



TAG GODT IMOD **DIN** NYE KOLLEGA

Introduktionshæfte om, hvordan **DU** er med til at starte
mentorordninger for nydanske/ kollegaer

Indhold

- 3** Vi er alle en del af løsningen
- 4** Hvad er en mentor og en mentee
- 4** To former for mentorskab
- 5** Hvad kan du selv gøre
- 6** Redskaber og råd
- 8** Hvor skal vi hen
- 9** Enkle principper for konfliktløsning
- 10** Konfliktløsning til husbehov – 10 gode råd
- 11** Hvad er en mentoruddannelse
- 12** Hvem kan jeg kontakte for at få mere at vide

Design: Pernille Kleinert

Tryk: Hellbrandt

Oplag: 5.000

ISBN: 978-87-90991-21-0

Lagernummer: 4410050921

1. udgave, 1. oplag, juni 2009

Vi er alle en del af løsningen

En ny kollega skal starte på din arbejdsplads. Hvad skal hun lave, hvor skal hun sidde, og hvordan mon man udtaler hendes navn, som har rigtig mange vokaler og ikke rimer på hverken Lisbeth eller Lone. Ja, det er vel en snak, man kan tage over kaffen, eller hvad? Nej, så let er det desværre ikke altid. For hvad kendetegner egentlig den gode kollega, når en nydansker starter på arbejdspladsen? På en arbejdsplads kommer vi tæt på hinanden, og mødet mellem mennesker og kulturer kan give anledning til udfordringer, som ikke altid bare kan skyldes ned med kaffe.

Måske er du vant til, at det er personalepolitikker og retningslinjer, der skal gå forrest, når man gerne vil lave forandringer og prøve nye tiltag. Det spiller selvfølgelig også en stor rolle. Men indimellem er det vigtigt at minde sig selv om, at det altid er mennesker, der både laver politikkerne og retningslinjerne. Og at man derfor selv kan gøre noget, som kollega og medarbejder. Så selv om din arbejdsplads ikke allerede har en politik på området, så kan det motivere og tilskynde arbejdspladsen til at lave en politik og en plan for mentorskab, hvis du og dine kolleger går i gang på eget initiativ.

Men at være den gode kollega kræver noget af dig selv, at være mentor kræver opbakning fra virksomheden og kolleger. Målet er ens. En velfungerende arbejdsplads er fundamentet for at fastholde nydanskere på arbejdsmarkedet. Og en mangfoldig medarbejderprofil er et plus for arbejdspladsen, som får kvalificerede medarbejdere og et godt arbejdsmiljø.

I denne pjeces kan du læse om, hvad du selv kan gøre for at blive en del af løsningen, og hvordan du kommer i gang – som mentor. Og det udelukker slet ikke en god kop kaffe. Sagen er blot den, at der skal mere til.

Hvad er en mentor og en mentee

En mentor er en medarbejder, som hjælper en nyansat kollega i den første tid efter ansættelsen. Alle, som er startet i et nyt job, kender følelsen af at bruge meget energi på at finde rundt på arbejdspladsen, lære kollegaer og ikke mindst kulturen at kende. Når man oplever at blive taget godt imod, eksempelvis af en mentor, får man med det samme en positiv oplevelse af sit nye job og kollegaer. Og fundamentet for et velfungerende samarbejde er lagt.

Alle mennesker er forskellige, og de udfordringer, vi hver især står overfor i en arbejds-situation, er unikke. Du kan indimellem opleve, at etniske minoriteter kan komme med forudsætninger, som på nogle måder adskiller sig fra det, du kender i forvejen. Det kan være udfordringer med sprogkunderskaber eller meget få erfaringer fra det danske jobmarked. Her kan det være af afgørende betydning at blive mødt af en mentor.

Hjælpen handler om:

- At introducere din nyansatte kollega i den faglige del af jobbet
- At introducere din nyansatte kollega i arbejdspladsens skrevne og ikke-skrevne regler, normer og værdier
- At invitere din nye kollega ind i arbejdspladsens sociale liv og sammenhæng

En mentee er din nyansatte kollega, der får hjælp af dig eller en anden, der er mentor, til at blive inkluderet i de sociale og faglige sammenhænge på arbejdspladsen.

Målet er, at mentee fungerer optimalt hurtigst muligt, både fagligt og socialt. Det er vigtigt, ikke kun for den enkelte, men for arbejdspladsen som helhed.

To former for mentorskab

Man kan overordnet tale om to former for mentorskab.

Den første er det uformelle mentorskab, som er kendetegnet ved, at relationen opstår spontant, når den gode kollega viser omsorg og interesse for den nyansatte.

Som regel har det uformelle mentorskab et socialt udgangspunkt i fælles interesser og god kemi.

Det formelle mentorskab er derimod en bevidst personalepolitisk metode, som virksomheder kan gøre brug af. Her er der tale om et egentligt introduktionsprogram, hvor det er mentorer, der er udpegede og uddannede til opgaven. At mentorrollen på den måde bliver professionaliseret er med til at fremtidssikre den måde, vi møder den nye medarbejder på. Introduktion af en ny medarbejder er en vigtig opgave, og selvom der findes mange ildsjæle og gode kolleger på arbejdspladsen, så er det ikke deres ansvar alene at løfte opgaven.

I dag er det ofte tillidsrepræsentanten, som får mentorrollen, men det er ved at blive mere almindeligt, at også andre medarbejdere viser interesse for at være mentorer.

Selvom du er på en arbejdsplads, som endnu ikke har et egentligt mentorprogram, kan du sagtens fungere som mentor. Og dermed være med til at inspirere og motivere arbejdspladsen til at arbejde videre med mentorskabet, også det formelle.

Hvad kan **du selv gøre**

For det første handler det om at skabe en god kontakt til din nye kollega og sørge for, at vedkommende bliver præsenteret for resten af arbejdspladsen og lærer andre kollegaer at kende. Du kan fortælle, hvordan man finder rundt, og hvad arbejdsopgaverne består i.

Men den virkelige udfordring ligger i at fortælle om de ting, der for dig er selvfølgeligt, men som du selv sjældent sætter ord på. Det kan være tonen på arbejdspladsen eller de vaner, I har, hvordan I bruger ironi, eller hvem der plejer at sidde hvor omkring frokostbordet. Du har måske hørt nogen beskrive, at en arbejdsplads har en "Hård – men kærlig tone". Prøv at forestille dig, at du skal forklare en anden, hvad det betyder. Det er ikke altid nemt.

Selvom mødet mellem kulturer har et dårligt rygte, set i lyset af alle de konflikter,

vi hver dag kan følge i medierne, så er udgangspunktet, at en ny kollega ønsker et godt arbejdsliv og arbejdsmiljø, præcis som du selv.

En kollega, som har en anden kulturel baggrund end dansk, kan have en anden forståelse af skik og brug på en arbejdsplads. Når der bliver sat ord på gensidige forventninger og det, du selv synes er selvfølgeligt, kan man undgå, at misforståelser udvikler sig til konflikter.

'Kultur er det, vi gør, fordi vi gør det – uden at det behøver at give nogen mening for andre end os selv'

Kristina Abu-Khader Aamand, Mindlift.net

Kultur forandrer sig altså over tid og bliver opfattet forskelligt fra gruppe til gruppe og fra menneske til menneske. Etniske minoriteter er forskellige og har forskellige forudsætninger. Derfor findes der ikke nogen færdig opskrift. Når alt kommer til alt, er det jo ikke mere mystisk, end at du som altid møder din nye kollega med et åbent sind, uanset hvor hun nu måtte komme fra. Når det er sagt, så kan mødet mellem kulturer være udfordrende. Og give nogle helt nye dimensioner i arbejdslivet.

Redskaber og råd

Kender du det, at man gør, som man plejer, fordi det plejer man at gøre? At sætte ord på det, man selv oplever som selvfølgeligt og formidle det til andre, er ikke altid let. Her er nogle enkle redskaber, som kan give dig overblik og retning.

Her er en huskeliste over de emner, som du med fordel kan introducere for din nye kollega:

Arbejdsopgaver:

- Tider: Mødetider, arbejdstider
- Faglighed: Opgaver, kompetencer og funktioner
- Faglige traditioner: Hvordan formidles faglig viden på arbejdspladsen?

- Personalegoder: Fri telefon, Internet – hvad er aftalt for privat brug af hjemmearbejdsplads?
- Ferie og fridage ud over helligdage: Hvornår og hvordan?
- Ved sygdom: Hvordan og til hvem skal sygdom meldes? Og hvordan er aftalen om fravær ved læge- og tandlægebesøg?

Organisation:

- Forholdet til ledelse: Hvem bestemmer hvad over hvem? Bygger det på åbenhed? Er det hierarkisk?
- Hvilke personalepolitikker har arbejdspladsen?
- Er der en overenskomst (aftale mellem arbejdsgiver og medarbejdere)?
- Vigtige kontaktpersoner: Hvem er tillidsrepræsentant, sikkerhedsrepræsentant og elev- og uddannelsesansvarlig?
- Fagforeningen, vedr. løn og ansættelsesvilkår – hvem er der tegnet overenskomst med?

Normer og værdier:

- Hvordan er arbejdspladskulturen?
- Indstilling til arbejdet: F.eks. at udvise interesse, omstillingsparathed
- Hvor selvstændigt er arbejdet? Er der en forventning om, at den enkelte selv tager initiativ?
- Holdninger til f.eks. rygepolitik og bederum etc.
- Hvordan er tonen, og hvordan taler vi sammen? Er der ting, man ikke taler om?

Det sociale liv:

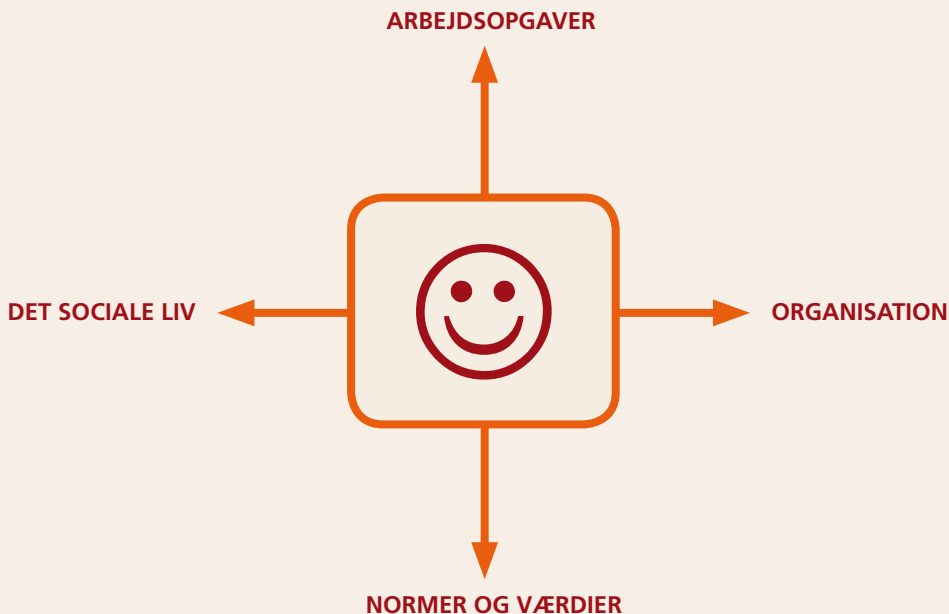
- Socialt samvær som frokostpauser, fester, julefrokoster
- Er der forventninger til, i hvor høj grad man involverer sig i det sociale liv på arbejdspladsen?
- Forholdet mellem privat- og arbejdslivet: Hvor meget plejer man at fortælle?
- Har mentor og mentee kontakt uden for arbejdstiden, eller foregår det inden for normal arbejdstid? Aftal det i forvejen, så der ikke hersker nogen tvivl.

Hvor skal vi hen

Det kan være hensigtsmæssigt at aftale faste møder mellem mentor og mentee for på den måde at sikre dialogen og et velfungerende forløb. Der er mange informationer at holde styr på, og da det er en arbejdsplads, er der jo også andet end mentorskabet at holde styr på.

Med henblik på at få overblik kan man ud over ovennævnte huskeliste også anvende en Mentor GPS i samtalerne. Det er et simpelt værktøj, som giver et overblik over, hvilke områder der kræver mere opmærksomhed. Gennemgå et område ad gangen, i samarbejde med mentee, og skriv i de enkelte felter, i urets retning. Nogle ting vil være svære at sætte ord på, men prøv alligevel. Det vil give et tydeligt billede af introduktionen og synliggøre de områder, som kunne trænge til lidt ekstra opmærksomhed. Desuden får mentee mulighed for at få et konkret billede af, hvordan introduktionen skrider frem.

MENTOR - GPS et enkelt værktøj til at give overblik



Enkle principper for konfliktløsning

Kulturforskelle og individuelle opfattelser af, hvad vej vinden blæser, kan give anledning til utilsigtede konflikter.

Nogle gange er de problemer og konflikter, der opstår, en storm i et glas vand. Den slags konflikter er lette at løse. Oftest handler det om misforståelser. Det kan også handle om at turde stille spørgsmål til kultur og traditioner. Måske holder du dig lidt tilbage, fordi du er bange for, at det bliver opfattet forkert. Men det er ikke tabu for en tyrker, at hun er tyrker, eller at hun har tørklæde på for den sags skyld. Så spørg!

Andre gange går det ikke så let. Der kan indimellem opstå konflikter i medarbejdergruppen, og det kan være nødvendigt at gå mere systematisk til værks.

Her kan mentoren have en vigtig funktion i forhold til konfliktløsning. Dels ud fra de kvalifikationer som erhverves via mentor uddannelsen, dels på baggrund af kendskabet til arbejdspladsen.

Her er det vigtigt at holde sig for øje, at man ikke diskuterer hinandens udsagn, men prøver at forstå, hvordan man hver især kan se forskelligt på den samme ting. Det, som er betydningsfuldt for dig, giver ikke nødvendigvis mening for andre, og omvendt.

Som en god kollega kan man bidrage til at give den nyansatte gode råd om, hvordan en konflikt kan blødes op.

Ved faglige konflikter som vedrører ansættelsesforholdet og konflikter med arbejdsgiveren, er det tillidsrepræsentanten eller den lokale fagforening, som er nøglepersonerne. Begge er uddannede i at løse problemer på en ordentlig måde – for alle parter.

Det er arbejdsgiverens ansvar at forebygge og løse konflikter – men hvis det er en del af aftalen om virksomhedens mentorordning, kan mentoren med fordel bidrage til konfliktløsning.

Konflikthåndtering til husbehov **10** gode råd

Som sagt er tillidsrepræsentanter og fagforeningen nøglepersoner i konflikthåndtering. Drejer konflikten sig om en mindre uenighed eller misforståelse, er her nogle gode råd til, hvordan det kan håndteres.

- 1.** Lad de involverede forklare deres egne behov og interesser.
- 2.** Det er vigtigt, at der ligger en fælles forståelse af, hvad hovedproblemerne er. Lav derfor en liste over de fælles problemer og vær opmærksom på, at begge parter skal være enige i listen.
- 3.** Bed parterne om selv at komme med ideer til løsninger. Lad alle involverede komme med ideer til løsninger.
- 4.** Man skal ikke kritisere hinandens løsningsforslag, men lade sig inspirere af den andens forslag til selv at komme med yderligere forslag.
- 5.** Inspirer parterne til at vurdere hinandens ideer i positive vendinger, f.eks. ved at sige "Hvad kunne være mulighederne i det løsningsforslag?".
- 6.** Motiver parterne til at tale om en fælles fremtid på arbejdspladsen.
- 7.** Det skal synliggøres, hvad der kan gives, og hvad det kræver.
- 8.** Hold fast i det, der er opnået enighed om, og fremhæv de punkter, hvor man har bevæget sig mod hinanden.
- 9.** Indgå en aftale, hvor man kort beskriver problemerne og mulige løsninger. Det skal tydeligt fremgå, hvem der gør hvad, og hvorfor. Det er vigtigt, at begge parter i konflikten gør en indsats.

10. En god løsning tilgodeser:

- Begge parter interesse
- Rummer realistiske forpligtigelser
- Er let at rette sig efter og er forståelig
- Medfører tilfredse parter

Hvad er en mentoruddannelse

Vil du gerne klædes på, fagligt og personligt, til at møde udfordringerne mellem mennesker og kulturer på arbejdspladsen? Så kan en mentoruddannelse være brugbar. Formålet med mentoruddannelsen er at forbedre rekruttering, trivsel og fastholdelse af etniske minoriteter på arbejdsmarkedet.

Som mentor bliver du rustet til:

- At kunne være med til at ansætte kvalificerede nydanske kolleger
- At kunne introducere nye kollegaer i de fagtekniske dele af jobbet og det kollegiale sammenhold.
- At håndtere situationer hvor forskelle i kultur kan føre til misforståelser og konflikter

Du skal vide, at der, ifølge Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, er mulighed for, at en arbejdsplads kan få tilskud til introduktion, vejledning og oplæring af nye medarbejdere.

Du kan få mere at vide om, hvordan ordningen administreres i de enkelte kommuner ved at kontakte det kommunale jobcenter.

Desuden har HK i samarbejde med mindlift.net udviklet en mentoruddannelse med støtte fra Integrationsministeriets program "Fra medarbejder til medarbejder".

Vi rådgiver gerne om, hvordan du kan komme videre, hvis du gerne vil være med til at etablere en mentorordning på din arbejdsplads.

Hvem kan jeg kontakte for at få mere at vide

Hvis du vil vide mere om, hvordan du kan blive mentor, kan du kontakte:

HK/Danmark
Steen Karlsen, 44sk@hk.dk
Tlf. 3330 4866
www.hk.dk

mindlift.net
Bjarne Solberg, bjs@mindlift.net
Tlf. 3694 9600
www.mindlift.net

Du kan lade dig inspirere af disse bøger:

Grundbog i Kulturforståelse: af Iben Jensen udgivet på Roskilde Universitetsforlag, 2005

Danske Dilemmaer: af G. Prakash Reddy udgivet på Grevas Forlag, 1998

Exploring Culture: af Gert Jan Hofstede, Paul B. Pedersen og Gert Hofstede udgivet på Intercultural Press, 2002

Cross Cultural Communication, a visual approach: af Richard D Lewis udgivet af Transcreen Publications, 1999

Projektet indgår i Integrationsministeriets kampagne "Arbejdsplads til nye danskere".

www.nyidanmark.dk



mindlift.net



arbejdsplads
til nye danskere
MINISTERIET FOR FLYGTNINGE, UDVANDRERE OG INTEGRATION

