

Elevtrivsel

Vejledning om god oplæring
i gastronom- og tjenerfaget



”

En god dag er at komme på arbejde og jeg og de andre er glade... når det svinger i køkkenet og i restauranten.

Elev

”

”

Arbejdsmiljøet skal være i top! At det er dejligt at komme på arbejde, at man også kan have et smil på læben. Det giver en meget bedre hverdag.

Elev

”



BFA

Transport
Service – Turisme
Jord til Bord

Indholdsfortegnelse

Til dig som elevansvarlig	1
1. Eleven skal falde til - ikke fra	2
2. Få tjek på de unge	3
De unges verden	3
Hvilke udfordringer giver de unge	4
Hvorfor kan vi ikke undvære de unge	4
3. Hvad skaber trivsel	5
4. De seks guldkorn	7
Trivsel er lig god forretning	7
De seks guldkorn og eleven	7
5. Hvad du kan gøre	9
Krav	9
Indflydelse	9
Mening	10
Social støtte	10
Forudsigelighed	11
Belønning	11
6. Slå tonen rigtigt an	12
Udtryk kritik og krav på en god måde	12
7. Elevsamtalen – hvordan	14
Vær godt forberedt	14
Hvad I kan tale om	15
8. Vil du vide mere	16



Til dig som elevansvarlig

Der skal øget fokus på elevtrivsel! Det trækker nemlig i den rigtige retning, så flere unge vælger at uddanne sig indenfor branchen og ikke mindst bliver glade for det.

Når erfarne køkkenchefer fortæller om egne læretider, sker det tit med et glimt i øjet: For de holdt jo ud - og de er måske oven i købet blevet succesrige.

Men det er nye tider. De unge strømmer ikke til, som de gjorde før. Branchen står overfor nye udfordringer med at tiltrække og fastholde elever.

”

Vi ser det som af stor vigtighed at uddanne og bevare faget attraktivt for unge mennesker. Vi har ikke bare brug for dem som arbejdskraft, men også som fødekæde for branchen.

Køkkenchef

”



Som elevansvarlig kan du heldigvis gøre dit til, at eleven falder godt til.

Hæftet indeholder gode råd til, hvordan du kan medvirke til at sikre bedre trivsel for elever i gastronom- og tjenerfaget.

Hæftet er blevet til i et samarbejde mellem Branchearbejdsmiljørådet (BAR) for service- og tjenesteydelser og branchens parter.

”

Arbejds miljøet skal være i top! At det er dejligt at komme på arbejde, at man også kan have et smil på læben. Det giver en meget bedre hverdag.

Elev

”



1. Eleven skal falde til - ikke fra

På erhvervsskolerne gør man meget for at forberede de unge på "det virkelige liv". Alligevel opstår der ofte "praksis-chok", fordi eleverne har forventninger, der ikke svarer til virkeligheden.

Som elevansvarlig skal man sørge for at afklare gensidige forventninger fra starten. Desuden skal man vide lidt om, hvad der sker i de unges verden. Så bliver det sjovere og mere meningsfyldt at være elevansvarlig. Og eleven kommer til at trives bedre.

”

En god dag er at komme på arbejde og jeg og de andre er glade... når det svinger i køkkenet og i restauranten.

Elev

”



Det er et problem, at mange elever overvejer at stoppe. De unge bliver nemt skydeskiver, når der er "stress på". Elever har tit svært ved at sige fra, fordi de oplever at være nederst i hierarkiet.

Alle, der kender branchen, ved, at tonen kan være hård, tempoet er højt, og der er daglige spidsbelastninger, hvor adrenalin pumper i blodet. Skæve arbejdstider gør, at en stor del af det sociale liv finder sted på arbejdspladsen. Det kan nemt gå ud over elevens kontakt til familie og venner.

”

Der er steder, hvor elever gør det samme i tre-fire år. Men til sidst åbner de munden og finder en anden læreplads.

Elev

”



2. Få tjek på de unge

Ved man lidt om de unges verden, så kan man bedre forstå, hvilke udfordringer de unge giver virksomhederne - og ikke mindst dig som elevansvarlig.

De unges verden

Det er ikke entydigt, hvem de unge er. Der er nemlig modsatrettede tendenser, og unge er selvfølgelig ikke ens. Alligevel taler man om fælles træk:

■ Store forventninger

Mange unge vil være "stjerner". De forventer at få spændende opgaver lige fra starten.

De har også store forventninger til sig selv. Samtidig er de nok mere usikre end for 20 år siden. De har utallige valgmuligheder. Men det er svært at vælge. For man vælger jo også noget fra.

■ I fokus hele tiden

De unge optræder hele tiden i medierne. De oplever, at de skal være oppe på mærkerne for at skille sig ud fra andre unge.

■ Stor selvtillid

De unge sætter spørgsmålstejn ved alt. De synes ikke, det gør noget, hvis man kommer fem minutter for sent.

De er opdraget til at være selvstændige og til at tro på sig selv.

De er ønskebørn og enormt forkælede på godt og ondt.

■ Især loyale over for sig selv

De unge er ikke så loyale over for virksomheden, som ældre medarbejdere er. Til gengæld er de loyale over for egne ønsker og behov.

■ Stort behov for ros

De unge har et stort behov for at være synlige og få anerkendelse – også selv om de udstråler stor selvtillid.



Hvilke udfordringer giver de unge

Ingen generationer er bedre end andre, kun anderledes. Det er vigtigt, at generationerne lærer at forstå hinanden og at udvise gensidig tolerance. Som elevansvarlig er det nødvendigt at tænke elevens forskel i alder ind; dels i forhold til dig selv og dels i forhold til andre medarbejdere.

De unge tilhører en generation, der er mere drevet af lyst end af nød. De stiller store krav og kræver meget af dig som elevansvarlig. Men der er brug for de unge. Vi kan ikke bare vælge dem fra, fordi de er forkælede eller kritiske. Se det som en positiv udfordring at lære dem op!

”

De vil bygge et tårn af maden, men ved ikke, hvordan råvarerne skal være bearbejdet. Håndværket skal kunne udføres først. Der er ingen genvej til rigdom og berømmelse.

Køkkenchef

”

”

Jeg har indflydelse på mit arbejde, specielt når man bliver sendt ud af huset. Der kan min mester ikke se, hvad jeg gør. Så må han jo have tillid til det, jeg gør. Han ved åbenbart, at det, jeg gør, er godt.

Elev

”

Hvorfor kan vi ikke undvære de unge

Man vinder heldigvis meget ved at ansætte unge: De fleste knokler løs og tilfører ny energi og ikke mindst ny viden. De stiller spørgsmål, fordi de er engagerede, og fordi de vil noget. De er ofte gode til at kommunikere og til at arbejde sammen med andre. Mange unge vil gerne gøre en forskel – på den gode måde. Men husk at de mangler overblik og rutine.

”

De skal lære at have respekt for grøntsagen, fordi den har et økonomisk aspekt.

Køkkenchef

”

”

Nogle elever kan have egne meninger om alt. Det kan være for voldsomt. Lederen, det vil sige kokken, skal skære igennem. De skal have at vide, at der er en grænse.

Køkkenchef

”

”

Jeg vil gerne vise mig fra min gode side, når jeg nu er elev. Jeg vil ikke bare melde mig syg for at melde mig syg.

Elev

”

3. Hvad skaber trivsel

Spørger man eleverne, så er fem krav afgørende for trivsel (kilde 1):

- **Faglig udvikling**
Eleverne vil lære noget. Rutineopgaver opleves som spild af tid.
De vil have udfordringer og varierede opgaver.
- **Plads til selvstændighed**
Eleverne vil sætte deres personlige fingeraftryk på arbejdet.
De trives ikke med stive rammer, men ønsker plads til selvstændighed.
- **Individuel oplæring**
Eleverne ønsker en person, der kan guide dem igennem praktikuddannelsen.
De ønsker samtaler om oplæringen, og om det de lærer.
De ønsker at blive betragtet som individer, der er under oplæring – ikke kun som nødvendig arbejdskraft.
- **Synlighed**
Eleverne ønsker, at man har blik for deres faglige behov og ønsker.
De vil være synlige: Indadtil overfor kolleger og udadtil overfor gæster/kunder.
- **Menneskelig respekt**
Eleverne oplever, at de er nederst i hierarkiet. De ønsker menneskelig respekt og at blive behandlet på lige fod med andre.



Måske lyder det overvældende? Men i al enkelthed handler elevens trivsel om, at de gerne vil lære noget, og at de gerne vil respekteres og anerkendes.

Som elevansvarlig kan du gøre en stor forskel:

- Giv eleven opgaver, så eleven føler, at han/hun lærer noget
- Tag jævnligt en snak med eleven om, hvordan det går. Det giver mulighed for at finde ud af, om eleven trives eller ej
- Sørg for, at eleven bliver en del af fællesskabet. Følelsen af at høre til er afgørende for trivsel.

”

Vi skaber mulighed for faglige udfordringer. Vi samler op bagefter - på deres præmisser.

Køkkenchef

”

”

I det daglige er de OK til at give skulderklap. Hvis kunderne skriver, at de er glade for det, jeg var ude at lave, så kommer mester og siger: "Det var sgu' godt!". Og det er rigtigt fint at få det at vide.

Elev

”



”

En god elevopgave kommer an på elevens niveau.

Køkkenchef

”

”

Når man starter som elev, så får man som regel de små, lidt nemmere opgaver. Det bliver rigtigt spændende, når man rører ved de varme ting. Man pisker ægte sauce op, laver gratin, souffléer, osv. Det er et skulderklap, når man får lov til at gå videre. Skære i fisk eller kød, som koster forretningen noget .

Elev

”



4. De seks guldkorn

Trivsel er lig god forretning

Trivsel gavner forretningen: Medarbejderne føler sig godt tilpasse, der er mindre stress, og fraværet bliver lavere. Medarbejderne fastholdes frem for at søge andet arbejde. Det samme gælder selvfølgelig for elever.

Man måler trivsel indenfor seks områder, som også kaldes "de seks guldkorn" (kilde 2). Når de "bonner positivt ud", skabes der trivsel:



Figuren er inspireret af Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø, VIPS-konferencen, 26. maj 2008.

De seks guldkorn og eleven

- **1. Krav**
Handler om arbejdstempo, arbejdsmængde, tidsfrister samt følelsesmæssige og sociale krav.
Bonrykket, hvor det hele koger, stiller store krav til alle. Her skal præsteres det bedste, man har lært – hver dag. Især som elev kan dette føles belastende.
- **2. Indflydelse**
Handler om indflydelse på f.eks. arbejdets udførelse og hvem man samarbejder med. Indflydelse gør, at man føler ansvar og handledygtighed. At tage eleven med på råd giver motivation.
- **3. Mening**
Handler om sammenhæng mellem den enkeltes arbejdsindsats og resten af køkkenet.
Som elev er det svært at have overblik og forstå, hvilken større sammenhæng ens egne arbejdsopgaver indgår i.

■ **4. Social støtte**

Handler om hjælp og tilbagemelding fra ledere og kolleger på det rette tidspunkt.

Eleven skal turde bede om hjælp og kunne få hjælp. Eleven skal også føle sig som en del af fællesskabet.

■ **5. Forudsigelighed**

Handler om information om planer og begivenheder, så man undgår uvished.

Eleven har brug for at vide, hvad der foregår for at føle sig tryk.

■ **6. Belønning**

Handler om løn, karriere, anerkendelse/påskønnelse.

At blive værdsat er alfa og omega for elevtrivsel.

”

Vi undgår spidsbelastningstider. Vi har organiseret os ud af det. Vi har succes med det og får det til at hænge sammen.....

Køkkenchef

”

”

Det er hårdt at stå i bonryk. Med det team vi har i køkkenet, så klarer man forskellige ting hver mand. Det er lidt af en holdsport.

Elev

”

”

Jeg føler, at jeg er godt informeret om, hvad jeg skal lave, når jeg kommer på arbejde.

Elev

”

”

Man har et tæt miljø. Fællesskabsfølelsen om slutproduktet er vigtig.

Køkkenchef

”

”

For det meste føler jeg mig værdsat. De viser det, og man kan se, at de er glade for mig.

Elev

”



5. Hvad du kan gøre

I det følgende er de seks guldkorn sat i spil i forhold til hverdagen. Måske kan du genkende situationerne? Få idéer til, hvad du kan gøre:

Krav

“Der er tryk på!”

Restauranten skal have et større selskab, som er bestilt 14 dage i forvejen. Kunden forventer, at det bliver en udsøgt oplevelse. Alt koger. Der bliver råbt af eleven, at det er NU! Eleven aner ikke, hvad kokken vil. Ved et uheld fejer hun en gryde på gulvet. “Hva’ helvede har du gang i?”. Eleven bliver forskrækket og har mest lyst til at gå hjem.

Problemets kerne

Højt tempo. Alle er afhængige af hinanden. Man skal levere det ypperste. Tonen er hård. Der er ikke plads til fejl. Eleven kan ikke gætte, hvad hun skal gøre. Hun mangler rutine og overblik.

Det kan gøres anderledes

Eleven forberedes på det høje tempo, og på at der ikke er tid til spørgsmål, mens “det hele koger”. Alle kan medvirke til at undgå en hård tone. Bagefter samles op på spørgsmål. Eleven roses for det, der er gået godt.

Husk

- Forbered eleven på tempo og opgave
- Hold øje med eleven
- Bagefter: Tag en snak med eleven.

Indflydelse

“De gider ikke høre på mig”

Eleven er god til at påtage sig opgaver. Han kommer med idéer til nye måder at tilberede og anrette maden. Men ingen lytter til ham. Eleven bliver sat til opgaver, som burde være spændende. Alligevel virker han mut.

Problemets kerne

Eleven er nederst i hierarkiet og bliver ikke spurgt til råds om noget. Men han er selvstændig og forventer at blive hørt og set. Han bliver mere og mere skuffet.

Det kan gøres anderledes

Eleven tages med på råd, hvor det er muligt. Overvej, om der er opgaver, som han selvstændigt kan tage ansvar for? Det skal være opgaver, som eleven har chance for at få succes med. Lyt til eleven. De unge har fingeren på pulsen. Deres idéer kan være med til at øge omsætningen.

Husk

- Giv eleven passende ansvar
- Gå i dialog med eleven
- Lyt til elevens idéer.

Mening

"Jeg laver det samme om og om igen"

Eleven er god til at tage fat og snitter grøntsager i timevis uden at brokke sig. Som tiden går, bliver eleven mere og mere frustreret. Hun laver kun rutinearbejde og synes ikke, at hun lærer noget.

Problemets kerne

Eleven vil yde en indsats, og ønsker at se en mening med det hun laver. Hun mangler overblik og har kun indblik i en mindre del af det samlede arbejde.

Det kan gøres anderledes

Eleven skal lære at forstå helheden i produktionen ved selv at prøve de forskellige arbejdsopgaver. Hun skal lære, at alle spiller en vigtig rolle - fra opvasker til køkkenchef. Hun skal forstå, hvilken betydning netop hendes arbejde har. Eleven skal opleve at lære noget! Den elevansvarlige skal vise eleven, at hun gør fremskridt og koble arbejdsopgaver med praktikmål.

Husk

- Sæt ord på, hvorfor I gør, som I gør
- Lad eleven prøve forskellige opgaver
- Lav en uddannelsesplan sammen med eleven.

Social støtte

"Der er ingen, der snakker med mig"

Eleven er lidt tilbageholdende. Kollegerne kommer med friske bemærkninger. Men der er ingen, der rigtig taler med hende.

Eleven bliver usikker på, om hun er god nok. Hun græder, når hun kommer hjem og tænker på at droppe ud.

Kollegerne synes, hun mangler gå-på-mod. Men hun passer sit arbejde, og gør som hun bliver bedt om. Så man går ud fra, at alt er OK.

Problemets kerne

Eleven får ikke at vide, om det, hun gør, er rigtigt eller forkert. Der mangler feedback. Elevens måde at signalere, at hun har brug for hjælp, er uforståelig for de andre.

Det kan gøres anderledes

Det er vigtigt med feedback: Hvad forventes der? Hvornår er det godt nok/ikke godt nok - og ikke mindst hvorfor?

Eleven skal vide, hvem hun kan hente hjælp fra. En elevansvarlig udpeges, og der følges op med jævne mellemrum og spørges til, hvordan det går. De andre medarbejdere inddrages også.

Husk

- Inddrag eleven i fællesskabet
- Spørg om eleven har brug for hjælp/forklaringer
- Giv feedback med jævne mellemrum.

Forudsigelighed

“Jeg aner ikke, hvad de forventer af mig”

Eleven er lige blevet ansat. Han dukker op klokken lidt over hel, da det passer bedst med hans bus. Efter en uge med hævede øjenbryn, får eleven et møgfald af køkkenchefen: “Nu kan det være nok!”
Eleven bliver fuldstændig paf og fatter ingenting.

Problemets kerne

Virksomhedens spilleregler er uklare for eleven. Han mangler at få at vide, hvilke forventninger man har til ham. Eleven kan ikke gætte sig til dem.

Det kan gøres anderledes

Eleven har brug for information. Den elevansvarlige skal sikre, at eleven kender og forstår virksomhedens spilleregler.
Man skal huske eleven, når der er vigtig information om drift, ændringer mv.

Husk

- Sæt ord på spilleregler
- Tjek om eleven forstår dem
- Husk eleven, når der informeres om noget.

Belønning

“De giver sgu’ aldrig et skulderklap”

Eleven har været ansat i et halvt år. I starten brænder hun for faget. Det, hun laver, er helt i orden. Men den elevansvarlige roser ikke, når hun laver noget godt. Til gengæld får hun skældud, når hun laver fejl.
Eleven føler sig ikke værdsat. Hun overvejer at finde et nyt praktiksted.

Problemets kerne

Elevens indsats bliver betragtet som en selvfølge. Der mangler anerkendelse af hendes indsats. Eleven vil ikke spilde sin tid et sted, hvor hun ikke kan bruge sine evner.

Det kan gøres anderledes

Eleven har brug for at mærke fremskridt. Den elevansvarlige skal sørge for, at eleven forstår, at hun bevæger sig fra at være nybegynder til at blive rutineret og have overblik. Kort sagt rykker sig og bliver dygtigere. Der skal gives ros, og den skal begrundes. Succesoplevelser skaber motivation, som skaber trivsel, som skaber succesoplevelser, som skaber...

Husk

- Fortæl eleven, at det rykker
- Giv ros og begrund rosen.



Da vi var kommet igennem en rigtig, rigtig travl jul, da spiste vi fint sammen, fik lidt champagne og sådan.

Elev



6. Slå tonen rigtigt an

Som elevansvarlig er du med til skabe en god omgangstone. Tonen handler ikke kun om det, du siger. Den handler også om, hvordan du bruger krop og stemme. Det er både det, du siger, og måden du siger det på, der tæller.

God kommunikation handler om, at dit budskab bliver forstået af eleven. Det er derfor vigtigt at tjekke, om eleven har forstået det, du har sagt (eller vist). Bed eleven om at gentage. Så kan du forklare/uddybe, hvis det er nødvendigt.

Udtryk kritik og krav på en god måde

Her er nogle tips til god omgangstone, når du skal udtrykke krav – og måske også kritik – overfor eleven og samtidig gøre det i en positiv ånd:

- Lyt åbent
- Vis at du hører og forstår
- Fortæl, hvad du tænker og føler
- Udtryk dig klart og direkte
- Hold fast i det, der er vigtigt for dig - gentag hvis nødvendigt
- Afslut på en positiv måde.



Eksempler:

”Jeg forstår godt, at du kan lide at sms’er med dine venner. Men det skal foregå i dine pauser og ikke i arbejdstiden.”

”Jeg kan godt forstå, at du gerne vil med til koncerten på fredag. Vi har meget travlt op til denne weekend, så svaret bliver desværre nej. Men du er velkommen til at spørge en anden gang. Du kan få fri, hvis der er mindre travlt”.

”Du siger, at du kommer for sent, fordi du har sovet over dig. Her møder vi til tiden, medmindre du og jeg laver en særlig aftale. Jeg vil bede dig om at overholde denne regel fremover. Men hvis der er noget galt, skal du sige det til mig. Det er vigtigt for mig, at du trives med at være her”.

HUSK: Gå efter sagen - ikke personen!

”

Mortens Kro har ingen hård tone. Det er nok atypisk. Man har stor respekt for hinanden og taler pænt. Mange har været her i mange år.

Køkkenschef

”

”

Man hører jo tit, at kokkene kan være rigtigt højtråbende og ophidsede. ... at man godt kunne få en lussing. Sådan er det nok ikke helt i dag.

Elev

”



7. Elevsamtales – hvordan

Du bør tage en samtale med din elev med jævne mellemrum. Det kan være fast en gang om måneden, eller som minimum en til to gange i hver praktikperiode. Formålet er, at du og eleven får talt om oplæringen, så den kan blive så udbytterig som muligt.

Samtalen skal aftales på forhånd. Som elevansvarlig er du tovholder. Det betyder, at du har ansvaret for, at du og

eleven får en god snak om oplæringen. Sørg for at aftale hvornår det skal være, og hvor længe det skal vare (f.eks. 20-30 min.).

Signalér, at samtalen er vigtig: Sluk for mobiltelefonen, sørg for en kande kaffe eller lignende og find et roligt sted. Vær nysgerrig overfor at lære nyt om eleven og dig selv.

Vær godt forberedt

Her er nogle tips til god omgangstone, når du skal udtrykke krav – og måske også kritik – overfor eleven og samtidig gøre det i en positiv ånd:

- Tænk over hvad I skal tale om:
Trivsel, ros/ris begge veje.
- Afsæt tid:
Stress fremmer ikke samtale.
- Find et sted, hvor der er rart at være:
I praksis kan det være svært, men forsøg alligevel!
- Skab plads til uenighed:
I kan godt være uenige og samtidig respektere hinanden.
Lad eleven komme til orde – også selv om du ikke altid er enig.
- Slut på en god måde.



8. Vil du vide mere

Kilder:

1. Niels Ulrik Sørensen: "Den store balanceakt", RUC, 2001.
2. NFA, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, www.arbejdsmiljoforskning.dk (se f.eks. spørgeskemaer, der kan downloades).

Se desuden:

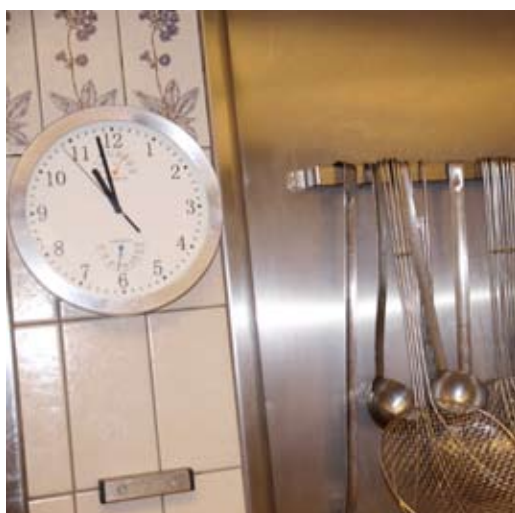
Arbejdstilsynet, Bekendtgørelse om unges arbejde
www.at.dk

Arbejdsmiljøvejviser for hotel & restauration.
www.at.dk

p lcpesgbc c cpcresgbc dmpm nj pcpc cjc l pjgec ,
,rp clcpesgbc,bi
psecpl l rp gl be le imbc rp glcp

www.bfa-service.dk, vælg branche og psykisk
arbejdsmiljø





Citater:

Stor tak til Mortens Kro i Aalborg, fordi de stillede op til interview. Køkkenchef Morten Nielsen og en ung elev har bidraget med citater om erfaringer med oplæring og gode råd til trivsel.

Fotos:

Stor tak til Søllerød Kro for at stille op til fotografering.

Adresser

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdsgiversekretariatet

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf. 33 77 33 77
www.bfa-service.dk

Branchearbejdsmiljøudvalget Service – Turisme

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf. 88 92 01 43
www.bfa-service.dk

Sekretariat for

BFA Transport, Service – Turisme og Jord til Bord

H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
www.bfa5.dk

Andre adresser:

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf. 39 16 52 00
Fax 39 16 52 01
www.arbejdsmiljoforskning.dk

Arbejdstilsynet

Landskronagade 33
2100 København Ø
Tlf. 70 12 12 88
Fax 70 12 12 89
www.at.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf. 39 16 53 07
Fax 39 16 52 01
www.arbejdsmiljoviden.dk