

## Værktøj 3:

# KONTAKTPERSON FOR LÆRLINGE/ELEVER

Dette værktøj er mest til dig som virksomhedsejer. En kontaktperson er en medarbejder, som er ansvarlig for den daglige kontakt til lærlingen eller eleven. Værktøjet er udviklet med henblik på lærlinge/elever, men kan også bruges i forbindelse med praktikanter.

Denne kontaktpersonordning handler om at dække lærlingens/elevens behov for sparring og for en fast kontaktperson undervejs i uddannelsesforløbet.

Kontaktpersonordningen er let at indføre og er også praktisk anvendelig i virksomhedens hverdag – og et godt redskab til at fastholde lærlingen/eleven.

## Hvad er en kontaktperson?

Formålet er at give den nye lærling/elev en "officiel" kontakt i virksomheden, som går ud over det ansættelsesretlige (ansat/arbejdsgiver). Kontaktpersonen er en vejleder, der hjælper lærlingen/eleven med at finde sig til rette, og for hvem ingen spørgsmål er dumme.

Den oplagte kontaktperson er den eller de medarbejdere, som har kontakten til lærlingen/eleven, både fagligt og personligt, i hverdagen. Det er de medarbejdere, som kan se, hvordan lærlingen/eleven fungerer. Samtidig er det typisk disse medarbejdere, der har mulighed for at opbygge et fortrolighedsforhold til lærlingene/eleverne, og som derfor har de bedste forudsætninger for at hjælpe med spørgsmål eller løsning af mindre problemer. Det kan være en fordel med flere kontaktpersoner, så lærlingen/eleven kan henvende sig til en medarbejder, som han/hun netop ikke arbejder sammen med til dagligt – hvis der opstår problemer i dét forhold.

At udnævne en eller flere medarbejdere til kontaktperson (eller lærlinge-/elevansvarlig) vil også medvirke til at give medarbejderne ejerskab til virksomheden. Samtidig påtager de udnævnte medarbejdere sig et ansvar i forhold til at uddanne de lærlinge/elever, som virksomheden vælger at ansætte.

En medarbejder kan have behov for at blive "klædt på" til rollen som kontaktperson. Vi vil derfor gerne reklamere for, at der findes økonomisk og tidsmæssigt overkommelige AMU-kurser. Kursernes henvender sig til de personer i virksomheden, som har daglig kontakt med og ansvar for oplæring af lærlinge/elever. Kurserne kaldes Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge og Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling. Især det sidste kursus, der udbydes på AMU-centre og erhvervsskoler, er et godt udgangspunkt for de medarbejdere, der i forvejen fungerer som oplærere, eller som udnævnes som kontaktperson.

## Inspiration til kontaktpersonens rolle

Det er naturligvis virksomhedens eget valg, hvordan man vil bruge en kontaktperson, og hvilke opgaver der skal placeres hos kontaktpersonen. Nedenfor finder du en række forslag til, hvad kontaktpersonens rolle kan være – og hvilke opgaver der giver mening at bibeholde hos virksomhedsejer/mester.

- At være rollemodel for lærlingen/eleven, både fagligt og i forholdet til kunder og andre ansatte i virksomheden.
- At yde personlig støtte til lærlingen/eleven i forhold til uddannelsen.
- At stille sig til rådighed, når lærlingen/eleven har spørgsmål eller er i tvivl om noget i forhold til virksomheden, uddannelsen og lignende.
- At skabe trygge rammer for den nye lærling/elev, så han/hun integreres hurtigt i virksomheden.
- At opmuntre lærlingen/eleven til at lære og deltage i virksomhedens liv og give skulderklap i forbindelse med opgaveløsning.
- At besvare de spørgsmål, som lærlingen/eleven har, og som ligger inden for kontaktpersonens videns- og kompetenceområde.
- At være den person, som de øvrige ansatte går (først) til, hvis de oplever problemer med lærlingen/eleven.

## Dette er ikke kontaktpersonens ansvar

- At fortolke overenskomster og håndtere ansættelsesretlige forhold.
- At håndtere sociale, psykiske og personlige problemer.
- At dække over forsømmelser, manglende kvalifikationer eller dårlig opførsel.

## Rammer for kontaktpersonens arbejde

Det er en god idé at opstille klare retningslinjer for kontaktpersonens samarbejde med lærlingen/eleven, fx i form af forslag til, om der skal afholdes samtaler i kontaktperson-regi (én gang om måneden), eller om relationen skal være mere uformel.

Der skal også være en "appel-mulighed", så både kontaktperson og lærling/elev ved, hvor de skal henvende sig, hvis der opstår tvivl om kontaktpersonens kompetenceområde. Dette vil typisk være virksomhedsejer.

Forholdet til kontaktpersonen mens lærlingen/eleven er på skoleophold, bør overvejes. Skal kontaktperson-forholdet afbrydes og genoptages, når lærlingen/eleven kommer tilbage på virksomheden? Eller skal kontaktperson holde fast i lærlingen/eleven under skoleophold, fx i form af telefonisk kontakt eller besøg på skolen, evt. sammen med virksomhedsejer?

Kontaktformen er også vigtig. Udgangspunktet er naturligvis, at lærlingen/eleven ser sin kontaktperson på daglig basis i virksomheden. Men der kan opstå situationer, hvor lærlingen/eleven har brug for sin kontaktperson, mens de ikke er sammen. Skal lærlingen/eleven så have mulighed for at kontakte sin kontaktperson via sms, telefonopkald, e-mail el. lign.?

Overvej, hvilke medarbejdere der kan udfylde rollen, både personligt og fagligt. Lad de udnævnte kontaktpersoner vide, hvad der forventes af dem, og hvornår de skal give ansvaret videre i virksomheden (til virksomhedsejer, generel personaleansvarlig el.lign.).

Man kan give de udnævnte kontaktpersoner tid til at gennemgå og orientere sig på [www.traenerguide.dk](http://www.traenerguide.dk). Især punkterne "Oplæring" og "Elevens læring" er gode at have gennemgået, før man går i gang med sit arbejde som kontaktperson.

