

Studieplan

«Samhandling, kriser og konflikthåndtering
for ledere i helse-og omsorgstjenesten»

15 studiepoeng



Studieplan godkjent 18.05.2017

STUDIEPLAN NIVÅ

1. Navn på studiet

Samhandling, kriser og konflikthåndtering for ledere i helse-og omsorgstjenesten

2. FS kode

SAKRIKO1

3. Studiepoeng

15

4. Studiets nivå og organisering

Studiet har et omfang på 15 studiepoeng, er på bachelornivå, og tilbys som et samlingsbasert deltidsstudium over ett semester gjennom høgskolens bidrags- og oppdragsaktivitet.

5. Bakgrunn for studiet

Høgskolen i Hedmark (nå; Høgskolen i Innlandet) hadde, i samarbeid med Fagakademiet og Ressurssenter for omstilling i kommunene (RO), et nasjonalt oppdrag for Helsedirektoratet om praktisk lederopplæring for de kommunale helse- og omsorgstjenestene i perioden 2012-2015. Studiet, "Samhandling, kriser og konflikthåndtering for ledere i helse- og omsorgstjenesten" er en videreutvikling av innhold fra dette oppdraget. I tillegg til temaene i den aktuelle modulen i det opprinnelige oppdraget, "kommunikasjon, samhandling og forhandlingskompetanse", gir dette studiet også en dypere forståelse av kriser og konflikter.

Behovet for kompetanse er særlig knyttet til takling av faglig uenighet og konflikthåndtering, kommunikasjon i profesjonell praksis, håndtering av kriser og tverrfaglig og flerfaglig handlingskompetanse.

6. Læringsutbytte

En student med fullført kvalifikasjon har følgende totale læringsutbytte definert i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om sentrale teorier om lederkommunikasjon
- har kunnskap om forhandlingsteknikker som kan være et verktøy i daglig samhandling
- har kunnskap om hvordan samarbeidsformer (som tverrfaglig/flerfaglig) gir forskjellige utfordringer overfor faglige samhandlingspartnere
- har kunnskap om hvordan konflikter oppstår og utvikler seg i et arbeidsmiljø
- har kunnskap om sentrale konfliktteorier knyttet til sosiale konflikter

- har kunnskap om sentrale teorier og begreper i kriseledelse
- har kunnskap om reaksjoner på kriser som rammer individer og grupper i en organisasjon og hvordan disse kan håndteres

Ferdigheter

Studenten

- kan samhandle konstruktivt med interne og eksterne samarbeidspartnere
- kan bruke teorier om forhandlingsteknikk til å finne løsninger når det er uenighet i møte med samarbeidsparter
- kan møte brukere og pårørende på en konstruktiv måte også når det er uenighet om tjenesteutførelse eller -tildeling
- kan vurdere konflikters alvorlighetsgrad og om det er behov for intervensjon
- kan gi medarbeidere forståelse for daglig konflikthåndtering
- kan gi medarbeidere tilstrekkelig forståelse for kriser og krisehåndtering
- kan anvende kunnskap om psykologiske krisereaksjoner på individ- og gruppenivå
- kan bidra til nytenkning og i endringsarbeid knyttet til samhandlingsformer

Generell kompetanse

Studenten

- kan vurdere konsekvenser av eget og andres verdigrunnlag i samhandlingssituasjoner
- har kjennskap til ulike perspektiver på hvordan kriser kan oppstå i praksis
- har kunnskap om hvordan man ivaretar mellommenneskelige utfordringer og problemstillinger
- har forståelse for hvordan man håndterer kriser og konflikter

7. Målgruppe

Målgruppen er nåværende og potensielle ledere for virksomheter innen helse- og omsorgssektoren, men studiet er også nyttig for ledere fra andre kommunale enheter som er viktige samarbeidspartnere, f.eks. ledere i stabsenheter som økonomi- eller personalavdelinger.

8. Relevans for arbeidsliv og videre studier

Studiet "Samhandling, kriser og konflikthåndtering for ledere i helse- og omsorgstjenesten" gir en forståelse av kriser og konflikter spesielt knyttet til helse- og omsorgssektoren.

Studiet kan innpasses i oppdragsstudiet «Årsstudium lederutdanning innen helse- og omsorgstjenesten» (se pkt 16).

Studiet kan, etter nærmere regler, inngå i bachelorgrader fra Høgskolen i Innlandet. I de tilfeller der studiet inngår i en bachelorgrad, vil det etter nærmere regler kunne inngå i opptaksgrunnlaget for

videre studier på mastergradsnivå ved høyskoler og universiteter, inkludert Master i offentlig ledelse og styring (Master of Public Administration – MPA) ved Høgskolen i Innlandet.

9. Opptakskrav og rangering

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

10. Arbeids- og undervisningsformer

Studiet er organisert som et samlingsbasert deltidsstudium over ett semester. Studiet tilbys desentralisert i landets kommuner og består av tre samlinger, hvorav to på 2 dager og en på 3 dager. Studiet kan tilrettelegges for regional gjennomføring, med deltakere fra flere kommuner.

Samlingene vil foregå på dagtid, med en varighet av 7 timer pr dag. I gjennomføringen legges det opp til både egenstudier mellom samlingene og arbeid i grupper som en del av læringsprosessen.

Oppgavene vil være knyttet til studentenes praksis med utgangspunkt i teorien som presenteres på samlingene, samt hvordan teorien kan komme til syne og brukes i praksis.

Det sentrale elementet i transformasjonen teori – praksis er kompetanseutvikling gjennom refleksjon. Derfor blir utvikling av refleksjonskompetanse et viktig element som følger samlingene.

Undervisningen vil være en veksling mellom forelesinger, individuelt arbeid og arbeid i grupper. Studentene vil gjennom gruppediskusjoner, arbeid med case og muntlige framlegg dele kunnskap og lære av hverandre, samt trene på lederkommunikasjon, dialog og formidling.

Omfanget av arbeid mellom samlingene legges opp av den enkelte foreleser og kursleder, med en progresjon og et omfang som tilpasses slik at studentene kan gjennomføre dette ved siden av full jobb. Oppgavene skal sikre arbeidsinnsats og faglig progresjon mellom samlingene, samt gi foreleser et grunnlag for å gi studentene tilbakemeldinger. Hjemmeoppgavene er obligatoriske og må være godkjente for at studentene skal kunne gå opp til eksamen.

11. Praksis

Det inngår ikke praksis i studiet.

Det forventes at studentene er tilknyttet eget arbeidssted enten som ledere eller har ønske om å bli ledere i helse- og omsorgstjenestene.

12. Vurderingsformer

Vurderingsformen fremgår av emnebeskrivelsen.

13. Forskningsbasert undervisning

Studiet er tilknyttet et fagmiljø med forskere, og undervisningen vil bygge på forskningsbasert kunnskap. Det å arbeide kunnskapsbasert vil også være tema gjennom studiet.

14. Internasjonalisering

Student- og lærerutveksling med utenlandske læreinstitusjoner er ikke relevant for dette studiet.

15. Informasjons- og kildekompetanse

Studentene skal utvikle ferdigheter i å finne og utnytte faglige informasjonsressurser av høy kvalitet innen sine fagområder, både i utdanning og yrkesutøvelse. Informasjonskompetanse er evnen til å lokalisere, evaluere og bruke informasjon og fagstoff for egne behov. Dette er en faglig nøkkelkompetanse og basis for livslang læring. Høgskolebiblioteket tilbyr undervisning i informasjonskompetanse både på campus og på nett, se høgskolens nettsider. Undervisningen vektlegger referanseteknikk, kildekritikk, plagiat og fagspesifikk søking. Det forventes at alle studenter har en kritisk holdning til informasjonskilder og bruker disse kildene på korrekt måte i alt skriftlig arbeid gjennom hele studiet. Brudd på reglene om kildebruk reguleres i høgskolens studieforskrift.

16. Studiets oppbygging og innhold

Studiet består av ett emne på 15 studiepoeng, går over ett semester, og er en sammenslåing av to emner fra «Årsstudium Lederutdanning innen helse- og omsorgstjenesten»;

- modul 4; «Samhandling, kommunikasjon og forhandlingskompetanse» (7,5 stp) og
- modul 8; «Håndtering av konflikter og kriser i et ledelsesperspektiv for helse- og omsorgstjenesten» (7,5 stp)

Studiet vil gi innsikt i og kunnskap om sentrale teoretiske modeller og anerkjente prinsipper for håndtering eller takling av lettere organisasjonsmessige kriser, forhandlingsteknikk som kommunikasjonskompetanse, konfliktforståelse og metakommunikasjon.

17. Godkjenning

Studiet er godkjent i Utdanningsutvalget 18.05.2017.

EMNEBESKRIVELSE

1.1 Emnekode

8SHL48151

1.2 Emnenavn

Samhandling, kriser og konflikthåndtering for ledere i helse- og omsorgstjenesten

1.3 Studiepoeng

15

1.4 Semester

Høst eller vår

1.5 Språk

Norsk

1.6 Krav til forkunnskap

Ingen

1.7 Læringsutbytte

En student med fullført kvalifikasjon har følgende totale læringsutbytte definert i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om sentrale teorier om lederkommunikasjon
- har kunnskap om forhandlingsteknikker som kan være et verktøy i daglig samhandling
- har kunnskap om hvordan samarbeidsformer (som tverrfaglig/flerfaglig) gir forskjellige utfordringer overfor faglige samhandlingspartnere
- har kunnskap om hvordan konflikter oppstår og utvikler seg i et arbeidsmiljø
- har kunnskap om sentrale konfliktteorier knyttet til sosiale konflikter
- har kunnskap om sentrale teorier og begreper i kriseledelse
- har kunnskap om reaksjoner på kriser som rammer individer og grupper i en organisasjon og hvordan disse kan håndteres

Ferdigheter

Studenten

- kan samhandle konstruktivt med interne og eksterne samarbeidspartnere
- kan bruke teorier om forhandlingsteknikk til å finne løsninger når det er uenighet i møte med samarbeidsparter
- kan møte brukere og pårørende på en konstruktiv måte også når det er uenighet om tjenesteutførelse eller -tildeling
- kan vurdere konflikters alvorlighetsgrad og om det er behov for intervensjon
- kan gi medarbeidere forståelse for daglig konflikthåndtering
- kan gi medarbeidere tilstrekkelig forståelse for kriser og krisehåndtering
- kan anvende kunnskap om psykologiske krisereaksjoner på individ- og gruppenivå
- kan bidra til nytenkning og i endringsarbeid knyttet til samhandlingsformer

Generell kompetanse

Studenten

- kan vurdere konsekvenser av eget og andres verdigrunnlag i samhandlingssituasjoner
- har kjennskap til ulike perspektiver på hvordan kriser kan oppstå i praksis
- har kunnskap om hvordan man ivaretar mellommenneskelige utfordringer og problemstillinger
- har forståelse for hvordan man håndterer kriser og konflikter

1.8 Innhold

Lederkommunikasjon i profesjonell samhandling

- Hvordan kommunisere for å styrke en relasjon
- Systemisk kommunikasjonsforståelse og metakommunikasjon
- Kommunikasjon som formidling og retorikk
- Dialog som grunnlag for utvikling
- Tverrfaglig og flerfaglig samarbeid
- Likeverdighet mellom samarbeidsparter
- Samarbeid med avtaler som grunnlag

Konflikt- og kriseforståelse

- Hva er konflikt?
- Konflikter som livsvilkår
- Konflikter som eskalerer
- Kompleksitet, gruppe- og individkonflikter
- Hva er en krise sett i et ledelsesperspektiv?
- Mennesket i kriser
- Kriser på individ- og gruppenivå

Konfliktløsning og krisehåndtering

- Strategier i konfliktløsning
- Konfliktspiral, hva forsterker og hva forhindrer eskalering
- Lederen som fasilitator, veileder, megler eller "dommer"
- Konfliktløsning ved bruk av utenforstående megler
- Lederens håndtering av organisasjonens kriser
- Sorg, støtte og sosiale nettverk
- Bearbeidingsamtaler
- Krisekommunikasjon, mediekontakt og mediebruk
- Kriseberedskap – å være forberedt på uforutsette, plutselige hendelser

1.9 Arbeids- og undervisningsformer

Som overordnede prinsipper for læring, vektlegges tverrfaglighet, samarbeid, relasjonskompetanse og studentaktive arbeidsformer. Undervisning og læring skjer gjennom en kombinasjon av forelesninger, gruppearbeid og oppgaveskriving.

Mellom samlingene, og for å oppnå tverrfaglig erfaringsutveksling, skal studentene arbeide i grupper og ha et ansvar for å følge opp de obligatoriske arbeidskravene i emnet. Deler av dette arbeidet vil være basert på veiledning via høgskolens nettbaserte e-læringsverktøy.

1.10 Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Etter første samling kreves:

- A) Utarbeidelse av en individuell skisse for krise- og konflikthåndtering på egen arbeidsplass (ca 500 ord +/- 10 %).
- B) En individuell refleksjonsoppgave (ca 350 ord).

Etter andre samling kreves:

- C) Det skal jobbes videre med skissen (fra pkt A), enten individuelt eller i grupper på inntil 3 studenter.
 - Individuelt: Fortsette videre arbeid på løsning tilknyttet egen arbeidsplass (ca 1000 ord +/- 10 %).
 - Gruppevis: Det velges ut en av de individuelle oppgavene fra første utarbeidelsesrunde (pkt A), som det arbeides videre med (ca 1500 ord +/- 10 %).
- D) En individuell refleksjonsoppgave (ca 350 ord).

Øvrige krav:

- E) Skissen for konfliktløsning og krisehåndtering legges frem (individuelt eller gruppevis) for de øvrige studentene og foreleser/kursleder på siste dag, siste samling.
- F) Obligatorisk oppmøte på to av tre samlinger men siste samling kan ikke avvikes (pga. pkt. E).

Innleveringer foregår elektronisk, og alle de obligatoriske kravene må være godkjent for å kunne gå opp til eksamen.

1.11 Eksamen

Det gjennomføres en hjemmeeksamen over tre uker etter siste samling, individuelt eller gruppe på inntil 3 studenter (samme gruppe som under pkt C under «obligatoriske krav»). Ved gruppeeksamen står alle deltakere i gruppa til ansvar for alt innhold i oppgaven.

Eksamen vil være en videreføring av den obligatoriske oppgaven om endring på arbeidsplassen (jfr. pkt C).

Omfanget på besvarelsen:

- Individuell innlevering: 3000 ord +/- 10 %.
- Gruppelevering (inntil 3 studenter pr gruppe): 4000 ord +/- 10 %.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

1.12 Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle

1.13 Ansvarlig avdeling

Handelshøgskolen Innlandet, studiested Rena.