tilkendegiver, at deres fagforening eller tillidsrepræsentant slet ikke er med til at sikre, at de udvikler viden og færdigheder på arbejdspladsen.
- Brugerdreven læring er sjældent forekommende i borgerservice – kun 9 % har haft brugerne som kilde til deres seneste tre læringer på jobbet. Samtidig er kravene til at kunne kommunikere effektivt med brugerne steget, synes 43 % af respondenterne.
- Medarbejderne i borgerservice er kun moderat karriereorienterede. 38 % tror, at de befinder sig i samme job og på samme arbejdsplads om fire år, og 29 % tror, at de skifter jobtype og/eller arbejdsplads.
- To tredjedele af borgerservicemedarbejderne tager selv initiativ til at udvikle viden og færdigheder. For 18 % sker det i det kollegiale fællesskab. Lederne har en mere marginal rolle – kun 14 % af medarbejderne i borgerservice oplever, at det er deres ledere, som tager initiativ til kompetenceudvikling.

Glimt fra dagligdagen

I forbindelse med projektet er gennemført interviews med både ledere og medarbejdere inden for området. Interviewene viser, at aktørerne gør sig mange overvejelser om effekterne af kompetenceudvikling. Nedenfor er gengivet nogle klip fra interviewene:

Borgerservice har i særlig grad været igennem forandringer i forbindelse med kommunalreformen. Der er kommet nye opgaver til, afdelinger er lagt sammen og skilt ud, og nye IT-systemer skulle bringes til at fungere. Det har givet pres på læringen – også hårdt pres. Men forandringerne har også åbnet op for at gøre læringen mere effektiv. Her er nogle eksempler:

Sidemandsoplæring er helt centralt i borgerservice, og det opfattes som en effektiv og fleksibel læringsform, som er med til at gøre medarbejderne mere all-round orienterede: *”I dagligdagen kan man godt hjælpe kollegerne til at blive bedre på dette punkt. Borgerservice er i et stort lokale, og man kan se eller høre, hvis en kollega er i en vanskelig situation. Så kan man lige så stille gå hen og spørge, om man kan hjælpe. På samme måde kan*

usikre kolleger bede en kollega om at deltage i en ekspedition. Det er blevet en del af den uformelle sidemandsoplæring, og det er også samtidig er en kollegastøtte. Man kan også to og to gå hen for sig selv og lige tage en halv time på computeren, hvor man går gennem nogle ting.” Medarbejder

Computeren og IT-systemerne er borgerservice’s faste holdepunkt, og de spiller også stor rolle i læringsprocesserne. Der er stor opmærksom på, at man ikke laver fejl i sagsbehandlingen: *”Vi har vores vidensbank. Den og de andre IT-systemer er med til, at borgerne får korrekt behandling. Vi er ved at forhandle med Schultz om at gøre vidensbanken åben for alle kommuner – det er jo de samme ting, vi skal lære at blive gode til.” Medarbejder*

Der er en stor skriftlighedskultur i borgerservice, men den brydes med behovet for også at lære i situationen med borgerne: *”Vi skal læse os frem til meget. Det er ikke så hensigtsmæssigt, når man står over for en borger, som står og venter og gerne vil have et svar.” Medarbejder*

Medarbejderne i borgerservice er meget fokuserede på, at det lærte på kurserne skal kunne bruges i praksis: *”Kurser giver en god baggrundsviden som afsæt til at kunne stille de rigtige spørgsmål i samarbejdet med kollegerne. Det man får med hjem, er mest teoretisk, og det kræver erfaringer i at kunne bruge teorien. Den bedste måde at lære på er selv at tage hånd om sagerne og løse opgaven. Man udvikler bedst sine kompetencer ved at arbejde med opgaven. De kurser, der er målrettet til et praktisk, konkret område, giver det bedste udbytte. Altså hvis kurserne er relevante, hvis indholdet er meget specifikt. Og som sidemærkning hvis der ellers var nok tid og ressourcer til at gennemføre de her kurser.” Medarbejder*

Udviklingsprojekter kan flytte viden og arbejdsrutiner fremad i borgerservice: *”Nogle gange tager vi et emne op og rendyrker det mere. For eksempel har afdelingen lavet et helt sæt af svar på typiske spørgsmål, som folk stiller efter et dødsfald. Vi har inviteret bedemændene ind for at få flere emner dækket af, og nu ligger der vejledninger og pjece ude hos bedemændene. På tilsvarende måde har man sat ind i forhold til flytning. Det er tilfredsstillende for os i borgerservice, at folk har et sted, hvor de kan være sikre på at hente den mest opdaterede viden hurtigt og sikkert.” Medarbejder*

Man bør være opmærksom på, at der også er et tryghedsbehov i borgerservice: *”Kurser, hvor alle deltager har den virkning, at man lærer hinanden bedre at kende. Det bryder isen i afdelingen. Det er nemmere at spørge en kollega, også selv om det ikke lige handler om kursets temaer. Mange er lidt generte og måske nervøse for at dumme sig over for kollegerne.” Medarbejder*

Men kurser som led i forandringsprocesser er ikke altid tryghedsskabende: *”Det hører med til billedet af omstilling og kursus i forbindelse med reformen, at et par af kollegerne er gået ned med flaget. Der har simpelthen været for stor usikkerhed om deres arbejdssituation. Kurset har ikke bidraget til at reducere deres stress, tværtimod.” Medarbejder*

En del af kursusforløbene i reformperioden har handlet om andet end det faglige: *”Tre kommunale kulturer skulle rystes sammen. Det skal nok indrømmes, at den største kommunes kultur har fået lov til at tage over. De andre har måttet lære, at her sidder man altså ikke på skødet af borgmesteren og kommunaldirektøren, som man gjorde derude,*

og man kender heller ikke borgerne personligt. Det er ikke så stille og roligt her. På den front har det været barskt for medarbejderne fra de to små kommuner, og nogle har forladt skuden.” Medarbejder

Bilag

Det generelle billede – på tværs af faggrupper

Guiden handler konkret om forholdene for medarbejdere i borgerservice. I det følgende er givet et resumé af det generelle billede, der tegner sig, hvis man betragter alle faggrupper under ét: hjemmepleje, plejecentre, rengøring, vej- og parkområdet, dag- og døgninstitutioner samt dagpleje.

Undersøgelsens tema – hvad virker for hvem og hvorfor?

Den samlede undersøgelse tager udgangspunkt i, at der i disse år finder mange forandringer sted i den kommunale sektor, og at det stiller krav til kompetenceudviklingens indhold og form. Både borgere og politikere har forventninger om stadig bedre service, og de kommunale ydelser skal leveres mere effektivt og fleksibelt. Målet med alle former for kurser og uddannelser og læring på jobbet er at de er målrettede og giver resultater, så effekten øges. Undersøgelsen skal bidrage til at lette de valg om kompetenceudvikling, som både ledelse og medarbejdere i den kommunale sektor løbende står over for.

Massiv kompetenceudvikling i kommunerne

79 % af respondenterne i undersøgelsen har været gennem formaliserede kurser og uddannelser inden for de seneste to år. Det er primært eksterne og interne kurser samt AMU-kurser. Videregående kompetencegivende uddannelser (kommunom-, diplom- og masteruddannelser) er mindre hyppigt forekommende. 91 % har lært på jobbet i løbet af de seneste år. Sidemandsoplæring, læring ved at blive kastet ud i nye opgaver, samt råd og vejledning fra mere erfarne kolleger og ledere er særligt vigtige. Skriftligt materiale, læring på møder, læring fra tilbagemeldinger fra brugerne er sjældnere brugt.

Alle kompetenceudvikles, men nogle mere end andre

Kompetenceudvikling er specielt intensiv i borgerservice og i dag- og døgninstitutioner, mens medarbejdere i rengøring, i vej- og parkområdet og i dagplejen i mindre grad gennemgår kompetenceudvikling. Hjemmeplejen og plejecentrene befinder sig et sted midt imellem.

Samme viden kan opnås på flere måder

Undersøgelsen viser, at eksterne kurser og AMU kan være bedre end de interne kurser til at komme ind i nye former for opgaver. Sidemandsoplæring, dét at blive kastet ud i nye opgaver samt deltagelse i udviklingsprojekter kan styrke og udvikle kompetencer i forhold til jobbet, skabe en større helhedsforståelse og mere selvstændighed i arbejdet. Sammenhænge mellem kompetenceudviklingstyperne og effekterne er dog ikke altid stærke. Det er et udtryk for, at samme kompetence som en hovedregel kan opnås effektivt på flere forskellige måder.

Læring på jobbet er ofte mindst lige så godt om kurser og uddannelse

Der er stor anerkendelse af, at læring på jobbet virker i praksis – ofte bedre end kurser og uddannelser, og at dette især gælder på de jobnære områder. Men de to former udelukker ikke hinanden, og kurser og især de videregående kompetencegivende uddannelser har en større rolle at spille i forhold til at få nye perspektiver på arbejdet og i forhold til at sætte gang i en karriereudvikling.

Planer og politikker for kompetenceudvikling – en vigtig løftestang

Hvis arbejdspladsen har en plan eller en politik for kompetenceudviklingen, har det stor indflydelse på medarbejdernes oplevelse af få noget ud af både kurser og uddannelser og læring på jobbet. Det er en tydelig af konklusion i undersøgelsen, at politikker og planer styrker effekterne. Desværre er det langt fra alle kommuner, som – set fra medarbejdernes ståsted – har en sådan plan.

MUS-samtaler

En af de vigtigste fordele ved en MUS-samtale er, at den skaber en anledning, hvor leder og medarbejder som to i princippet ligeværdige parter diskuterer medarbejderens arbejdsituation og udviklingsbehov/-muligheder. Derfor er MUS-samtalen en ramme for mange af de metoder, der er beskrevet i guiden, og en godt gennemført MUS-samtale øger muligheden for at få effekt af de udviklingstiltag, som de to parter aftaler. Der er dog også en del kommuner, som ikke arbejder med MUS-samtaler og individuelle udviklingsplaner med et konkret og kompetenceorienteret indhold. Det har givetvis en negativ effekt for udbyttet.

De helt centrale jobeffekter

Kompetenceudvikling har især en effekt på den måde, som jobbet udføres på, og på den faglige kvalitet af arbejdet, for nye opgaver og for at kunne arbejde mere selvstændigt. Kompetenceudvikling har også – men i mindre grad - effekt for samarbejdet i teamet eller på afdelingen.

Pragmatisk tilrettelæggelse af kompetenceudvikling

Medarbejdere og ledere i kommunerne er fleksible når det handler om kompetenceudvikling. Der skal kompetenceudvikles, men dagligdagen skal også hænge sammen. Man vælger praktiske og realistiske løsninger. At skabe en sammenhæng mellem læring på kurser og læring på jobbet optager både ledere og medarbejdere.

Ingen økonomiske incitament og virkninger i kompetenceudviklingen

De kommunalt ansatte ser ingen sammenhænge mellem at blive dygtigere på den ene side og løn, arbejdsvilkår og forfremmelse på den anden side.

Kvaliteten for brugerne – det manglende led

Der er kommet en stærkere politisk fokus på servicekvalitet og brugertilpasning i de kommunale ydelser. Men sammenhængen mellem kompetenceudvikling og servicekvalitet for brugerne er - i de ansattes øjne – meget uklar og ikke særlig stærk.

Perspektiver for kommuner og faglige organisationer

Undersøgelsen leder frem til en række tværgående udfordringer og perspektiver for de kommunalt ansatte, deres ledere og deres organisationer. Disse gengives her i stikordsform:

Læring handler om kompetencer, men motivationen er også vigtig

Man kan trække hesten til truget, men ikke tvinge den til at drikke. Effekt af kompetenceudvikling forudsætter derfor, at personen er motiveret til at lære, kan se formålet med det og er tryk ved det.

Motivation kan skabes ved, at medarbejderen ser sit job i en større organisatorisk sammenhæng, erkender de kompetencekrav, der er forbundet hermed og i dagligdagen føler opbakning – især fra lederens side – i forhold til at erhverve den nødvendige kompetence.

At involvere

Medarbejderne ønsker medbestemmelse på læringen. Jo større indflydelse, desto bedre virker kompetenceudvikling, og jo større motivation er der også. De vil gerne have muligheder for at tage initiativer selv og blive hørt af kolleger og ledere.

Medbestemmelse sikres ved at bruge de officielle kanaler for medindflydelse, men også – og måske især – den direkte dialog mellem leder og medarbejder. Det er i den fælles afklaring af, hvori kompetencebehovet består, og hvordan det bedst dækkes, at effekten øges.

Behov og lyst følges ikke altid ad

Desværre ses det ofte, at jo større behov for kompetenceudvikling en medarbejder har, jo mindre er interessen. Det er vigtigt at bryde denne cirkel, så man gør det trygt og tillokkende at gennemgå kompetenceudvikling. Dette hænger i høj grad sammen med den læringskultur, der er på arbejdspladsen.

For at få en god læringskultur skal de medarbejdere, som ikke kan eller vil indse deres behov for kompetenceudvikling, gøres trygge ved at erkende det, tale om det og i kølvandet herpå tage en fordomsfri og åben dialog med lederen om, hvordan kompetencebehovet bedst dækkes.

At udnytte metodefriheden

En hovedkonklusion i undersøgelsen er, at der oftest ikke er én bestemt bedste metode til at lære én bestemt kompetence. I de fleste tilfælde er der flere læringsmetoder, som har effekt. Både kurser, uddannelse og læring på jobbet kan med andre ord have samme eller beslægtet effekt.

Det giver muligheder for at tilrettelægge kompetenceudvikling på måder, så man også samtidig kan tage praktiske, økonomiske og personlige hensyn. Effekten bliver kun optimal, hvis man ud fra en vurdering af, hvad der skal læres, og hvilke erfaringer og præferencer medarbejderen har, finder den bedste metode.

At styrke kollegafællesskabets rolle i læringen

Der er mange eksempler på, at kollegerne i teamet og på afdelingen – på godt og ondt – er bærere af overordentligt vigtige sider af læringskulturen. Et velfungerende team kan løfte kompetenceniveauet dramatisk. En negativ stemning og en blokerende holdning kan ødelægge mulighederne for at lære. Sidemandsoplæring, kollegalæring og udviklingsprojekter kan sætte et team ud på et læringsmæssigt overhalingsspor.

Det er derfor ikke nok, at den enkelte medarbejder og dennes chef i fællesskab indkredser relevante kompetenceudviklingsstilbud. Ofte skal hele teamet taget i ed – før og under en konkrete kompetenceudviklingsaktivitet – så man mindsker risikoen for, at kolleger blokerer for eller hæmmer læringen.

At synliggøre og anerkende potentialerne i læringen på jobbet

Læring på jobbet er effektivt. Læring på jobbet er fleksibelt. Læring på jobbet er trygt. De kommunale arbejdspladser kan med stor fordel eksperimentere med og videreudvikle former for læring på jobbet. Der er mange muligheder, herunder også kombinerede former. De faggrupper, der indgår i projektet, finder især læringsformer, hvor man har kontakt med kolleger og ledere i teamet effektive, mens læring gennem skriftligt materiale mest ses som et supplement.

Læring på jobbet skal anerkendes på lige fod med kurser og uddannelser. Læring på jobbet kan også indgå i MUS-samtaler og i individuelle handlingsplaner.

At sætte mere fokus på de nye politiske dagsordner

Medarbejderne er meget fokuserede på at udbygge deres kompetencer snævert i forhold til jobbet. Det faglige er i højsædet, når man ser på kompetenceudviklingens indhold. Men opmærksomheden rettes også mod at kunne samarbejde og trives i teamet. Derimod er der langt mindre aktivitet i kompetenceudvikling i forhold til nye politiske dagsordner, herunder kvalitetssikring, brugertilpasning, brugertilfredshed m.v.

Det er derfor brug for, at de nye dagordner bliver genstand for en aktiv kompetenceudvikling på alle niveauer på de kommunale arbejdspladser.

At se sammenhængen mellem eget job og de overordnede politikker og planer

Der er i undersøgelsen et klart signal til ledelsen om at lægge kompetenceudviklingen ind i politikker og planer på meget konkrete måder. Der er også indirekte et budskab til MED-/samarbejdsudvalgene om at gøre en indsats for at lægge retningslinjer m.m. for kompetenceudviklingen. Hvis medarbejderne føler, at deres kompetenceudvikling er med til at understøtte udviklingen på arbejdspladsen på gennemskuelige måder, så oplever de også et større udbytte af kurser, uddannelser og læring på jobbet.

Man kan bruge MUS og individuelle handlingsplaner, men det er bedst for effekten af den efterfølgende læring, hvis der indgår helt konkrete aktiviteter i disse planer.

Bruge tillidsrepræsentanter i forbindelse med kompetenceudvikling

De faglige organisationers og tillidsrepræsentanternes rolle i kompetenceudviklingen på arbejdspladserne er generelt ikke markant. Der er brug for, at de faglige organisationer ikke bare er "ledvogtere" for aftaler, men at de også er proaktive på kompetencefronten på deres medlemmers vegne.

Det kan ske på mange måder, fx gennem tillidsrepræsentantuddannelserne, ved at sætte emnet på dagsordenen i samarbejdsudvalget, gennem formidlingsarbejde, ved medlems-tilbud af forskellig art m.v. Det kan også finde sted i forhandlingssituationer med arbejdsgiverne, hvor der er brug for et pres for et større fokus på helhedsorienteret kompetenceudvikling, der hænger sammen med visionerne for den kommunale sektor og den enkelte arbejdsplads.

At styrke læringsindholdet i forandringer og udvikling

At læring på jobbet er en så effektiv læringsform, som tilfældet er, indebærer, at også forandringer og udviklingsprocesser i organisationen kan rumme et stort læringspotentiale.

Der ligger derfor en stor udfordring for især ledelsen i at forbinde forandringer konstruktivt med læring på jobbet og at gøre de konkrete læringspotentialer ved forandringer mere eksplicite. Det kan bl.a. ske gennem intensiv kommunikation med medarbejderne om, hvorfor disse ændringer er nødvendige, og hvad de går ud på – eller forventes at gå ud på hvis de endnu ikke er søsat. Det er også vigtigt ”at se glasset som halvfuldt og ikke halvtomt” i disse forandringsprocesser. Selv om de uundgåeligt vil rumme forringelser på nogle områder, kan de samtidig rumme fordele og fremskridt – også for den lokale enhed og enkelte medarbejder.

På beslægtet vis gælder det, at udviklingsprojekter potentielt har meget stor effekt for læringen. Undersøgelsen viser, at kun meget få medarbejdere får reelt adgang til denne læringsform. Dette kan såvel ledelsen som den enkelte medarbejder stimulere ved at se de læringsmæssige fordele ved at blive involveret i projekter og – som konsekvens heraf – henholdsvis tilbyde og efterspørge deltagelse i udviklingsprojekterne.

At have tættere kontakt med uddannelsesinstitutioner og kursusudbydere

De kommunalt ansatte oplever, at deres læringsbehov i mange situationer kan dækkes effektivt på mange forskellige måder og af flere udbydere. Det er dog ofte et forvirrende marked.

Det kan derfor være et budskab til udbyderne af uddannelser, at de skal gøre mere for at tydeliggøre for deltagerne, hvilken effekt deres uddannelsesstilbud har inden for særligt udvalgte områder. Det vil have som positiv konsekvens, at valget mellem forskellige uddannelsesstilbud bliver mere målrettet – og effekten øges. Man ”køber ikke katten i sækken”, hvis det fra udbyderen tydeliggøres, hvem dette kursus er for, hvad det rummer, og hvad den forventede effekt er. Det kræver selvfølgelig også, at den enkelte medarbejder og leder gør sig fortrolige med dette materiale og sammenholder det med medarbejderens konkrete arbejdssituation og (deraf følgende) kompetencebehov.

At styrke den brugerdrevne kompetenceudvikling

Det ligger i kompetencebegrebet, at brugerne i høj grad er med til at formulere kompetencekravene. Som det er blevet udtrykt: ”De egentlige arbejdsgivere er ikke den politiske eller administrative ledelse, men borgerne.” Det er dem, der er modtagere af den kommunale velfærdsservice, og derfor har de indflydelse på, hvad der ligger i ”at kunne, hvad man skal”, jf. definitionen af kompetencebegrebet.

Det er derfor vigtigt, at den enkelte leder og medarbejder ser jobindhold og –udførelse fra modtagerens synspunkt og fastlægger kompetencebehov og –indsats herudfra. Mere generelt er der behov for et udviklingsarbejde, som i højere grad sætter ord på og konkretiserer brugerdrevet kompetenceudvikling, og som eksperimenterer med og videreformidler gode konstruktive erfaringer. På den måde kan brugerne gøres til en meget vigtig kilde til kompetenceudvikling i den kommunale sektor. Her er der uudnyttede læringspotentialer.

At etablere en evalueringskultur

Meget ofte er der tvivl om, hvorvidt en kompetenceudvikling virker, på hvad og for hvem. Der skyldes til en vis grad, at alle former for læring har mange facetter, og at sammenhængen mellem årsager og virkninger ikke altid er klar. Men når dét er sagt, savnes der imidlertid på mange arbejdspladser rum til refleksion over effekterne af kurser og uddannelser. Det har betydning for (den ofte manglende) videreformidling af ny viden til kollegerne. Men især omkring læringen på jobbet savnes refleksion, anerkendelse og italesættelse.

Der må derfor skabes en evalueringskultur, både på den enkelte arbejdsplads og i samspillet mellem lederen og medarbejderen. Det er imidlertid også en opgave, som arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne kan have interesse i at få lod og del i.