

Udskrevet den 25-04-
2022

Nummer:	46493
Titel:	Konflikthåndtering
Kort titel:	Konflikthåndt.
Varighed:	3,0 dage.
Godkendelsesperiode:	23-08-2010 og fremefter
Status (EUU):	GOD
Status (UVM):	GOD
Delmål:	Nej
Multiplan:	Nej

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter.

Er desuden opmærksom på stresssymptomer, og at uhensigtsmæssig stress har en skadelig indflydelse på helbredet, samt opmærksom på reaktioner hos mennesker efter ubehagelige oplevelser, fx trusler og overfald.

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Denne uddannelse kan indgå i den lovpligtige efteruddannelse jf. Færdselsstyrelsens bestemmelser. Færdselsstyrelsen stiller, jf. samme bestemmelser, krav om fuld tilstedeværelse på hele uddannelsen for opnåelse af chaufføruddannelsesbevis, og uddannelsen kan på baggrund af samme krav ikke afkortes.

For at opnå chaufføruddannelsesbevis, skal den samlede efteruddannelse være gennemført. Efteruddannelsen består af 3 moduler, modul 1 på 2 dage som er den obligatoriske del, modul 2 på 2 dage som er branchepakken og modul 3 på 1 dag (denne uddannelse) som er det valgfrie indhold (godkendt af Færdselsstyrelsen).

Deltagere, som tager uddannelsen som del af den lovpligtige efteruddannelse for erhvervschauffører, er fritaget fra prøven, og får udstedt AMU-bevis, hvis underviseren vurderer, at deltageren har opfyldt uddannelsens mål.

Hvis uddannelsen afholdes med både deltagere, der skal til prøve, og deltagere, der på baggrund af ovenstående ikke skal tage prøven, skal institutionen sikre, at deltagere, der ikke skal til prøve, undervises i den fulde undervisningstid.

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

42847 Konflikthåndtering
40921 Konflikthåndtering
45265 Konflikthåndtering

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2206 (AF) Tagdækning o.lign. med tagpap, membraner og folier
2207 (AF) Anlægsarbejder
2208 (AF) Asfaltbelægninger

Udskrevet den 25-04-
2022

- 2209 (AF) Bygge- og anlægsopgaver i lettere materialer
- 2210 (AF) Gulvlægning og vådrumsopgaver med vådrumssikring
- 2211 (AF) Bygge- og anlægsopgaver i tungere materialer
- 2212 (AF) Beton- og montagebyggeri
- 2213 (AF) Konstruktion og montage med glas og aluminium
- 2214 (AF) Industriel fremstilling af betonvarer/-elementer
- 2215 (AF) Bygningsmaling, autolakering samt skilteprod. mv.
- 2217 (AF) Nedrivning og affaldshåndtering
- 2218 (AF) Affaldsdeponering
- 2220 (AK) National og international personbefordring med bus
- 2245 (AD) Offentlig forvaltning og sagsbehandling
- 2261 (AK) Transportoptimering
- 2264 (AI) Skov- og naturforvaltning og naturformidling
- 2280 (AK) Vejgodstransport
- 2288 (AK) Personbefordring med bybus og rutebil
- 2602 (AF) Anvendelse af entreprenørmateriel
- 2615 (AF) Stilladsmontage
- 2633 (AF) Boringer på land og jordbundsundersøgelser
- 2644 (AF) Isolering af tekniske anlæg
- 2735 (AP) Fælleskataloget
- 2859 (AK) Personbefordring med mindre køretøjer
- 2868 (AK) Personbefordring med metro og letbane (moder-FKB)

Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge u hensigtsmæssige konflikter. Er desuden opmærksom på stresssymptomer.

Målgruppe:

Medarbejdere, der ønsker at kunne håndtere og nedtrappe konflikter i forbindelse med jobudøvelsen.

Mål:

I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge u hensigtsmæssige konflikter.

Er desuden opmærksom på stresssymptomer, og at u hensigtsmæssig stress har en skadelig indflydelse på helbredet, samt opmærksom på reaktioner hos mennesker efter ubehagelige oplevelser, fx trusler og overfald.

Varighed:

3,0 dage.

Eksamen:

Der er en skriftlig prøve til uddannelsen

Den danske kvalifikationsramme for livslang læring

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 3

Indhold:

I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge u hensigtsmæssige konflikter. Er desuden opmærksom på stresssymptomer.

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

Gældende fra:23-08-2010

Bevistekst:I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde, kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge u hensigtsmæssige konflikter.

Er desuden opmærksom på stresssymptomer, og at u hensigtsmæssig stress har en skadelig indflydelse på helbredet, samt opmærksom på reaktioner hos mennesker efter ubehagelige oplevelser, fx trusler og overfald.

Prøver

Gyldighedsperiode:

13-12-2019 og fremefter

Udskrevet den 25-04-
2022

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.:
Nej

Beskrivelse af prøven:

Prøven omfatter testning i et fagligt indhold der omfatter det fulde uddannelsesmål. Det faglige indhold er opstillet i de flg. emneopdelte spørgsmålspuljer:

- Definition af en konflikt
- Forebyggelse af en konflikt
- Nedtrapning af en konflikt
- Kommunikation
- Adfærd

Der trækkes tilfældige spørgsmål eksklusivt for hver enkelt elev, inden for hvert emne. De anvendte spørgsmålspuljer afspejler det samlede uddannelsesmåls fulde pensum.

Prøven er en teoretisk prøve i multiple choice form. Prøven kan med fordel afholdes digitalt.

Prøven er konstrueret således, at der gives 4 svarmuligheder pr. stillet spørgsmål og at kun en af svarmulighederne er korrekt.

I prøven findes der i en digital version særlige oplæsningsfaciliteter der kan hjælpe læsebesværede.

Elektronisk udstyr med kontakt til omverdenen - på nær Multitest - må ikke anvendes. (Hvis relevant må lommeregner anvendes).

Udskrevet den 25-04-
2022

Prøverammer:

Varighed: 20 minutter

Prøven er en individuel prøve.

Prøven afholdes ved afslutningen af kursusforløbet.

Der stilles 15 spørgsmål til prøven

Vedhæftede dokumenter:

29-05-2019 Instruktioner til multiple choice prøve på TURs uddannelser.pdf;

46493 Konflikthåndtering SPØRGSMÅL.pdf;

Prøveemner 46493 Konflikthåndtering.xlsx;

Bedømmelsesgrundlag:

Prøven består af multiple-choice spørgsmål med 4 svarmuligheder, hvor kun én er rigtig. Deltageren skal for at bestå prøven besvare korrekt på min. 12 spørgsmål ud af 15 spørgsmål.

Vedhæftede dokumenter:

Bedømmeskriterier:

Kriterier for beståelse er korrekt besvarelse af: 12 ud af 15 spørgsmål.

Vedhæftede dokumenter:

46493 Konflikthåndtering SVAR.pdf;