

Udskrevet den 02-02-  
2022

**Nummer:** 44853  
**Titel:** Kommunikation og konflikthåndtering - service  
**Kort titel:** kom.konfl.serv.  
**Varighed:** 3,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 01-11-2005 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD  
**Delmål:** Nej  
**Multiplan:** Nej

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

### Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Der er ikke certifikat

### Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

41710 Kommunikation og konflikthåndtering - service

### Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2286 (AJ) Mad til grupper med varierede behov for ernæring

2636 (AE) Ejendomsservice

2679 (AE) Rengøringservice (moder-FKB)

2798 (AD) Viden- og forretningsservice

### Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

Du lærer om kommunikation og samtaleteknik, så du får bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder og kolleger på en god måde.

Målgruppe:

Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Mål:

Udskrevet den 02-02-  
2022

Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Varighed:

Uddannelsens varighed: 3 dage

Eksamen:

Der er en skriftlig prøve til uddannelsen

### **Den danske kvalifikationsramme for livslang læring**

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 4

Indhold:

Du lærer om kommunikation og samtaleteknik, så du får bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder og kolleger på en god måde.

Jobmuligheder og videre uddannelse:

Uddannelsesbeviset giver mulighed for at varetage jobfunktioner i virksomheder/organisationer, som beskæftiger faglærte og/eller ufaglærte medarbejdere inden for det jobområde, arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig imod, og som er beskrevet i uddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Personer, som har dette uddannelsesbevis, har på en række områder mulighed for at få beviset anerkendt ved optagelse på en erhvervsuddannelse (merit). I bekendtgørelsen for erhvervsuddannelserne findes der nærmere bestemmelser om merit.

Bevis opnås således:

Beviset tildeles, når deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. For arbejdsmarkedsuddannelser, hvortil der er udviklet en prøve, vil dette som udgangspunkt forudsætte, at prøven er bestået. Der kan dog gives dispensation til prøveafleggelse. For arbejdsmarkedsuddannelser, hvortil der ikke er udviklet en prøve, vil beviset udstedes, hvis underviseren vurderer, at deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Endelig kan beviset tildeles på baggrund af en individuel kompetencevurdering (IKV i AMU) med mindre, dette forhindres af anden lovgivning.

Uddannelsesinstitutioner som kan tildele bevis:

Beviset tildeles af offentlige og private uddannelsesinstitutioner, som er godkendt af Undervisningsministeriet til at udbyde arbejdsmarkedsuddannelsen.

### **Bevistekster**

Bevisformat:A6

Udskrevet den 02-02-  
2022

Gældende fra:01-11-2005

Bevistekst:Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

## Prøver

Gyldighedsperiode:  
19-03-2020 og fremefter

Status (EUU):  
GOD

Status (UVM):  
GOD

Prøveformer:  
Skriftlig

Anden prøveform:  
Nej

Beskrivelse af anden prøveform:

Særlig prøve til fjernundervisning:  
Nej

Prøve kan aflægges af selvstuderende:  
Nej

Hele eller dele af prøvens beskrivelse overlades til institutionerne:  
Nej

Ingen prøve pga. lav uddannelsesaktivitet:  
Nej

Ingen prøve pga. særlige omstændigheder:  
Nej

Ingen prøve da spørgsmålet om prøver er reguleret af anden myndighed, organisation eller lign.:

Udskrevet den 02-02-  
2022

Nej

Beskrivelse af prøven:

Prøven er udformet som en multiple choice prøve, som giver deltageren mulighed for at demonstrere sine videnskompetencer inden for: Kommunikation og konflikthåndtering - Service.

Et prøvesæt indeholder 20 spørgsmål med 4 svarmuligheder. Der er kun ét rigtigt svar til hvert spørgsmål. Hvert rigtigt svar giver 1 point.

Deltagerne gøres ved undervisningens start opmærksom på, at uddannelsen afsluttes med en multiple choice prøve.

Deltagerne gøres også opmærksom på, at de kun kan få udstedt et AMU-bevis, hvis de består prøven.

#### ANTAL PRØVESÆT

Der er udarbejdet tre forskellige prøvesæt: A og B, samt et tredje prøvesæt C, der er et mix af prøvesæt A og B. Det er skolens ansvar, at der udvikles et system, så de tre prøvesæt anvendes på skift på skolen, og at elever får en anden multiple choice prøve ved en evt. omprøve.

#### TID TIL PRØVEN

Der er afsat 30 minutter til deltagernes gennemførelse af prøven. Når tiden er udløbet, indsamles prøverne af læreren, inden deltagerne forlader lokalet. Det er læreren, der styrer prøvetiden på 30 minutter.

Prøven gennemføres efter endt undervisning, og før der gennemføres evaluering med Viskvalitet.dk og mundtlig evaluering.

#### GENNEMFØRELSE AF PRØVEN

Prøven gennemføres individuelt, og deltagerne må ikke samtale under prøven.

Deltagerne må anvende hjælpemidler i form af kompendier og egne noter under prøven.

Hvis deltageren ønsker at rette en afgivet besvarelse, skal besvarelsen overstreges med en enkelt vandret streg. Den rigtige besvarelse afkrydses efterfølgende.

Deltagere, der har udfordringer med at læse eller har andre udfordringer i forhold til gennemførelse af prøven, opfordres ved uddannelsens start til at orientere læreren herom, så de kan få hjælp til at få læst spørgsmål og svar op, evt. ved hjælp af et oplæsningsprogram på en computer.

Ingen deltagere må tage prøvepapiret med ud af lokalet, og de må heller ikke tage billeder af prøven.

#### INFORMATION TIL LÆREREN

Når prøven er afsluttet, retter læreren prøven med hjælp fra rettevejledningen. Hvis der tvivl om eksempelvis afkrydsning, eller hvis en besvarelse mangler, tæller det som en fejl.

Læreren noterer, hvilke deltagere der har bestået prøven, og hvilke der ikke har bestået prøven. Det forventes at tage læreren ca. 1 minut at gennemse og sammentælle resultatet pr. deltager.

#### GODE RÅD TIL LÆREREN

Samlet tidsforbrug til prøveafvikling på et hold med 20 deltagere kunne se således ud:  
10 min. til introduktion til prøveafvikling og udlevering af prøver.

Udskrevet den 02-02-  
2022

30 min. til selve prøveafviklingen. Deltagere, der skal have oplæst prøven, skal formentlig bruge ekstra tid.

25 minutter til sammentælling og opgørelse af det samlede resultat.

I situationer, hvor der er deltagere, der har behov for oplæsning, anbefales det, at en anden lærer/ansat foretager oplæsningen.

OBS. Prøven, der er vedhæftet, udskrives

Vedhæftede dokumenter:

44853 Multiple choice A rettevejledning, vers. 3.pdf;

44853 Multiple choice A, vers. 3.pdf;

44853 Multiple choice B rettevejledning, vers. 3.pdf;

44853 Multiple choice B, vers. 3.pdf;

44853 Multiple choice C rettevejledning, vers. 3.pdf;

44853 Multiple choice C, vers. 3.pdf;

Bedømmelsesgrundlag:

Deltageren afprøves i sin teoretiske viden i relation til målbeskrivelsen for arbejdsmarkedsuddannelsen. Dette sker gennem besvarelsen af en multiple choice prøve med 20 spørgsmål.

Alle 20 spørgsmål vægter ligeligt.

Vedhæftede dokumenter:

Bedømmelseskriterier:

Alle 20 spørgsmål i et prøvesæt vægtes ligeligt, da hvert rigtigt svar giver 1 point.

Der kræves 12 rigtige besvarelser - altså 12 point (svarende til 60 % rigtige) - for at bestå prøven. Deltagere, der har 9 fejl eller flere består ikke prøven.

**FEEDBACK TIL DELTAGERNE**

Deltagere får at vide, om de er bestået eller ikke er bestået.

Der gives ikke individuel, detaljeorienteret feedback på besvarelsenerne, da deltagerne ikke må oplyses om, hvilke svar der er rigtige/forkerte (af hensyn til hemmeligholdelse af prøven).

Deltagere, der består prøven, får udstedt et AMU-bevis.

Deltagere, der ikke består prøven, kan få udleveret en deltagerbekræftelse fra skolen, som viser, at de har deltaget i undervisningen.

**RETTEVEJLEDNING TIL LÆREREN**

Det vedhæftede retteark til prøvesættet udskrives.

I rettearket er de rigtige svar markeret.

Det er udelukkende de markerede svar, der er rigtige svar og som kan give point.

Side 6 af 6  
Udskrevet den 02-02-  
2022

## Uddannelsesmål med detaljer



Vedhæftede dokumenter: