



# Hold sammensætning og oplevet kvalitet

*Afdækning af holdsammensætningens konsekvenser inden for  
EPOS' arbejdsmarkedsuddannelser*

# Indholdsfortegnelse

1	Resume og hovedkonklusioner .....	3
2	Opgave og baggrund .....	5
	2.1 Projektbaggrund .....	5
	2.2 Analysens fokus .....	7
	2.3 Undersøgelsens metodiske tilgang .....	8
	2.3.1. Gennemførelse af interview .....	9
3	'Trekantmodellen': Kvalitetstrekanten .....	10
	3.1 Kursisternes baggrund .....	10
	3.1.1 Uddannelse .....	11
	3.1.2 Oplever kursisterne at være forskellige eller ens .....	12
	3.1.3 Forskellighedens betydning for oplevelsen af tilfredshed .....	13
	3.2 Didaktik .....	14
	3.2.1 Undervisningens indhold: Balancen mellem teori og praksis .....	15
	3.2.2 Undervisningens form: Erfaringer med gruppe- og projektarbejde .....	15
	3.3 Information til kursisterne .....	17
4	Opmærksomhedspunkter .....	20

# 1 Resume og hovedkonklusioner

Efteruddannelsesudvalget for det Pædagogiske Område og Social- og sundhedsområdet har bedt Teknologisk Institut, Arbejdsliv om at afdække, hvordan holdsammensætningen påvirker den oplevede kvalitet inden for udvalgets uddannelser. Analysen er motiveret af de lovændringer, der er gennemført inden for AMU, som medfører, at det ikke længere er muligt at stille krav til deltagernes kompetencer inden de optages.

Særligt har der været opmærksomhed på betydningen af en øget forskellighed i kursisternes uddannelsesmæssige baggrund, og hvordan denne forskellighed vil have betydning for kursisternes vurdering af det faglige niveau i undervisningen.

Undersøgelsen bygger på talmateriale fra Viskvalitet og gruppeinterview med 126 kursister og deres undervisere.

Overordnet viser data fra Viskvalitet, at kursisterne er meget tilfredse med EPOS' uddannelser, og altid har været det. Der er tale om et meget lille antal deltagere, der anfører, at de ikke er tilfredse med det faglige niveau. Størstedelen af denne gruppe mener, at niveauet er for lavt.

Undersøgelsen viser samtidig, at der er en positiv sammenhæng mellem kursisternes forskellige baggrunde og den oplevede kvalitet. Forskellighed bruges som inspiration, da undervisningen ofte inddrager konkrete eksempler fra deltagernes dagligdag.

I den kvalitative del af undersøgelsen har der været anvendt et sæt spørgsmål, som alle kursister har fået udleveret. Vi har bedt dem om at forholde sig til disse spørgsmål, og har diskuteret deres svar. Efterfølgende har vi scannet kursisternes svar på spørgsmålene, men heller ikke her har der været noget, der har modsagt det overordnede indtryk.

Resultaterne peger entydigt i samme retning, nemlig at der ikke er sket et skift i holdsammensætning i forbindelse med indførelse af det nye AMU, og at forskellighed overvejende opleves som værende et positivt element for undervisningen.

Således giver underviserne udtryk for, at holdsammensætningen ikke har ændret sig i "det nye AMU", men at holdene ofte er meget sammensatte mht. uddannelse og arbejdssted. Gennem interviewene med kursisterne fremgår det, at forskelligheden bliver set som afgørende for et godt fagligt udbytte af kurset.

Samtidig har undersøgelsen afdækket, hvilke forhold kursisterne tillægger vægt i en vurdering af deres forskellighed. Det viser, at andre forhold end uddannelse står centralt for kursisterne, nemlig arbejdssted, opgaver og erfaring. De kurser, der er besøgt i forbindelse med undersøgelsen, har samlet set haft sammensatte grupper af deltagere med forskellig uddannelsesbaggrund. For SOSU-området har der været tale om SSH'ere, sygehjælpere, SSA'ere og deltagere med anden baggrund. For det pædagogiske område har der været tale om PGU'ere/pædagog medhjælpere, pædagoger og deltagere med anden baggrund.

Der skal i forlængelse af denne konklusion tages højde for, at vi igennem undersøgelsen har set tegn på, at det nye AMU ikke er slået igennem. Visiteringsrutinerne i det nye AMU er endnu for uafklarede til, at det kan forudsiges, hvordan det på sigt vil komme til at påvirke holdsammensætningen. Det kan derfor ikke udelukkes, at der på sigt vil kunne ske en forandring i visiteringsrutinerne under det nye AMU, som kan få konsekvenser for kursisternes vurdering af det faglige niveau.

Teknologisk Institut, Arbejdsliv, juni 2005

## 2 Opgave og baggrund

### 2.1 Projektbaggrund

Efteruddannelsesudvalget for det Pædagogiske Område og Social- og sundhedsområdet har bedt Teknologisk Institut, Arbejdsliv om at afdække, hvordan holdsammensætningen påvirker den oplevede kvaliteten inden for udvalgets uddannelser.

Baggrunden for afdækningen er den justering af arbejdsmarkedsuddannelserne, der er sket med indførelsen af 'Det ny AMU', hvorefter det ikke længere er muligt at definere adgangsforudsætninger for deltagerne.

På baggrund af denne udvikling er man gået bort fra kursusnavngivelser, der afspejler trin-opdelinger på kursusforløb. Det er samtidig ikke længere tilladt at stille krav til kursisterne om forudgående kvalifikationer eller færdigheder.

Dette har rejst spørgsmål om rekrutteringen til kurserne. Udvalget har diskuteret, om denne situation betyder, at uddannelserne 'fyldes op' med deltagere, der burde have siddet på andre uddannelser med enten højere eller lavere niveau. Der er på den måde overvejelser om, hvorvidt der med justeringen er blevet større risiko for, at kursister melder sig til kurserne, selvom de ikke har de rigtige kvalifikationer.

Udvalget er opmærksomt på, at der kan være en risiko for, at kvaliteten i uddannelserne falder, hvis der sidder en gruppe deltagere med for ringe forudsætninger. Omvendt er der også en risiko for, at en øget deltagelse af kursister med en videregående uddannelse kan være med til, at niveauet flyttes op, så den egentlige målgruppe for arbejdsmarkedsuddannelserne oplever en forringet kvalitet.

Udvalget har på den baggrund ønsket at få belyst, hvordan sammensætningen af kursister med forskellige deltagerforudsætninger påvirker kursisters oplevelse af kvaliteten på kurserne, og dermed hvordan det ses afspejlet i deres tilfredshed.

De kurser, der er besøgt i forbindelse med undersøgelsen, har samlet set haft sammensatte grupper af deltagere med forskellig uddannelsesbaggrund. For SOSU-området har der været tale om SSH'ere, sygehjælpere, SSA'ere og deltagere med anden baggrund. For det pædagogiske område har der været tale om PGU'ere/pædagog medhjælpere, pædagoger og deltagere med anden baggrund.

På baggrund af søgninger fra Viskvalitet er der blevet foretaget en kort analyse af tal-materialet fra de formelle evalueringer på udvalgte kurser, for at se om der er en oplevelse af utilfredshed med kurserne. Vi har sammenlignet resultaterne for EPOS' fælles kompetencebeskrivelser (FKB'er) med det gennemsnitlige resultat for alle FKB'er.

## Deltagertilfredshed inden for EPOS's FKB'ere og inden for et gennemsnit af alle udvalgs FKB'ere

	Meget tilfreds (5,0)	Tilfreds (4,0)	Hverken/eller (3,0)	Utilfreds (2,0)	Meget Utilfreds (1,0)	Ved ikke (0,0)
Arbejde på klubområdet	U*	U*	U*	U*	U*	U*
Omsorg, sygepleje og pædagogisk arbejde	29 % (18172**)	49 % (31014)	17 % (10658)	4 % (2484)	1 % (614)	181
Patientrelateret service på sygehusene	31 % (3446)	47 % (5237)	17 % (1878)	4 % (489)	1 % (143)	41
Pædagogisk arbejde med børn og unge	34 % (15904)	46 % (21490)	15 % (7092)	4 % (1978)	1 % (564)	75
Sundheds- og sygeplejeopgaver i sygehusvæsenet	29 % (3251)	49 % (5438)	17 % (1843)	4 % (420)	1 % (87)	0
Alle udvalgs FKB'er	25 %	50 %	19 %	5 %	1 %	U*

(Kilde: Egen kørsel i Viskvalitet.dk 7/6 2005)

(\* U betyder, at der er for få besvarelser til at genere data)

(\*\* Tallene i parentes viser det nøjagtige antal besvarelser)

Helt overordnet må det slås fast, at et meget begrænset antal kursister udtrykker utilfredshed med deres kursusdeltagelse. I datamaterialet fra Viskvalitet er det i størrelsesordenen 5 %, hvilket er lidt mindre end gennemsnittet.

På baggrund af analysen kan vi fastslå, at der ikke er tale om massive problemer. Men i lyset af datamaterialet fandt vi det interessant at undersøge, hvorvidt det er muligt at sige noget om den historiske udvikling i forhold til det spørgsmål, der retter sig mod det faglige niveau. Er der eksempelvis blevet registreret en forøgelse af negative evalueringer efter indførelsen af det ny AMU inden for EPOS' uddannelser?

### Gennemsnit for spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med kursets faglige niveau?"

	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt utilfredse	For lavt	For højt
1. kvrt. 2004	3 % (114)	1 % (26)	4 % (140)	96 % (130)	4 % (6)
2. kvrt. 2004	2 % (84)	0 % (12)	2 % (96)	92 % (77)	8 % (7)
3. kvrt. 2004	2 % (65)	0 % (7)	2 % (72)	93 % (51)	7 % (4)
4. kvrt. 2004	2 % (84)	0 % (18)	2 % (102)	93 % (86)	7 % (6)
Hele 2004	2 % (347)	0 % (63)	2 % (410)	94 % (344)	6 % (23)
1. kvrt. 2005	3 % (102)	1 % (27)	4 % (129)	92 % (111)	8 % (9)

(Kilde: Egen kørsel i Viskvalitet 15/6 2005)

Konklusion: sammenlignes 1. kvartal 2004 med 1. kvartal 2005, er andelen af kursister, der svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse, ikke ændret.

Udformningen af de systemfælles spørgsmål blev ændret pr. 1. januar 2004. Men ses der på udviklingen i et længere tidsperspektiv, ændres denne konklusion ikke nævneværdigt, jf. nedenstående.

Før 2004 blev der som del af de systemfælles spørgsmål stillet følgende spørgsmål: ”Hvor tilfreds er du med uddannelsens faglige niveau?”.

**Gennemsnit for spørgsmålet: ”Hvor tilfreds er du med uddannelsens faglige niveau?”**

	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt utilfredse	For lavt	For højt
2001	1 % (70)	1 % (84)	2 % (154)	82 % (253)	18 % (57)
2002	1 % (52)	1 % (77)	2 % (129)	84 % (125)	16 % (23)
2003	0 % (44)	1 % (74)	1 % (118)	85 % (183)	15 % (33)

(Kilde: Egen kørsel i Viskvalitet 15/6 2005)

Det kan diskuteres om spørgsmålet fra henholdsvis før og efter 2004 kan sammenlignes. Hvis vi sammenligner hele 2004 med 2001-2003, er der ikke sket væsentlige ændringer i andelen af kursister, der er utilfredse eller meget utilfredse.

Blandt de utilfredse er der dog en lidt større andel, som peger på, at niveauet er for højt, sammenlignet med besvarelser for 2004 og frem. Eller omvendt, at en større andel af de utilfredse mener, at det faglige niveau er for lavt i 2004 og frem sammenlignet med besvarelserne før 2004.

Disse konklusioner ændres ikke, hvis der alene sammenlignes 1. kvartal i perioden 2001-2005 (jf. nedenstående tabel). Der er selvfølgelig mere usikkerhed forbundet med at sammenligne kvartaler, da antallet af besvarelser er mindre end for et samlet år.

**Gennemsnit for spørgsmålet: ”Hvor tilfreds er du med uddannelsens faglige niveau?”**

	Utilfreds	Meget utilfreds	I alt utilfredse	For lavt	For højt
1. kv. 2001	2 % (48)	0 % (14)	2 % (62)	79 % (42)	21 % (11)
1. kv. 2002	1 % (28)	0 % (10)	1 % (38)	85 % (23)	15 % (4)
1. kv. 2003	2 % (57)	0 % (17)	2 % (74)	75 % (45)	25 % (15)

Hvis EPOS i fremtiden ønsker at blive bedre til at analysere de negative svar, kunne det overvejes at indføre en række baggrundsspørgsmål, som man kunne analysere svarene ud fra. Det kunne eksempelvis være baggrundsinformation, der på forskellig vis kan relatere sig til kursisternes formelle kompetencer og realkompetencer. Eksempler kunne være at spørge ind til kursisternes uddannelsesniveau og arbejdserfaring/anciennitet. Spørgsmålene kan formuleres som EPOS’ egne spørgsmål til de systemfælles reskaber (Viskvalitet) eller alternativt aftales med en skole, der også har mulighed for at indsætte spørgsmål.

## 2.2 Analysens fokus

På baggrund af analysen af det tilgængelige datamateriale må man - som nævnt - konkludere, at der ikke er tale om, at den oplevede kvalitet har ændret sig og at det faglige niveau har ændret sig efter indførslen af det nye AMU.

Men derfor er det stadig væsentligt at sætte fokus på, hvilke erfaringer der indtil nu er oparbejdet med at gennemføre kurserne i det nye AMU. Vi ønsker med dette notat at undersøge:

- Hvordan kursisternes baggrund har indflydelse på den oplevede kvalitet?
- Hvordan kursets tilrettelæggelse/didaktik kan udnytte/kompensere for forskellighed?
- Hvordan information kan skabe et bedre grundlag for både kursister og undervisere?

I kapitel 3 gennemgår vi disse temaer ud fra den gennemførte interviewundersøgelse. Der arbejdes dels med generelle betragtninger på baggrund af de indsamlede udsagn, samt konkrete casebeskrivelser fra interviewene.

På baggrund af undersøgelsen har vi opstillet en række punkter, som det efter vores mening kan være nyttigt at være opmærksom på i det videre forløb med at følge udviklingen i implementeringen af det nye AMU. Disse ses i kapitel 4.

## 2.3 Undersøgelsens metodiske tilgang

Undersøgelsens materiale er indsamlet gennem interview på 7 forskellige kursushold, der har været placeret på 6 forskellige uddannelsessteder. I alt har vi talt med 126 kursister samt de undervisere, der har været tilknyttet kurserne (dog ikke gæsteforelæsere). Kursusholdene har været udvalgt med 3 fra det pædagogiske område og 4 fra SOSU-området.

De kursushold, der er valgt, er udsøgt af sekretariatet og er de uddannelser, der havde den største utilfredshed med det faglige niveau. De 7 valgte kurser har fra 1,2 % til 3,8 %, der svarer, at niveauet er utilfredsstillende.

EPOS sekretariatet har fastlagt det ønskede fokus på kursusområderne. Kursusområderne har derfor været fastlagt, mens de konkrete hold og uddannelsessteder er blevet udvalgt af Teknologisk Institut, Arbejdsliv.

### **De udvalgte kursusområder har været:**

- Medicinadministration
- Personer med demens, sygdomskendskab
- Socialpsykiatri - fagligt samarbejde
- Sorg og krise
- Arbejdet med risikobørn og -unge
- Børn og natur
- Pædagogmedhjælpere i daginstitutioner.

Inden for disse temaområder har Teknologisk Institut taget kontakt til uddannelsesinstitutionerne, som udbød kurserne i den periode undersøgelsen blev gennemført.

### **Følgende uddannelsessteder har indgået:**

- SoSu-skolen Nykøbing F
- SoSu-skolen Frederiksborg - Hillerød
- SoSu-skolen Ringsted
- CVU Midtvest



- SoSu-skolen Københavns Amt
- SoSu-skolen Skive.

### **2.3.1. Gennemførelse af interview**

Den formelle kursusevaluering, hvor kursisterne udfylder AMU-kvalitet spørgeskemaet, bliver som hovedregel gennemført efter undervisningen, og som sidste punkt på kursusplanen. Vi har tilstræbt at tale med kursisterne efter at de har udfyldt de formelle evalueringsskemaer. På den måde har vi sikret os, at de på det tidspunkt har forholdt sig evalueringsskemaerne til forløbet. Det har gjort det lettere at gå ind og få deres kommentarer til evalueringssvarene, og få en fornemmelse af hvilke overvejelser og argumenter, der har været afgørende for kursisters evaluering og svarafgivelse.

I undersøgelsen på de enkelte kursushold har vi valgt at gøre brug af et sæt spørgsmål, som vi indledningsvist har udleveret til kursisterne, og bedt dem om at forholde sig til. Spørgsmålene har fokuseret på forskellige aspekter ved uddannelsens mål, kursisters egne realkompetencer inden kursusstart samt på kursisters oplevelse af undervisningens tilrettelæggelse og gennemførelse. Spørgsmål fra det formelle evalueringsskema er blevet suppleret med uddybende spørgsmål omkring kursisters oplevelse af deres forskellighed og betydningen for undervisningen.

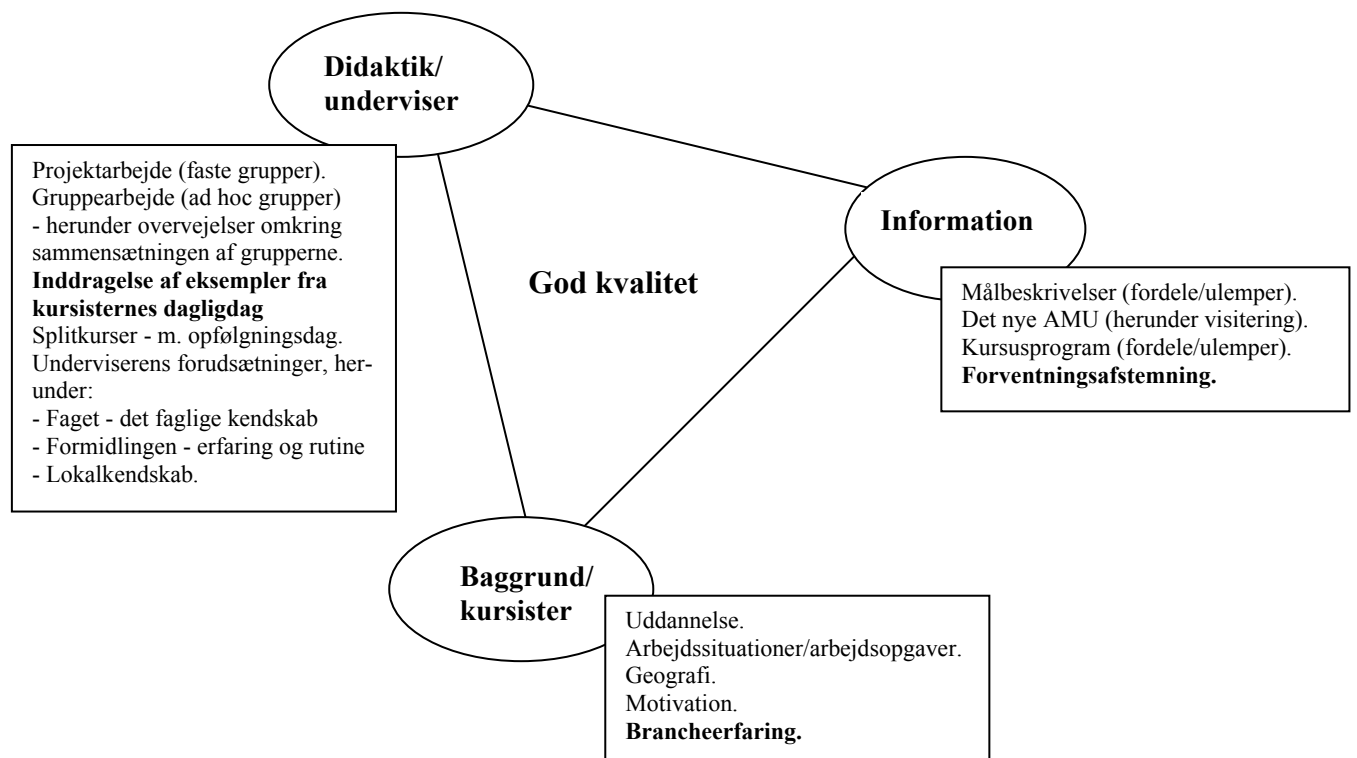
Vi har efterfølgende bedt kursisterne om at diskutere deres holdninger med hinanden i mindre grupper. Hermed er der blevet taget hul på den diskussion, der efterfølgende er blevet videreført i plenum. Formålet med samtalerne har været at få afdækket kursisters overvejelser og indtryk omkring forskelligheder og betydningen af forskellige forudsætninger i undervisningssituationen - og om hvordan det har haft betydning for deres vurdering af undervisningens faglige niveau.

### 3 'Trekantmodellen': Kvalitetstrekanten

Undersøgelsen har tydeliggjort, at kursisternes vurdering af det faglige niveau på kurserne og deres tilfredshed med forløbet bliver påvirket af flere forskellige forhold. For at konkretisere undersøgelsens fokus, har vi arbejdet med en model, der skitserer læringsituationen som udspændt mellem tre faktorer:

- Deltagernes baggrund ('realkompetencer') og
- Didaktik (herunder undervisningsform og underviserens 'realkompetencer')
- Information (til undervisere og kursister).

Det er en model, der har været et godt redskab med en stærk udsagnskraft igennem undersøgelsen i forhold til at strukturere indtryk og afdække mønstre i kursisternes og underviserens svar og kommentarer. Den er derfor også blevet brugt som struktur på af-rapportering af undersøgelsens resultater.



De følgende afsnit vil uddybe de enkelte områder og illustrere ved hjælp af eksempler fra undersøgelsen.

#### 3.1 Kursisternes baggrund

Projektet har taget udgangspunkt i et ønske om at afdække, hvorvidt øgede forskelligheder i deltagerens baggrund og forudsætninger for kursusdeltagelse påvirker deres

vurdering af kursets faglige niveau. Vi har i undersøgelsen arbejdet med følgende forhold, der kan være med til at udgøre kursisters forskellige baggrund og forudsætninger for kursusdeltagelse:

- Brancheerfaring
- Arbejdssituation, arbejdssted og arbejdsopgaver
- Uddannelse
- Ledig/i arbejde
- Andet.

Undersøgelsen har taget udgangspunkt i, hvordan kursisters vurdering af det faglige niveau bliver påvirket af forskellighed. Derfor har kursisters oplevelse af forskellighed stået centralt i undersøgelsen.

I afdækningen af kursisters oplevelse af at være forskellige og deres vurdering af betydningen af eventuelle forskelle for deres tilfredshed med undervisningen, har der været to centrale fokuspunkter:

- a) Oplever kursisterne, at de er forskellige eller ens?
- b) Og hvis de oplever, at de er forskellige: Hvilken betydning har det så for undervisningen og udbyttet af kurset?

I de følgende afsnit vil vi redegøre for disse to centrale fokuspunkter. Inden da vil vi kort gennemgå, hvordan specielt uddannelsesbaggrunden har været på de besøgte kurser.

Kursisterne oplever ikke, at det er uddannelsesbaggrund, der gør forskelligheden i kurssammenhæng, men ud fra sammentælling af deltagernes forudsætninger er der alligevel interessant mønstre.

### 3.1.1 Uddannelse

#### Uddannelsesbaggrund inden for SOSU-området

Kursus	SSH	Sygehjælper	SSA	Andet*
Medicinaladministration	0 personer	0 personer	22 personer	0 personer
Personer med demens - fagligt samarbejde	8 personer	2 personer	3 personer	1 person
Sorg og krise	4 personer	8 personer	2 personer	2 personer
Socialpsykiatri - fagligt samarbejde	6 personer	4 personer	4 personer	4 personer

\* Anden uddannelsesbaggrund er blandt andet hjemmehjælper, PGU'er, beskæftigelsesvejleder.

Inden for SOSU-området er den uddannelsesmæssige baggrund fordelt på social- og sundhedshjælpere, sygehjælpere, social- og sundhedsassistenter samt en kategori af kursister med en anden baggrund.

Som det fremgår, har der på 3 af de 4 besøgte kurser været en bred sammensætning af deltagere, med den ene nuance at SSA'erne generelt er i mindretal på de pågældende uddannelser. Dette billede har kursisterne dog ikke udpeget som et problem, men har snarere understreget fordele ved at have en fælles opgave (arbejdet med ældre og syge), med forskellige indfaldsvinkler.

Et enkelt kursus, 'Medicinaladministration', var udelukkende besat med SSA'ere. Det var både kursisters og underviserens vurdering, at kursets naturvidenskabelige niveau gjorde det nødvendigt, at kursisterne havde en baggrund som SSA'ere.

### Uddannelsesbaggrund inden for det pædagogiske område

Kursus	PGU / Pæd.med.	Pædagog	Andet*
Arbejdet med risikobørn og - unge	2 personer	0 personer	9 personer
Børn og natur	4 personer	3 personer	11 personer
Pæd.med. i daginstitutioner	--	0 personer	17 personer

\* Anden uddannelsesbaggrund er blandt andet HK, gartner, bager, speditør, køkkenassistent, teknisk assistent.

Som det fremgår af skemaet, er kurserne på det pædagogiske område i høj grad sammensat af kursister, der ikke har samme uddannelsesmæssige baggrund.

Reelt viser det sig, at et flertal på alle kurserne har en anden uddannelsesmæssig baggrund end PGU/pæd.med. eller pædagog. Til gengæld har stort set samtlige deltagere med en anden uddannelsesmæssig baggrund en uddannelse bag sig. Skiftet til det pædagogiske område ses som en mulighed for at prøve noget i arbejdet med børn og unge, hvad enten motivet er drevet af mulighederne på arbejdsmarkedet eller lyst til at afprøve nye sider af sig selv.

På et af de besøgte kurser deltog en gruppe pædagoger. Dette gav dog ikke deltagerne anledning til at mene, at kurset fra blevet påvirket negativt af sammensætningen.

#### 3.1.2 Oplever kursisterne at være forskellige eller ens?

Kursisters oplevelse af forskellighed var præget af en dobbelthed, som er gået igennem hele undersøgelsen. På den ene side er det tydeligt for deltagerne, at de er meget forskellige på flere punkter. På den anden side bliver der også givet udtryk for, at der er en overordnet ensighed, som kursisterne lægger mere vægt på end forskellighederne, når de skal definere kursusholdet.

Den forskel, kursisterne fremhæver som den mest væsentlige er, at de til dagligt varetager forskellige jobområder. Forskelle i uddannelse bliver også nævnt, men lige så tit er det forskelligheder i arbejdsområder og anciennitet, der bliver fremhævet. Også alder, og livsholdninger bliver nævnt som forhold, hvor kursisterne adskiller sig fra hinanden.

Oplevelsen af forskellighed knytter sig altså til en række forskellige faktorer. Men når man ser på, hvad kursisterne lægger vægt på i deres kommentarer, så er det ikke forskellighederne. Det er en overordnet fornemmelse af fælleshed, der samler kursisterne.

Den overordnede enhed, der samler kursisterne, er på det pædagogiske område: *"Vi arbejder alle med børn"*. Og tilsvarende på social-/sundhedsområdet: *"Vi arbejder alle med ældre eller syge"*.

I den konkrete kursusammenhæng bliver der også i ensheden henvist til, at alle kursister er der med samme sigte - nemlig at få større indblik i temaet for det specifikke kursus. Der er derfor en oplevelse af, at alle sidder der, fordi de møder udfordringer og problemstillinger i deres arbejde, som på en eller anden måde relaterer sig til det valgte kursus' tematik: *"Det er de samme problematikker, vi har med at gøre."*

Denne konklusion knytter sig også an til det overordnede indtryk igennem undersøgelsen, at der er tale om et område med en stærk uddannelseskultur. Langt størstedelen af de kursister, vi har talt med, giver udtryk for, at de var meget motiverede for at deltage i kurserne. Dette engagement kan også være med til at skabe en samhørighed på holdene.

### 3.1.3 Forskellighedens betydning for oplevelsen af tilfredshed

Der er blandt kursisterne enighed om, at forskellene er der, men når det kommer til at vurdere, hvilken betydning forskellighederne har for kurset og tilfredsheden med udbyttet af undervisningen, er der ligeledes bred enighed om, at det overvejende har haft en positiv betydning for undervisningen: *"Det har været positivt, at man har kunnet udveksle nogle erfaringer."*

Nogle kursister giver udtryk for, at de er blevet overraskede over, hvor meget de har kunnet få ud af at høre andres erfaringer: *"Jeg havde ikke forventet at få så meget ud af de andre!"*

Det er også indtrykket, at deltagernes forskellige baggrunde har medvirket til at få aflivet nogle fordomme på tværs af arbejdsområder. Det forhold, der har været særligt tydeligt på det pædagogiske område, er at kursisterne indgår i den samme 'fødekæde', men repræsenterer forskellige led. Inden for SOSU-området er der en stor nysgerrighed på tværs af de forskellige tilbud, der gives til ældre, og på tværs af de geografiske og faglige forskelle inden for sygehusområdet.

Pointen er her, at det er andet end uddannelse, der af kursister og undervisere bliver fremhævet som det 'forskellige', som har en betydning for undervisningssituationen og deres vurdering af kvaliteten af undervisningen. For kursisterne er det oftest arbejdsområdet/arbejdsopgaverne, der bliver fremhævet.

#### Tekstboks 1:

##### Eksempler på kursisters kommentarer til forskelligheden:

*"Når vi overtager børnene fra dagpleje, så har vi da tænkt over, hvor der nogle gange ikke er blevet gjort mere for børnene dér. Det har jeg fået et andet syn på nu." (Pædagogmedhjælper i børnehaven).*

*"Det har været spændende for mig at høre noget om, hvordan verden ser ud på fritidshjem og i døgninstitutionerne." (Dagplejer).*

*"Vores arbejdssteder spænder lige fra plejehjem til daghjem og leve-bo-miljøer. Jeg kender slet ikke noget til daghjem og den slags. Jeg har fået meget ud af at høre noget om det også." (SSH'er, plejehjem).*

*"Uddannelsesmæssigt er vi ikke ens, og vores arbejde er meget forskelligt. Man får nogle ideer og kan blive inspireret over for brugere man selv står overfor." (SSH'er, hjemmepleje).*

Underviserne fremhæver brancheerfaring som det helt grundlæggende kriterium, der afgør hvor let eller hvor svært det er at bygge bro over deltagernes forskelligheder. Én underviser går så langt som til at sige, at det er underordnet, om der er tale om 1 eller 10 års erfaring, men omvendt, at hvis man har kursister siddende, der ikke ved ”hvordan det er at arbejde praktisk med børnene og brugerne”, så er det svært at få skabt et fælles udgangspunkt for kurset.

Ovenstående relaterer sig også til overvejelser om betydningen af, hvorvidt kursisterne er arbejdsledige eller i arbejde. I det tilfælde, hvor en ledig kursist tidligere har arbejdet inden for området, vil det ikke have betydning, at han/hun er ledig. Omvendt vil nyuddannede eller nyansatte på området kunne få problemer, fordi de mangler erfaringer at trække på. Det skal dog nævnes, at vi har set eksempler på, at kursister inden for disse kategorier vil føle, at de får meget ud af at lytte til de andres erfaringer.

Et tilsvarende eksempel på, hvordan arbejdssted kan have større betydning end uddannelse, gav en af underviserne fra det pædagogiske område: Han fremhævede, hvordan en pædagogmedhjælper, der kommer fra en arbejdsplads/institution, hvor de til daglig anvender pædagogiske fagtermer (dvs. arbejder eksplicit teoretisk), vil have en anden tilgang til et kursus som ’pædagogmedhjælper i daginstitutioner’ (det tidligere pædagogiske grundkursus) end en pædagogmedhjælper fra en arbejdsplads, som ikke anvender samme fagterminologi.

Der er altså andre ting end uddannelse, der udgør kursisternes forskellighed. Der er desuden ingen direkte negativ sammenhæng mellem uddannelse og kursisternes oplevelse af kvalitet.

Tværtimod bliver forskelligheden fremhævet som vigtig og afgørende for det udbytte, kursisterne har fået af kurset.

En del af forudsætningen for denne positive vurdering af kurset og det faglige niveau er informationsindsatsen før deltagelse i kurset, men i udpræget grad også underviserens didaktiske tilgang.

## 3.2 Didaktik

Tematikkerne omkring kursisternes baggrund (det, der i modellen er anført som ’Baggrunden’) er der, hvor kursisternes forskellighed og forudsætninger kommer til udtryk.

Didaktikken er tilgangen til, hvordan disse forskelle håndteres og arbejdes med i undervisningssituationen. Det didaktiske område har igennem undersøgelsen vist sig som det helt centrale.

Vores indtryk er, at det er underviserens evne til at håndtere undervisningssituationen, der spiller ind på kursisternes vurdering af andre forhold. Der har i undersøgelsen været en sammenhæng mellem kursisternes oplevelse af underviseren i undervisningssituationen og deres tilfredshed med det faglige niveau, samt opfyldelsen af deres forventninger til kurset.

Indtrykket fra undersøgelsen er, at kursisterne honorerer kurser, hvor underviseren har formået at bygge bro mellem kursisters forskellige og bruge disse forskelligheder konstruktivt i undervisningen til det fælles bedste.

Kursisterne har også en positiv oplevelse, når der har været en balance mellem at sikre en målrettethed i forhold til de forskellige målgrupper på den ene side, og på den anden side en inddragelse af forskelligheder og dermed en anvendelse af et bredere perspektiv på feltet. Dette kunne eksempelvis på det pædagogiske område dreje sig om forskellige aldersgrupper på børn, og på social- og sundhedsområdet om forskellige arbejdspladser og jobfunktioner.

Det er overvejelser, der relaterer sig både til undervisningens indhold og til undervisningens form. Begge dele har vist sig at have betydning for kursisters faglige tilfredshed og deres oplevelse af det faglige udbytte.

### 3.2.1 Undervisningens indhold: Balancen mellem teori og praksis

I løbet af besøgene på kursusholdene har vi mødt holdninger og udsagn fra kursisterne om, at god undervisning giver konkrete redskaber, der kan benyttes i det daglige arbejde. Et godt kursus kan hjælpe en med:

- at løse problemer
- at møde kendte udfordringer på en ny måde
- og at møde udfordringer, som kursisterne ikke selv har haft inden kursusstart.

Det er indtrykket, at kursisterne ofte henter motivationen for kursusdeltagelsen fra situationer i hverdagen, hvor kursisterne har følt sig utilstrækkeligt 'klædt på' - og/eller fra tilbagemeldinger fra kolleger om gode og givtige kurser.

Det betyder ikke, at kursisterne ikke forventer teori på kurserne, men at de vægter koblingen af teorien til konkrete situationer, og gerne deres egne eksempler fra arbejdspladserne.

På nogle hold har vi mødt kursister, der syntes der havde været for lidt teori, og kursister, der syntes, at der havde været for meget. I disse situationer var problemet knyttet til, at skolerne ikke havde informeret om kursets præcise indhold.

#### Tekstboks 2:

##### At finde balancen mellem teori og praksis

Kursisterne understreger betydningen af, at underviserne evner at koble deltagernes praktiske erfaringer med den mere teoretiske viden, kurset vil formidle. En af kursisterne beskriver den gode balance, hun har oplevet på sit kursus, således: *"Hvis vi har haft et eksempel fra hverdagen, så har underviserne kunnet taget det med i undervisningen på en ny måde med den viden, de har."*

### 3.2.2 Undervisningens form: Erfaringer med gruppe- og projektarbejde

På de kurser vi har besøgt, har gruppearbejde og projektarbejde i forskelligt omfang været en del af undervisningsformen - og dermed et værktøj til at håndtere forskelligt sammensatte grupper og sikre deres udbytte.

Både undervisere og kursister har bidraget med deres erfaringer omkring sammensætning og prioritering af gruppearbejde som kursusform. Herunder har primært overvejelser omkring sammensætningen af grupperne domineret. Hovedpointen har relateret sig til graden af ensartethed/forskellighed i kursisters arbejdsområder:

- *Fordele ved forskellighed:* At man får problematiseret sin egen selvfølgelige tilgang til tingene ved at blive konfronteret med praksis på andre arbejdsområder, hvor problemstillingerne kommer anderledes til udtryk.
- *Ulemper ved forskellighed:* Det kan opleves som lidt hårdt og opslidende hele tiden at skulle arbejde sig frem til en fælles forståelse af verden før man kan komme i gang med det egentlig gruppearbejde. Der kan være tale om så store forskelligheder, at man oplever ikke at få nok med sig derfra. Der kan så at sige komme for meget proces og for lidt resultat ud af det.
- *Fordele ved enshed:* Der er visse ting, man kan tage for givet, fordi man på flere punkter har en fælles verdensforståelse. Det gør, at man kan føle, at man på kortere tid kan nå længere i dybden med en problemstilling. Samtidig sikrer det en større målretning mod ens eget arbejdsområde. Man kan opleve at få mere ud af at høre erfaringer fra andre med samme arbejdsområde. I det hele taget en større oplevelse af relevans.
- *Ulemper ved enshed:* For meget bliver taget for givet. Man kommer til at mangle nuancerne og går glip af de sammenhænge, der kan være til andre fag- og arbejdsområder.

En model, der har været succes med, er kombinationen med projektgrupper og ad hoc grupper.

Projektgrupperne (forstået som faste grupper, der arbejder projektorienteret igennem kursusforløbet) er sammensat af kursister med fælles arbejdsområde (eksempelvis hvilken type plejetilbud der er tale om eller opdelt på hvilken aldersgruppe børn de arbejder med til dagligt).

Ad-hoc grupper (eksempelvis omkring cases i undervisningen) er sammensat på kryds og tværs af arbejdsområder. Kombinationen af projektgrupper og ad hoc grupper giver kursisterne en fast base, der relaterer kursusindholdet til deres egen hverdag, og samtidig en forståelse af, hvad der rør sig på andre områder af feltet. En underviser fremhæver, at denne opdeling samtidig aflaster ham lidt med hensyn til at skulle målrette alt kursusindhold til hver målgruppe for sig, fordi det i høj grad foregår i de faste grupper.

### **Tekstboks 3:**

#### **Et eksempel på tilfredshed: Balance mellem forskellighed og enshed**

På et hold havde underviseren oprettet 'stamgrupper' sammensat af kursister, der arbejdede med børn inden for samme aldersgruppe. Samtidig benyttede han 'ad-hoc-grupper' i forbindelse med casearbejdet. Disse grupper var nye fra gang til gang.

Denne tilgang sikrede en kobling af undervisningen til kursisters egen konkrete målgruppe foruden en erfaringsdeling mellem kursister med samme målgruppe. Samtidig anvendte underviseren opsamlinger og diskussioner i plenum til at udvide kursisters forståelse af, hvad der sker '*andre steder i fødekæden*'.

Det var en succes. Kursisterne oplevede, at der havde været en god balance mellem målrettet fokus på deres egen målgruppe, og forståelse af samarbejdspartnerens arbejdsbetin- gelser.

En særlig pointe inden for det pædagogiske område er, at man her arbejder med forskellige aldersgrupper af børnene (0-3 år, 3-6 år, 6+ år). Disse forskellige målgrupper (ud



fra børnenes alder) udgør den væsentligste forskellighed mellem kursisterne. Det giver på den ene side et meget konkret billede af den udfordring, der møder underviseren med kravet om at kunne relatere undervisningen til konkrete eksempler, der vil give mening for alle tre grupper. Det giver samtidig et meget konkret udgangspunkt som et redskab til en inddeling af kursisterne. Vi har set forskellige måder at tackle variationen i målgrupper i undervisningssituationen (se tekstboks 3 og 4).

Inden for SOSU-området har vi ligeledes set projektarbejdet som en vigtig måde at bygge bro mellem deltagernes forskellige forudsætninger. På flere kurser havde projektarbejdet den karakter, at der blev taget udgangspunkt i enten:

- Handlingsplaner for helt bestemte brugere og patienter eller
- Ønsker til fælles initiativer, der kunne forbedre de tilbud, man gav.

Erfaringen var, at disse ideer blev bedst af at blive diskuteret, udviklet og afprøvet både i samarbejde med 'kolleger' (der fx arbejder på samme type afdeling) og med de andre kursister, der kunne bidrage med spørgsmål, ideer og erfaringer.

### 3.3 Information til kursisterne

Den information, der tilgår kursisterne inden kursusstart, kan også have betydning for deres vurdering af kurset.

Grundlæggende handler informationsindsatsen over for kursisterne om forventningsafstemning. I relation til at håndtere forskellighed og dermed sikre en god kvalitet i kurserne, er information en vigtig nøgle til at forberede både undervisere og kursister.

Information til underviserne, specielt om kursisternes baggrund, er et vigtigt element, når indhold og form tilrettelægges. I undersøgelsen har vi desværre set meget sporadiske tiltag på dette område. I de tilfælde, hvor underviserne havde fået information om deltagerne, eller eventuelt havde et godt lokalkendskab, blev det fremhævet af både kur-

#### **Tekstboks 4:**

##### **Et eksempel på utilfredshed - manglende hensyn til forskelligheder**

På et kursus på det pædagogiske område havde underviseren i sin tilrettelæggelse af undervisningen valgt at tage målgruppen af børn fra seks år og opefter som udgangspunkt. Der var ikke blevet taget særligt hensyn til variationen i kursisters forudsætninger. Det havde medført frustration, og kursisterne var negative i deres tilbagemeldinger om kursusforløbet. Der var eksempelvis kommentarer som: *"Vi kan ikke bruge hinanden"* og *"Aldersforskellen på de børn, vi arbejder med er alt for stor."*

Samtlige kursister svarede, at de oplevede, at de havde haft forskellige forudsætninger for at deltage i kurset. Selv om der også her havde været en oplevelse af, at de lignede hinanden på et vigtigt punkt - nemlig ved alle at være meget interesserede i emnet 'børn og natur', gav størstedelen udtryk for, at forskellen havde været så stor, at det havde haft betydning for det faglige niveau i undervisningen. Den fælles interesse kunne her ikke opveje forskellighederne i deres referencepunkt.

Det var dog ikke en utilfredshed, der kunne spores i scanningen af spørgsmålskemaerne. Det virker som om deltagerne alle havde fået input, som de kunne bruge i deres dagligdag, men at deres kommentarer var et udtryk for, at de 'godt ville have lært noget mere' - mere specifikt rettet mod lige netop den aldersgruppe af børn, som de er beskæftiget med til daglig.

Årsagerne til utilfredsheden kan dels søges i:

- Kursets karakter: Der blev arbejdet med et tema, hvor det vil have stor betydning hvilken aldersgruppe man arbejder med, for hvad der kan lade sig gøre.
- Men også i underviserens tilgang - eksempelvis at han ikke har været opmærksom på eller ikke har formået at differentiere undervisningen tilstrækkeligt til at gøre det interessant og relevant for alle.

sister og underviserne selv, som en vigtig forberedelse til at møde bredt sammensatte hold.

For kursisterne er det vigtigt at have muligheden for at opbygge et klart billede af, hvilke elementer kurset har, og hvor de hver for sig har særlige udfordringer. Denne forberedelse kan samles op ved opstart af kurset, hvor forventninger fra de forskellige kursister og undervisere diskuteres og afbalanceres,

På mange uddannelsessteder kan man se, at spørgsmål 2 i AMU-kvalitet, ("*I hvilken grad kendte du til kursets formål inden du startede?*") ofte er et af de spørgsmål, hvor uddannelsesstederne får en af de laveste karakterer. Det afspejler, at mange kursister føler, at de inden første kursusdag kun er meget sporadisk orienterede om det kommende kursus (se tekstboks 5).

Selv om der i en vis grad kan kompenseres for utilstrækkelig information inden kursusstart, ved at underviseren gør noget ekstra ud af at gennemgå kursusprogrammet den første kursusdag, er der to forhold, der taler for en mere grundig information inden kursusstart:

- a) Dels at 'opstartstiden' bliver forlænget - og det kan have betydning særligt for 1-uges kurserne. Der 'spildes' en stor andel af tiden.
- b) Dels at der er en central pointe, der knytter sig til forventningsafstemningen.

Der kan som nævnt i nogen grad kompenseres for manglende information før kursusstart, hvis underviseren vælger at prioritere en grundig gennemgang af kursusplanen ved kursets begyndelse.

#### **Tekstboks 5:**

##### **Et eksempel på udeladelse af udsendelse af kursusprogram**

På et af kurserne fremgik det af kursisternes udfyldelse af AMU-kvalitet, at spørgsmålet om kendskab til kursets formål var det eneste, der gav udslag som indsatsområde - på grund af negativt svarmønster.

I samtalen med kursisterne viste det sig, at de først 14 dage før kursusstart havde fået et brev fra uddannelsesstedet med tilmelding, kursusbeskrivelse og deltagerliste. Kursisterne gav udtryk for, at det for det første er alt for sent i forhold til planlægningen på arbejdspladserne, og for det andet, at det gav kursisterne en meget begrænset information om det reelle kursusindhold.

Undervisernes kommentarer til spørgsmålet om, hvad deltagerne modtager af information fra uddannelsesstedet forud for kurset: "*Jeg aner det ikke.*" "*Det er vores kursuskonsulent, der har med det at gøre.*"

Underviserne mener, at det er målbeskrivelse og deltagerliste, der bliver sendt ud. Den ene af underviserne siger, at hun kompenserer for dette ved på 1. kursusdag at udlevere og gennemgå et meget detaljeret og 'prof-layoutet' kursusprogram.

Men undervisere har fremhævet, at længden på kurset spiller ind i disse overvejelser. Når man har et 2 eller 3 ugers kursus, kan man bedre tillade sig at bruge første dag på en grundig introduktion og forventningsafstemning. Men i tilfældet, hvor det drejer sig

om et 1 uges overbygningskursus, vil kursisterne ofte være meget ivrige efter at komme i gang. Og her kan det føre til frustration, når man ved at bruge første kursusdag på at introducere og forventningsafklare, står i en situation, hvor 1/5 eller 2/5 af kurset er gået med opstart.

**Tekstboks 6:**

**Grundig introduktion på længerevarende kurser:** 'Pædagogmedhjælpere i daginstitutioner'.

Her var der den første kursusdag blevet taget en runde, hvor kursisterne én for én havde fortalt om deres ønsker og forventninger. Herefter havde de i grupper lavet ønskelister, som efterfølgende var blevet sammenholdt og afstemt med kursusplanen.

## 4 Opmærksomhedspunkter

På baggrund af undersøgelsen har vi opstillet en række punkter, som det efter vores mening kan være nyttigt at være opmærksom på i det videre forløb med at følge udviklingen i implementeringen af det nye AMU.

Følgende punkter rummer anbefalinger fra undersøgelsen relateret til hovedområderne i undersøgelsen: Information, didaktik (herunder undervisningsform, undervisningsindhold og undervisernes forudsætninger) samt opmærksomhedspunkter i forhold til det nye AMU:

- Information til underviserne om deltagerforudsætninger kan styrkes for at underviserne kan bygge bro mellem deltagernes forskellighed.  
Eksempelvis oplysninger om kursisternes:
  - Arbejdsplads (for det pædagogiske område tillige hvor gamle børn, der arbejdes med)
  - Anciennitet (erfaring inden for området) og
  - Uddannelsesmæssig baggrund.
- Information til kursisterne inden kursusstart kan uddybes, så de er mere afklarede med deres egne forventninger og udfordringer.  
Information, der kan supplere målbeskrivelsen. Eksempelvis:
  - Kursusplanen og
  - Informationer om arbejdsform (er der eksempelvis meget gruppearbejde?).
- Koblinger i undervisningen til kursisternes dagligdag skal fastholdes som et vigtigt element i at skabe en god oplevelse af kvalitet.
  - Både undervisere og kursister giver udtryk for, at det er afgørende, at ny viden allerede i kursusammenhæng bliver sat i relation til hverdagens arbejdssituationer. Det gør undervisningen relevant og vedkommende og giver et større fokus på anvendeligheden.
- Underviserkræfter.
  - En forudsætning for et vellykket kursusforløb har været, at det er en underviser, der kan magte opgaven. Forskellighed er en styrke så langt som underviseren kan bygge bro over den.
  - Tilsvarende er det indtrykket, at uerfarne undervisere og mangfoldighed i sammensætningen af kursushold kan medføre en risiko for kvalitetsforringelse.
  - I forlængelse af ovenstående er det vigtigt at betone, at såfremt der sker et skift i holdsammensætningen, vil det også for rutinerede undervisere kunne betyde en kvalitetsforringelse.
  - Såfremt der bliver "helt fri adgang" til AMU-kurserne uden visitering, vil også erfarne undervisere kunne opleve en vanskeliggørelse af undervisningssituationen. Det kan blive et problem for fagligheden på kurserne, fordi det kan blive svært at få "enderne til at nå sammen". Ovenstående konklusioner er således bygget på en forudsætning om en fastholdelse af visitering.

Følgende punkter rummer anbefalinger, som bygger på udsagn fra kursister og undervisere undervejs i interviewundersøgelsen, men som ikke relaterer sig direkte til analysens hovedproblemstillinger:

- Splitkurser og opfølgingsdage skærper deltagernes opmærksomhed og engagement.
  - Kurser med opfølgingsdage giver kursisterne en anden tilgang til undervisningsforløbet. Det giver både kursisterne og underviserne en større faglig tilfredsstillelse ved at kunne se resultaterne af kursusforløbet.
  
- Det ny AMU...?
  - Det ny AMU er ikke slået igennem endnu.
  - Der er stadig 'gammelt sprog' - gamle kursusbetegnelser, der figurerer både i tale, men også på uddannelsesstedernes kursustavler.
  - Det afspejler sig også i kursisters forestilling om, hvordan visse kurser er forudsætninger for andre, og i eksempler på rådgivning fra fagforeninger, hvor der lader til ikke at have været opmærksomhed på de nye regler.
  
- Konsekvens af ny AMU for visitering:
  - Åbne regler for visitering medfører uklare roller omkring visiteringen.
  - Der sker stadig visitering til kurserne, men af en mere uformel karakter - eksempelvis via lederne på uddannelsesstederne.