

HANDBOOK – HANDBUCH – MANUEL

BEING A MENTOR IN SECOND CHANCE EDUCATION:

Useful Tools for mentors supporting young people as apprentices

ALS MENTOR IN SECOND CHANCE AUSBILDUNG:

Praktische Hinweise zur Unterstützung auszubildender Jugendlicher für Ausbilder

ÊTRE TUTEUR DE STAGE AVEC LES ÉCOLES DE LA DEUXIÈME CHANCE :

Outils utiles pour les tuteurs accompagnant des jeunes comme des apprentis

Being a mentor in Second Chance education: Useful Tools for mentors supporting young people as apprentices



TESTIMONIAL OF PIERRE ORDONEZ:
“USEFUL EXPERIENCES FOR THOSE YOUNG PEOPLE
WHO BECAME AWARE OF THEIR FAILURES
OR DIFFICULTIES”

Introduction

Key factors for hiring NEET young people:

During the LION project, companies were interviewed regarding the short-term work experience from former NEET young people. Teachers/trainers executed job shadows to experience the working conditions and gather information to offer guidance to NEET young people from a business perspective. All of the companies were partners from Second Chance training organisations in Sweden, the United Kingdom, Italy or Germany. Labour market consultants were in charge of three interviews each.

Three main conclusions

- 90% of the companies reported candidates having difficulty with social skills
- 10% reported behavioural problems they were not used to managing
- These particular companies spent a great deal of time and energy trying to find solutions to help young people progress but were not successful

Therefore, partners involved in the LION project decided to offer companies some concrete answers to improve the work experience of NEET young people. As was previously explained in the YES Project, vocational centres and 2nd Chance Schools base their pedagogical work on a coaching approach, meaning they focus on three main angles to better work with their young people. These areas are: learning, living, and working.

THE LION-PROJECT (2012-2015) FOCUSED ON LIVING, LEARNING AND WORKING FOR THOSE NOT IN EMPLOYMENT, EDUCATION OR TRAINING (NEET). THE PROJECT TOOK A BENEFICIARY-CENTRED APPROACH IN WHICH PRODUCTS WERE DEVELOPED TO SUPPORT INNOVATIVE TEACHING AND E-LEARNING, (INTERNATIONAL) WORK PLACEMENT AND SOCIAL CONDITIONS, AND QUALITY ASSURANCE IN (SECOND CHANCE) EDUCATION. LION WAS DEVELOPED BY DONCASTER COLLEGE (UK) (APPLICANT), EURICON (NL) (COORDINATOR), E2C-NÖRRKOPING (SE), IFA (HU), CESIE (IT), E2C 73 (FR) AND WEITERBILDUNGSKOLLEG (MÖNCHENGLADBACH).



Learning, lIving, wOrking for Neet-group
527488-LLP-1-2012-1-UK-GRUNDTVIG-GMP
With the support of the Lifelong Learning Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

“SOCIAL CONSTRUCTIVISM VIEWS EACH LEARNER AS A UNIQUE INDIVIDUAL WITH UNIQUE NEEDS AND BACKGROUND. THE LEARNER IS ALSO SEEN AS COMPLEX AND MULTIDIMENSIONAL. SOCIAL CONSTRUCTIVISM NOT ONLY ACKNOWLEDGES THE UNIQUENESS AND COMPLEXITY OF THE LEARNER, BUT ACTUALLY ENCOURAGES, USES AND REWARDS IT AS AN INTEGRAL PART OF THE LEARNING PROCESS.”
(Wertsch 1997)

4. SME employers, human resource managers, in-company trainers and supervisors in the area of human resources are accustomed to focusing on each person as individual in order to demonstrate that a company takes care of each employee and to manage work teams successfully.

The same methods must be used with NEETs, keeping in mind some specific key principles:

- *The professional framework must be explained very clearly*
- *The hierarchical organisation must be made clear*
- *The expectations from the work experience must be explained precisely*
- *The work experience must be evaluated by the mentor*

Within the LION project, companies were invited to participate in a training session and were informed of the curriculum each mentor needed to know in order to best manage the work experience of trainees. Consortium members of LION agreed that every

mentor should complete this training session at least once in order to become more self-confident in the role of ‘mentor’ and to better understand the functions of such a position. Additionally, the Advice Card was tested using common difficulties arising in enterprises with NEET young people, allowing the participants of the training sessions to see whether or not they would be useful in practice.

In the following section, you will find the framework of this training session, entitled “Mentor the Mentors”, along with a practical “Easy Advice Card” to keep with you if needed.

How to be a Mentor: Curriculum & Concrete Advice Card

This card was created as a tool for firms who are interested in becoming mentors of NEET young people in the workplace. Through the interviews conducted with enterprises, we compiled the most common difficulties and proposed solutions that we are used to deal with in the 2nd Chance School environment, to help enterprises in those situations. We also met companies to ask if such a “advice card” would be of interest to them; 100% of those companies polled agreed that such a card would be useful. Members of the LION project were conscious that not every mentor would be able to participate in a full training session and therefore a ‘cheat sheet’ with concrete advice on how to deal with difficult situations would be helpful.

Mentor Advice Card

— 1st Case:

The trainee is late (or has one absence)

The first time this occurs: It is advisable to speak with the trainee away from other staff members to avoid embarrassment. It should be explained that all employees, whether trainee or permanent staff member, must abide by the same rules. You should explain to the trainee that he/she was accepted on the work experience just as any other employee, and he/she would not be given any exceptions; future absences or lateness will not be tolerated.

Pedagogical Work: To show the trainee that he/she is valued just as any other staff member and must follow the same rules.

If it happens again: Once again, take the trainee aside to have a private discussion. Explain he/she already received a warning, and that he/she should leave the company for the day. If the trainee would like to continue the work experience, he/she must arrive on time the next morning, or the work experience would be terminated.

Pedagogical Work: To demonstrate to the trainee how there is an established system within the enterprise and that will not be adapted or changed for his/her benefit. He/she can decide for him/herself whether or not to continue with the work experience. But if so, the established structure for all employees must be adhered to.

— 2nd Case:

The trainee does not respect his/her superiors

Speak with the trainee in private, but include his/her manager (if not you, the mentor). You should discuss the hierarchical framework within the enterprise, and explain how it is important to respect authority figures within the company. Ask the trainee to explain his/her feelings about the situation, and have a targeted discussion about the importance of respect. It is important to involve the trainee’s manager in the latter part of the conversation to reinforce the structure.

Pedagogical Work: To clarify the hierarchical structure of the company to the trainee

— 3rd Case:
The trainee does not regularly clean his workstation

Again, have a discussion with the trainee in private, but this time including the manager. Explain the safety/security/hygiene rules that are in place, and which the trainee must respect by keeping the workstation clean. The trainee must behave like an adult, being professional and reliable, and therefore this must be the first and last time to have a discussion about this topic. Make sure the trainee has understood by making him/her write and sign a document, or by repeating it back verbally.

Pedagogical Work: To make the trainee understand that he/she is responsible for his/her work environment and to explain the value in taking care of that space. It is important to make him/her understand he/she is part of a company just as any other employee and so must carry out the respective duties.

— 4th Case:
The trainee tries to change working hours

Explain to the trainee that he/she and the enterprise signed a work period contract, which detailed the working hours and days. These times must be respected, just as is the case for all other employees, and they cannot be changed.

Pedagogical Work: To make the trainee understand that he/she is now in the labour market, and not in a social-educative environ-

ment, where people often try to make things easier for him/her. In this environment, the most important thing for the company is the profits and results: the company framework was built to achieve the best results and it is the same for every employee; it is not possible to negotiate details such as working hours in a professional setting.

— 5th Case:
The trainee made a mistake

It is wise to first always remain calm; often certain trainees do not know what to do in situations where they expect someone to be agitated, but are instead remaining calm. It is often in these moments when they are the most receptive. Ask the trainee to explain why he/she made the mistake; most of the time it will be because he/she did not know how to do something but did not want to ask for help or advice. You must reassure the trainee that everybody would have helped provide a solution, had they been asked in the first place. Ask the trainee to repeat back that he/she understands.

Pedagogical Work: To make the trainee understand what he/she did wrong and why in order to ensure it will not happen again.

The Curriculum – Mentor the Mentor

This training session was proposed to 10 companies (company owners and human resource managers). It was directed by a professional mentor for other mentors/trainers and the relations manager of the 2nd Chance School.

The professional mentor was in charge of presenting the theory and the relations manager helped show the link between theory and practice. This tandem was particularly well appreciated from our “learners”, the company employees.

The objective of this training was to help new mentors feel more at ease in their roles and to reinforce the importance of mentorship within an enterprise.

The group tested two approaches: a training session of two hours, proposing the following exercises and bringing some theoretical or practical solutions when needed. The session was so well received that two enterprises contacted the 2nd Chance School to meet with their managers and offer further training sessions.

The second way of testing was to propose the Advice Card to certain companies who are partners with the school and to gather their opinions regarding this card: Is it a useful tool and why?

Next are some examples of feedback received:

Sweden

Elderly Care Granen – C. Haraldsson – interviewed on 25th June 2014.

It was useful to reflect about how I do things/my personality, and why I do things the way I do.

I have been a tutor for many students and have learned to adapt to their personality. The most difficult is to know if I have too high or too low expectations for the student.

Interesting and useful training session.

L. Kappahl – J. Södervall Thor – interviewed on 25th June 2014

The method gave me a good chance to reflect on my own role as a mentor.

This “education” gave me several thoughts on how to develop our work with students as well as new staff. I got the idea to make our work more structurally.

The design made it possible for me to participate. It was quick and efficient. Longer meetings will probably mean that I could not put it in my schedule.

It was a very interesting moment for me to look upon my own skills and effort regarding the relation to the students coming from SCS. Prior to this I was almost only concerned about the behaviour and effort of the student.

I would like to have this kind of feedback/education on a regular basis. For example once every semester.

Training session – 2 hours

Clarifying the mentor function:

Explanation from the lead mentor about the session by explaining:

1. The mentor **embodies the reference point**: the trainee should be able to rely on him/her.
2. The mentor also **embodies the company and its values**: he/she is able to put into words the principles of the company and how to make them concrete. He/she is the link, which will allow the young person to have a concrete understanding of the professional environment.

For each of the following exercises the session participants act as representatives of 12 companies:

— Exercise 1:

Imagine that you are in front of your trainee and the words you write should be understood by him/her.

- 1 – A** - You are the mentor; try to write how you will be reliable for your trainee (concrete cases; different cases; different terms).
– 10 minutes / collective exercise

The mentor of this session does not participate; he/she only writes what the other mentors are saying. After this brainstorming session he/she gathers the most relevant cases and corresponding solutions.

– 10 minutes

1 – B- You are the mentor; try to write the main values of the company and how they are translated in daily work. What is a ‘value’ for a company? Collective brainstorming, the mentor must write some examples.

– 5 minutes

Individual exercise: each mentor must write the values of his/her own company and the main processes which correspond to them.

– 10 minutes

Gathering session, directed by the lead mentor.

Conclusion of the 1st part: Is it now clear for each participant what “embodying the reference and the values of the company” means?

Identifying the stakes linked to developing mentoring:

Not everybody can be a good mentor: it will depend on the way you act in your professional life. The personality of the mentor is fundamental because he/she will be the link with the trainee. His/her interpretation of the values of the company will have a strong impact. In order to be an effective mentor, it is essential to possess certain personal skills such as patience, adaptability, and good communication skills.

Example: the mentor thinks the most important thing is to have finished his/her work at the end of the day, even if it means not to respect the rules or the processes. He/she will transmit this pattern to the trainee and then the trainee will also not value the rules and processes of the company.

Mentoring also requires altruism, basis of management (ability to motivate workers to do their job at their best and to be reliable) and basis of pedagogy.

— Exercise 2:

Each mentor has to briefly interview the mentor next to him/her. He/she will have to present the interview to the group once completed.

– 10 minutes interview

Interview Questions:

1. *What are your main personality traits? Write at least 3 traits.*
2. *What does altruism mean for you?*
3. *How would you explain to a trainee the meaning of “reliability” in a company?*
4. *What makes a ‘good’ boss in your interpretation? What do you expect from him?*
5. *What does pedagogy mean for you? What do you expect from a trainer/teacher?*

The lead mentor gathers the responses. Then, all participants must collectively highlight the main relevant personality traits of a mentor.
– 10 minutes

Identifying motivation and competences/skills:

The mentor him/herself must know the background of the workers’ motivations. What in this company is motivating them to work? (aside from the financial aspects).

The mentor is the one who perfectly knows the post of the trainee and which technical competences and social skills are needed to succeed in the post.

He/she must know and explain to the trainee which technical competences should be acquired first and why.

— Exercise 3:

Individual exercise

– 10 minutes

1. *On which post have you ever taken on a trainee? Or would you take one on?*
2. *What are the five main tasks of this position?*
3. *Which competences (technical know-how) do you associate with these tasks?*
4. *What are the five main social skills (behavioural) do you associate with this position??*

The lead mentor must gather the answers and prompt a discussion with all participants on the topic – 10 minutes

Identifying formative work situations and essential professional know-how:

The mentor must know precisely with which tasks a trainee should begin at a particular post and how these tasks would progressively develop and/or increase. Moreover the mentor has to know which task is easy enough to be learned just after one

demonstration and which needs first to be watched, secondly to be completed with help, and finally completed individually.

— **Exercise 4:**

You have taken on a trainee for 3 weeks long on a particular post. Try to identify the different main tasks he/she will have to learn and to differentiate the one(s) he/she could learn easily and which would require help. Try to explain how you will organise this help.

– 10 minutes

The lead mentor will gather the answers and facilitate group discussion among all participants.

– 10 minutes

Welcoming trainees:

Importance of social skills in companies:

Social skills concern the different skills we use to have respectful and pleasant human but professional relationships. Some of them are common in all companies (punctuality – regular attendance – respect of hierarchy) and others will differ depending on the values of each company.

— **Exercise 5:**

1. *Can you describe in few sentences the relationships in your firm?*
2. *According to you, what are the social skills that are necessary to work in your company?*
3. *How would you explain them and why are they important?*

Collective session

– 10 minutes

To be able to set goals for job training

Each worker must complete a job, certain tasks each day, each week, or each month. In a professional environment, each worker knows these goals and their deadlines. Even if a trainee does not belong to your structural staff the mentor must make this clear in order to develop the trainee's membership in the company and understanding of a professional environment as quickly as possible.

— **Exercise 6:**

You have taken on a trainee for 3 weeks on a particular post. Try to write weekly goals for him/her and at least one general goal for the whole period.

The lead mentor will gather the answers and facilitate a group discussion.

– 10 minutes

Accompanying the trainee and mediating if necessary:

The trainee is at a crossroads between waiting and working. He/she has not mastered a job and does not possess accurate technical competences. Moreover he/she often does not possess fundamental social skills.

To take on a trainee means choosing to accompany a young person in the journey of discovering the professional world, acquiring technical competences and strengthening social skills.

Mentors often move between the paternalist role, the 'cool' manager role, or the condescending boss role. However, mentors must be managers and teachers in one:

1. *Be very clear on the terms of the work experience*
2. *Clarify hierarchy and its meaning*
3. *Explain the most important processes of the company at the beginning*
4. *Highlight the most important social skills for the company at the beginning*
5. *Clarify for the trainee the cases when he/she must/can/should not ask for help.*

To be a mentor means to be a more careful manager to a particular person: the trainee. Sometimes being more careful will also mean having individual talks with the trainee: about vocabulary (if inappropriate), clothing, hygiene, communicating with the staff...etc. That's what we call "mediation". The key for the trainee to improve his/she behaviour is to be told what he/she needs to do to change; this is the responsibility of the mentor, and is also the easiest way to solve such difficulties and not to have future problems.

— **Exercise 7:**

You have been taken on a trainee in your firm for 3 days. He won't stop chewing his gum all day and speaks with the staff as if they were friends. What do you do? Explain.

The lead mentor will gather the answers and facilitate a group discussion – 10 minutes

Assessing professional know-how objectively using teaching resources:

The mentor who sets goals at the beginning of the work period must develop those goals into professional competences in order to assess the way the trainee had improved him/herself during the period or not. More generally, this is done in order to assess if the trainee is able to learn the job or not. The assessment should be as objective as possible to allow the trainee and the 2nd Chance School to rely on the outcomes.

— **Exercise 8:**

Examples of professional competences to be assessed (usually used by the training centre) are distributed to the mentors. The mentor asks them to react to those assessments. What seems easy to be evaluated? What seems relevant or difficult?

– 15 minutes

Feedback Survey on the next page →

„DER SOZIALE KONSTRUKTIVISMUS DEUTET JEDEN LERNENDEN ALS EINZELNES INDIVIDUUM MIT INDIVIDUELLEN BEDÜRFNISSEN UND HINTERGRÜNDE. DER LERNENDE IST DEMNACH IN SEINER GANZHEIT UND MULTIDIMENSIONAL ZU SEHEN. DER SOZIALE KONSTRUKTIVISMUS ERKENNT NICHT NUR DIE EINZIGARTIGKEIT UND KOMPLEXITÄT DER LERNENDEN AN, SONDERN FÖRDERT DIESE SOGAR, INDEM ER DIESE VERWENDET UND BELOHNT ALS INTEGRALER BESTANDTEIL DES LERNPROZESSES.“

(Wertsch 1997)

14.

Arbeitgeber im Mittelstand, Personalmanager, betriebliche Ausbilder und Vorgesetzten im Bereich der Humanressourcen, gehen auf jede Person als Individuum ein, um zu zeigen, dass sich ein Unternehmen um jeden Mitarbeiter oder jedes Arbeitsteams kümmert um es erfolgreich managen zu können.

Die gleichen Methoden müssen auf die NEETs angewendet werden, wenn man einige spezifische Schlüsselprinzipien bedenkt:

- die Arbeits – und hierarchischen Rahmenbedingungen müssen sehr deutlich erklärt werden,
- die hierarchische Organisation muss deutlich gemacht werden,
- die Erwartungen an den Praktikanten müssen genau erklärt werden,
- die Entwicklung muss durch den Mentor bewertet werden

Innerhalb der LION Projekts wurden Unternehmen zur Teilnahme an einer Schulung gebeten und wurden über das Curriculum informiert, dass jeder Mentor brauchte, um optimal die Berufser-

fahrung der Auszubildenden zu nutzen. Die Mitglieder des Konsortiums in LION vereinbarten, dass jeder Mentor dieses Training mindestens mitmachen einmal sollte, um klarer und bewusster die Rolle des „Mentors“ mit den Funktionen in einer solchen Position zu übernehmen. Zusätzlich wurde die Berichtskarte, die die gemeinsamen Schwierigkeiten dokumentieren sollte, die beide Seiten im Unternehmen hatten, getestet, so dass die Teilnehmer der Trainingseinheiten sehen konnten, wie sie sich in der Praxis entwickelten.

Im folgenden Abschnitt finden Sie den Rahmen dieser Trainingseinheit mit dem Titel „Mentor der Mentoren“, zusammen mit einer „Easy Advice Card“, um mit den Mentoren, wenn nötig Rücksprache halten zu können.

Ein Mentor sein: Curriculum & konkrete Hinweis Karte (Mentor Advice Card)

Diese Karte wurde als Instrument für die Unternehmen entwickelt, die daran interessiert sind, Mentoren in der Ausbildung der Jugendlichen der NEET Gruppe einzusetzen. Durch Interviews mit Unternehmen wurden die häufigsten Probleme und Lösungsansätze zusammengestellt, die sie im Umgang mit den Jugendlichen aus den Schulen der Zweiten Chance hatten und die ihnen in problematischen Situationen helfen könnten. Unternehmen wurden gefragt, ob eine solche „Ratschläge Karte“ für sie von Interesse sein könnte; 100% der befragten Unternehmen meinten, dass eine solche Karte sinnvoll wäre. Die Mitglieder des LION-Projekt waren sich bewusst, dass nicht jeder Mentor in der Lage wäre, sich an einer kompletten Trainingseinheit und damit an einem „Spickzettel“ mit konkreten Tipps, wie man sich in schwierigen Situationen verhalten könnte, zu beteiligen.

Hinweiskarte für Mentoren

- Fall 1:
Der Auszubildende kommt zu spät oder fehlt

Es passiert das erste Mal: Es ist ratsam, mit dem Praktikanten abseits von anderen Mitarbeiter sprechen um Unannehmlichkeiten zu vermeiden. Es sollte erklärt werden, dass alle Mitarbeiter, ob Praktikant oder dauerhafter Mitarbeiter die gleichen Regeln zu befolgen haben. Sie sollten dem Auszubildenden erklären, dass er/ sie auf dem Arbeitsplatz wie jeder andere Mitarbeiter akzeptiert wird, und dass es keine Ausnahmen geben werde; zukünfti-

ge Fehlzeiten oder Verspätungen werden nicht geduldet
Pädagogischer Hinweis: Dem Auszubildenden deutlich machen dass sie / er genauso geschätzt wird wie jeder andere Mitarbeiter und er die gleichen Regeln einzuhalten hat wie alle anderen. Es passiert ein weiteres Mal: Nehmen Sie die Auszubildenden nochmals zur Seite, um ein persönliches Gespräch zu führen. Erklären Sie, ihr / ihm, dass sie/ er bereits eine Warnung erhalten hat, und dass er / sie das Unternehmen verlassen muss an dem Tag, an dem dies ein weiteres Mal passiert. Wenn er / sie weiterhin an der Berufsausbildung interessiert ist, er / sie pünktlich am nächsten Morgen pünktlich zu erscheinen, ansonsten wird die Ausbildung beendet werden.

Pädagogischer Hinweis: Dem Auszubildenden muss klar gemacht werden, dass es sich um ein etabliertes System innerhalb des Unternehmens handelt und das nicht an seine Bedürfnissen angepasst werden kann. Er / sie muss sich entscheiden, / sich, ob sie / er mit der Berufserfahrung weiter fahren möchte oder nicht.. Aber wenn dem so ist, muss sie / er die etablierte Struktur, die für alle Mitarbeiter gilt, eingehalten werden.

- Fall 2:
Der Auszubildenden respektiert den Vorgesetzten nicht.

Sprechen Sie mit dem Auszubildenden auf einer privaten Ebene. Sie sollten den notwendigen hierarchischen Rahmen innerhalb des Unternehmens deutlich machen. Dazu gehört, dass Autoritätspersonen respektiert werden müssen. Bitten Sie den Auszu-

15.

bildenden seine / ihre Gefühle über die Situation zu erklären, und führen Sie eine zielgerichtete Diskussion über die Bedeutung von Respekt. Es ist wichtig, den Auszubildenden im letzten Teil des Gesprächs, um die Struktur verstärkt einzubeziehen
Pädagogischer Hinweis: Die interne hierarchische Struktur des Unternehmens muss dem Auszubildenden klar werden.

— Fall 3:
Der Auszubildende reinigt nicht regelmäßig seinen Arbeitsplatz auf

Auch hier führen Sie ein persönliches Gespräch mit dem Auszubildenden, aber dieses Mal mit dem Manager. Erklären Sie die Sicherheits - Schutz – und Hygienevorschriften, die auch vom Auszubildenden eingehalten werden müssen, indem der Arbeitsplatz sauber zu hinterlassen ist. Der Auszubildende muss sich wie ein Erwachsener verhalten, als professioneller und zuverlässiger Mitarbeiter und daher kann dies die erste aber auch die letzte Diskussion zu diesem Thema sein. Stellen Sie in einem Schreiben an den Praktikant sicher dass er das verstanden hat und lassen Sie sich dieses Schreiben von ihm/ ihr unterschreiben. Eine Wiederholung dieses Hinweises wird nicht möglich sein.

Pädagogischer Hinweis: Dem Auszubildenden muss deutlich gemacht werden, dass er für seine Arbeitsumgebung verantwortlich ist. Es ist wichtig verständlich zu machen, dass er wie jeder andere im Unternehmen die Verantwortung hat, auf seine Sachen aufzupassen und pfleglich damit umzugehen hat.

— Fall 4:
Der Auszubildende versucht Arbeitszeiten zu ändern

Machen Sie deutlich, dass sie / er einen Arbeitsvertrag mit dem Unternehmen über eine festgelegte Arbeitszeit und Arbeitsperiode mit detaillierten Stundenzahlen und Arbeitstagen hat.. Diese Zeiten müssen respektiert werden, wie auch von allen anderen Mitarbeitern und können nicht eigenhändig verändert werden.

Pädagogischer Hinweis: Verdeutlichen Sie dem Auszubildenden, dass er / sie teil des Arbeitsmarktes ist und nicht in einer sozial erzieherischen Maßnahme ist, wo man vielleicht versucht es ihr/ ihm leichter machen zu wollen. In diesem Umfeld ist es für das Unternehmen in der Hauptsache Geld zu verdienen. Das Unternehmen wurde aufgebaut auf dem Hintergrund gute Qualität oder Arbeit zu leisten und das gilt für jeden im Unternehmen. Es ist nicht möglich Einzelheiten wie zum Beispiel Arbeitszeiten einzeln zu verhandeln.

— Fall 5:
Der Auszubildende macht einen Fehler

Zunächst ist es wichtig ruhig zu bleiben. Oft weiß der Auszubildende weiß nicht, was in bestimmten Situationen von ihm erwartet wird. in denen sie erwarten, dass jemand aufgeregt werden, sondern werden stattdessen ruhig bleiben zu tun. Oft ist es in diesen Momenten, wenn sie die am empfänglichsten sind. Versuchen Sie dem Praktikanten zu erklären, warum er / sie den Fehler gemacht ha. Meistens wird es so sein dass sein, weil er / sie nicht wusste, wie etwas zu tun ist, aber nicht um Hilfe oder Rat bitten wollte. Sie sollten dem Auszubildenden zusichern, dass jeder beigetragen dazu beiträgt immer eine Lösung zu finden.

Fragen Sie anschließend ob er ihre Anleitung verstanden hat, nachdem Sie ihm seinen Fehler erklärt haben.

Pädagogischer Hinweis: Versuchen Sie dem Auszubildenden zu erklären was er falsch gemacht hat und stellen Sie sicher, dass es nicht nochmal passiert.

Das Curriculum – Anleitung des Beraters

Dieses Training wurde auf 10 Unternehmen (Unternehmenseigner und Personalmanager) vorgeschlagen. Es wurde von einem professionellen Berater für andere Mentoren / Trainer und für Personal Manager der 2nd Chance Schule ausgerichtet. Der Berater war dafür zuständig die Verbindung zwischen Theorie und Praxis den Trainern und dem Betreuer aufzuzeigen. Dieses Tandem wurde besonders gut von unserem «Lernende», dem Mitarbeiter des Unternehmens positiv aufgenommen. Das Ziel dieser Begleitung war neuen Mentoren zu helfen, sich wohler in ihrer Rolle zu fühlen und die Bedeutung des Mentoring innerhalb eines Unternehmens zu fördern. Die Gruppe testete zwei Ansätze: eine Trainingseinheit von zwei Stunden, schlägt die folgenden Übungen vor und erarbeitet einige theoretische oder praktische Lösungen, wenn nötig. Die Sitzung wurde so gut angenommen, dass zwei Unternehmen die 2nd Chance Schule baten, sich mit ihren Managern zu treffen und mit ihnen eine Fortbildungsveranstaltung durchzuführen. Die zweite Möglichkeit war, die Hinweiskarte für Mentoren mit bestimmten Unternehmen zu besprechen und vorzuschlagen unter der Frage: Ist es ein nützliches Werkzeug und warum? Nachfolgend einige Feedbacks:

Schweden

Care Granen – C. Haraldsson – befragt am 25th June 2014.

Es war gut zu sehen und darüber zu reflektieren wie ich Dinge angehe, warum ich so reagiere.

Ich bin Ausbilder vieler Schüler gewesen und habe gelernt ihre Persönlichkeit zu erkennen. Die größte Schwierigkeit ist zu erkennen, ob meine Erwartungen an die Auszubildenden zu hoch oder zu niedrig sind..

Interessant und ein sinnvolles Training.

L. Kappahl – J. Södervall Thor – befragt am 25th June 2014

Die Methode gab mir eine gute Möglichkeit über meine Rolle als Mentor nachzudenken.

Dieses „Seminar“ entwickelte bei mir etliche Überlegungen, wie ich meine Arbeit mit Praktikanten und auch mit neuem Personal weiter entwickeln kann. Ich bekam die Idee, unserer Arbeit mehr in diese Richtung zu strukturieren.

Die Gestaltung des Seminars war motivierend, schnell erklärend und effizient. Längere Treffen sind für mich nicht möglich, weil ich diese nicht in meinen Tagesablauf integrieren kann, von daher war die dauer des Seminars gut für mich.

Es war sehr interessant für mich von außen auf meine Fähigkeiten und Bemühungen zu schauen in Bezug zu meinem Beziehung zu den Auszubildenden aus der SCS. It was a very interesting moment for me to look upon my own skills and effort regarding the relation to the students coming from SCS. Vorher war ich immer betroffen über ihr Verhalten und über den geringen Einsatz den sie zeigen.

Ich wünsche mir, dass eine solches regelmäßig stattfindet. Zum Beispiel einmal in Monat.

18. Übungseinheit – 2 Stunden

Abklärung der Rolle des Ausbilders:

Erklärung der Einheit durch den leitenden Ausbilder
Der Mentor verdeutlicht den hauptsächlichen Inhalt:

1. Der Auszubildende muss sich auf sie/ihn verlassen können.
2. Der Mentor verkörpert das Unternehmen und seine Werte: er / sie ist in der Lage, die Grundsätze des Unternehmens in Worte zu fassen und sie zu konkretisieren. Er / sie stellt die Verbindung dar, die es dem jungen Menschen ermöglicht, einen Verständnis für das professionelle Umfeld zu haben.

In jeder der folgenden 12 Übungen agierten die Teilnehmer als Repräsentanten von 12 Unternehmen:

— Übung 1:

Stellen Sie sich vor Sie stehen vor den Auszubildenden und die Worte und das was Sie schreiben wird nicht verstanden.

1 – A- Sie sind der Mentor und versuchen Sie zu beschreiben wie Sie zuverlässig für ihre Auszubildenden sein können. (gemeinsame Übung.)
– 10 Minuten

Der Hauptmentor nimmt nicht an der Gruppendiskussion teil. Er/ Sie schreibt nur das auf, was die anderen sagen. Nach dem Brainstorming werden die relevantesten Punkte gesammelt und festgehalten.
– 10 Minuten

1 – B- Sie sind der Mentor. Versuchen Sie die hauptsächlichen Werte des Unternehmens aufzuschreiben und wie Sie diese auf die tägliche Arbeit übertragen werden können. Was ist das Hauptanliegen ihres Unternehmens? Brainstorming, Sie müssen, aufschreiben der wichtigsten Beispiele.
– 5 Minuten

Einzelübung: jeder der Teilnehmer schreibt die Hauptanliegen seiner Firma auf die die Arbeitsprozesse, in denen diese Hauptanliegen deutlich werden auf. Zusammentragen der Ergebnisse: gebündelt durch den leitenden Mentor.

Abschluss des 1. Teil: Ist es jetzt klar für jeden Teilnehmer, was „gemäß der Philosophie die Werte des Unternehmens“ sind?

Erkennen der wesentlichen Eigenschaften eines Mentors:

Nicht jeder kann einen guten Mentor zu sein: es hängt davon ab, wie Sie in Ihrem Berufsleben fungieren. Die Persönlichkeit des Mentors ist von grundlegender Bedeutung, weil er / sie wird die Verbindung mit dem Trainee ist. Seine / ihre Interpretation der Werte des Unternehmens haben eine starke Wirkung. Um ein effektiver Mentor zu sein, ist es wichtig, über bestimmte persönliche Fähigkeiten wie Geduld, Anpassungsvermögen und gute kommunikative Fähigkeiten zu verfügen.

Beispiel: Für den Mentor ist es das Wichtigste am Ende des Tages Feierabend zu haben, auch wenn die Arbeit nicht erledigt ist. Er wird diese Einstellung seinen Auszubildenden unbewusst übermitteln, auch wenn dies nicht den Werten des Unternehmens entspricht. Ergebnis kann sein, dass der Praktikant dieses Muster übernimmt und ebenfalls die Regeln und die Werte des Unternehmens missachtet.

Mentoring erfordert die Fähigkeit, Arbeiter zu motivieren, ihre Arbeit bestens zu erledigen und zuverlässig zu sein.

— Übung 2:

Jeder Mentor macht ein kurzes Interview mit demjenigen der am nächsten zu ihm steht. Er/ Sie muss die Ergebnisse des Interviews anschließend der Gruppe präsentieren.

– 10 Minuten

Fragen:

1. Was sind Ihre persönlichen Eigenschaften?
Schreibe 3 Eigenschaften auf.

2. Was bedeutet Uneigennützigkeit/ für Sie?
3. Wie erklären Sie einem Auszubildenden Begriff Verlässlichkeit in einem Unternehmen?
4. Was macht einen guten Chef Ihrer Meinung nach aus? Was erwarten Sie von ihm?
5. Was bedeutet Pädagogik für Sie? Was erwarten Sie von einem Ausbilder?

Der Seminarleiter sammelt die Ergebnisse. Anschließend sollen alle Teilnehmer gemeinsam die für Sie hauptsächlich erforderlichen persönlichen Eigenschaften eines Mentor benennen und festlegen.

Erkennen der Motivation und Kompetenzen:

Der Mentor muss die Hintergründe für die Motivation der Arbeiter kennen. Was motiviert ihn, in diesem Unternehmen zu arbeiten? (abgesehen von den finanziellen Aspekten). Der Mentor ist derjenige, der genau wissen muss, welche technischen Kompetenzen und sozialen Fähigkeiten des Praktikanten nötig sind, um in dieser Position erfolgreich zu sein. Er / sie muss wissen und dem Auszubildenden erklären können welche technischen Kompetenzen zuerst erworben werden sollen und warum sie erworben werden müssen.

— Übung 3:

Einzelarbeit
– 10 Minuten

1. Versetzen Sie sich in die Situation eines Auszubildenden der auf einer bestimmten Position arbeiten soll.

2. Was sind die fünf Hauptaufgaben in dieser Position?
3. Welche Kompetenzen (Fachwissen) verknüpfen Sie mit dieser Aufgabe?
4. Was sind die fünf wichtigsten sozialen Fähigkeiten (Verhaltenseigenschaften) die sie mit dieser Position verknüpfen?

Der Leiter sammelt die Antworten und fördert eine Diskussion mit allen Beteiligten über die Inhalte.
– 10 Minuten

Erkennen von wesentlichen Arbeitssituationen und wichtigem beruflichem Knowhow

Der Mentor muss genau wissen, mit welchen Aufgaben er den Praktikant an einer bestimmten Stelle beauftragt. Er muss wissen wie man schrittweise an diese Aufgaben herangeht und nach und nach entwickelt. Darüber hinaus ist die Mentor in der Lage sei zu erkenne, welche Aufgabe einfach genug sind, nach einer Demonstration und durch eine erste Beobachtung nachvollzogen werden können und schließlich Schritt für Schritt alleine abgeschlossen werden können.

— Übung 4:

Sie haben sich für ein Praktikum für 3 Wochen lang auf einer bestimmten Stelle entschieden.

Versuchen Sie, die unterschiedlichen Hauptaufgaben die er / sie lernen muss und die einfach zu lernen oder mit Hilfe erlernt werden können, zu identifizieren.

– 10 Minuten

Der Leiter der Übung sammelt die Ergebnisse und eröffnet eine Diskussion mit allen Teilnehmern.
– 10 Minuten

Begrüßung der Praktikanten:

Die Bedeutung von sozialen Kompetenzen in den Unternehmen: Soziale Kompetenzen beziehen sich auf die unterschiedlichen Fähigkeiten, die wir benutzen, um eine respektvolle, angenehm menschliche und berufliche Situation im Unternehmen zu haben. Einige von diesen sind in allen Unternehmen gleich (Pünktlichkeit - regelmäßige Teilnahme - hinsichtlich der Hierarchie) und andere sind abhängig von der Philosophie eines Unternehmens.

— Übung 5:

1. Können Sie in wenigen Sätzen ihre Beziehung zu Ihrem Unternehmen beschreiben?
2. Bezogen auf Sie persönlich, welches sind die Ihrer Meinung nach erforderlichen sozialen Fähigkeiten in Ihrem Unternehmen?
3. Wie würde Sie diese und deren Wichtigkeit dem Jugendlichen erklären?

Gemeinsame Übung
– 10 Minuten

In der Lage sein, sich Ziele zu setzen in der Tätigkeit als Ausbilder
Jeder Arbeitnehmer muss einen Job, bestimmte Aufgaben jeden Tag, andere jede Woche oder jeden Monat erledigen. In einem professionellen Umfeld sind jedem Arbeitnehmer diese Ziele und

Termine bekannt. Auch wenn ein Auszubildender nicht in dieser Struktur zum Personal gehört, muss der Mentor auch dieses bei dem Auszubildenden soweit wie möglich fördern und versuchen zu entwickeln, damit der Auszubildende in das Unternehmen integriert werden kann.

— Übung 6:

Sie haben einen Auszubildenden für 3 Wochen auf einer bestimmten Position auszubilden.
Versuchen Sie die Wochenziele und das Endziel seiner Arbeit auf diesem Posten aufzuschreiben.

Der Leiter der Übung sammelt die Ergebnisse und eröffnet eine Diskussion mit allen Teilnehmern.
– 10 Minuten

Begleitung und wenn erforderlich Vermittlung des Auszubildenden

Wenn der Auszubildende seine Arbeit nicht beherrscht oder nicht genau weiß was er zu tun hat steht er vor der Entscheidung zu warten oder zu arbeiten. Darüber hinaus verfügt er in der Regel nicht über die sozialen Fähigkeiten sich Hilfe zu suchen. Die Wahl, einen Praktikanten zu nehmen, bedeutet einen jungen Menschen auf dem Weg in die Arbeitswelt zu begleiten und ihm den Erwerb technischer Kompetenzen und die Stärkung der sozialen Kompetenzen zu ermöglichen.
Ausbilder stehen oft zwischen der patriarchalischen Rolle des „coolen manager“ oder der von oben betrachtenden Chef Rolle. Wie auch immer, der Ausbilder muss Leiter und Lehrer in einem sein. :

1. Seien Sie sich klar über Ihre eigene Arbeitserfahrung
2. Klären Sie die Hierarchie und deren Bedeutung
3. Erklären Sie zu Beginn die wesentlichen Prozesse im Unternehmen
4. Stellen Sie die wichtigsten sozialen Fähigkeiten die im Unternehmen notwendig sind heraus.
5. Erklären Sie dem Auszubildenden die Fälle, in denen er nicht um Hilfe zu fragen hat.

Ein Mentor zu sein bedeutet, ein einfühlsamer Begleiter für eine einzelne Person zu sein, dem Auszubildenden. Manchmal bedeutet das auch Einzelgespräche mit den Auszubildenden zu führen: zum Beispiel über dessen Vokabular (falls ungeeignet), Kleidung, Hygiene, die Kommunikation mit dem Personal ... etc. zu führen Das ist, was wir „Mediation“ nennen. Der Schlüssel für den Auszubildenden, seinen / ihr Verhalten zu verändern, liegt in der Verantwortung des Mentors und ist der Schlüssel, um diese Schwierigkeiten zu lösen und nicht, um künftige Probleme zu haben.

— Übung 7:

Sie haben einen Praktikanten für 3 Tage in Ihrer Firma. Er hört nicht auf Kaugummi zu kauen und redet mit den Angestellten wie mit seinen Freunden.
Was sagen Sie ihm? Erklären Sie es!

Der Leiter der Übung sammelt die Ergebnisse und eröffnet eine Diskussion mit allen Teilnehmern.
– 10 Minuten

Die Beurteilung des professionelles Know-how:

Der Mentor muss sich zu Beginn des Einsatzes des Auszubildenden fachliche Ziele für den Auszubildenden zu setzen, um die Entwicklung des Praktikanten beurteilen zu können. Grundsätzlich bedeutet dies aber auch, am Ende beurteilen zu können, ob der Praktikant in der Lage ist, den Job zu erledigen oder ob er noch Zeit braucht. Die Bewertung sollte so objektiv wie möglich sein, damit die Auszubildenden und die Schule der 2. Chance sich auf die Ergebnisse verlassen können.

— Übung 8:

Beispiele wie berufliche Kompetenzen bewertet werden (in der Regel durch das Ausbildungszentrum genutzt) werden an die Mentoren verteilt. Der Mentor fordert sie auf, auf die vorgelegten Beurteilung mit folgenden Fragen zu reagieren. Was scheint einfach zu bewerten zu sein? Was scheint relevant oder schwierig zu sein?

– 15 Minuten

Feedback-Umfrage auf der nächsten Seite →



**Feedback Survey
Information Meeting: The Mentor**

Name

Company

		undapated	okay	satisfying	very satisfying	Any other comments
	Criteria	1	2	3	4	
1	Matched my expectations					
2	Can easily be accomplished in my job					
3	Useful pedagogical tips					
4	Based on appropriate documents					
5	Appropriate advice					
6	Matched the difficulties I experience with my trainees					

Positive points	Points of improvement

Être tuteur de stage avec les écoles de la deuxième chance : Outils utiles pour les tuteurs accompagnant des jeunes comme des apprentis



TÉMOIGNAGE DE PIERRE ORDONEZ

24.

« EXPÉRIENCE BÉNÉFIQUE POUR CES JEUNES QUI ONT PU PRENDRE CONSCIENCE DE LEUR ERREURS OU DIFFICULTÉS. »

Introduction

Les facteurs clés pour l'embauche des jeunes NEET:

Durant le projet LION, les entreprises ont été interrogées au sujet des périodes de stage d'anciens stagiaires. Les enseignants / formateurs ont réalisé des enquêtes d'observation pour découvrir les conditions de travail et recueillir des informations pour offrir ensuite des conseils aux jeunes NEETs d'un point de vue commercial. Toutes ces entreprises étaient partenaires de structures telles que l'École de la 2ème chance en Suède, au Royaume-Uni, en Italie ou en Allemagne. Les chargés de relations entreprises étaient en charge de trois entretiens chacun.

Trois conclusions principales

- 90% des entreprises ont déclaré que les candidats avaient des difficultés liées aux compétences sociales
- 10% ont signalé des problèmes de comportement qu'ils n'avaient pas l'habitude de prendre en charge
- Ces entreprises ont consacré beaucoup de temps et d'énergie à essayer de trouver des solutions pour aider ces jeunes à progresser, mais sans succès.

Par conséquent, les partenaires impliqués dans le projet de LION ont décidé d'offrir aux entreprises des réponses concrètes pour améliorer les situations de travail avec les NEETs.

Comme il a été expliqué précédemment dans le projet YES, les centres de formation professionnelle et écoles de la 2ème chance fondent leur travail sur une approche de coaching, ce qui signifie qu'ils se concentrent sur trois angles principaux de mieux travailler avec leurs jeunes. Ces domaines sont: apprendre, vivre, et travailler.

LE «CONSTRUCTIVISME SOCIAL CONSIDÈRE CHAQUE APPRENANT COMME UN INDIVIDU UNIQUE AVEC DES BESOINS UNIQUES ET DES EXPÉRIENCES PASSÉES. L'APPRENANT EST ÉGALEMENT CONSIDÉRÉ COMME COMPLEXE ET MULTIDIMENSIONNEL. LE CONSTRUCTIVISME SOCIAL RECONNAÎT NON SEULEMENT L'UNICITÉ ET LA COMPLEXITÉ DE L'APPRENANT, MAIS L'ENCOURAGE EN FAIT, L'UTILISE ET LA RÉCOMPENSE COMME UNE PARTIE INTÉGRANTE DU PROCESSUS D'APPRENTISSAGE. »
(Wertsch 1997)

Les employeurs des PME, les gestionnaires de ressources humaines, formateurs en entreprise et les responsables d'équipes sont habitués à se concentrer sur chaque personne comme individu afin de démontrer que l'entreprise prend soin de chaque employé et manage ses équipes de travail avec succès. Les mêmes méthodes doivent être utilisées avec les NEETs, en gardant à l'esprit quelques principes clés spécifiques:

- Le cadre professionnel doit être expliqué très clairement
- L'organisation hiérarchique doit être claire
- Les objectifs du stage doivent être expliqués avec précision
- Le stage doit être évalué par le formateur

Au sein du projet LION, les entreprises ont été invitées à participer à des sessions de formation où elles ont été sensibilisées au programme de formation nécessaire à tout tuteur de stage ou formateur pour encadrer au mieux les stagiaires. Les membres du consortium de LION ont convenu que chaque tuteur de stage ou formateur devrait participer au moins une fois à cette session

de formation ; ceci afin d'être plus en confiance avec le rôle de « tuteur » et de mieux comprendre les fonctions d'un tel poste. En outre, la carte de conseils a été testée sur des difficultés communes à toute entreprise travaillant avec des NEETs, ceci permettant aux participants de voir si oui ou non cela pourrait être utile dans leurs pratiques.

Dans la section suivante, vous trouverez les grandes lignes de cette session de formation, intitulée «Mentor the Mentors», avec une « Carte de conseils pratiques » que vous pourrez garder avec vous si nécessaire.

Comment être un tuteur: Programme de formation et carte de conseils pratiques

Cette carte a été créée comme un outil pour les entreprises qui sont intéressées pour devenir des tuteurs de stage de jeunes NEETs. À travers les entretiens menés avec les entreprises, nous avons compilé les problématiques et solutions que nous sommes amenés à rencontrer dans l'environnement d'une école de la 2ème chance, pour aider les entreprises dans ces mêmes situations. Nous avons également demandé aux entreprises si une telle « carte conseil » pourrait les intéresser ; 100% de ces entreprises ont convenu qu'une telle carte serait utile. Les membres du projet LION étaient conscients que chaque tuteur de stage ne serait pas forcément en mesure de participer à une session complète de formation et donc qu'une « feuille d'antiscrache » avec des conseils concrets sur la façon de gérer les situations difficiles serait utile.

25.

Carte conseil tuteur

— 1er Cas: Le stagiaire est en retard (ou a une absence)

La première fois que cela se produit: It is advisable to speak with the trainee away from other staff members to avoid embarrassment. It should be explained that all employees, whether trainee or permanent staff member, must abide by the same rules. You should explain to the trainee that he/she was accepted on the work experience just as any other employee, and he/she would not be given any exceptions; future absences or lateness will not be tolerated.

26.

Mission pédagogique: To show the trainee that he/she is valued just as any other staff member and must follow the same rules.

Cela arrive à nouveau: Once again, take the trainee aside to have a private discussion. Explain he/she already received a warning, and that he/she should leave the company for the day. If the trainee would like to continue the work experience, he/she must arrive on time the next morning, or the work experience would be terminated.

Mission pédagogique: To demonstrate to the trainee how there is an established system within the enterprise and that will not be adapted or changed for his/her benefit. He/she can decide for him/herself whether or not to continue with the work experience. But if so, the established structure for all employees must be adhered to.

— 2ème Cas: Le stagiaire ne respecte pas sa/son supérieur(e)

Discutez avec le stagiaire en privé, en invitant son manager (si ce n'est pas vous, le tuteur). Vous devriez discuter du cadre hiérarchique dans l'entreprise, et d'expliquer combien il est important de respecter les figures d'autorité au sein d'une société. Demandez au stagiaire d'expliquer son ressenti sur la situation, et d'avoir une discussion ciblée sur l'importance du respect. Il est important d'impliquer le manager du stagiaire dans la dernière partie de la conversation pour renforcer la structure.

Mission pédagogique: Clarifier l'organisation hiérarchique de l'entreprise.

— 3ème Cas: Le stagiaire ne nettoie pas systématiquement son environnement de travail

De nouveau, avoir une discussion avec le stagiaire en privé, mais cette fois en présence du directeur. Expliquer les règles de sûreté / sécurité / d'hygiène qui sont en place, et que le stagiaire doit respecter en gardant le poste de travail propre. Le stagiaire doit se comporter comme un adulte, être professionnel et fiable, et donc ce doit être la première et la dernière fois que vous abordez ce sujet. Assurez-vous que le stagiaire a compris en en lui faisant écrire et signer un document ou en le répétant ensuite verbalement.

Mission pédagogique: Faire en sorte que le stagiaire comprenne qu'il est responsable de son environnement de travail et lui expliquer l'importance de prendre soin de cet espace de travail. Il est important de lui faire comprendre qu'il fait partie de l'entreprise

comme n'importe quel autre employé et doit donc prendre en charge ses propres missions.

— 4ème Cas: Le stagiaire essaye de modifier ses heures de travail

Rappeler au stagiaire que lui/elle, le centre de formation, ainsi que l'entreprise ont signé une convention de stage détaillant les heures de travail et les jours de présence. Ces temps de travail doivent être respectés comme n'importe quel employé, que cela ne peut être modifié.

Mission pédagogique: Faire comprendre au stagiaire qu'il est désormais dans le monde du travail et non dans un environnement socio-éducatif, où les encadrants essayent généralement de lui faciliter la vie. Dans cet environnement la chose la plus importante est de faire du profit et d'avoir des résultats, le cadre de l'entreprise a été construit pour atteindre les meilleurs résultats et c'est la même chose pour chaque employé; il n'est pas possible de négocier des détails tels que les heures de travail dans un cadre professionnel.

— 5ème Cas: Le stagiaire a fait une erreur

Il est tout d'abord sage de toujours rester calme; les stagiaires sont souvent désarmés par une personne restant calme lorsqu'ils s'attendent à beaucoup d'agitation. C'est souvent la meilleure façon de les rendre réceptifs. Demandez au stagiaire d'expliquer pourquoi il ou elle a fait cette erreur; la plupart du temps c'est parce qu'il ou elle ne savait pas comment faire et ne voulait pas demander de l'aide ou un conseil. Vous devez assurer au stagiaire que tout le monde aurait pu lui proposer une solution si seule-

ment il avait demandé dans un premier temps. Demandez au stagiaire de reformuler ce que vous venez de lui dire pour vous assurer qu'il ou elle a compris.

Mission pédagogique: Faire comprendre au stagiaire qu'il ou elle a mal fait et surtout pourquoi pour vous assurer que cela ne se reproduise pas.

27.

Le programme de formation - Tutorer les tuteurs

Cette session de formation a été proposée à 10 sociétés (responsables d'entreprises et directeurs des ressources humaines). Elle a été menée par un formateur professionnel (qui forme d'autres formateurs et le responsable des relations entreprises de l'école de la 2ème chance. Le formateur professionnel était chargé de présenter la théorie et le responsable des relations entreprises de montrer le lien entre la théorie et la pratique. Ce tandem a été particulièrement apprécié par nos «apprenants», les employés des entreprises.

28. L'objectif de cette formation était d'aider les nouveaux tuteurs à se sentir plus à l'aise dans leurs rôles et à renforcer l'importance du tutorat en entreprise.

Le groupe a testé deux approches: une session de formation de deux heures, en proposant les exercices suivants et apportant des solutions théoriques ou pratiques en cas de besoin. La session a été si bien reçue que deux entreprises ont contacté l'école de la 2ème chance pour proposer une rencontre avec leur gestionnaire afin d'offrir d'autres séances de formation à leurs équipes.

Le deuxième groupe test était de proposer la carte de conseils à certaines sociétés partenaires de l'école (ou du centre de formation) et de recueillir leurs opinions sur cette carte: Est-ce un outil utile, si oui pourquoi?

Voici quelques exemples de commentaires reçus:

Suède

Elderly Care Granen – C. Haraldsson – interviewé le 25 juin 2014.

Il était utile de réfléchir sur la façon dont je fais les choses/ma personnalité, et pourquoi je fais ce que je fais.

J'ai été le tuteur de nombreux stagiaires et j'ai appris à m'adapter à leurs personnalités. Le plus difficile est de savoir si j'ai trop ou pas assez d'attentes pour les stagiaires.

Session de formation intéressante et utile.

L. Kappahl – J. Södervall Thor – interviewé le 25 juin 2014.

La méthode m'a donné une bonne occasion de réfléchir sur mon propre rôle de tuteur.

Cette «éducation» m'a donné plusieurs idées sur la façon de développer notre travail avec les stagiaires ainsi qu'avec le nouveau personnel. J'ai quelques idées pour réorganiser notre travail de façon plus structure.

Le format propose m'a permis de participer. C'était rapide et efficace. Des réunions plus longues ne me permettraient pas de les mettre dans mon agenda.

Ce fut un moment très intéressant pour moi d'analyser mes propres compétences et les propres efforts je dois fournir pour construire une relation saine avec les étudiants venant de l'E2C.

Avant cela j'étais simplement préoccupé par le comportement et l'investissement des stagiaires.

J'aimerais avoir ce genre de feedback de façon plus régulière. Par exemple une fois par semestre.

Session de formation – 2 heures

Clarifier les fonctions du tuteur:

Explications du formateur menant la session sur plusieurs points:

1. *Le tuteur représente un point de référence: le stagiaire doit pouvoir compter sur lui/elle.*
2. *Le tuteur est aussi le représentant de l'entreprise et de ses valeurs: il/ elle est capable de mettre des mots sur les principes de la société et de les rendre concrets. Il est le lien qui permet au jeune d'avoir une compréhension concrète d'un environnement professionnel.*

Pour chacun des exercices suivants agissent comme les représentant de 12 entreprises.

— Exercice 1:

Imaginez que vous êtes devant votre stagiaire et les mots que vous écrivez devront être compris par lui/elle.

1 – A - Vous êtes le tuteur; essayez d'écrire comment vous serez fiable pour votre stagiaire (cas concrets, cas différents, termes différents). Exercice collectif.
– 10 minutes

Le formateur de la session ne participe pas; il n'écrit que ce que les autres tuteurs disent. Après cette séance de brainstorming, il rassemble les cas les plus pertinents et les solutions correspondantes.

– 10 minutes

1 – B - Vous êtes le tuteur; essayez d'écrire les principales valeurs de l'entreprise et comment cela se traduit au quotidien. Qu'est-ce qu'une «valeur» pour une entreprise? Réflexion collective, le formateur écrit quelques exemples. - 5 minutes
Exercice individuel: chaque tuteur doit écrire les valeurs de sa propre entreprise et les principaux processus qui correspondent à ces valeurs.
– 5 minutes

Ensuite mise en commun par le formateur.

Conclusion de la 1ère partie: C'est désormais clair pour chaque participant que le tuteur est le représentant des valeurs de son entreprise.

Identifier les enjeux liés au développement du tutorat :

Tout le monde ne peut pas être un bon tuteur: cela dépend de la façon dont vous agissez dans votre vie professionnelle. La personnalité du tuteur est fondamentale puisqu'il sera le lien du stagiaire. Son interprétation des valeurs de l'entreprise aura un impact fort. Afin d'être un tuteur efficace, il est essentiel de posséder certaines compétences personnelles telles que la patience, la capacité d'adaptation, et de bonnes capacités de communication. Exemple : le tuteur pense que ce qui est le plus

important est d'avoir terminé son travail à la fin de la journée, même si cela signifie de passer outre quelques règles ou procédures. Il transmettra ce modèle au stagiaire et celui-ci dévaluera donc les règles et procédures de l'entreprise. Tutorer requiert de l'altruisme, des bases de gestion (capacité à motiver les employés à faire leur travail de la meilleure des façons) et de pédagogie.

— Exercice 2:

Chaque tuteur questionne rapidement le tuteur qui est à ses côtés. Il doit ensuite présenter le bilan de cet interview au reste du groupe.

– 10 minutes interview

Questions / Interview:

1. Quels sont vos principaux traits de personnalité? Écrivez au moins 3 traits.
2. Que signifie altruisme pour vous?
3. Comment expliqueriez-vous à un stagiaire le terme fiabilité dans une entreprise?
4. Que fait un "bon" patron selon vous? Qu'attendez-vous de lui?
5. Qu'est-ce que la pédagogie signifie pour vous? Qu'attendez-vous d'un formateur ou d'un enseignant ?

Le formateur rassemble les réponses. Ensuite, tous les participants doivent collectivement mettre en évidence les principaux traits de personnalité pertinents d'un tuteur.

– 10 minutes

Identifier motivations, compétences et aptitudes:

Le tuteur lui-même doit connaître le contexte des motivations des travailleurs. Qu'est-ce qui les motive à travailler dans cette entreprise (mis à part les aspects financiers).

Le tuteur est celui qui connaît parfaitement le poste de stagiaire et quelles compétences techniques et compétences sociales sont nécessaires pour réussir sur ce poste.

Il doit connaître et expliquer au stagiaire quelles compétences techniques devront être acquises en premier et pourquoi.

— Exercice 3:

Exercice individuel

– 10 minutes

1. Sur quel poste avez-vous déjà pris un stagiaire? Ou voudriez-vous en prendre un?
2. Quelles sont les cinq principales tâches sur ce poste?
3. Avec quelles compétences (savoirs faire techniques) associez-vous ces tâches ?
4. Quelles sont les cinq principales compétences sociales (comportementales) que vous associez à ce poste ?

Le formateur compilera les réponses et engagera une rapide discussion avec le groupe.

– 10 minutes

Identifier les situations de stage et les savoirs-faire professionnels essentiels:

Le tuteur doit savoir précisément par quelles tâches le stagiaire doit commencer, comment vont-elles se développer progressi-

vement et/ou augmenter. En outre, le tuteur doit savoir quelle tâche est assez facile à apprendre juste après une démonstration et quelle tâche doit d'abord être observée, assistée puis réalisée en autonomie.

— Exercice 4:

Vous avez accepté un stagiaire pour 3 semaines sur un poste particulier.

Essayez d'identifier les différentes tâches principales qu'il ou elle doit apprendre et de différencier celle qu'il ou elle peut apprendre facilement et celle qui nécessite de l'aide.

– 10 minutes

Le formateur compilera les réponses et engagera une discussion avec le groupe.

– 10 minutes

Accueil de stagiaires:

L'importance des compétences sociales en entreprise:

Les compétences sociales concernent les différentes compétences que nous utilisons pour avoir des relations humaines, et professionnelles respectueuses et agréables. Certaines d'entre elles sont communes à toutes les entreprises. (ponctualité - assiduité - respect de la hiérarchie) et d'autres sont différentes selon les valeurs de l'entreprise.

— Exercice 5:

1. Pouvez-vous décrire en quelques phrases les rapports humains au sein de votre entreprise?

2. Selon vous, quelles sont les compétences sociales nécessaires pour travailler au sein de votre entreprise?

3. Comment l'expliquez-vous, pourquoi sont-ils importants?

Session collective

– 10 minutes

Être capable de fixer des objectifs de stage

Chaque employé doit réaliser un travail, certaines tâches chaque jour, chaque semaine ou chaque mois. Dans un environnement professionnel, chaque employé connaît ces objectifs et leurs échéances. Même si un stagiaire n'appartient pas à votre personnel, le tuteur doit lui préciser ce point afin de développer son adhésion à l'entreprise et la compréhension d'un environnement professionnel le plus rapidement possible.

— Exercice 6:

Vous avez accepté un stagiaire pour 3 semaines sur un poste particulier.

Essayez d'écrire les objectifs de chaque semaine pour ce stagiaire et au moins un objectif global pour la période entière de stage.

Le formateur compilera les réponses et engagera une discussion avec le groupe.

– 10 minutes

