

Udskrevet den 21-06-  
2021

**Nummer:** 49732  
**Titel:** Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler  
**Kort titel:** Konvan  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 18-01-2021 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD  
**Delmål:** Nej  
**Multiplan:** Nej

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan gennem sit kendskab til teorier om konflikter, deres udvikling og parternes reaktioner forebygge og håndtere konflikter.

Deltageren kan afdække relevante kerneproblemstillinger i en konflikt.

Deltageren får kendskab til teorier, således at deltageren efterfølgende kan gennemføre udfordrende samtaler med muligt konfliktpotentiale.

### Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

#### Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

47752 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler

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

2250 (AD) Ledelse (moder-FKB)

### Tekster til UddannelsesGuiden

#### WEB-søgetekst:

Efter uddannelsen kan du i ledelsesfunktionen - gennem sit kendskab til teorier om konflikter, deres udvikling og parternes reaktioner - forebygge og håndtere konflikter og gennemføre samtaler med konfliktpotentiale.

#### Målgruppe:

Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med eller ønsker at arbejde med ledelse.

#### Mål:

Deltageren kan gennem sit kendskab til teorier om konflikter, deres udvikling og parternes reaktioner forebygge og håndtere konflikter.

Deltageren kan afdække relevante kerneproblemstillinger i en konflikt.

Deltageren får kendskab til teorier, således at deltageren efterfølgende kan gennemføre udfordrende samtaler med muligt konfliktpotentiale.

Varighed:

Udskrevet den 21-06-  
2021  
2,0 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:

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:18-01-2021

Bevistekst:1Deltageren kan gennem sit kendskab til teorier om konflikter, deres udvikling og parternes reaktioner forebygge og håndtere konflikter.

Deltageren kan afdække relevante kerneproblemstillinger i en konflikt.

Deltageren får kendskab til teorier, således at deltageren efterfølgende kan gennemføre udfordrende samtaler med muligt konfliktpotentiale.

### **Prøver**

Gyldighedsperiode:

18-01-2021 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.:  
Nej

Beskrivelse af prøven:  
Prøven er sammensat af 6 case-opgaver der i alt tager 30 minutter.

Underviseren kan evt. vælge at udlevere flere opgaver sammen, hvorved tidsrammen bliver en sum af tidsrammen for de enkelte opgaver.

Deltager præsenteres for uddrag af casen, når det tilhørende tema eller evt. flere temaer er gennemgået i undervisningen eller for den samlede case, hvis prøven tages afslutningsvis i undervisningen.

Underviser introducerer prøven og produktet af prøven, inden prøven startes.

Under prøven må deltager ikke have kontakt til andre personer, hverken i eller uden for lokalet. Under prøven må deltager ikke anvende databaser, søgemaskiner eller internettet. Der må ikke anvendes andet skriftligt materiale end det, der er udleveret i undervisningen samt egne noter.

Prøven samt bedømmelsen foregår individuelt.

Vedhæftede dokumenter:

49732 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtale\_Prøveindhold\_08-01-2021.docx;

Bedømmelsesgrundlag:

Deltager bedømmes på besvarelsen af case-opgaverne.

Vedhæftede dokumenter:

Bedømmelseskriterier:

Deltager bedømmes på løsning af opgaverne ud fra disse kriterier:

- Hver opgave kan give 2, 1 eller 0 point.
- 2 point gives, når kompetencemålet er opfyldt.
- 1 point gives, når kompetencemålet er delvist opfyldt.
- 0 point gives, når kompetencemålet ikke er opfyldt.
- Der er mulighed for 12 point i alt.
- Kriteriet for at bestå er, at deltager opnår mindst 50 %, svarende til mindst 6 point.

Vedhæftede dokumenter:

49732 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtale\_Bedømmelseskema\_08-01-2021.docx;  
49732 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtale\_Prøvevejledning\_08-01-2021.docx;