
EMNE 4 + 8

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

Emnekode:	8SHL48151
Studiepoeng:	15 studiepoeng
Semester:	høst/vår
Språk:	norsk
Krav til forkunnskap:	ingen

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

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
- Komplexitet, 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
- Bearbeidingssamtaler
- Krisekommunikasjon, mediekontakt og mediebruk
- Krisereberedskap – å være forberedt på uforutsette, plutselige hendelser

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.

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.

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.

Tillatte hjelpemidler til eksamen:

Alle

Ansvarlig avdeling:

Handelshøgskolen Innlandet