

Tal om kvaliteten: Hvornår er arbejdet løst godt?

Dialoger om kvaliteten i arbejdet medvirker til et fælles sprog om faglighed og gode måder at løse opgaverne på. Det kan medvirke til at forebygge stress, fordi det giver en fælles reference, når vi møder spørgsmål eller kritik udefra.

Fælles dialoger kan samtidig medvirke til, at vi deler viden om og lytter til hinandens måde at løse opgaverne på.

Og til, at vi har dialoger om, hvad det vil sige at løse opgaverne med god kvalitet.

En dialog om kvaliteten i arbejdet kan medvirke til at forebygge stress på flere måder:

- Det giver anledning til at rette fokus på krav og kvalitet i opgaverne
- Det giver dialog om, hvordan opgaverne løses og koordineres
- Det gør det muligt at skabe fælles forventning og opbakning i gruppen til, hvad der er god kvalitet
- Det gør det muligt at forventningsafstemme mellem ledelse og ansatte om kvalitetsniveauet
- Det kan være et afsæt for en dialog om behovet for sparring og støtte – internt i gruppen eller med lederen.

Over kvalitetsniveau

Godt kvalitetsniveau

Under kvalitetsniveau

Værktøjsdialog

Formål: Denne øvelse hjælper jer til at afstemme forventninger til kvalitetsniveauet i jeres fælles opgaver.

Deltagere: Værktøjet kan anvendes i gruppen eller teamet. Overvej at dele store grupper op i mindre på 4-6 deltagere.

Forberedelse: Vælg en mødeleder – enten en fra gruppen eller jeres leder, arbejds- eller tillidsrepræsentant.

Praktisk: Print figuren til alle deltagere og en i A3 format. Sørg for, at alle har papir, post-it sedler, og at der er en flipover at skrive på.

Samlet tid: Ca. 1 time.

Guide til øvelsen

1. Mødeleders introduktion

5 minutter

Mødeleder introducerer opgaven: Gruppen skal vælge en central opgave, de har til fælles, for at afstemme forventninger til, hvornår den er på et tilfredsstillende niveau.

2. Individuelt arbejde: Hvad er god kvalitet og 'godt nok' i den valgte opgave?

10 minutter

Bed hver deltager om at overveje og notere i skemaet, hvordan det ser ud, når opgaven er løst hhv. "Godt kvalitetsniveau", "Over kvalitetsniveau" og "Under kvalitetsniveau".

3. Gruppearbejde: Hvad er god kvalitet og 'godt nok' hos os?

35 minutter

Deltagerne fremlægger efter tur deres skemaer.

Drøft ligheder og forskellene mellem skemaerne, og diskuter spørgsmålene:

- Hvornår er opgaven løst godt (det midterste felt)?
- Hvornår går vi over kvalitetsniveau (det øverste felt)?
- Hvornår går vi under kvalitetsniveau (det nederste felt)?
- Hvem afgør, hvor godt en opgave skal løses?
- Er der opgaver, vi løser for godt?
- Hvordan kan vi støtte hinanden i at løse opgaverne godt?

Sammenfatter jeres vigtigste pointer.

4. Opsamling og afslutning

10 minutter

- Hvad har vi fået øje på i dag?
- Hvad skal vi arbejde videre med?
- Hvad har vi brug for at afklare med vores leder?
- Er der noget, vi har brug for at formidle til arbejdsmiljøorganisationen?
- Hvilke aftaler laver vi? Hvem gør hvad?
- Hvornår følger vi op på det aftalte?