

Faglæreruddannelse til AMU:

FKB 2891 Personbefordring med bybane

Udviklet 2024 / 2025

Nummer: Faglæreruddannelse

Titel: Konfliktåndtering for Metro Steward

Udviklingsopgave nr.: 24-OL-BB-01

Titel: Faglæreruddannelse i –

Konflikthåndtering for Metro Steward

Varighed: 1,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for faglæreruddannelsen

Denne faglæreruddannelse er målrettet undervisere/instruktører inden for uddannelse af Metro Steward, der skal undervise på AMU inden for konflikt håndtering.

Der skal ske en gennemgang af uddannelsens handlingsorienterede målformulering og de tanker der ligger bag ved disse.

Herunder skal der undervises, øves og erfaringsudveksles i følgende emner:

Særvilkårsmodellen:

- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor virksomheder, som stiller udstyr til rådighed
- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor undervisningen kan varetages af en person, der er ansat i den virksomhed, hvor undervisningen skal foregå.

Opdatering omkring:

- typiske konflikter, der kan opstå med og blandt passagerer i metrotog.
- sin egen rolle i de særlige konflikter, der kan opstå med passagerer i forhold til deltagerens jobfunktion som Metro Steward.
- psykologiske baggrunde for typiske konflikter.
- afværge, nedtrappe og forebygge konflikter bl.a. ud fra kendskab til effektiv og ineffektiv kommunikation.
- specifikke procedure ifm. konflikt håndtering ved metrodrift.

Fordele og ulemper ved udførelse af f.eks. følgende opgaver:

- prioritere sin adfærd som Metro Steward og håndtere konflikter ift. egen sikkerhed, passagersikkerhed, jernbanesikkerhed, driftsforsinkelser etc.
- anvende enkle teknikker til afværge, nedtrappe og forebygge konflikter gennem forståelse for konfliktreaktioner og for konflikten.
- udføre korrekt og præcis radiokommunikation med et centralt kontrolrum i forbindelse med håndtering af konflikter
- indrapportere hændelser korrekt og detaljeret i driftsvirksomhedens interne system bl.a. med det formål at mindske risikoen for konflikter fremadrettet.

Gennemgang af de seneste 3 års sikkerhedshændelser, herunder opdatering omkring sikkerhedskultur og relevant human factor.

Relevante nødprocedure.

Arbejdsmiljø og personlige sikkerhed samt værnemidler.

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

47361 Metrosteward, grunduddannelse

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2891 Personbefordring med bybane (moder-FKB)

Undervisningsformer:

Teoriundervisning:

Den teoretiske undervisning består af de ovennævnte punkter med fokus på en bred indførelse i grundlaget af uddannelsesmålet, samt på deltagernes egne erfaringer. Faglæreruddannelsen skal danne baggrund for at de deltagende faglærere efterfølgende selv vil være i stand til at kunne gennemføre undervisning i uddannelsesmålet.

Undervisningen gennemføres under hensyn til, at en aktiv involvering af deltagerne gennem diskussion, workshop, cases og debat er både ønskelig og nødvendig.

Case-baseret undervisning/gruppeopgaver:

Der kan faciliteres gruppeopgaver hvor der for eksempel kan arbejdes med erfaringsudveksling omkring de pædagogiske udfordringer, de forskellige muligheder i undervisningstilrettelæggelsen der er gældende for denne arbejdsmarkedsuddannelse.

Praktiske øvelser:

Kan/bør indgå.

Praktiske øvelser vil på faglæreruddannelsen hovedsageligt være med henblik på forberedelse og udvikling af praktiske øvelser, til brug på ordinære uddannelse.

Ekskursioner:

Kan eventuelt indgå.

Undervisningsmateriel/udstyr:

Underviseren skal have følgende nødvendige udstyr til rådighed:

- a) Egne til uddannelsen fremstillede UV-materialer
- b) Relevant lovstof og bogligt materiale
- c) Teorilokale med projektor, netadgang mv.

Varighed:

Kurset har en varighed på 1 dage.

Afholdelsesformer:

Kurset kan gennemføres som:

- 1) Sammenhængende kursus

Faglærerkvalifikationer:

Relevant brancheerfaring og fungeret som faglærer eller instruktør hos en metrooperatør eller lignende samt relevant pædagogisk uddannelse og undervisningserfaring.

For at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure og lovgivning.

Der kræves formentlig myndighedsgodkendelse jf. Trafik- og Byggestyrelsen godkendelse af virksomhedens uddannelsesordninger, herunder efteruddannelsesordninger og de procedurer for overvågning og opretholdelse af de kompetencer, som virksomheden har udarbejdet.

Interne undervisere:

Uddannelsen varetages af en AMU godkendte udbyder.

Eksterne undervisere:

Det kan være hensigtsmæssigt at anvende ekstern underviser til delemner i kurset. Dette kan være en person fra leverandør, myndighed eller erhvervet, med særligt kendskab og/eller praktisk erfaring inden for området.

Deltagerkvalifikationer:

Deltagere, der efterfølgende skal undervise inden for de relevante AMU-uddannelser.

Deltagere skal have relevant undervisningserfaring suppleret med aktuel erfaring med den jobfunktion, som faglæreruddannelsen retter sig mod.

For efterfølgende at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure, kundekrav og lovgivning.

Der kræves formentlig desuden myndighedsgodkendelse jf. Trafik- og Byggestyrelsen godkendelse af virksomhedens uddannelsesordninger, herunder efteruddannelsesordninger og de procedurer for overvågning og opretholdelse af de kompetencer, som virksomheden har udarbejdet.