

ARBEJDSMARKEDSUDDANNELSER PÅ TVÆRS AF UDDANNELSESOMRÅDER

Afrapportering af et analyse- og udviklingsprojekt

Marts 2020

Mærsk Nielsen HR
Skjoldenæsvej 1
4174 Jystrup
Tlf.: 35 13 22 77
E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk
www.maersk-nielsen.dk

*Arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af uddannelsesområder til en bredere målgruppe
– Afrapportering af et analyse- og udviklingsprojekt*

Marts 2020

ISBN: 978-87-93790-14-8 (trykt)

ISBN: 978-87-93790-15-5 (web)

Anvendte fotos i rapporten kommer fra Colourbox.

Analyserapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR for EI- og vvs-branchens Uddannelsessekretariat, Uddannelsessekretariatet for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødb Branchen, Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat, Transporterhvervets Uddannelser og Uddannelsesnævnet.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	5
Analysens baggrund	5
Analysens formål	6
Projektets organisering	6
Analyserapportens opbygning	7
2. Opsamling af projektets resultater	8
3. Projektets aktiviteter	11
Fase 1: Kortlægning af overlap og identificering af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold	11
Fase 2. Opstilling af modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser ..	15
Fase 3 og 4. Sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser og udvikling af inspirationsmaterialer ved to arbejdsseminarer	20
Fase 5. Præsentation af projektets resultater	41
4. Bilag	42
Bilag 1. 54 identificerede kodeord til karakteristik af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold	42
Bilag 2. Oversigt over de identificerede arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold	44
Bilag 3. Oversigt over eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser på uddannelsesområdet 'Konflikthåndtering'	52
Bilag 4. Oversigt over eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser på uddannelsesområdet 'Praktikvejledning'	53
Bilag 5. Program for arbejdsseminar 1	54
Bilag 6. Program for arbejdsseminar 2	56
Bilag 7. Deltagere i arbejdsseminarer	57
Bilag 8. Målformuleringer til fire nye arbejdsmarkedsuddannelser	58

1. Indledning

Analysens baggrund

Af VEU-trepartsaftalen fra oktober 2017 fremgår det, at parterne er enige om at skabe et moderniseret AMU-program med færre og bredere arbejdsmarkedsuddannelser.

Målet med trepartsaftalen er blandt andet at skabe større anerkendelse og styrket kvalitet i arbejdsmarkedsuddannelserne gennem at arbejde for et overskueligt system og en større fleksibilitet, sådan at flere virksomheder og deltagere vælger at anvende arbejdsmarkedsuddannelserne til efteruddannelse.

Som følge af trepartsaftalen har efteruddannelsesudvalgene i 2018-2019 gennemført en gennemgang og revision af deres uddannelsesportefølje, og de har i 2019 udviklet prøver til arbejdsmarkedsuddannelserne.

Baggrunden for dette tværgående analyseprojekt, som er gennemført i et samarbejde mellem fem efteruddannelsesudvalg, har været et behov for en gennemgang og revision af arbejdsmarkedsuddannelserne, som går på tværs af de fælles kompetencebeskrivelser med henblik på udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser af mere generisk karakter til en bredere målgruppe.

En arbejdsmarkedsuddannelse med et generisk indhold er en arbejdsmarkedsuddannelse, som omfatter udvikling af almen-faglige eller personlige kompetencer. Det er en arbejdsmarkedsuddannelse, som kan være relevant for flere forskellige AMU-målgrupper – og på tværs af brancheområder, og dermed også på tværs af de fælles kompetencebeskrivelser, som efteruddannelsesudvalgene har udviklet.

Disse personlige eller almen-faglige kompetencer skal kunne udøves i forskellige faglige kontekster, og arbejdsmarkedsuddannelser til en bredere målgruppe skal derfor kunne indtænke, at deltagerne vil repræsentere forskellige faglige kontekster.

De handlingsorienterede AMU-målformuleringer af generisk karakter skal derfor formuleres således, at disse fremstår uden brancherettet tilknytning.

For at kunne opfylde disse behov, har det været en forudsætning, at flere forskellige efteruddannelsesudvalg, undervisere og konsulenter fra flere forskellige skoler, med erfaringer med afholdelse af arbejdsmarkedsuddannelser med flere forskellige målgrupper fra flere forskellige brancheområder har arbejdet sammen i udviklingsprojektet.

Analysens formål

Projektets formål har dels været at afdække overlap mellem kompetencer, der er indskrevet i arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af efteruddannelsesudvalgenes Fælles Kompetencebeskrivelser (FKB'er), med henblik på at etablere et overblik over arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold, og dels at udvikle eksemplariske modeller for arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold, som kan favne en bredere målgruppe.

Analysen har været gennemført som et modelprojekt i to spor.

- Et analysespor, som har skabt overblik over kompetenceområder, overlap mellem arbejdsmarkedsuddannelser, mulige modeller for sammenlægning samt behov for udvikling af nye og mere generiske arbejdsmarkedsuddannelser inden for kompetenceområderne
- Et udviklingsspor, som har inddraget skoler og repræsentanter fra efteruddannelsesudvalgene i at gå i dybden med nogle udvalgte kompetenceområder for at udvikle modeller for udvikling af generiske arbejdsmarkedsuddannelser til en bredere målgruppe.

Projektets organisering

Projektet er blevet gennemført i samarbejde mellem konsulenter og sekretariatsledere i de fem efteruddannelsesudvalg, som har stået bag ansøgningen af projektet, og konsulenter fra Mærsk Nielsen HR. De fem efteruddannelsesudvalg er EI- og vvs-branchens uddannelsessekretariat, Uddannelsessekretariatet for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen, Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat, Transporterhvervets Uddannelser og Uddannelsesnævnet.

Ved projektets start blev der nedsat en styregruppe og en arbejdsgruppe.

Styregruppe

Styregruppen har bestået af repræsentanter fra de efteruddannelsesudvalg, som har ansøgt projektet. Der har været afholdt fire møder med styregruppen; henholdsvis den 13. maj 2019, den 27. september 2019, den 19. december 2019 og den 9. marts 2020.

Styregruppens opgave har i relation til hver af de centrale faser i projektet været at træffe beslutning om henholdsvis:

- 1) Hvilke kompetenceområder der skulle sættes fokus på
- 2) Prioritere mellem de fremlagte modeller for sammenlægning og revision/udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser
- 3) Hvilke arbejdsmarkedsuddannelser der skulle gås i dybden med, når der skulle udvikles eksemplariske, generiske arbejdsmarkedsuddannelser
- 4) Kommentere og godkende de udviklede modeller og forslag til arbejdsmarkedsuddannelser, som projektet har leveret.

Arbejdsgruppe

Til at understøtte projektets aktiviteter og koordinere mellem de fem deltagende efteruddannelsesudvalg har der været nedsat en arbejdsgruppe, bestående af konsulenter og/eller sekretariatsledere fra de deltagende sekretariater og konsulenter fra Mærsk Nielsen HR. Disse parter koordinerede det løbende projektsamarbejde mellem de forskellige interessenter, herunder planlægning og gennemførelse af to arbejdsseminarer med deltagelse af faglærere fra skolerne.

Der har været afholdt tre møder med arbejdsgruppen; henholdsvis den 18. marts 2019, den 20. august 2019 og den 21. januar 2020.

Arbejdsseminarer

I projektet har der været afholdt to arbejdsseminarer med deltagelse af otte lærere fra syv forskellige skoler og konsulenter fra efteruddannelsesudvalgene.

Formålet med de to arbejdsseminarer har været at udvikle konkrete eksemplariske modeller for arbejdsmarkedsuddannelser til en bredere målgruppe.

På det første arbejdsseminar udarbejdede deltagerne forslag til handlingsorienterede målformuleringer. På det andet arbejdsseminar reviderede deltagerne målformuleringerne på baggrund af tilbagemeldinger fra styregruppen, og de formulerede forslag til inspirationsmaterialer til nye arbejdsmarkedsuddannelser.

Arbejdsseminarerne blev afholdt den 31. oktober 2019 og den 16. januar 2020. Se programmer for seminarerne i bilag 5 og 6 samt liste over seminardeltagere i bilag 7.

Analyserapportens opbygning

Kapitel 2 indeholder en opsamling af projektets resultater. I kapitel 3 beskrives projektets aktiviteter samt projektets fem faser.

Kapitel 4 indeholder de bilag, der henvises til i rapporten.

Målformuleringerne til de fire nye arbejdsmarkedsuddannelser fremgår af bilag 8.

2. Opsamling af projektets resultater

Det har været projektets formål at gennemføre en analyse, der kunne afdække overlap mellem de kompetencer, der er indskrevet i arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af efteruddannelsesudvalgenes Fælles Kompetencebeskrivelser (FKB'er).

Analysen skulle desuden bidrage til udvikling af modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser af generisk karakter, så disse kunne tilgodeses en bred AMU-målgruppe. Projektet har desuden haft til formål at udvikle konkrete generiske arbejdsmarkedsuddannelser ved at inddrage interessenterne i udviklingsarbejdet.

Analysen af de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser har afdækket, at der er 275 arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold, der er udviklet af de 12 efteruddannelsesudvalg og tilkoblet deres FKB'er. Hertil kommer 79 arbejdsmarkedsuddannelser, der er tilkoblet FKB 2735 *Fælleskataloget*.

I projektet er der etableret et overblik over, hvor stort omfanget af de generiske arbejdsmarkedsuddannelser er, og arbejdsmarkedsuddannelserne er klassificeret og beskrevet i henhold til 54 kodeord, f.eks. kodeordene: Arbejdsmiljø, digitalisering, dokumentation, kommunikation, kompetenceudvikling, konflikthåndtering, kundeservice, kvalitet, planlægning, praktikvejledning og samarbejde.

Analysens resultater repræsenterer et overordnet og på-tværs-gående overblik over eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold, der retter sig mod en bred målgruppe. Med det etablerede datasæt er der etableret et systematisk gennemarbejdet grundlag for efteruddannelsesudvalgenes fremtidige arbejde med sammenlægning, revision og nyudvikling af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold, der kan være relevante for en bred AMU-målgruppe.

I den mere dybdegående del af udviklingsarbejdet er det med udgangspunkt i to kompetenceområder (kodeord) blevet demonstreret, hvordan der kan udvikles nye arbejdsmarkedsuddannelser af en høj kvalitet, som kan favne og ramme en bred AMU-målgruppes behov. Dette er gennemført i forhold til henholdsvis 'Konflikthåndtering' og 'Praktikvejledning'.

I udviklingsarbejdet har deltagerne arbejdet med mulighederne for at anvende forskellige modeller for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold. Der har været fokus på følgende tre modeller: Selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser, trindelte arbejdsmarkedsuddannelser og arbejdsmarkedsuddannelser med anvendelse af multiplan.

Ved anvendelse af multiplan i en arbejdsmarkedsuddannelse er der én fælles målformulering for uddannelsen, men den gennemførende skole kan ved afkrydsning specificere,

hvilke brugergrupper kompetencen er rettet mod, f.eks. kunder, gæster, borgere eller patienter. Muligheden for at anvende multiplan er ikke blevet anvendt i de udviklede forslag.

Multiplan er ikke blevet anvendt i de udviklede forslag til arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering og praktikvejledning. Det samme gælder modellen med trindelte arbejdsmarkedsuddannelser. Det kan dog ikke afvises, at de to modeller kan anvendes ved udvikling af generiske arbejdsmarkedsuddannelser inden for andre kompetenceområder.

Som led i projektet er der udviklet forslag til fire generiske arbejdsmarkedsuddannelser, heraf er de tre uddannelser inden for konflikthåndtering, mens den sidste uddannelse er inden for praktikvejledning. I forslagene til nye arbejdsmarkedsuddannelser er der udelukkende anvendt modellen for selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser.

Forslagene til de fire nye arbejdsmarkedsuddannelser er udviklet i et tæt samarbejde mellem repræsentanter fra skolerne, arbejdsgruppen bestående af konsulenter fra de fem efteruddannelsesudvalg, der har ansøgt projektet, projektets styregruppe og konsulenter fra Mærsk Nielsen HR.

Forslagene til de tre arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering har en varighed på 1 dag, 2 dage og 3 dage, så målgruppernes behov for arbejdsmarkedsuddannelser af varierende varighed kan tilgodeses.

Forslaget til én arbejdsmarkedsuddannelse inden for praktikvejledning er af 1 dags varighed.

Projektets styregruppe havde ønsket, at deltagerne på det andet arbejdsseminar havde udviklet to arbejdsmarkedsuddannelser inden for praktikvejledning. Styregruppen mente, at der var behov for en 1-dagsuddannelse i tilknytning til de formelle forhold (rettigheder og pligter) i relation til det at have elever/lærlinge, og en anden 1-dagsuddannelse i tilknytning til de relationelle opgaver (kultur, samarbejde, kommunikation og motivation) i relation til at have elever/lærlinge.

Deltagerne på seminaret havde en grundig drøftelse af styregruppens ønske om udvikling af en arbejdsmarkedsuddannelse med fokus på de formelle forhold om rettigheder og pligter i relation til at have elever/lærlinge. De kom frem til, at der ud fra deres kendskab til virksomhederne ikke var grundlag for at udvikle mere end én arbejdsmarkedsuddannelse inden for praktikvejledning. Det var desuden deltagernes opfattelse, at det formelle om rettigheder og pligter bedre kunne løses gennem telefonisk dialog mellem virksomhed og skole og/eller gennem informationsmøder med repræsentanter fra virksomhederne.

På det andet arbejdsseminar udarbejdede deltagerne også udkast til inspirationsmaterialer til undervisningen i de fire arbejdsmarkedsuddannelser.

Efter arbejdsseminaret foretog først arbejdsgruppen (bestående af repræsentanter fra efteruddannelsesudvalgene) og efterfølgende styregruppen ændringer i de udviklede AMU-målformuleringer, herunder også i titler på uddannelserne og i målgruppebeskrivelserne. Der er desuden foretaget nogle mindre konsekvensrettelser i de udarbejdede udkast til inspirationsmaterialer.

De endelige målformuleringer for nye arbejdsmarkedsuddannelser fremgår af rapportens side 24, 25, 26 og 36 (samt i bilag 8). Inspirationsmaterialerne fremgår af rapportens side 28 ff. og 37 ff.

Ved projektets afslutning forestår en proces, hvor de involverede efteruddannelsesudvalg skal arbejde videre med en godkendelsesproces af de fire forslag til nye arbejdsmarkedsuddannelser.

I et forsat udviklingsarbejde med fokus på udvikling af generiske arbejdsmarkedsuddannelser kan der tages udgangspunkt i erfaringerne fra dette projekt, som har kortlagt en lang række kompetenceområder med overlappende arbejdsmarkedsuddannelser, der potentielt kan danne grundlag for udvikling af nye, generiske arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for en bred AMU-målgruppe.

3. Projektets aktiviteter

Det samlede projektforløb er gennemført i følgende fem faser:

- Fase 1: Kortlægning af overlap og identificering af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold
- Fase 2: Opstilling af modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser
- Fase 3 og 4: Sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser og udvikling af inspirationsmaterialer ved to arbejdsseminarer
- Fase 5 Præsentation af projektets resultater

Faserne vil blive beskrevet i de følgende afsnit.

Fase 1: Kortlægning af overlap og identificering af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold

Ved projektets start blev der gennemført et indledende møde med den nedsatte arbejdsgruppe, hvor arbejdsgruppens forventninger til den indledende kortlægning og analyse blev diskuteret, og der blev gennemført en detailplanlægning af projektet.

Konsulenterne fra Mærsk Nielsen HR gennemførte herefter en afdækning af, i hvilke arbejdsmarkedsuddannelser der indgår kompetencer, der i større eller mindre grad er overlappende og generiske.

Repræsentanter fra arbejdsgruppen indstillede hver fire fælles kompetencebeskrivelser (FKB'er) fra deres uddannelsesområder, der skulle indgå i analysen af arbejdsmarkedsuddannelser med generiske kompetencer. FKB'er fra øvrige efteruddannelsesudvalg blev udvalgt af konsulenterne i Mærsk Nielsen HR og godkendt af arbejdsgruppen. I udvalgene blev der givet opmærksomhed til den faglige spredning i de uddannelsesområder, som de udvalgte FKB'er repræsenterer.

IF	MI	HAKL	SUS	BAI	ETIE
• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er
TE	MJE	KHRBKK	TUR	EPOS	Svejs / Fyr
• Udvalg • 2 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Stikprøve • 4 FKB'er	• Udvalg • 4 FKB'er

Der blev foretaget en gennemgang af de tilkoblede arbejdsmarkedsuddannelser til de i alt 46 FKB'er (et udvalg har kun to FKB'er) for at identificere arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold. Ud fra arbejdsmarkedsuddannelsens titel blev det vurderet om arbejdsmarkedsuddannelsen havde sigte på at udvikle almen-faglige eller personlige kompetencer – altså generiske kompetencer. I tvivlstilfælde blev arbejdsmarkedsuddannelsens handlingsorienterede målformulering gennemlæst.

Hver arbejdsmarkedsuddannelse blev tildelt op til tre kodeord, som skulle repræsentere kerneindholdet i den konkrete uddannelse. Et kodeord kunne eksempelvis være "samarbejde" eller "konflikthåndtering".

Der blev etableret et datasæt i Excel med de identificerede generiske arbejdsmarkedsuddannelser fra de 46 FKB'er samt 79 arbejdsmarkedsuddannelser fra FKB 2735 *Fælleskataloget*.

De identificerede arbejdsmarkedsuddannelser blev grupperet under i alt 54 unikke kodeord. Se bilag 1 med en oversigt over de identificerede kodeord.

Der blev herefter søgt på de 54 kodeord på amukurs.dk. Dette blev gennemført for at sikre, at samtlig relevante arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold i relation til de 54 unikke kodeord var identificeret.

Ved *også* at søge på kodeordene på amukurs.dk kunne der findes arbejdsmarkedsuddannelser, der ikke i titlen afslører et generisk indhold. Når man søger med et kodeord (her de 54 kodeord), søges der i såvel titlerne som i målformuleringernes tekst.

Ved søgningen i amukurs.dk blev der identificeret i alt 24 *supplerende* arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold. Disse blev tilføjet til datasættet.

Den supplerende søgning tjente som validering og kvalitetssikring, og herved betragtes datasættet som fuldt dækkende for det eksisterende udbud af arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold (pr. maj 2019).

Resultater af kortlægningen

Der er identificeret i alt:

- **275 arbejdsmarkedsuddannelser** med et generisk indhold fra de i alt 12 efteruddannelsesudvalg
- **79 øvrige arbejdsmarkedsuddannelser** med et generisk indhold fra FKB 2735 *Fælleskataloget*.

Datasættet indeholder oplysninger om:

- Arbejdsmarkedsuddannelsens nummer og titel
- Det udviklingsansvarlige efteruddannelsesudvalg
- Varigheden af arbejdsmarkedsuddannelsen
- Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring
- De op til tre kodeord, som karakteriserer den pågældende arbejdsmarkedsuddannelses generiske indhold.

Se datasættet i bilag 2.

I figur 1 nedenfor ses fordelingen af de 275 arbejdsmarkedsuddannelser på de 12 udviklingsansvarlige efteruddannelsesudvalg.

Figur 1: Oversigt over hvilke efteruddannelsesudvalg der har udviklet arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold

Udviklingsansvarlig	Antal	Udviklingsansvarlig	Antal
BAI	9	EPOS	22
ETIE	5	HAKL	80
IF	63	Mejeri og jordbrug	3
KHRBKK	52	SUS	18
Svejsning og fyringsteknik	3	Træet	1
TUR	19	MI	0

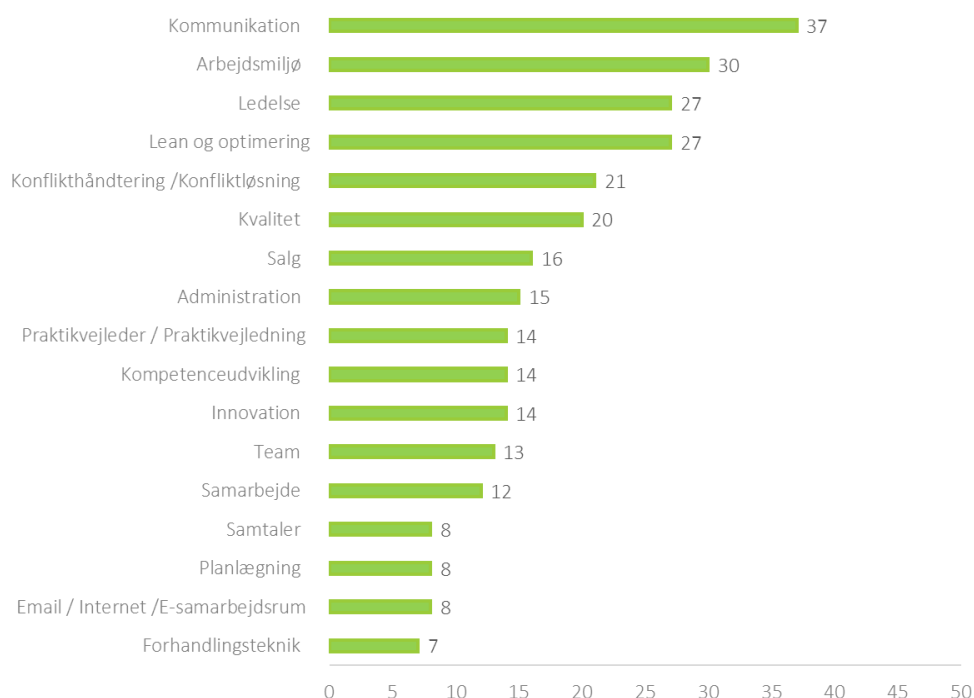
Uddannelsesnævnet (HAKL) er det efteruddannelsesudvalg, som har udviklet flest arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold (80). Herefter følger Industriens Fællesudvalg (63) og Uddannelsessekretariatet (Efteruddannelsesudvalg for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen; KHRBKK) (52).

Hyppigst forekommende generiske kompetenceområder

For at få et overblik over, hvilke kodeord der var hyppigst fremkommende blandt de fremsøgte generiske arbejdsmarkedsuddannelser, blev der foretaget en sortering på kodeordene. Dette overblik blev skabt med henblik på styregruppens udvælgelse af, hvilke kompetenceområder der skulle arbejdes videre med i projektet.

Som det ses af nedenstående figur 2, er de hyppigst forekommende kompetenceområder i de fremsøgte generiske arbejdsmarkedsuddannelser: Kommunikation, arbejdsmiljø, ledelse, lean og optimering og konflikthåndtering.

Figur 2: Oversigt over hyppigst forekommende generiske kompetenceområder i de identificerede arbejdsmarkedsuddannelser



På denne baggrund udvalgte projektets styregruppe den 13. maj 2019, at de kompetenceområder, der skulle arbejdes videre med i projektet, var: Konflikthåndtering og Praktikvejledning. De to kompetenceområder var indstillet af arbejdsgruppen, som fandt, at begge områder repræsenterede eksempler på arbejdsmarkedsuddannelser med klare generiske elementer.

Det var forventningen, at der kunne udvikles gode eksemplariske modeller for generiske arbejdsmarkedsuddannelser inden for de to kompetenceområder. Det blev desuden set som en styrke, at de to kompetenceområder var forskellige med hensyn til arbejdsmarkedsuddannelsernes varighed, idet konflikthåndtering var præget af uddannelser med kortere varighed, mens der i arbejdsmarkedsuddannelserne om praktikvejledning var flere, som var af længere varighed.

Fase 2. Opstilling af modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser

I projektets anden fase blev der opstillet modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser.

Konsulenterne fra Mærsk Nielsen HR indledte arbejdet i denne fase med at udarbejde en oversigt over indholdet i de to kompetenceområder, der skulle arbejdes videre med. Dette skete ved en detaljeret analyse af indholdet af målformuleringerne i de eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser inden for de to områder: Konflikt håndtering og praktikvejledning.

Der blev desuden gennemført interview med 15 undervisere/konsulenter/uddannelseschef fra 10 forskellige skoler, som skulle belyse erfaringer med afholdelse af arbejdsmarkedsuddannelser og erfaringer med forskellige målgrupper på uddannelser inden for de to kompetenceområder.

Interviewene blev gennemført med repræsentanter fra nogle af de skoler, der har flest erfaringer med at undervise på de arbejdsmarkedsuddannelser, der indgår i analysen. Interviewene blev gennemført som telefoninterview.

Konflikt håndtering

Inden for dette kompetenceområde er der til dato udviklet 22 forskellige arbejdsmarkedsuddannelser. Kun én af disse uddannelser indgår i fælleskataloget, men den har ingen aktivitet. Hovedparten af uddannelserne ligger på kvalifikationsniveau 3 eller 4. Varigheden på uddannelserne varierer fra 1 til 5 dage.

14 af arbejdsmarkedsuddannelserne har en varighed på 1-2 dage, og de tre mest anvendte arbejdsmarkedsuddannelser har en varighed på hhv. 1, 2 og 3 dage (se bilag 3).

En analyse af de 22 målformuleringer viser, at syv af arbejdsmarkedsuddannelserne har fokus på fagspecifikke kompetencer som f.eks. 'serviceloven', 'konflikt håndtering i relation svært psykisk syge', 'pædagogisk arbejde', 'myndighedsudøvelse' og 'lovgivning'

Én af arbejdsmarkedsuddannelserne har fokus på konflikt håndtering for ledere. Af titlerne på 17 arbejdsmarkedsuddannelser fremgår specifikke brancher. Alle arbejdsmarkedsuddannelserne har direkte eller indirekte også fokus på hensigtsmæssig kommunikation.

Ser man nærmere på indholdet i de 22 arbejdsmarkedsuddannelser, ses det, at der er et relativt stort overlap af indhold. Fokus i arbejdsmarkedsuddannelserne er:

- Viden om konflikters opståen, konflikttyper, konfliktmønstre, konfliktdæmpende adfærd, konfliktløsningsmodeller, egen rolle, kropssprogets betydning, konfliktdæmpende adfærd og konfliktens sprog
- Genkende, reagere ved, afværge, nedtrappe, forebygge, håndtere og løse konflikter
- Håndtere konflikter i forhold til f.eks. borgere, patienter, klienter, pårørende, kollegaer, psykisk syge, kunder, interne og eksterne samarbejdspartnere, gæster og berusede personer
- Afværge konflikt- og voldstruende situationer, håndtere aggressive episoder og forsvare sig
- Afdække kerneproblemstillingen i en konflikt og ændre tilspidsede situationer til en positiv oplevelse
- Gennemføre samtaler, der kan rumme konfliktpotentiale.

Skolernes tanker om generiske arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering belyst ved telefoninterview

Indtrykket fra de gennemførte telefoninterview var, at de interviewede repræsentanter fra skolerne fandt, at en sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering ville være en rigtig god idé, idet det var skolernes erfaring, at der var en stor fællesmængde i arbejdsmarkedsuddannelsernes indhold.

De interviewede gav endvidere udtryk for, at det ofte kan være en fordel med mere generiske arbejdsmarkedsuddannelser, når forskellige medarbejdergrupper fra den samme arbejdsplads deltager i den samme arbejdsmarkedsuddannelse. Deltagere fra forskellige brancher på samme hold kan ligeledes oftest være en fordel, da forskellige deltageres forskellige erfaringer med konflikthåndtering fra forskellige kontekster kan berige undervisningen og deltagernes udbytte.

Interviewpersonerne påpegede samtidigt, at det kræver ekstra opmærksomhed fra underviseren at differentiere undervisning, således at alle deltagere oplever kvalitet.

I forhold til det videre udviklingsarbejde gav deltagerne i telefoninterviewene udtryk for, at det var vigtigt, at der i udviklingen af nye generiske arbejdsmarkedsuddannelser blev taget hensyn til, at der skulle være arbejdsmarkedsuddannelser af forskellig varighed, så virksomhedernes behov kunne tilgodeses.

Praktikvejledning

Inden for kompetenceområdet er der udviklet 15 forskellige arbejdsmarkedsuddannelser. Fem af arbejdsmarkedsuddannelserne indgår i fælleskataloget. Alle 15 arbejdsmarkedsuddannelser er på kvalifikationsniveau 4 eller 5, hvilket hænger sammen med, at de deltagere, som på en arbejdsplads udpeges til at have rollen som praktikvejleder, ofte har seniorstatus/erfaring og derfor kan indgå i arbejdsmarkedsuddannelser med et højere krav til kompetenceniveau.

Varigheden på arbejdsmarkedsuddannelserne inden for kompetenceområdet varierer fra 1 til 12 dage. Der er stor forskel på, hvor meget uddannelserne anvendes. Nogle uddannelser bruges meget, andre slet ikke (se bilag 4).

En analyse af indholdet af de 15 målformuleringer viser, at to af arbejdsmarkedsuddannelserne har fokus på praktikcentre, og målformuleringernes indhold varierer meget fra de øvrige arbejdsmarkedsuddannelser. Én af arbejdsmarkedsuddannelserne har fokus på kvalificering af mentorer i relation til nyansatte i virksomheder.

De resterende 12 arbejdsmarkedsuddannelser har fokus på praktikvejledning af eud-elever/lærlinge. I titlerne på 10 af arbejdsmarkedsuddannelser fremgår specifikke brancher. To af arbejdsmarkedsuddannelserne har ikke specifikke brancher i titlerne, og begge disse to arbejdsmarkedsuddannelser indgår i fælleskataloget.

Det fælles fokus i arbejdsmarkedsuddannelserne er:

- Vejledning af eud-elever
- Tilrettelægge uddannelses- og praktikforløb, herunder viden om bekendtgørelser og uddannelsesordninger
- Kommunikation med eud-elever
- Anvende it-redskaber til registrering og evaluering af praktikforløb
- Støtte til og motivering af eud-elever, herunder at facilitere læreprocesser
- Evaluere mundtligt og skriftligt

Skolernes tanker om generiske arbejdsmarkedsuddannelser inden for praktikvejledning belyst ved telefoninterview

Skolerepræsentanterne, som blev interviewet om arbejdsmarkedsuddannelser inden for praktikvejledning, har erfaringer med arbejdsmarkedsuddannelser af både 1, 2, 5, 11 og 12 dages varighed.

Der er ifølge de interviewede nogle af de virksomheder, de samarbejder med, som foretrækker splitforløb. Eksempelvis har man på arbejdsmarkedsuddannelsen *40422 Praktikvejleder i hotel- og restaurantbranchen (3 dage)* – udviklet af KHRBKK – erfaringer med at afholde arbejdsmarkedsuddannelserne over et antal enkelt-eftermiddage i stedet for et samlet forløb på 3 dage.

De interviewede fandt det vanskeligt på forhånd at anbefale varigheder til nye arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold inden for praktikvejledning, da spredningen er så stor på eksisterende varighed, og det var de interviewedes indtryk, at de eksisterende varigheder fungerer godt med de udgangspunkter, de enkelte arbejdsmarkedsuddannelser har.

F.eks. har man på de arbejdsmarkedsuddannelser, der er udviklet af EPOS, lange arbejdsmarkedsuddannelser med en varighed på op til 12 dage, men man har ikke vanskeligheder med at få deltagere til disse uddannelser, og indhold i uddannelserne stemmer godt overens med den eksisterende varighed.

De interviewede gjorde opmærksom på, at det også på praktikvejledningsområdet er meget vigtigt, at man har målgruppernes behov for øje. Det er et vigtigt kvalitetsparameter for virksomhederne, at underviseren har sat sig ind i praksis og sprogbrug i branchen. Dette skulle naturligvis være et særligt område, man skal have fokus på, hvis man vil udvikle generiske arbejdsmarkedsuddannelser til en bredere målgruppe.

Modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser

Forud for det andet arbejdsgruppemøde, der blev afholdt i august 2019, havde konsulenterne fra Mærsk Nielsen HR udviklet de første skitser til modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser. Skitserne til modeller blev præsenteret for og drøftet med arbejdsgruppen.

De udviklede modeller for sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser blev efterfølgende præsenteret for styregruppen på et møde i september 2019. Styregruppen diskuterede og traf beslutning om, hvilke modeller der skulle anvendes i det efterfølgende udviklingsarbejde.

Disse godkendte, mulige modeller, som faglærerne ved de efterfølgende arbejdsseminarer skulle arbejde videre med, var følgende:



Model 1: Selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser (evt. med delmål)

- Delmål A: Fællesmængde for alle
- Delmål B (evt. C og D): Specifikt rettet mod branchefællesskaber og/eller mod specifikke delkompetencer

Model 2: Trindelte arbejdsmarkedsuddannelser

- Trin 1. Grundlæggende/introducerende (f.eks. 2 dage)
- Trin 2. Højere niveau (f.eks. 3 dage)
- Trin 3. Endnu højere niveau (f.eks. 3-5 dage)



Model 3: Arbejdsmarkedsuddannelser i multiplan

- Fælles indhold
- Mulighed for at arbejdsmarkedsuddannelsen gennemføres i relation til en specifik kunde-, gæste-, borger- eller patientgruppe (afkrydsning)

Et eksempel på en arbejdsmarkedsuddannelse udviklet med multiplan.



Eksempel på en multiplanuddannelse

48783 Mellemmåltider til store brugergrupper

Du kan ud fra viden om ernæring:

- Planlægge og fremstille mellemmåltider
- Tilberede mellemmåltider målrettet forskellige tidspunkter på dagen
- Give forslag til servering af mellemmåltider målrettet forskellige målgrupper

Kursets kompetencer kan opnås i forhold til en af følgende grupper:

- ☐ Børnehavebørn
- ☐ Skolebørn
- ☐ Unge
- ☐ Voksne
- ☐ Ældre
- ☐ Småtpisende

Et eksempel



Med dette som udgangspunkt kunne det dybdegående udviklingsarbejde af forslag til eksemplariske modeluddannelser påbegyndes. Det skete i fase 3 og 4 med afholdelse af to arbejdsseminarer med deltagelse af repræsentanter fra skolerne samt fra efteruddannelsesudvalgene.

Fase 3 og 4. Sammenlægning og revision af arbejdsmarkedsuddannelser og udvikling af inspirationsmaterialer ved to arbejdsseminarer

Der blev planlagt og gennemført to arbejdsseminarer med deltagelse af 8 repræsentanter fra 7 forskellige skoler. Der var desuden deltagelse af repræsentanter fra arbejdsgruppen (konsulenter fra de fem efteruddannelsesudvalg, der har ansøgt projektet). De to arbejdsseminarer blev afholdt med 1 ½ måneds mellemrum.

Det første arbejdsseminar

På det første seminar den 31. oktober 2019 var der primært fokus på at vælge foretrukne modeller, udvikle strukturen og formulere målformuleringer til de ny arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering og praktikvejledning. Deltagerne udarbejdede desuden målgruppebeskrivelser og kom med forslag til prøveformer til de udviklede arbejdsmarkedsuddannelser.

Inden for konflikthåndtering havde deltagerne i arbejdsseminaret valgt at arbejde med en model med trindelte arbejdsmarkedsuddannelser: Konflikthåndtering 1 (varighed: 1 dag), Konflikthåndtering 2 (varighed: 2 dage) og Konflikthåndtering 3 (varighed: 3 dage).

Deltagerne beskrev desuden en mulighed for, at der i Konflikthåndtering 3 blev anvendt Multiplan, således at arbejdsmarkedsuddannelsens kompetencer kunne opnås i forhold til f.eks. en af følgende grupper: a) Kunder, b) Samarbejdspartnere og c) Kolleger.

Inden for praktikvejledning havde deltagerne i arbejdsseminaret valgt at udvikle forslag til én arbejdsmarkedsuddannelse: Oplæring og vejledning af elever/lærlinge (varighed: 1 dag).

Styregruppens drøftelse af forslagene

Mellem det første og det andet arbejdsseminar blev der den 17. december 2019 afholdt et styregruppemøde, hvor de udviklede målformuleringer blev præsenteret, og hvor styregruppen kommenterede og kom med supplerende forslag til målformuleringerne, målgruppebeskrivelserne samt forslag til prøveformer til de udviklede arbejdsmarkedsuddannelser.

Styregruppens kommentarer blev tilsendt arbejdsseminardeltagerne forud for arbejdsseminar 2.

Kommentarerne til arbejdsmarkedsuddannelserne inden for henholdsvis konflikthåndtering og praktikvejledning vil blive præsenteret under de to kompetenceområder.

Det andet arbejdsseminar

På det andet arbejdsseminar den 16. januar 2020 fortsatte seminardeltagerne arbejdet med målformuleringer med udgangspunkt i tilbagemeldingen fra styregruppen.

Ved seminaret blev der også sat fokus på at udvikle ideer til inspirationsmaterialer til arbejdsmarkedsuddannelserne, men tiden hertil var begrænset, da deltagerne primært skulle fokusere på udvikling af målformuleringerne til konflikthåndtering og praktikvejledning.

Arbejdsgruppemøde

Kort efter det andet arbejdsseminar blev der den 21. januar 2020 afholdt et arbejdsgruppemøde, hvor de udviklede målformuleringer og inspirationsmaterialer blev præsenteret for arbejdsgruppen.

Arbejdsgruppen kom med forslag og tilføjelser. Disse blev tilføjet det skriftlige materiale, som var udarbejdet med opsamling af resultaterne fra det andet arbejdsseminar, hvorefter opsamlingen blev sendt ud til arbejdsseminardeltagerne for eventuelle kommentarer, inden den endelige afrapportering blev udarbejdet.

I de følgende to afsnit præsenteres resultaterne af den samlede arbejdsproces ved de to arbejdsseminarer og det efterfølgende arbejdsgruppemøde, som har resulteret i, at der er udviklet forslag til fire nye arbejdsmarkedsuddannelser, som eksempler på hvordan der kan udvikles arbejdsmarkedsuddannelser med et generisk indhold til en bredere målgruppe.

Konflikthåndtering

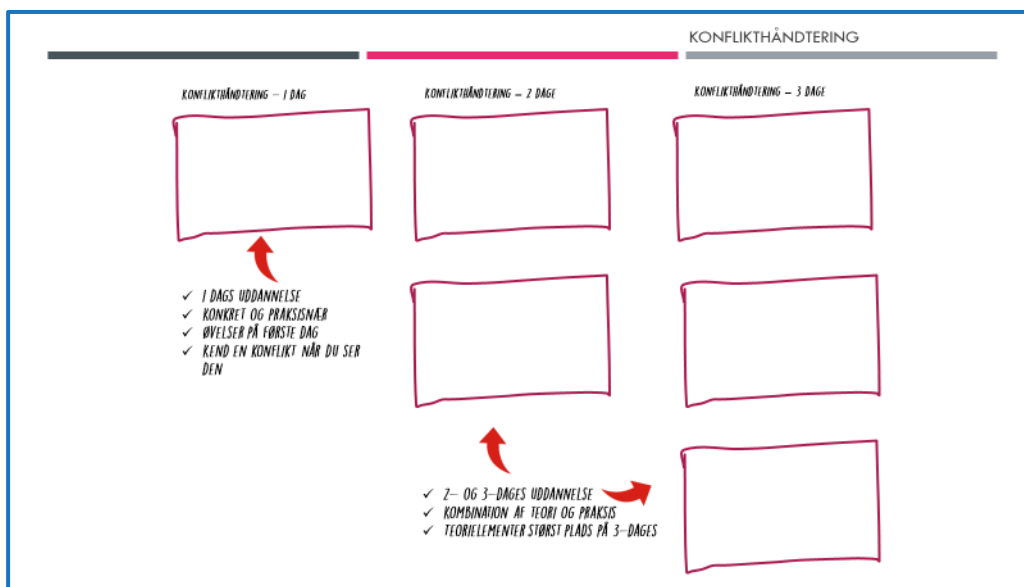
Gruppen, som havde arbejdet med arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering på det første arbejdsseminar, skulle ved det andet arbejdsseminar udvikle nye forslag til arbejdsmarkedsuddannelser med udgangspunkt i følgende retningslinjer fra styregruppen:

- I stedet for tre arbejdsmarkedsuddannelser med trindeling skulle der udvikles tre selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser uden trindeling. Årsagen til, at styregruppens medlemmer ikke ønskede arbejdsmarkedsuddannelser med trindeling, var, at de mente, der kunne være en risiko for, at målgrupperne fik en opfattelse af, at man skulle deltage i alle tre arbejdsmarkedsuddannelser for at få kompetencer i relation til konflikthåndtering
- Varigheden for de tre arbejdsmarkedsuddannelser skulle være på henholdsvis 1 dag, 2 dage og 3 dage

- 1-dagsuddannelsen skulle gerne være konkret og praksisnær, og altså ikke kun teoretisk, således at fremtidige deltagere på uddannelsen opnår kompetencer til at kende en konflikt, når de møder den i jobbet
- 2- og 3-dagesuddannelserne måtte gerne være en kombination af praksis- og teorielementer, men på en sådan måde, at teorielementerne fik størst plads på 3-dagesuddannelserne
- I titlerne til arbejdsmarkedsuddannelserne skulle ordet 'konflikthåndtering' indgå, og titlen skulle klart og tydeligt afspejle indholdet
- Det skulle undgås at anvende ordet 'arbejdspladsen' i målformuleringen, da nogle deltagere (f.eks. buschauffører, parkeringsvagter, udekørende teknikere m.fl.) ikke skal anvende kompetencen på en arbejdsplads, men 'i jobbet'.

Deltagerne i det 2. arbejdsseminar fik udleveret nedenstående ramme for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne inden for konflikthåndtering.

Illustration 1: Ramme for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering på det 2. arbejdsseminar



På arbejdsseminaret blev der udviklet forslag til tre nye, selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering.

I titlerne til alle tre arbejdsmarkedsuddannelser indgår ordet 'konflikthåndtering', og titlerne afspejler tydeligt indholdet. Da styregruppen blev præsenteret for titlerne til de tre arbejdsmarkedsuddannelser, blev der foretaget en mindre ændring i titlen til den ene arbejdsmarkedsuddannelse.

Titler på de tre arbejdsmarkedsuddannelser er:

- Grundlæggende konflikthåndtering (1 dags varighed)
- Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation (2 dages varighed)
- Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd (3 dages varighed).

Varigheden på uddannelserne er henholdsvis 1, 2 og 3 dage:

- 1-dagsuddannelsen er konkret og praksisnær
- 2- og 3-dagesuddannelserne er en kombination af praksis- og teoriekompetencer, og de er sammensat på en sådan måde, at teorien får størst plads på 3-dagesuddannelserne

Da styregruppen blev præsenteret for målformuleringerne til de tre arbejdsmarkedsuddannelser på det afsluttende styregruppemøde, blev der foretaget nogle ændringer i målformuleringerne til alle tre arbejdsmarkedsuddannelser.

Styregruppen valgte desuden at foretage ændringer i målgruppebeskrivelserne, så disse i endnu højere grad beskriver målgrupperne for arbejdsmarkedsuddannelserne.

I det følgende præsenteres målformuleringerne og målgruppebeskrivelserne. Der er ligeledes beskrevet forslag til prøveformer til de tre nye arbejdsmarkedsuddannelser.

Uddannelsens titel:	Grundlæggende konflikthåndtering
Uddannelsens varighed:	1 dag
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse har deltageren en grundlæggende forståelse for håndtering af konflikter i jobbet. Deltageren: • Har forståelse for, hvordan og hvorfor konflikter opstår • Har indsigt i, hvilke roller man selv og andre kan have i en konflikt • Har kendskab til, hvordan konflikter trappes op og trappes ned • Kan anvende teknikker til kommunikation i konflikter • Kan omsætte sin viden til at løse konflikter i jobbet.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have grundlæggende indsigt i håndtering af konflikter i jobbet.
Forslag til prøveform:	Multiple choice med udgangspunkt i en case eller filmklip. Som f.eks. et videoklip der viser to medarbejdere, der kommer i skænderi om den samme parkeringsplads. Eksempler på spørgsmål kunne være: Hvilken type konflikt er her tale om? Personlig, værdi, metode eller ressource konflikt? Eller: Hvilke kommunikationsteknikker kan du genkende? Det er af tidsmæssige årsager valgt, at der skal anvendes multiple choice, men det kan være en god ide, at der anvendes filmklip og cases. Der kan arbejdes med muligheden for, at den enkelte skole selv kan vælge, hvilke cases der skal bruges (inden for givne retningslinjer). Det kan være en fordel ift. at der kan være flere brancher repræsenteret på en uddannelse.

Uddannelsens titel:	Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation og
Uddannelsens varighed:	2 dage
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren håndtere forskellige typer af konflikter i jobbet. Deltageren har viden om kommunikative teknikker, der bidrager til: • Ligeværdig kommunikation • Anerkendende kommunikation • Ikke-voldelig kommunikation. Deltageren har indsigt i: • Hvad kropssproget betyder • Hvordan man kan håndtere forskellige mennesketyper, når der opstår konflikter.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have indsigt i håndtering af konflikter og kommunikation i jobbet.
Forslag til prøveform:	Praktisk prøve med cases (rollespil mv.)

Uddannelsens titel:	Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd
Uddannelsens varighed:	3 dage
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren håndtere konflikter konstruktivt i jobbet. Deltageren: • Har indsigt og viden om egen og andres adfærd, herunder denne adfærds betydning i håndtering af konflikter • Kan genkende typiske konflikter, der kan opstå i jobbet • Har kendskab til, hvordan psykologiske mekanismer påvirker vores opfattelse af hændelser, omgivelser og relationer • Kan forstå og anvende værktøjer til kommunikation og konflikthåndtering • Kan anvende konflikter konstruktivt • Har kendskab til mæglerrollen i konfliktsituationer • Opnår indsigt i forhold til konflikters opståen og løsning • Kan medvirke til en konstruktiv og god konflikt-håndtering.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have indsigt i håndtering af konflikter, kommunikation og adfærd i jobbet. .
Prøveform:	Valgfrihed: - Casebaseret mundtlig prøve: - Deltagerne får udleveret en skabelon for konstruktiv håndtering af konflikter og får vist eksempelvis en video eller case med konkret konfliktsituation på jobbet. - Deltagerne opdeles i 4 grupper, hvor den enkelte bidrager med konkret løsning af konflikten, herunder: 1. Parterne i konflikten 2. Konfliktpunktet 3. Parternes adfærd i konflikten 4. Løsningen af konflikten, herunder 3 forskellige løsninger eller steps

	5. Hvordan det sikres, at konflikten konkret løses i praksis Gruppen fremlægger de udvalgte cases i plenum, hvor hver enkelt bidrager i fremlæggelsen og vurderes af underviseren Tid til forberedelse: 30-45 min., herefter fremlæggelse på 5-10 min. pr. gruppe og med 4 forskellige cases. Til videre drøftelse: Kan deltagerne overvære hinandens prøver, eller skal lærernes overhøring foregå gruppevis? Kan det være valgfrit for læreren at fastsætte, om der er valgfrihed på overhøring af hinandens prøver?
--	--

Inspiration til undervisningen til de nye arbejdsmarkedsuddannelser om konflikthåndtering

Til hver af de tre arbejdsmarkedsuddannelser har seminardeltagerne udviklet ideer til elementer og indhold i et fremtidigt inspirationsmateriale, som kan anvendes, hvis det besluttes, at de foreslåede arbejdsmarkedsuddannelser skal færdigudvikles med henblik på godkendelse i efteruddannelsesudvalgene og i ministeriet.

Deltagerne på arbejdsseminaret fik udleveret en skabelon til inspirationsmaterialet, som de kunne skrive ind i. Det var ikke alle punkterne i skabelonen, som deltagerne kunne nå at arbejde med på arbejdsseminaret.

På de næste sider følger deltagernes udkast til inspirationsmaterialer til de tre foreslåede arbejdsmarkedsuddannelser inden for konflikthåndtering. Der er foretaget mindre ændringer i de inspirationsmaterialer, som deltagerne i arbejdsseminaret udviklede, så disse er i overensstemmelse med de endelige AMU-målformuleringer, som styregruppen har godkendt.

Inspirationsmateriale til: Grundlæggende konflikthåndtering

Uddannelsens nr.: XXXXX

Uddannelsens titel: Grundlæggende konflikthåndtering

Uddannelsens varighed: 1 dag

Undervisningens indhold:

Undervisningen kan inddeles i følgende temaer:

- Hvordan og hvorfor opstår konflikter?
- Konfliktårsager – hvilke roller har man selv, hvilke roller har andre?
- Konfliktoptrapning og -nedtrapning
- Kommunikationsteknikker
- Praktiske caseøvelser

Ideer til tilrettelæggelse af undervisning:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

08.00	Intro
08.45	Hvordan og hvorfor opstår konflikter?
09.30	Gruppearbejde med udgangspunkt i egne erfaringer fra nuværende eller tidligere arbejdspladser
10.30	Plenum opsamling
11.00	Konfliktoptrapning og konfliktnedtrapning (teorioplæg) Kommunikationsteknikker (teorioplæg)
12.00	Frokost
12.30	Film med eksempler på konflikter
12.40	Gruppearbejde med udgangspunkt i film om konflikter og genkendelse af kommunikationsteknikker
13.00	Plenum opsamling
13.15	Casebaserede opgaver med konflikter i praksis samt opsamling
14.30	AMU prøve
15.00	Viskvalitet
15.20	Afrunding

Inspirationsmateriale til: Konfliktåndtering og grundlæggende kommunikation

Uddannelsens nr.: XXXXX

Uddannelsens titel: Konfliktåndtering og grundlæggende kommunikation

Uddannelsens varighed: 2 dage

Undervisningens indhold:

Undervisningen kan inddeles i følgende temaer

- Tema 1. Konflikttrappen
 1. Definition af en konflikt
 2. Konflikttrappen
 3. Optrapning og nedtrapning af en konflikt
 4. En kort praktisk øvelse
- Tema 2. Kommunikationsteknik
 1. Tydelig/utydelig kommunikation
 2. Samtaleteknikker:
 - Transaktionsanalyse
 - Assertion
 - Girafsprag
 - Praktisk test i kommunikation
 - Praktisk øvelse i kommunikation
- Tema 3. Konfliktens mønstre
 1. Konflikttyper
 2. Konfliktmønstre
 3. Adfærd
 - Professionel adfærd
 4. Kropssprogets betydning
 - Kropssprog
 - Spejling
 - Afkodning af kropssprog
- Tema 4. Opsamling og praktisk case
- Afrunding af uddannelsen med prøven, Viskvalitet og afslutning.

Ideer til tilrettelæggelse af undervisning:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- Valg af undervisningsmaterialer (læsestof, filmklip, PP)
- Valg af undervisningsmetoder: teoretisk-praktisk kombination
- Opgaver, cases, øvelser
- Afvikles samlet eller split

Relevante uddannelser at kombinere med:

- ...
- ...

Opmærksomhedspunkt i forhold til tilrettelæggelse:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- ...
- ...

Forslag til prøve:

Prøven kan være en skriftlig prøve med udgangspunkt i case eller en mundtlig prøve med udgangspunkt i case. En del af prøvens udformning foreslås lagt ud til skolen.

Der udarbejdes et antal cases, der underbygger de forskellige temaer, som ligger til grund for undervisningen.

På denne måde kan underviseren selv være med til at definere valg af cases og modeller.

Inspirationsmateriale til: Konfliktåndtering, kommunikation og adfærd

Uddannelsens nr.: XXXXX

Uddannelsens titel: Konfliktåndtering, kommunikation og adfærd

Uddannelsens varighed: 3 dage

Undervisningens indhold:

- En oversigt over temaer i undervisningen:
 1. Grundlæggende viden om kommunikation og konfliktåndtering
 2. Egen og andres adfærd
 3. Relationens betydning i konfliktåndteringen
 4. Tillid til andre
 5. Typiske konflikter på jobbet
 6. Forskellige kommunikations- og konfliktåndteringsværktøjer
 7. Psykologiske mekanismer
 8. Ligeværdig og anerkendende adfærd
 9. Mæglerrollen – mediation
 10. Opsamling, evaluering og prøve.
- En uddybning af hvert tema:
 1. Grundlæggende viden om kommunikation og konfliktåndtering
 - Hvad er en konflikt?
 - Kommunikation – verbal, vokal og nonverbal
 - Girafsprag
 2. Egen og andres adfærd
 - Kendskab til personprofiler og deres adfærd
 - Selvindsigt i egen adfærd
 3. Relationens betydning i konfliktåndteringen
 - Situationsbestemt kommunikation
 4. Tillid til andre
 - Hvad er tillid
 - Værktøjer i tillidsbaseret samarbejde
 5. Typiske konflikter på jobbet
 - Praktiske cases fra hverdagen på jobbet
 6. Forskellige kommunikations- og konfliktåndteringsværktøjer
 - Dialogbaseret kommunikation
 - Feedback og feedbacktrappen
 - Konflikttrappen

7. Psykologiske mekanismer
 - Perception
 - Indre landkort
8. Ligeværdig og anerkendende adfærd
 - Assertion – adfærdsformer, assertiv, aggressiv og submissiv
9. Mæglerrollen
 - Mediation
10. Opsamling, evaluering og prøve.

Ideer til tilrettelæggelse af undervisning:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- Valg af undervisningsmaterialer (læsestof, filmklip, PP)
 - Link: <http://detdumaerker.dk/medarbejder/konflikter-med-kollegaer/om-konflikter>
 - Find relevante videoklip fra www.youtube.com eller www.google.dk eller andre relevante steder
 - Hente relevante videoer fra kursisternes virksomheder til brug i undervisningen for at gøre undervisningen praksisnær
 - Se omkring konfliktrappen – <http://detdumaerker.dk/medarbejder/konflikter-med-kollegaer/om-konflikter#/medarbejder/konflikter-med-kollegaer/konflikttrappen>
- Valg af undervisningsmetoder: teoretisk-praktisk kombination
 - Praktiske og relevante cases fra de deltagende kursisters virksomheder, eller hvad der kan være relevant for de deltagende kursister.
- Opgaver, cases, øvelser
 - Udvikle praksisnære cases fra den deltagende målgruppe
 - Assertionstest
 - Kommunikationstest
 - Test af adfærdsprofiler
 - Rollespil og praktiske cases individuelt eller i grupper
- Afvikles samlet eller split
 - For nogle virksomheder og kursister kan kursusforløbet med fordel opdeles i f.eks. dag 1 – dag 2 – dag 3 og med en uges mellemrum. Derved kan kursisten have tid til refleksion og teorier samt bruge kompetencerne i praksis og derved med mulighed for øget indlæring.
- ...

Relevante uddannelser at kombinere med:

- Salgsuddannelser...
- Serviceuddannelser...
- Iværksætteruddannelser...
- Kurser for jobledige...
- Andre fag ...

Opmærksomhedspunkt i forhold til tilrettelæggelse:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- ...

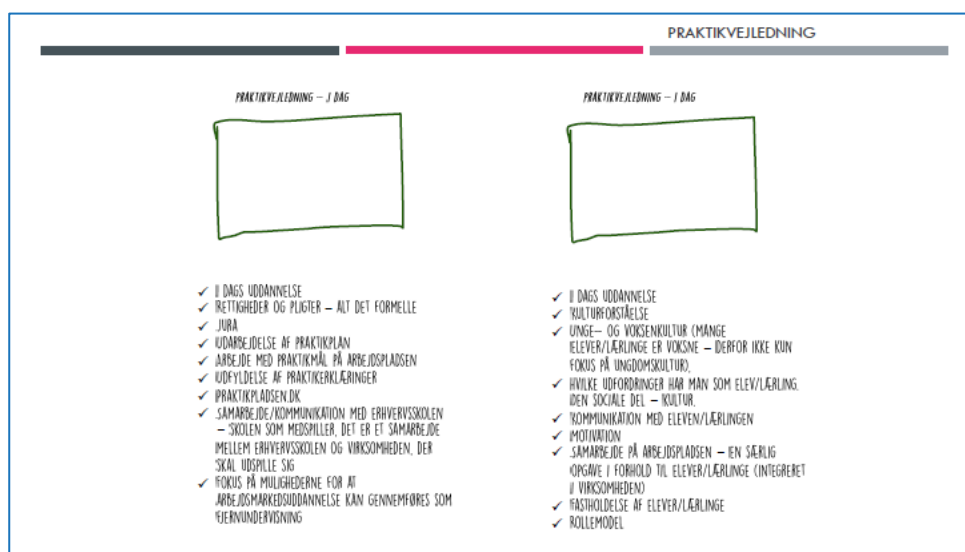
Praktikvejledning

Gruppen, som havde arbejdet med arbejdsmarkedsuddannelser inden for praktikvejledning på det første arbejdsseminar, skulle ved det andet arbejdsseminar udvikle nye forslag til arbejdsmarkedsuddannelser med udgangspunkt i følgende retningslinjer fra styregruppen:

- Der skulle udvikles to selvstændige arbejdsmarkedsuddannelser om praktikvejledning. Den ene med fokus på de formelle forhold (rettigheder og pligter) i forhold til det at have en elev eller en læring, og den anden med fokus på de relationelle opgaver (kultur, samarbejde, kommunikation og motivation) i forhold til det at have en elev/lærling.
- Varigheden for de to arbejdsmarkedsuddannelser skulle hver være på 1 dag.

Deltagerne i det 2. arbejdsseminar fik udleveret nedenstående ramme for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne inden for praktikvejledning.

Illustration 2: Ramme for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser inden for praktikvejledning på det 2. arbejdsseminar



Ved arbejdsseminaret den 16. januar 2020 deltog der udover repræsentanter fra skolerne og fra arbejdsgruppen også en konsulent fra Byggeriets Uddannelser.

Baggrunden for dette var, at Byggeriets Uddannelser, som tidligere har udviklet arbejdsmarkedsuddannelsen *45917 Praktikvejledning af eud elever/lærlinge*, som indgår i fælleskataloget, har iværksat et udviklingsarbejde omkring revision af denne uddannelse. Dette har efteruddannelsesudvalget gjort med baggrund i et ønske om, at arbejdsmarkedsuddannelsen i endnu højere grad skal anvendes af arbejdspladser inden for byggeriet, idet der her er et stort behov for at udvikle kultur og kompetencer om det at modtage og fastholde elever.

Byggeriets Uddannelser havde derfor undersøgt, hvad der kunne ændres i arbejdsmarkedsuddannelsens målformulering, sådan at den i højere grad ville appellere til brugerne. Som resultat af udviklingsarbejdet har Byggeriets Uddannelser som erstatning for den eksisterende arbejdsmarkedsuddannelse 45917 *Praktikvejledning af eud elever/lærlinge* udviklet forslag til to nye arbejdsmarkedsuddannelser: 49234 *EUD-Praktikvejledning – for den daglige oplærer* og 49580 *EUD-Praktikvejledning for uddannelsesansvarlige*.

Seminardeltagerne blev præsenteret for forslagene til de to nye målformuleringer, da 45917 *Praktikvejledning af eud elever/lærlinge* indgik som én af de arbejdsmarkedsuddannelser, de havde taget udgangspunkt i ved arbejdsseminar 1.

Herefter gik gruppen i gang med udviklingsarbejdet. Gruppen havde en grundig drøftelse af styregruppens ønske om to separate arbejdsmarkedsuddannelser på hver 1 dag, og de nåede frem til, at der ud fra deres vurdering og kendskab til markedet ikke er grundlag for udvikling af mere end en enkelt arbejdsmarkedsuddannelse af 1 dags varighed.

Den arbejdsmarkedsuddannelse, de har udviklet, har fokus på at bibringe deltageren indsigt i de relationelle forhold omkring det at have en elev/lærling, hvordan man på virksomheden kan være med til at sikre et godt uddannelsesforløb for eleven/lærlingen samt sikre en god modtagelse og fastholdelse af eleven/lærlingen gennem hele dennes uddannelse.

Viden og kompetencer i forhold til ungdomskulturer, som var skrevet ind i det første forslag, som styregruppen havde kommenteret på, blev taget ud af målbeskrivelsen, da gruppen anerkendte styregruppens kommentarer om, at dette er et for omfattende tema til på fyldestgørende måde at kunne indgå i en 1-dags arbejdsmarkedsuddannelse.

Den af styregruppen foreslåede arbejdsmarkedsuddannelse på 1 dag omhandlende retligheder og pligter, information om praktikpladsen.dk og udfyldelse af praktikerklæringer mv. kunne efter gruppens opfattelse ikke danne baggrund for udvikling af en selvstændig arbejdsmarkedsuddannelse, så gruppen arbejdede ikke videre med dette forslag.

Efter gruppens opfattelse og undersøgelse i markedet vil der ikke være efterspørgsel på en selvstændig arbejdsmarkedsuddannelse med dette fokus, da der primært er tale om en informationsopgave, som bedre kan løses ved en telefonisk henvendelse til f.eks. et praktikcenter eller ved etablering af informationsmøder for virksomhedsrepræsentanter.

Da styregruppen på det afsluttede styregruppemøde blev præsenteret for titlen til arbejdsmarkedsuddannelsen, blev det besluttet, at denne skulle ændres til:

”Praktikvejledning af elever/lærlinge”. Styregruppen foretog desuden nogle ændringer af AMU-målformuleringen.

Styregruppen valgte ligeledes at foretage en ændring af målgruppebeskrivelsen, så det er mere tydeligt, at arbejdsmarkedsuddannelsen er rettet mod faglærte og ufaglærte, der er ansvarlige for elever/lærlinge i erhvervsuddannelser.

I det følgende præsenteres målformuleringen og målgruppebeskrivelsen til arbejdsmarkedsuddannelsen. Der er ligeledes beskrevet forslag til prøveform til arbejdsmarkedsuddannelsen.

Uddannelsens titel:	Praktikvejledning af elever/lærlinge
Uddannelsens varighed:	1 dag
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren: • planlægge og tilrettelægge elevens/lærlingens uddannelsesforløb efter love og regler for uddannelsen • anvende praktikerklæringer • planlægge den gode modtagelse af en elev/lærling, så eleven føler sig velkommen og inkluderet i jobbet • synliggøre uddannelsens faglige mål og praktikmålene for eleven, så der skabes sammenhæng mellem skole og virksomhed • anvende metoder og redskaber til instruktion og vejledning til arbejdsopgaver • bidrage til, at eleven/lærlingen bliver en medspiller på arbejdspladsen • give løbende, konstruktiv feedback, der støtter elevens/lærlingens ansvar for egen uddannelse, og som udvikler og fastholder eleven/lærlingen

	• gennemføre motiverende samtaler, der sikrer progression i elevens/lærlingens uddannelse og skaber sammenhæng i uddannelsen.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, der er ansvarlige for elever/lærlinge i erhvervsuddannelser.
Forslag til prøveform:	Multiple choice (men dette er udelukkende et valg baseret på uddannelsens længde). Gruppen finder grundlæggende ikke, at prøveformen multiple choice er egnet til at dokumentere de kompetencer som arbejdsmarkedsuddannelsen sigter på, som er kompetencer til at kunne forstå vilkårene om det at have en elev samt at skabe gode vilkår for eleven gennem planlægningskompetence og relationelle og kommunikative kompetencer.

Inspiration til undervisningen til ny arbejdsmarkedsuddannelser om praktikvejledning

Til arbejdsmarkedsuddannelsen har seminardelegerne udviklet ideer til elementer og indhold i et fremtidigt inspirationsmateriale, som kan anvendes, hvis det besluttet, at de foreslåede arbejdsmarkedsuddannelser skal færdigudvikles med henblik på godkendelse i efteruddannelsesudvalgene og i ministeriet. Der er foretaget mindre ændringer i det inspirationsmateriale, som deltagerne i arbejdsseminaret udviklede, så det er i overensstemmelse med de endelige AMU-målformuleringer, som styregruppen godkendte på det afsluttende styregruppemøde.

Se inspirationsmaterialet på de følgende sider.

Inspirationsmateriale til: Praktikvejledning af elever/lærlinge

Uddannelsens nr.: XXXXX

Uddannelsens titel: Praktikvejledning af elever/lærlinge

Uddannelsens varighed: 1 dag

Undervisningens indhold:

En oversigt over temaer i undervisningen

1. Præsentation af AMU-målbeskrivelse for uddannelsen
2. Intro af praktikmål – sammenhæng skole og praktik
3. Den gode modtagelse af elev
4. Hvad gør dig til den gode oplæringsansvarlig
5. Hvordan forberedes/understøttes elevens prøve
6. Afrunding af uddannelsen med evaluering og prøve.

En uddybning af hvert tema

1. Præsentation af AMU-målbeskrivelse for uddannelsen

2. Intro af praktikmål – sammenhæng skole og praktik

Her undervises i vekseldannelsesprincip, og om hvordan der mellem skole og virksomhed laves den bedste kobling mellem den teoretiske undervisning og den praksisbaserede læring. Her undervises også i, hvordan det kan sikres, at eleven opnår praktikmålene, og at virksomhed samt elev tager ansvar for dette.

Der er fokus på at få formidlet den samlede helhed, som et elevuddannelsesforløb er, og deltageren skal derfor blandt andet opnå kompetencer i og opmærksomhed på, at der løbende skal gøres status på elevforløbet, det skal evalueres sammen med eleven/lærlingen – i form af feedback og feedforward. I denne del af undervisningen laves også en gennemgang af eksempler på en uddannelsesplan, evaluering og den afsluttende prøve, som eleven skal afslutte sin uddannelse med. Endelig er der fokus på anvendelse af praktikerklæringer.

Den afsluttende prøve er forskellig fra den ene elevuddannelse til den anden, og derfor vil det være en del af underviserens forberedelse at tage hensyn til, at der ved en bredere målgruppe er tale om forskellige typer af afsluttende prøver, som deltagerne i arbejdsmarkedsuddannelser kan have erfaringer med og tager udgangspunkt i. Det kan give grundlag for god erfaringsudveksling, at de forskellige elevprøver eksemplificeres i undervisningen. Hvis man på et hold har deltagere fra f.eks. detail, hvor man taler om fagprøve, og på samme hold har deltagere inden for service, hvor man har en skoleprøve – så er det vigtigt at være opmærksom på sprogbruget.

3. Den gode modtagelse af elev

Her præsenteres deltageren for viden om onboarding af elev, hvordan laver man den gode opstart for eleven, og hvordan har man fra start og igennem hele elevforløbet fokus på forventningsafstemning

Det er væsentligt at have fokus på praktisk træning i form af cases i løbet af dagen, så undervisningen bliver praksisnær. Derfor gennemføres en øvelse om eksempler på on-boarding i egen virksomhed via gruppearbejde. Deltagerne i undervisningen kan i forlængelse af gruppearbejdet blive bedt om at udarbejde en plan for god onboarding som individuel opgave.

4. Hvad gør dig til den gode oplæringsansvarlige

Der gennemføres en øvelse med udgangspunkt i spørgsmålet: "Hvad gør DIG til den gode oplæringsansvarlige?" Den enkelte deltager skriver ord på post-it, som deles i forum, og der trænes ud fra dem. Det kan være, at der er mange post-it, som omhandler 'progression i uddannelsen', 'feedback' eller 'den motiverende samtale'.

Underviseren har et repertoire af øvelser med udgangspunkt i de forventelige svar. Der kan gennemføres øvelser i temaer, som der er mange sedler på. F.eks. en øvelse i 'den motiverende samtale'. Dette er et godt eksempel på, hvordan man med udgangspunkt i et forberedt sæt af forskellige øvelser kan forberede et godt forløb for en bredere sammensat målgruppe.

Et forslag til en anden opgave i denne del af undervisningen kan være, at deltagerne ud fra de konkrete praktikmål i de elev-uddannelser, de har erfaringer med og tager udgangspunkt i, skal definere de arbejdsopgaver og progressionen i de arbejdsopgaver, som en elev/lærling kunne udføre i løbet af sin elev-uddannelse på den arbejdsplads, som deltageren i arbejdsmarkedsuddannelsen kommer fra.

5. Hvordan forberedes/understøttes elevens prøve

Her arbejdes med udgangspunkt i forumdiskussion. Rammerne for elev-prøver er meget forskellige fra elev-uddannelse til elev-uddannelse. På nogle uddannelser er virksomheden meget tæt involveret, og der skal defineres et projekt, som virksomhed og elev/lærling (og skole) samarbejder om at beskrive, og virksomheden skal efterfølgende give tilladelse til at prøven (=opgaven) kan gennemføres som beskrevet. Andre steder deltager virksomheden i mindre grad, og det er skolen, som definerer en opgave, som eleven/lærlingen skal løse.

Men fælles er, at undervisningen her kan fokusere på følgende temaer: Hvad er den oplæringsansvarliges rolle i forbindelse med den afsluttende prøve, hvordan og hvor meget kan/må den oplæringsansvarlige støtte eleven/lærlingen. Spørge- og kommunikationsteknikker ved støtte og vejledning, hvordan spotter man nervøsitet, og hvordan kan den oplæringsansvarlige være med til at sikre, at eleven/lærlingen er klar/bedst muligt forberedt til prøven – uden at tage initiativet og ansvaret for egen læreproces fra eleven/lærlingen. Disse og andre spørgsmål arbejdes der med i dialogiske processer/forumdiskussion og evt. opsamlende opgaver.

Ideer til tilrettelæggelse af undervisning

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- Valg af undervisningsmaterialer (læsestof, filmklip, PP)
- Valg af undervisningsmetoder: teoretisk-praktisk kombination
- Opgaver, cases, øvelser

Se overvejelser ovenfor.

Den foreslåede uddannelse i *Praktikvejledning og oplæring af elever/lærlinge* kan gennemføres som et samlet forløb (1 dag), splitforløb (f.eks. 2 halve dage) eller som blended learning.

Der ligger en del relevant materiale på Materialeplatformen, der kan tages udgangspunkt i, og undervisere kan lade sig inspirere af i en eventuel senere proces med udarbejdelse af inspirationsmateriale. Bl.a. findes der meget godt materiale der kan inspirere den procesundervisning, som er beskrevet til temaerne 3, 4 og 5 ovenfor, f.eks. S. Rollnick og W.R. Miller om den motiverende samtale.

Relevante uddannelser at kombinere med:

- 40805 Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere, 5 dage
- 47751 Kommunikation som ledelsesværktøj, 2 dage
- 47752 Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler, 2 dage
- 47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse, 2 dage
- 40366 Ansættelse af ny medarbejdere, 1 dag
- 49580 EUD-Praktikvejledning for den uddannelsesansvarlig (arbejdsmarkedsuddannelse under udvikling af Byggeriets Uddannelser)

Hertil kommer de tre arbejdsmarkedsuddannelser under udvikling i dette projekt:

- Grundlæggende konfliktforståelse (1 dag)
- Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation (2 dage)
- Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd (3 dage)

Opmærksomhedspunkt i forhold til tilrettelæggelse:

(Især set i lyset af, at arbejdsmarkedsuddannelsen skal kunne gennemføres med en bred målgruppe)

- ...
- ...

Fase 5. Præsentation af projektets resultater

I den afsluttende fase har konsulenterne fra Mærsk Nielsen HR samlet resultaterne fra projektet i nærværende rapport. Rapporten med de udviklede målformuleringer og input til inspirationsmaterialer til arbejdsmarkedsuddannelserne er blevet præsenteret for styregruppen, som kommenterede og foretog rettelser i de udviklede målformuleringer (herunder også titler og målgruppebeskrivelser). Rettelserne er efterfølgende blevet skrevet ind i rapporten.

Styregruppen og de ansøgende efteruddannelsesudvalg vil på baggrund af rapporten og analyseprojektets resultater tage stilling til en eventuel videreudvikling og godkendelsesproces af de udarbejdede arbejdsmarkedsuddannelser.

4. Bilag

Bilag 1. 54 identificerede kodeord til karakteristik af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold

Analyse og udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af FKB'er til en bredere målgruppe

Oplisting af de 54 identificerede kodeord til karakteristik af arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold:

1. Administration ✓
2. Arbejdsmarked ✓
3. Arbejdsmiljø ✓
4. Branding ✓
5. Brugerdreven ✓
6. Brugerindflydelse ✓
7. Bæredygtighed ✓
8. Coaching ✓
9. Digitalisering ✓
10. Dokumentation ✓
11. E-mail ✓ / Internet ✓ / E-samarbejdsrum ✓
12. Evaluering ✓
13. Forandring ✓
14. Forbedring ✓
15. Forhandlingsteknik ✓
16. Forebyggelse ✓
17. Forretningsforståelse ✓
18. Innovation ✓
19. Jobinstruktion ✓
20. Kommunikation ✓
21. Kompetenceudvikling ✓
22. Konfliktåndtering / Konfliktløsning ✓
23. Kulturforståelse ✓
24. Kundeservice ✓
25. Kvalitet ✓
26. Lean og optimering
27. Ledelse ✓
28. Logistik ✓
29. Magtanvendelse ✓
30. Medarbejderinvolvering ✓
31. Møder ✓

- 32. Organisation ✓
- 33. Planlægning ✓
- 34. Praktikvejleder / Praktikvejledning ✓
- 35. Produktionsstyring ✓
- 36. Problemhåndtering/Problemløsning ✓
- 37. Projekt ✓
- 38. Præsentationsteknik ✓
- 39. Refleksion ✓
- 40. Rekruttering ✓
- 41. Risikoanalyse ✓
- 42. Salg ✓
- 43. Samarbejde ✓
- 44. Samtaler ✓
- 45. Service ✓
- 46. Sikkerhed ✓
- 47. Statistik ✓
- 48. Strategi ✓
- 49. Sundhed ✓
- 50. Talentudvikling ✓
- 51. Team ✓
- 52. Videndeling ✓
- 53. Voldsforebyggelse ✓
- 54. Værdier ✓

Bilag 2. Oversigt over de identificerede arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold

OVERSIGT OVER DE IDENTIFICEREDE 275 ARBEJDSMARKEDSUDDANNELSER

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
BAI	40899	Fokus på kvalitet i bygge- og anlægsbranchen	2	3	Kvalitet		
BAI	43748	Kommunikations- og samarbejdsmetoder på byggeplads	2	3	Kommunikation	Samarbejde	
BAI	45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	1	4	Praktikvejledning		
BAI	46756	Værktøjerne i trimmet byggeri	1	4	Optimering	Lean	
BAI	48964	Arbmiljø - Sikkerhed, sundhed og APV på byggeplads	2	5	Sikkerhed	Byggeplads	
BAI	48965	Bæredygtig byggeri - cirkulær økonomi	3	4	Bæredygtighed		
BAI	48970	Udvikling af sjakbajsen som leder	4	5	Ledelse		
BAI	48970-A	Ny i rollen som sjakbajs	2	5	Ledelse		
BAI	48970-B	Sjakbajsen som leder	2	5	Ledelse		
EPOS	40142	Dokumentation og evaluering af pæd./sосуarbejde	3	4	Dokumentation	Evaluering	
EPOS	40144	Kollegial supervision på pæd.- eller sosuområdet	5	5	Coaching		
EPOS	40598	Selvledelse og formidling i omsorgsarbejdet	4	5	Medarbejderinvolvering	Kommunikation	Samarbejde
EPOS	40606	Arbejdsmiljø i sosu-arbejdet - etik og adfærd	3	3	Arbejdsmiljø		
EPOS	41687	Konflikthåndtering i sosu-arbejdet	3	3	Konflikthåndtering		
EPOS	42834	Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet	3	3	Kommunikation	Samtaler	
EPOS	42923	Praktikvejrl. af PAU- & sosuelever - særlig indsats	5	5	Praktikvejledning		
EPOS	42929	Innovation (sosu/pæd): Idéudvikling m.m.	2	4	Innovation		
EPOS	42930	Innovation (sosu/pæd): Gennemførelse og formidling	2	4	Innovation		
EPOS	44274	Konflikthåndtering i pædagogisk arbejde	5	3	Konflikthåndtering		
EPOS	44298	Brugerindflydelse i pædagogisk praksis	5	4	Brugerindflydelse		
EPOS	44627	Magt og omsorg	4	4	Magtanvendelse		
EPOS	44785	Teamorganiseret hjemmepleje	4	4	Team		
EPOS	44886	Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling	5	4	Konflikthåndtering	Voldsforebyggelse	
EPOS	45061	Forebyggelse og sundhedsfremme	5	4	Forebyggelse	Sundhed	
EPOS	45602	Samarbejde med pårørende	3	4	Samarbejde		
EPOS	48256	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever	11	4	Praktikvejleder		
EPOS	48381	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, Overbygning	12	5	Praktikvejleder		
EPOS	48382	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, Ajourføring	3	4	Praktikvejleder		
EPOS	48383	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, EUX, Talent	2	4	Praktikvejleder		
EPOS	48703	Deeskalierende kommunikation	2	4	Konflikthåndtering		
EPOS	48729	Refleksionsmetoder i den pædagogiske praksis	3	4	Refleksion	Coaching	Kompetenceudvikling
ETIE	44741	Kvalitetssikring ved udførelse af el-anlæg	3	4	Kvalitet		
ETIE	44754	Kundeservice i elbranchen	2		Kundeservice		
ETIE	45779	Sjakbajs, planlægning og koordinering	3	5	Ledelse	Planlægning	
ETIE	48166	Den gode læresvend i elbranchen	3	4	Praktikvejleder	Kommunikation	Værdier
ETIE	48991	Tekniske installationer - Kundeservice og salg	2	4	Salg	Kundeservice	
HAKL	40003	Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere	2	4	Salg	Kundeservice	
HAKL	40069	Service og kommunikation i administration	20	4	Kundeservice	Kommunikation	Administration
HAKL	40338	Anvendelse af forhandlingsteknik i detailhandlen	2	5	Forhandlingsteknik		
HAKL	40370	Lean i administrative funktioner	1	4	Optimering	Lean	Administration
HAKL	40371	Optimering ved 5S af den administrative funktion	1	5	Optimering	Lean	Administration

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
HAKL	40372	Lean-kortlægning af værdistrøm i administration	2	5	Optimering	Lean	Administration
HAKL	40382	Forebyggelse af stress på arbejdspladsen	2	5	Arbejds miljø	Forebyggelse	
HAKL	40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	2	3		Arbejds miljø	
HAKL	40399	Administration af MUS	1	4	Administration	Samtaler	
HAKL	40402	Planlægning og administration af uddannelse	2	4	Administration	Kompetenceudvikling	
HAKL	40446	Gennemførelse af personalesamtaler	3	4	Ledelse	Samtaler	
HAKL	40448	Salgsledelse	3	4	Ledelse	Salg	
HAKL	40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	2	4	Praktikvejledning	Kommunikation	
HAKL	40653	Lederens rekrutteringsværktøjer	2	4	Ledelse	Rekruttering	
HAKL	40749	Effektiv anvendelse af e-mail- og kalendersystemer	1	4	Email		
HAKL	42833	Anerkendende ledelse	2	4	Ledelse	Samtaler	Coaching
HAKL	43179	Fastlæggelse af mål ved personligt salg	2	5	Forhandlingsteknik	Salg	
HAKL	43572	Ledelse af forandringsprocesser	3	5	Ledelse	Forandringsproces	Problemhåndtering
HAKL	43573	Ledelse af teams/produktionsgrupper	3	5	Ledelse	Team	
HAKL	43575	Lederens forhandlingsteknik	3	4	Ledelse	Forhandlingsteknik	Samtaler
HAKL	44383	Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser	2	4	Forandringsproces	Medarbejderinvolvering	
HAKL	44396	Præsentationsteknik i administrative funktioner	3	5	Præsentationsteknik	Administration	
HAKL	44478	Reklamationshåndtering	1	4	Forhandlingsteknik	Reklamation	Købelovens bestemmelser
HAKL	44568	Lederens ressourceoptimering	3	5	Ledelse	Optimering	
HAKL	44633	Coaching som ledelsesværktøj	3	4	Ledelse	Coaching	
HAKL	44723	Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning	2	4	Kommunikation	Konflikthåndtering	Administration
HAKL	44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	5	4	Sprog	Kommunikation	Fremmedsprog
HAKL	44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	5	3	Sprog	Kommunikation	Fremmedsprog
HAKL	45168	Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse	3	4	Konflikthåndtering	Myndighedsudøvelse	
HAKL	45350	Kundeservice i detailhandlen	2	4	Kundeservice		
HAKL	45389	Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen	1	4	Konflikthåndtering	Salg	
HAKL	45582	Kommunikation i patientforløbet	2	4	Kommunikation		
HAKL	45983	Samarbejde i grupper i virksomheden	2	4	Samarbejde	Team	
HAKL	45984	Organisationens strukturelle opbygning	1	5	Organisation	Strategi	Administration
HAKL	45985	Mål og strategier for administrative medarbejdere	2	5	Strategi	Administration	
HAKL	45986	Arbejdsplanlægning i den administrative funktion	2	5	Planlægning	Administration	
HAKL	45987	Projektudvikling og gennemførelse	2	5	Projekt		
HAKL	45988	Projektorienteret arbejde	2	5	Projekt		
HAKL	45989	Udarbejdelse af projektrapporter	2	5	Projekt	Dokumentation	
HAKL	46128	Mersalg i butikken	2	4	Forhandlingsteknik	Salg	
HAKL	46472	Personligt salg - kundens behov og løsninger	3	4	Forhandlingsteknik	Salg	Kundeservice
HAKL	46486	Virksomhedskommunikation med e-mail	2	4	Email/ Internet/E-samarbejde	Kommunikation	
HAKL	46489	Informationssøgning på internettet til jobbrug	1	4	Email/ Internet/E-samarbejdsrum		
HAKL	46490	Anvendelse af elektronisk samarbejdsrum på job	1	4	Email/ Internet/E-samarbejdsrum		
HAKL	46491	Anvend informationer fra internettet til jobbrug	1	4	Email/ Internet/E-samarbejdsrum		
HAKL	46495	Grundlæggende salg i turist- og rejsebranchen	3	4	Salg	Kommunikation	
HAKL	46496	Rådgivning til turister i Danmark - Incoming	2	4	Kundeservice	Kunderådgivning	
HAKL	46497	Målrettet mersalg i turist- og rejsebranchen	2	4	Salg	Kommunikation	
HAKL	46498	Kunderådgivning i rejsebranchen - Outgoing	2	4	Kundeservice		
HAKL	46500	Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen	2	4	Kundeservice	Kommunikation	Kvalitet
HAKL	47189	Online kundeservice og -rådgivning	2	4	Kundeservice	Email/ Internet/E-samarbejdsrum	

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
HAKL	47247	Kvalitet og kundeservice i kundekontaktfunktioner	1	4	Kvalitet	Kundeservice	
HAKL	47248	Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner	2	3	Kundeservice	Kommunikation	
HAKL	47249	Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner	2	4	Kundeservice	Kommunikation	Konflikthåndtering
HAKL	47250	Samtalestyring i kundekontaktfunktioner	2	4	Kundeservice	Kommunikation	
HAKL	47252	Telefonisk salg i kundekontaktfunktioner	2	4	Salg	Kundeservice	Kommunikation
HAKL	47253	Mersalg i kundekontaktfunktioner	1	4	Salg	Kundeservice	
HAKL	47293	E-mail til jobbrug	2	3	Email/ Internet/E-samarbejdsrum		
HAKL	47295	Kulturstemmet kommunikation i salg og service	2	4	Kundeservice	Salg	Kulturforståelse
HAKL	47296	Kundeservice i administrative funktioner	1	4	Kundeservice	Administration	
HAKL	47297	Kommunikation og feedback i administrativt arbejde	1	4	Kommunikation	Samtaler	Administration
HAKL	47471	Lederens værktøjer til at udvikle ledertalenter	2	4	Ledelse	Talentudvikling	Kompetenceudvikling
HAKL	47472	Ledelse af innovationsprocesser	2	4	Ledelse	Innovation	
HAKL	47606	Innovative processer i den administrative praksis	2	4	Innovation	Administration	
HAKL	47750	Medarbejderinvolvering i ledelse	3	4	Ledelse	Medarbejderinvolvering	Forandringsproces
HAKL	47751	Kommunikation som ledelsesværktøj	2	4	Ledelse	Kommunikation	
HAKL	47752	Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler	2	4	Ledelse	Konflikthåndtering	Samtaler
HAKL	47753	Ledelse og samarbejde	3	4	Ledelse	Samarbejde	
HAKL	47754	Mødeledelse	1	4	Ledelse	Møder	
HAKL	47755	Anvendelse af situationsbestemt ledelse	2	4	Ledelse	Medarbejderinvolvering	Arbejdsmiljø
HAKL	48026	Kommunikation og konfliktløsning på tandklinikken	2	4	Førstehjælp	Kommunikation	Tandlægeskræk
HAKL	48039	Samspil med kolleger med særlige behov	2	4	Samarbejde	Kommunikation	
HAKL	48049	Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job	2	3	Arbejdsmiljø		
HAKL	48050	Arbejdsmiljø 2 i faglærte og ufaglærte job	2	4	Arbejdsmiljø		
HAKL	48368	Branding og optimeret salg	2	5	Branding	Salg	
HAKL	49240	Kvalitetsudvikling af administrative arbejdsgange	2	5	Kvalitet	Administration	
HAKL	49441	Arbejdsmiljøledelse	1	4	Ledelse	Arbejdsmiljø	
HAKL	49442	Lederens værktøjer til at forebygge stress	1	4	Ledelse	Arbejdsmiljø	
HAKL	49444	Lederens redskaber til kompetenceudvikling	2	4	Ledelse	Kompetenceudvikling	
HAKL	49445	Projektledelse	3	4	Ledelse	Projekt	Team
IF	40154	Innovationsegneede produktionsområder	3	3	Innovation		
IF	40577	Sikkert postarbejde registrering af skader/ulykke	1	2	Arbejdsmiljø	Dokumentation	
IF	40655	Selvevaluering i praksis	2	3	Evaluerings	Forbedring	Forandringsproces
IF	40658	Produktionsoptimering for operatører v.h.a. Lean	1	3	Optimering	Lean	
IF	40659	Lean værktøjsanvendelse for operatører	5	4	Optimering	Lean	
IF	40660	Lean i vedligeholdet for operatører	1	3	Optimering	Lean	
IF	40919	Kvalitetskontrol for medicoperatører	5	3	Kvalitet		
IF	42854	TQM for operatører i industrien.	1	3	Kvalitet		
IF	43937	Anvendelse af 5-S modellen for operatører	2	3	Optimering	Lean	
IF	43938	Lean-kortlægning af værdistrøm for operatører	3	4	Optimering	Lean	
IF	43939	Systematisk problemløsning for operatører	2	3	Optimering	Problemhåndtering	
IF	43941	Forebyggelse af fejl med Poka-Yoke for operatører	2	3	Optimering	Lean	
IF	43942	Kanban-styring for operatører	2	2	Optimering	Lean	
IF	43943	Logistik for produktionsmedarbejdere	2	3	Logistik	Planlægning	
IF	43978	Omstillingseffektivisering for operatører	2	3	Optimering		
IF	43982	Statistik for operatører	1	3	Statistik		
IF	45361	IT og produktionsstyring for medarbejdere	5	3	IT	Planlægning	Produktionsstyring

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
IF	45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse	5	3	Kompetenceudvikling		
IF	45363	Kunde/leverandørforhold for operatører	1	2	Kvalitet	Kommunikation	
IF	45364	Etablering af selvstyrende grupper	2	3	Team		
IF	45366	Kommunikation i teams	3		Team	Kommunikation	
IF	45367	Uddannelsesplanlægning for medarbejdere	4	3	Kompetenceudvikling		
IF	45368	Værdibaserede arbejdspladser	2	3	Værdier	Organisation	
IF	45369	Videndeling og læring for medarbejdere	3	3	Videndeling	Læring	Kompetenceudvikling
IF	45370	Kvalitetsbevidsthed ved industriel produktion	3	3	Kvalitet		
IF	45372	Håndtering af ensidigt gentaget arbejde	3	2	Arbejds miljø		
IF	45622	Medarbejdernes personlige ressourcer i jobbet	4	3	Kompetenceudvikling	Team	
IF	46382	Postal Facility Management, værdier og jobområde	2	3	Ledelse	Værdier	
IF	46541	Forretningsforståelse for produktionsmedarbejdere	2	3	Forretningsforståelse		
IF	47085	Lean support i produktionen	2	3	Optimering	Lean	
IF	47340	Sundhed og velvære for postale medarbejdere	1	3	Sundhed		
IF	47371	Lean Flow to Line for operatører	1	3	Optimering	Lean	
IF	47372	Anvendelse standardiseret arbejde for operatører	2	3	Optimering		
IF	47373	Praktisk problemløsning for operatører	3	3	Problemhåndtering		
IF	47632	Den personlige uddannelses- og jobplan	2	3	Kompetenceudvikling		
IF	47797	Intro til digitalisering - produktionsmedarbejdere	5	3	Digitalisering		
IF	48005	Jobinstruktion, oplæring af produktionsmedarbejder	2	3	Jobinstruktion		
IF	48074	Kommunikation om kvalitet i virksomheder	1	3	Kvalitet	Kommunikation	
IF	48141	Kompetencebehov og -udvikling i teamet	1	3	Kompetenceudvikling		
IF	48238	Produktionsgruppers udarbejdelse af eSOP	2	3	Dokumentation	Team	
IF	48562	Anvendelse af produktionsdata	3	3	Digitalisering		
IF	48596	Ergonomi inden for ufraglærte og faglærte job (F/I)	3	3	Arbejds miljø		
IF	48676	Six Sigma for produktionsmedarbejdere 1	2	2	Optimering	Lean	
IF	48677	Six Sigma for produktionsmedarbejdere 2	3	3	Optimering	Lean	
IF	49086	Anvendelse af LEAN værktøjer i produktionen	5	4	Optimering		
IF	49184	Innovation i produktionen	3	3	Innovation		
IF	49250	Kvalitetsmodeller i industrien	1	3	Kvalitet		
IF	49251	Håndtering af ensidigt gentaget arbejde	3	2	Arbejds miljø		
IF	49254	Forebyggelse af fejl i produktionen	2	3	Optimering		
IF	49259	Kommunikation i teams	2	3	Kommunikation	Team	
IF	49262	Brug af lean i teams	1	2	Optimering	Lean	Team
IF	49263	Intro til digitalisering - i produktionen	5	3	Digitalisering		
IF	49264	Tavlemøder	1	3	Møder		
IF	49265	Håndtering af uheld og ulykker	3	3	Arbejds miljø		
IF	49266	Forretningsforståelse i produktionen	2	3	Forretningsforståelse		
IF	49376	Samarbejde i teams	2	3	Samarbejde	Team	
IF	49377	Sikker adfærd i produktionen	1	3	Arbejds miljø		
IF	49378	Teamkoordinator rollen	2	3	Team	Ledelse	
IF	49379	Udvikling af sikkerhedskultur i industrien	1	3	Arbejds miljø		
IF	49382	Udvikling af teams	1	3	Team		
IF	49383	Operatorstyret optimering af vedligeholdet	5	3	Optimering	Lean	
IF	49384	Uddannelsesplanlægning for medarbejdere	2	3	Kompetenceudvikling		
IF	49428	Omstillingseffektivisering for operatører	2	3	Optimering		

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
IF	49430	Kvalitetsstyring i virksomheder	2	3	Kvalitet		
JORDBR	40968	Procesoptimering i relation til mejeriproduktion	3	3	Optimering		
JORDBR	47167	Innovationsprocesser i jordbrugsvirksomheder	5		Innovation		
JORDBR	40762	Kirkegårdens traditioner, etik og arbejdsmiljø	3	3	Arbejdsmiljø		
KHRBKK	40422	Praktikvejleder i hotel- og restaurationsbranchen	3	5	Praktikvejledning		
KHRBKK	40423	Praktikvejledning af ernæringsassistenter	8	5	Praktikvejledning		
KHRBKK	42818	Bæredygtighed i storkøkkener	3	3	Bæredygtighed		
KHRBKK	42909	Service og gæstebetjening ved konferencer	3	3	Kundeservice		
KHRBKK	42911	Servering og gæstebetjening ved selskaber	3	3	Kundeservice		
KHRBKK	43735	Bæredygtighed på hotel & restaurant	2	4	Bæredygtighed		
KHRBKK	43894	Servering og service i restauranten	3	4	Kundeservice		
KHRBKK	44005	Servering og service a la carte	3	4	Kundeservice		
KHRBKK	46501	Service i institutionskøkkener - kunden i centrum	2	4	Service		
KHRBKK	46691	Kommunikation i serviceorienteret gæstebetjening	2	3	Kommunikation		
KHRBKK	46811	Salg og markedsføring inden for madproduktion	3	3	Salg		
KHRBKK	46861	Optimering af produktionen i institutionskøkkener	3	4	Optimering		
KHRBKK	46862	Kulturforståelse anvendt i gæstebetjening	2	4	Kundeservice	Kulturforståelse	
KHRBKK	46895	Brugerdreven mad- og måltidsudvikling	3	4	Brugerdreven	Innovation	
KHRBKK	47256	Værktøjer til risikoanalyse i madproduktionen	3	4	Risikoanalyse	Kvalitet	
KHRBKK	47400	Salg og servicekompetencer i bagerbutikken	2	4	Salg		
KHRBKK	47675	Turisme i gæstebetjeningen	2	4	Kundeservice		
KHRBKK	47692	Salg og service i gæstebetjening	1	3	Salg		
KHRBKK	47693	Service og værtskab på hotel og restaurant	2	3	Service		
KHRBKK	48009	Receptionens innovative serviceydelser	2	4	Kundeservice	Innovation	
KHRBKK	48010	Branding og afsætning i receptionen	2	4	Kundeservice	Branding	
KHRBKK	48011	Takt og tone i gæstebetjeningen	1	4	Kundeservice		
KHRBKK	48029	Samarbejdet bag service i gæstebetjeningen	2	4	Samarbejde		
KHRBKK	48030	Samarbejdet om værtskabet på hotel og restaurant	2	4	Samarbejde		
KHRBKK	48121	Produktionskøkken - service og brugerbetjening	2	4	Kundeservice		
KHRBKK	48122	Helhedsforståelse i produktionskøkkener	2	3	Planlægning	Samarbejde	
KHRBKK	48130	Kvalitetssikring i detailslagterbutikken	3	4	Kvalitet		
KHRBKK	48132	Kvalitetssikring i bagerier	3	4	Kvalitet		
KHRBKK	48150	Gæstebetjening ved klager i receptionen	1	4	Kundeservice	Konflikthåndtering	
KHRBKK	48151	Service og gæstebetjening af turister	2	4	Service		
KHRBKK	48281	Performance i servering	2	3	Kundeservice		
KHRBKK	48288	Serviceorienteret betjening af gæster	2	3	Kundeservice		
KHRBKK	48432	Rundt om konflikter med gæsten 1	1	3	Konflikthåndtering		
KHRBKK	48433	Rundt om konflikter med gæsten 2	1	4	Konflikthåndtering		
KHRBKK	48588	Vagt- og elevplanlægning på hotel og restaurant	1	4	Praktikvejleder	Planlægning	Samarbejde
KHRBKK	48589	Trivsel og sikkerhed på hotel og restaurant - 1	1	4	Arbejdsmiljø		
KHRBKK	48590	Trivsel og sikkerhed på hotel og restaurant - 2	2	4	Arbejdsmiljø		
KHRBKK	48766	Praktikvejledning af ernæringsassistentelever	5	5	Praktikvejledning		
KHRBKK	48771	Bæredygtighed i storkøkkener	3	3	Bæredygtighed		
KHRBKK	48788	Brugerdreven måltidsudvikling	3	4	Brugerdreven	Innovation	
KHRBKK	48841	Branding af spisestedets menukort	3	4	Branding		
KHRBKK	48867	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1	1	3	Konflikthåndtering		

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
KHRBKK	48869	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2	2	4	Konflikthåndtering		
KHRBKK	48870	Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 1	1	3	Kundeservice		
KHRBKK	48871	Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 2	2	4	Kundeservice		
KHRBKK	48872	Kommunikation og serviceorienteret gæstebetjening	2	3	Kommunikation	Kundeservice	
KHRBKK	48873	Servering og service i restauranten	3	4	Kundeservice		
KHRBKK	48876	Servering og betjening ved selskab og konferencer	3	3	Kundeservice		
KHRBKK	49022	Skab unikke gæsteoplevelser sammen med gæsten	3	4	Kundeservice	Innovation	Branding
KHRBKK	49373	Service til gæster med funktionsnedsættelse	2	4	Kundeservice		
KHRBKK	49398	Kvalitetssikring af produkter for gourmetslagtere	3	4	Kvalitet		
KHRBKK	49447	Sikkerhed i receptionen	2	4	Arbejds miljø	Konflikthåndtering	
SUS	44853	Kommunikation og konflikthåndtering – service	3	4	Kommunikation	Konflikthåndtering	
SUS	47088	Konflikthåndtering for erfarne vagter	1	3	Konflikthåndtering		
SUS	47089	Kulturforståelse for vagter	1	3	Kulturforståelse		
SUS	47090	Kundeservice og kommunikation for vagter	1	3	Kundeservice	Kommunikation	
SUS	47091	Magtanvendelse under konflikter for vagter	1	3	Magtanvendelse	Konflikthåndtering	
SUS	47141	Sikkerhedsreceptionist	2	3	Sikkerhed	Reception	Mistænkelig adfærd
SUS	48051	Event sikkerhed	2	4	Sikkerhed	Event	
SUS	48052	Event sikkerhed - planlægning og ledelse	3	4	Sikkerhed	Event	
SUS	48459	Kommunikation, ejendomsservice	2	4	Kommunikation		
SUS	48977	Kvalitetssikring og -kontrol i vaskeribranchen	4	3	Kvalitet		
SUS	49355	Personlig planlægning af rengøringsarbejdet	2	3	Planlægning		
SUS	49366	Arbejds miljø og førstehjælp ved rengøringsarbejdet	4	3	Arbejds miljø		
SUS	49367	Ergonomi ved rengøringsarbejdet	2	3	Arbejds miljø		
SUS	49368	Service i rengøringsarbejdet	2	3	Kundeservice		
SUS	49389	Optimering af rengøringsmetoder og arbejds gange	2	3	Optimering		
SUS	11566-3	Arbejdsplaner og arbejdstilrettelæggelse	5		Planlægning		
SUS	11579-3	Kvalitetssikring	8		Kvalitet		
SUS	11584-1	Affaldshåndtering	1		Affald	Bæredygtighed	
Svejs og fy	44530	Arbejds miljø og sikkerhed, svejsning/termisk	1	3	Arbejds miljø		
Svejs og fy	46978	Kvalitetsstyringssystem og svejsekoordination	3		Kvalitet		
Svejs og fy	46981	Kvalitetsstyring af svejsearbejde	5	3	Kvalitet		
Træet	48864	Maskinsikkerhed og arbejds miljø i træindustrien	5	3	Arbejds miljø		
TUR	40065	Uheldsforebyggelse for erhvervschauffører	1	3	Arbejds miljø	Forebyggelse	
TUR	40857	Sundhed for personbefordringschauffører	2	3	Sundhed		
TUR	42595	Personlig sikkerhed ved redningsarbejde i højde	5	4	Arbejds miljø		
TUR	42851	Sikker adfærd - nul arbejdsulykker	1	3	Arbejds miljø		
TUR	43149	Konflikthåndtering for personbefordringschauffører	2	4	Konflikthåndtering		
TUR	43736	Redder - håndtering af psykisk sårbare patienter	3	4	Kommunikation	Konflikthåndtering	
TUR	43739	Psykiske krisesituationer - redningspersonel	5	4	Kommunikation	Konflikthåndtering	
TUR	45078	Kundebetjening - lager	3	3	Kundebetjening		
TUR	45083	Arbejdsulykker og adfærd i nødsituationer	3	3	Arbejds miljø		
TUR	45097	Logistik og samarbejde	5	4	Logistik		
TUR	45107	Sundhed, sikkerhed, service og logistik	3	3	Sundhed	Sikkerhed	Kundeservice
TUR	45222	Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside	5	3	Arbejds miljø		
TUR	45261	Kundeservice	3	3	Kundeservice		
TUR	45644	Kommunikation og kulturforståelse	2	4	Kommunikation	Kulturforståelse	

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
TUR	45646	Organisation og samarbejde i transporterhvervene	2	3	Organisation	Samarbejde	
TUR	45870	Sundhed for erhvervschauffører	1	3	Sundhed		
TUR	46493	Konflikthåndtering	3	3	Konflikthåndtering		
TUR	46827	Sikkerhed v. arb. på forplads og flyside - ajour	0,5	3	Arbejds miljø		
TUR	47314	Personlig sikkerhed ved højderedning - ajourføring	2	4	Arbejds miljø		

2735 Fælleskatalog

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
AB	45283	Forandringsparathed ved produktionsomlægning	5	2	Forandring		
AB	45702	Pc-bruger, hardwareopgradering og tilslutning	2	2	IT		
AB	45703	Pc-bruger, pc opbygning og funktionsmåde	1	2	IT		
AB	45704	Pc-bruger, introduktion til programmering	4		IT		
AD	40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	2	3	Arbejds miljø		
AD	40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	2	4	Praktikvejleder		
AD	40754	Anvendelse af pivot-tabeller	1	4	IT		
AD	43766	Interkulturel kompetence i jobudøvelsen	3	4	Kulturforståelse		
AD	44337	Oprettelse af database til jobbrug	2	3	IT		
AD	44340	Oprette brugerflader og udskrifter i database	2	4	IT		
AD	44346	Design og automatisering af regneark	2	4	IT		
AD	44350	Standardisering af virksomhedens dokumenter	1	3	IT	Dokumentation	
AD	44354	Fletning af dokumenter til masseproduktion	1	3	IT		
AD	44361	DeskTop Publishing i virksomheden	3	4	IT		
AD	44371	Jobrelateret brug af styresystemer på pc	2	3	IT		
AD	44373	Anvendelse af præsentationsprogrammer	2	3	IT		
AD	44383	Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser	2	4	Forandring	Medarbejderinvolvering	
AD	44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	5	4	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AD	44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	5	3	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AD	45563	Håndtering af data i virksomhedens it-systemer	2	4	IT		
AD	45565	Brug af pc på arbejdspladsen	3	3	IT		
AD	45855	Videoredigering i medarbejderens jobfunktion	2	3	IT		
AD	45859	Billedredigering i medarbejderens jobfunktion	2	3	IT		
AD	45909	Videooptagelse i medarbejderens jobfunktion	2	3	IT		
AD	45910	Billedfremstilling i medarbejderens jobfunktion	2	3	IT		
AD	45983	Samarbejde i grupper i virksomheden	2	4	Team	Samarbejde	
AD	46489	Informationssøgning på internettet til jobbrug	1	4	Email/internet/ebaseret samarbejdsrum		
AD	46491	Anvend informationer fra internettet til jobbrug	1	4	Email/internet/ebaseret samarbejdsrum		
AD	47215	Opstillinger og layout i tekst	2	4	IT		
AD	47217	Indskrivning og formatering af mindre tekster	2	4	IT		
AD	47218	Anvendelse af regneark til enkle beregninger	2	4	IT		
AD	47293	E-mail til jobbrug	2	3	Email/internet/ebaseret samarbejdsrum		
AD	47301	Tekster til nettet - formulering og opbygning	2	4	Email/internet/ebaseret samarbejdsrum		
AD	47845	Innovation og kreativ idégenerering	2	5	Innovation		
AD	48039	Samspil med kolleger med særlige behov	2	4	Samarbejde	Kommunikation	

Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	Kodeord 1	Kodeord 2	Kodeord 3
AD	48049	Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job	2	3	Arbejdsmiljø		
AD	48050	Arbejdsmiljø 2 i faglærte og ufaglærte job	2	4	Arbejdsmiljø		
AD	48325	Forretningsforståelse og nøgletal i it-systemer	2	4	Forretningsforståelse	IT	
AD	48763	Iværksætter - ny forretningside	3	5	Innovation		
AD	49327	Anvendelse af database i jobbet	2	4	IT		
AD	48763-A	Ny forretningside - fra ide til forretningsplan	2		Innovation		
AE	40805	Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere	5	4	Praktikvejleder	Samtaler	Kompetenceudvikling
AF	45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	1	4	Praktikvejleder		
AK	40373	Sidemandsoplæring	2	4	Jobinstruktion	Kompetenceudvikling	
AK	45261	Kundeservice	3	3	Kundeservice		
AK	46493	Konflikthåndtering	3	3	Konflikthåndtering		
AP	25000	RKV før erhvervsuddannelse for voksne	5				
AP	40137	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	10	2	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AP	40532	Introduktion til arbejdsmarkedsuddannelserne (F/I)	3	2	Arbejdsmarked		
AP	40533	Introduktion til et brancheområde (F/I)	40	2	Arbejdsmarked		
AP	40534	Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	40	3	Arbejdsmarked		
AP	42730	Introduktion til førstehjælp på jobbet	0,4	2	Førstehjælp		
AP	43343	Praktik for F/I	48	2	Arbejdsmarked		
AP	45572	Dansk som andetsprog for F/I, basis	40	2	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AP	45573	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	40	2	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AP	45574	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	40	3	Kommunikation	Sprog	Fremmedsprog
AP	47668	Grundlæggende faglig regning	2	2	almene fag		
AP	47669	Grundlæggende faglig matematik	3	2	almene fag		
AP	47670	Faglig læsning	2	2	almene fag		
AP	47671	Faglig skrivning	3	2	almene fag		
AP	48012	Instruktører og elever i praktikcentret	2	4	Praktikvejleder		Praktikcenter
AP	48013	Mål og læring i praktikcentret	2	4	Praktikvejleder		Praktikcenter
AP	48569	Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	5	2	Arbejdsmarked		
AA	45361	IT og produktionsstyring for medarbejdere	5	3	IT	Planlægning	Produktionsstyring
AA	45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse	5	3	Kompetenceudvikling		
AA	45363	Kunde/leverandørforhold for operatører	1	2	Kundeservice	Organisation	
AA	45364	Etablering af selvstyrende grupper	2	3	Team		
AA	45367	Uddannelsesplanlægning for medarbejdere	4	3	Kompetenceudvikling		
AA	45368	Værdibaserede arbejdspladser	2	3	Værdier		
AA	45369	Videndeling og læring for medarbejdere	3	3	Videndeling	Læring	Kompetenceudvikling
AA	45370	Kvalitetsbevidsthed ved industriel produktion	3	3	Kvalitet		
AA	45371	Kvalitetsstyring i virksomheden	3		Kvalitet		
AA	45372	Håndtering af ensidigt gentaget arbejde	3	2	Arbejdsmiljø		
AA	45622	Medarbejdernes personlige ressourcer i jobbet	4	3	Kompetenceudvikling		
AA	47115	Håndtering af uheld og ulykker	3		Arbejdsmiljø		
AA	47632	Den personlige uddannelses- og jobplan	2	3	Kompetenceudvikling		
AA	48074	Kommunikation om kvalitet i virksomheder	1	3	Kommunikation	Kvalitet	
AA	49376	Samarbejde i teams	2	3	Team	Samarbejde	
AA	45366	Kommunikation i teams	3		Team	Kommunikation	

Bilag 3. Oversigt over eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser på uddannelsesområdet 'Konflikthåndtering'

KONFLIKTHÅNDTERING/-LØSNING							
Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	2016	2017	2018
SUS	44853	Kommunikation og konflikthåndtering – service	3	4	2.415	2.078	2.222
HAKL	47752	Lederens konflikthåndtering og vanskelige samtaler	2	4	2.366	2.313	2.175
HAKL	45389	Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen	1	4	1486	1929	1748
TUR	43149	Konflikthåndtering for personbefordringschauffører	2	4	274	460	459
EPOS	44274	Konflikthåndtering i pædagogisk arbejde	5	3	211	247	241
HAKL	44723	Dialog og samarbejde i den offentlige forvaltning	2	4	46	96	218
HAKL	47249	Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner	2	4	272	278	173
EPOS	41687	Konflikthåndtering i sosu-arbejdet	3	3	283	210	162
EPOS	44886	Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling	5	4	151	140	65
SUS	47088	Konflikthåndtering for erfarne vagter	1	3	94	99	62
HAKL	45168	Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse	3	4	42	165	35
EPOS	48703	Deeskalerende kommunikation	2	4	0	0	30
KHRBKK	48432	Rundt om konflikter med gæsten 1	1	3	0	0	18
KHRBKK	48433	Rundt om konflikter med gæsten 2	1	4	0	0	18
SUS	47091	Magtanvendelse under konflikter for vagter	1	3	43	53	13
TUR	43736	Redder - håndtering af psykisk sårbare patienter	3	4	0	0	0
TUR	43739	Psykiske krisesituationer - redningspersonel	5	4	0	0	0
TUR	46493	Konflikthåndtering	3	3	0	0	0
KHRBKK	48150	Gæstebetjening ved klager i receptionen	1	4	0	0	0
KHRBKK	48867	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1	1	3	0	0	0
KHRBKK	48869	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2	2	4	0	0	0
KHRBKK	49447	Sikkerhed i receptionen	2	4	0	0	0
2735 FÆLLESKATALOG							
Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	2016	2017	2018
AK	46493	Konflikthåndtering	3	3	0	0	0

Bilag 4. Oversigt over eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser på uddannelsesområdet 'Praktikvejledning'

PRAKTIKVEJLEDER/-VEJLEDNING							
Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	2016	2017	2018
EPOS	48256	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever	11	4	1.352	1.559	1.234
BAI	45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	1	4	819	1.004	1.144
HAKL	40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	2	4	408	497	613
EPOS	48382	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, Ajourføring	3	4	219	894	596
EPOS	48381	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, Overbygning	12	5	29	262	198
EPOS	42923	Praktikvejrl. af PAU- & sosuelever - særlig indsats	5	5	110	30	35
ETIE	48166	Den gode læresvend i elbranchen	3	4	9	25	28
KHRBKK	40423	Praktikvejledning af ernæringsassistenter	8	5	34	21	14
KHRBKK	40422	Praktikvejleder i hotel- og restaurationsbranchen	3	5	0	4	0
EPOS	48383	Praktikvejleder, PAU- og SOSU elever, EUX, Talent	2	4	169	22	0
KHRBKK	48588	Vagt- og elevplanlægning på hotel og restaurant	1	4	0	0	0
KHRBKK	48766	Praktikvejledning af ernæringsassistentelever	5	5	0	0	0
2735 FÆLLESKATALOG							
Udvalg	Nr	Titel	Varighed	Niveau	2016	2017	2018
BAI	45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	1	4	819	1.004	1.144
HAKL	40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	2	4	408	497	613
SUS	40805	Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere	5	4	221	248	321
Fælles	48013	Mål og læring i praktikcentret	2	4	0	0	19
Fælles	48012	Instruktører og elever i praktikcentret	2	4	0	0	0

Bilag 5. Program for arbejdsseminar 1

Arbejdsseminar 1: Analyse og udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af uddannelsesområder til en bredere målgruppe

Torsdag den 31. oktober kl. 10.00-16.00 (kaffe og brød fra kl. 9.30)

Uddannelsesnævnet, Rødt mødelokale, 5. sal, Vesterbrogade 6 D, DK-1620 København V

Program for seminaret

Kl. 09.30 – 10.00	Kaffe og brød
Kl. 10.00 – 10.15	Velkomst Præsentation af mødets deltagere v. Ellen Larsen, uddannelseskonsulent, Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat
Kl. 10.15 – 10.30	Præsentation af projektets formål og resultater fra projektets første faser - Hvad definerer en arbejdsmarkedsuddannelse med et generisk indhold - Overblik over arbejdsmarkedsuddannelser med generisk indhold - Dette projekts fokus: Praktikvejledning og Konflikt håndtering v. Mærsk Nielsen HR
Kl. 10.30 – 10.50	Modeller for udvikling af nye arbejdsmarkedsuddannelser - Præsentation af rammerne for udviklingsarbejdet - Udvikling af eksemplariske arbejdsmarkedsuddannelser - Hensynet til prøver i AMU - Præsentation af gruppeopgave 1 - Afklaring af spørgsmål til gruppeopgave v. Mærsk Nielsen HR
Kl. 10.50 – 11.00	Pause
Kl. 11.00 – 12.30	Gruppeopgave 1: De nye arbejdsmarkedsuddannelser – hvordan skal de se ud? - Der udvikles nye modeller for arbejdsmarkedsuddannelser med brug af "værktøjskassen", som indeholder input om varighed, indhold, progression, tilrettelæggelse, målgruppeovervejelse, skitser til prøver mv. Der arbejdes i to grupper: - Praktikvejledning - Konflikt håndtering
Kl. 12.30 – 13.15	Frokost

Kl. 13.15 – 13.35	Opsamling fra Gruppeopgave 1 Præsentation af de udviklede skitser til arbejdsmarkedsuddannelser v. alle
Kl. 13.35 – 13.45	Introduktion til Gruppeopgave 2 - Formulering af handlingsorienterede målformuleringer - Fortsat arbejde med indhold af de nye arbejdsmarkedsuddannelser v. Mærsk Nielsen HR
Kl. 13.45 – 15.15	Gruppeopgave 2 v. alle
Kl. 15.15 – 15.45	Præsentation af de udviklede arbejdsmarkedsuddannelser v. alle
Kl. 15.45 – 16.00	Aftaler indtil næste arbejdsseminar, som afholdes den 16. januar 2020. Indhold i arbejdsseminar 2

Bilag 6. Program for arbejdsseminar 2

Arbejdsseminar 2: Analyse og udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser på tværs af uddannelsesområder til en bredere målgruppe

Torsdag den 16. januar 2020 kl. 10.00-16.00 (kaffe og brød fra kl. 9.30)

Uddannelsesnævnet, Rødt mødelokale, 5. sal, Vesterbrogade 6 D, 1620 København V

Program for seminaret

Kl. 09.30 – 10.00	Kaffe og brød
Kl. 10.00 – 10.10	Velkomst og dagens program v. Susanne Clemensen, Uddannelsesnævnet.
Kl. 10.10 – 10.30	Præsentation af resultater fra arbejdsseminar 1 Overblik over de udviklede modeller samt præsentation af styregruppens tilbagemeldinger på de udviklede modeller og konkrete AMU-målformuleringer - Udviklede modeller for arbejdsmarkedsuddannelser inden for henholdsvis praktikvejledning og konflikthåndtering - Oplæg til gruppearbejde v. Mærsk Nielsen HR
Kl. 10.30 – 12.10	Udvikling og revision af målformuleringer De to grupper udvikler og reviderer målformuleringer
Kl. 12.10 – 12.30	Præsentation af og dialog om de nye målformuleringer
Kl. 12.30 – 13.00	Frokost
Kl. 13.00 – 13.15	Inspirationsmaterialer – form og indhold Oplæg og præsentation af arbejdsskabeloner med særlig fokus på afholdelse af uddannelserne for en bredere AMU-målgruppe v. Mærsk Nielsen HR
Kl. 13.15 – 15.30	Gruppearbejde om inspirationsmaterialer - Grupperne arbejder med ideer til inspirationsmaterialer til de udviklede arbejdsmarkedsuddannelser Kaffe og kage i grupperne
Kl. 15.30 – 15.50	Opsamling på gruppearbejdet - Præsentation af endelige målformuleringer - Præsentation af inspirationsmaterialer v. grupperne
Kl. 15.50 – 16.00	Det videre forløb i udviklingsarbejdet v. Mærsk Nielsen HR

Bilag 7. Deltagere i arbejdsseminarer

Navn	Skole
Poul Erik Pedersen	Viden Djurs, Detaildivisionen
Kirsten Jensen (2. seminar)	IBC (International Business College)
Anja Poulsen	Tradium
Lilli Larsen	ZBC
Per Hyrup Møller	Campus Vejle
Helle Emmelie Damgaard Bonde	AMU Nordjylland
Joan Elisabeth Serritzlev	ZBC
Kent Bering Andersen	TEC
Mie Forsberg	Uddannelsessekretariatet
Ellen Larsen	Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat
Susanne Clemensen (projektansvarlig)	Uddannelsesnævnet
Lizzie Mærsk Nielsen	Mærsk Nielsen HR
Eva-Carina Nørskov	Mærsk Nielsen HR

Bilag 8. Målformuleringer til fire nye arbejdsmarkedsuddannelser

Grundlæggende konflikthåndtering

Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation

Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd

Praktikvejledning af elever/lærlinge

Uddannelsens titel:	Grundlæggende konflikthåndtering
Uddannelsens varighed:	1 dag
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse har deltageren en grundlæggende forståelse for håndtering af konflikter i jobbet. Deltageren: • Har forståelse for, hvordan og hvorfor konflikter opstår • Har indsigt i, hvilke roller man selv og andre kan have i en konflikt • Har kendskab til, hvordan konflikter trappes op og trappes ned • Kan anvende teknikker til kommunikation i konflikter • Kan omsætte sin viden til at løse konflikter i jobbet.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have grundlæggende indsigt i håndtering af konflikter i jobbet.
Forslag til prøveform:	Multiple choice med udgangspunkt i en case eller filmklip. Som f.eks. et videoklip der viser to medarbejdere, der kommer i skænderi om den samme parkeringsplads. Eksempler på spørgsmål kunne være: Hvilken type konflikt er her tale om? Personlig, værdi, metode eller ressource konflikt? Eller: Hvilke kommunikationsteknikker kan du genkende? Det er af tidsmæssige årsager valgt, at der skal anvendes multiple choice, men det kan være en god ide, at der anvendes filmklip og cases. Der kan arbejdes med muligheden for, at den enkelte skole selv kan vælge, hvilke cases der skal bruges (inden for givne retningslinjer). Det kan være en fordel ift. at der kan være flere brancher repræsenteret på en uddannelse.

Uddannelsens titel:	Konflikthåndtering og grundlæggende kommunikation og
Uddannelsens varighed:	2 dage
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren håndtere forskellige typer af konflikter i jobbet. Deltageren har viden om kommunikative teknikker, der bidrager til: • Ligeværdig kommunikation • Anerkendende kommunikation • Ikke-voldelig kommunikation. Deltageren har indsigt i: • Hvad kropssproget betyder • Hvordan man kan håndtere forskellige mennesketyper, når der opstår konflikter.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have indsigt i håndtering af konflikter og kommunikation i jobbet.
Forslag til prøveform:	Praktisk prøve med cases (rollespil mv.)

Uddannelsens titel:	Konflikthåndtering, kommunikation og adfærd
Uddannelsens varighed:	3 dage
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren håndtere konflikter konstruktivt i jobbet. Deltageren: • Har indsigt og viden om egen og andres adfærd, herunder denne adfærds betydning i håndtering af konflikter • Kan genkende typiske konflikter, der kan opstå i jobbet • Har kendskab til, hvordan psykologiske mekanismer påvirker vores opfattelse af hændelser, omgivelser og relationer • Kan forstå og anvende værktøjer til kommunikation og konflikthåndtering • Kan anvende konflikter konstruktivt • Har kendskab til mæglerrollen i konfliktsituationer • Opnår indsigt i forhold til konflikters opståen og løsning • Kan medvirke til en konstruktiv og god konflikt-håndtering.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, som gerne vil have indsigt i håndtering af konflikter, kommunikation og adfærd i jobbet. .
Prøveform:	Valgfrihed: - Casebaseret mundtlig prøve: - Deltagerne får udleveret en skabelon for konstruktiv håndtering af konflikter og får vist eksempelvis en video eller case med konkret konfliktsituation på jobbet. - Deltagerne opdeles i 4 grupper, hvor den enkelte bidrager med konkret løsning af konflikten, herunder: 6. Parterne i konflikten 7. Konfliktpunktet 8. Parternes adfærd i konflikten 9. Løsningen af konflikten, herunder 3 forskellige løsninger eller steps 10. Hvordan det sikres, at konflikten konkret løses i praksis

	Gruppen fremlægger de udvalgte cases i plenum, hvor hver enkelt bidrager i fremlæggelsen og vurderes af underviseren Tid til forberedelse: 30-45 min., herefter fremlæggelse på 5-10 min. pr. gruppe og med 4 forskellige cases. Til videre drøftelse: Kan deltagerne overvære hinandens prøver, eller skal lærernes overhøring foregå gruppevis? Kan det være valgfrit for læreren at fastsætte, om der er valgfrihed på overhøring af hinandens prøver?
--	--

Uddannelsens titel:	Praktikvejledning af elever/lærlinge
Uddannelsens varighed:	1 dag
AMU-målformulering:	Efter endt uddannelse kan deltageren: • planlægge og tilrettelægge elevens/lærlingens uddannelsesforløb efter love og regler for uddannelsen • anvende praktikerklæringer • planlægge den gode modtagelse af en elev/lærling, så eleven føler sig velkommen og inkluderet i jobbet • synliggøre uddannelsens faglige mål og praktikmålene for eleven, så der skabes sammenhæng mellem skole og virksomhed • anvende metoder og redskaber til instruktion og vejledning til arbejdsopgaver • bidrage til, at eleven/lærlingen bliver en medspiller på arbejdspladsen • give løbende, konstruktiv feedback, der støtter elevens/lærlingens ansvar for egen uddannelse, og som udvikler og fastholder eleven/lærlingen • gennemføre motiverende samtaler, der sikrer progression i elevens/lærlingens uddannelse og skaber sammenhæng i uddannelsen.
Målgruppebeskrivelse:	Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig bredt imod alle faglærte og ufaglærte, der er ansvarlige for elever/lærlinge i erhvervsuddannelser.
Forslag til prøveform:	Multiple choice (men dette er udelukkende et valg baseret på uddannelsens længde). Gruppen finder grundlæggende ikke, at prøveformen multiple choice er egnet til at dokumentere de kompetencer som arbejdsmarkedsuddannelsen sigter på, som er kompetencer til at kunne forstå vilkårene om det at have en elev samt at skabe gode vilkår for eleven gennem planlægningskompetence og relationelle og kommunikative kompetencer.