

Univerza v Ljubljani  
Medicinska fakulteta  
Katedra za družinsko medicino



## SPORAZUMEVANJE

Navodila za vaje in seminar  
Šesta, dopolnjena in popravljena izdaja

Študijsko leto 2015/2016

Ljubljana, september 2015

**SPORAZUMEVANJE**

**UČNO GRADIVO – NAVODILA ZA VAJE IN SEMINAR**

**6. dopolnjena in popravljena izdaja**

Urednica: Marija Petek Šter

Avtorji: Marija Petek Šter, Igor Švab, Davorina Petek, Polona Selič

Izdalo: Združenje zdravnikov družinske medicine

Copyright © Združenje zdravnikov družinske medicine – 2015

Vse pravice pridržane.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

614.253(075.8) (076)

316.772.4:614.253(075.8) (076)

SPORAZUMEVANJE. Navodila za vaje in seminar [Elektronski vir] : študijsko leto 2015/2016 / avtorji Marija Petek Šter ... [et al.] ; urednica Marija Petek Šter. - 6. dopolnjena in popravljena izd. - El. knjiga. - Ljubljana : Združenje zdravnikov družinske medicine, 2015

ISBN 978-961-6526-62-3 (pdf)

1. Petek Šter, Marija

280108032

## Kazalo

<b>Predgovor k šesti, dopolnjeni in popravljani izdaji</b> .....	4
<b>Učitelji in sodelavci pri predmetu sporazumevanje</b> .....	5
<b>Pomembni kontakti</b> .....	6
<b>Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode</b> .....	7
Namen pouka:.....	7
Cilji:.....	7
Metode:.....	7
<b>Študijske obveznosti in pravila obnašanja</b> .....	7
<b>Opis in organizacija predmeta</b> .....	8
1. Teoretične osnove sporazumevanja.....	8
2. Plenarni seminar.....	9
3. Vaje v sporazumevanju.....	9
4. Terensko praktično delo.....	9
5. Priprava seminarja.....	11
6. Opazovanje sporazumevanja v ambulanti.....	11
7. Zaključni seminar z ocenjevanjem praktičnega dela pouka.....	12
8. Ocenjevanje teoretičnega dela pouka – “pisni kolokvij”.....	13
9. Prijava na izpit in končna ocena pri predmetu »Sporazumevanje«.....	13
<b>Priporočena literatura:</b> .....	14
<b>Literatura:</b> .....	14
<b>Priloge:</b> .....	15
PRILOGA 1: Osnutek protokola za pogovor s starostnikom.....	15
PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja.....	16
PRILOGA 3: Obrazec za opazovanje v ambulanti.....	17
PRILOGA 4: Povzetek opazovanja v ambulanti.....	18
PRILOGA 5: Evidenčni list.....	19
PRILOGA 6: Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov.....	20
PRILOGA 7: Prisotnost študenta v ambulanti.....	22

## **Predgovor k šesti, dopolnjeni in popravljani izdaji**

Obravnava bolnika z razvojem medicine postaja vse bolj kompleksna, ob tem pa postaja vse bolj jasno, da sodobna medicinska tehnologija ne more nadomestiti pogovora z bolnikom. Kakovostna obravnava bolnika od zdravnika poleg kliničnega znanja zahteva tudi sposobnost vzpostavitve empatičnega odnosa z bolnikom, kjer ima sporazumevanja z bolnikom ključno vlogo. Zgodnji stik z bolnikom lahko pomaga pri oblikovanju sočutnega in odgovornega zdravnika, kar bolnik - poleg medicinskega znanja - od zdravnika tudi pričakuje.

Namen predmeta Sporazumevanje je naučiti študenta osnov medicinske psihologije, ga naučiti osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom ter pravil, ki veljajo za sporazumevanje v skupini ter študentom pomagati razumeti in privzeti, da so dobri medsebojni odnosi med bolnikom in zdravnikom ter med sodelavci poleg ustreznega kliničnega znanja in veščin ključni za uspešno obravnavo bolnika.

Pri pripravi in izvedbi pouka pri predmetu »Sporazumevanje« sodelujeta Katedra za psihiatrijo in Katedra za družinsko medicino. Pri izvedbi pouka uporabljamo različne metode poučevanja, ki študenta postavijo v aktivno vlogo in mu omogočijo, da pridobljeno znanje in veščine zna uporabiti tudi v praksi.

Priročnik za vaje in seminar je napisan z namenom, da vam olajša opravljanje študijskih obveznosti. V njem so na kratko opisani cilji in vsebina pouka, organizacija predmeta ter kratka navodila za opravljanje zahtevanih nalog. Na koncu je opisan tudi način preverjanja vašega znanja in veščin.

Teoretično ozadje, ki ga potrebujete, da boste lahko aktivno sodelovali pri vajah in seminarju pa najdete v priložniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«, ki predstavlja temeljno učno gradivo za praktični del pouka.

Trudili se bomo da bomo izpolniti pričakovanja študentov in si prizadevali za visok nivo kakovosti pouka, saj želimo si, da bi izkušnje, pridobljene pri predmetu »Sporazumevanje« pripomogle k vašemu osebnemu zorenju in strokovnemu razvoju.

Ljubljana, september 2015

Marija Petek Šter

## Učitelji in sodelavci pri predmetu sporazumevanje

**Učitelji in asistenti:** prof. dr. Bojan Zalar, prof. dr. Marija Petek Šter, doc. dr. Davorina Petek, mag. Eva Cedilnik Gorup, Vesna Homar, prim. Franci Božiček, Mateja Kokolj Kokot, dr. Rade Iljaž, doc. dr. Janez Rifel, doc. dr. Danica Rotar Pavlič, Vesna Pekarović Džakulin, doc. dr. Borut Škodlar, doc. dr. Maja Rus Makovec, Barbara Jemec Zalar.

### Mentorji:

Tanja Abramič, Nika Ahačič Srednik, Dragotin Ahlin, Radojka Anderluh, Branka Andolšek-Tominc, Miran Arbaiter, Brigita Artiček Mesarec, Branko Avsec, Dušan Baraga, Bastič Darja, Darinka Bašič, Breda Bavec, Franc Beigot, Marjan Berginc, Jure Bičanić, Brankica Bilić-Petrovič, Mirjam Bizjak Velikonja, Andreja Blaj-Sevšek, Irena Blažič Lipnik, Niko Borič, Franc Božiček, Ingrid Brenčič, Majda Brovč, Katarina Bubnič Sotošek, Mateja Bulc, Eva Cedilnik Gorup, Nada Cesarec, Tatjana Cvetko, Janko Čakš, Tadeja Čerin, Ardea Česnik, Irena Česarek, Maksimiljan Damjan, Enisa Demšar, Marjana Demšar, Mihael Demšar, Tadeja Demšar, Lejla Doberšek, Janko Dolinar, Jasminka Dukić, Helena Fabris, Erika Faganel Bavcon, Mojca Fatur, Bernarda Ferjan, Angela Fonda, Tamara Fras-Stefan, Karmen Fuerst, Damijan Gazvoda, Ines Glavan Lenassi, Bojana Gobec, Jana Govc-Eržen, Anton Gradišek, Pavel Grošelj, Božidar Groboljšek, Pavel Grošelj, Mateja Guštin, Gregor Habjan, Amira Hajdarevič, Jana Harej Figelj, Jože Hlačer, Vesna Homar, Karmen Horvat Dreo, Lucija Hraster Pratelj, Mira Hren, Bogomir Humar, Ljubomir Ilić, Rade Iljaž, Vojislav Ivetić, Marija Jenko-Burgar, Marjeta Jeranko, Franci Jereb, Branko Jerković, Gordana Jurkovič, Milojka Juteršek, Simona Kajba Veninšek, Dušanka Kavšek, Janko Kersnik, Alice Kikel, Darinka Klančar, Dean Klančič, Zalika Klemenc-Ketiš, Marko Kocijan, Franci Kokalj, Nina Kokalj Oblak, Ljubica Kolander-Bizjak, Janez Koprivec, Vojka Kostevc, Marko Kolšek, David Končan, Nena Kopčavar-Guček, Branko Košir, Milena Kovač Blaž, Dean Koveš, Silva Kozjak, Zdenka Koželj Rekanovič, Roman Kralj, Stanka Kralj, Jože Kramberger, Andrej Kravos, Breda Krišto, Lilijana Krivec-Skrt, Ingrid Kus-Sotošek, Miro Lasbaher, Tanja Leskovar, Lidija Letonja Jaušovec, Ksenija Ljubojevič-Džaferović, Lili Ločniškar, Anica Lončar, Andrej Lovrec, Suzana Makoter, Zdenka Marinček, Ilijana Markoš-Krstulovič, Metka Markovič, Milan Matić, Petra Mesec Rodi, Mojca Miholič, Nina Mileusnić, Blaž Mlačak, Monika Mlinar-Agrež, Smiljan Mubi, Rupert Muhr, Marija Munda, Lucija Nabergoj, Alenka Nadler-Žagar, Ali Nassib, Aurora Nassib, Franc Novak, Milena Novak Medič, Mojca Ostanek, Terezija Oven, Karmen Pahor, Damjana Pavlin, Maja Pavlin-Klemenc, Marija Pejčković, Tihomir Pešič, Davorina Petek, Marija Petek-Šter, Metka Petek-Uhan, Nadja Pfajfar-Križnič, Romana Pintar, Katarina Planinec, Mateja Pliut Švigelj, Andreja Podbregar Marš, Nataša Podbregar, Tonka Poplas-Susič, Klemen Poznič, Igor Praznik, Jelka Premelč, Nada Prešeren, Tatjana Primožič, Mihaela Pugelj, Marija Rafot-Berlot, Milan Rajtmajer, Nada Ranislav-Lartey, Andreja Rako, Mojca Rebol-Zadravec, Viljema Remic, Simona Repar-Bornšek, Irena Roščič, Danica Rotar-Pavlič, Primož Rus, Erna Sajovic, Tomaž SChaubach, Darja Smolej, Nardo Stegel, Aleksander Stepanovič, Mihaela Strgar-Hladnik, Peter Strouhal, Valerija Šaško, Nevenka Šečer-Dolenc, Šiljeg Goran, Damijana Šinigoj, Tihobor Škalič, Mateja Škrjanec, Marija Šlajpah, Jadranka Šolman, Aleksander Šosterič, Mateja Špindler, Simona Špital, Marija Štefančič Gašperšič, Branka Štigl, Primož Štular, Andrej Šubic, Darko Taseski, Melita Tasić-Ilić, Ana Teran, Marta Tetičkovič-Ranfl, Iztok Tomazin, Jarmila Trček Breznikar, Irena Budak Trojnar, Vida Tršan, Katarina Turk, Ksenija Tušek-Bunc, Irena Vatovec-Progar, Barbara Vavken, Živa Vivod-Pečnik, Polonca Vobovnik Grobelnik, Vlasta Vodopivec-Jamšek, Tatjana Volarič-Lavrič, Erika Zelko, Mirjam Zemljak, Leopold Zonik, Janaja Zorko-Kurinčič, Jože Zupančič, Zoran Žebeljan, Katja Žerjav, Gojmir Žorž.

## **Pomembni kontakti**

**Tajnica Katedre za družinsko medicino:** gospa Lea Vilman (tel. 01 438 69 15, e-mail: [kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si))

**Tajnica Katedre za psihiatrijo:** gospa Lili Sinček (tel. 01 5872 409, e-mail: [lili.sincek@psih-klinika.si](mailto:lili.sincek@psih-klinika.si) )

**Prijava na pisni kolokvij:** [student@psih-klinika.si](mailto:student@psih-klinika.si)

**Gradiva in obvestila:** Najdete v spletni učilnici predmeta »Sporazumevanje«: <https://pouk.mf.uni-lj.si/mf/course/view.php?id=> in na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra/1091/4>

## **Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode**

### ***Namen pouka:***

Je študente medicine in dentalne medicine naučiti razumeti vlogo sporazumevanja kot pomembnega dela obravnave bolnika, ga naučiti osnovnih načel sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom ter mu omogočiti, da se zaveda pomena vzpostavitve dobrega odnosa z bolnikom in kolegi.

### ***Cilji:***

- Naučiti študenta osnov medicinske psihologije
- Naučiti študenta osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom
- Naučiti študenta sporazumevanja v skupini
- Razumeti pomen dobrih medsebojnih odnosov med bolnikom in zdravnikom ter med sodelavci

### ***Metode:***

1. Predavanja
2. Seminar
3. Delo v skupinah z igranjem vlog
4. Terensko delo
5. Priprava seminarske naloge
6. Opazovanje v ambulanti
7. Razprava v skupini in podajanje povratne informacije

## **Študijske obveznosti in pravila obnašanja**

Študent mora pri predmetu opraviti naslednje študijske obveznosti:

1. Se udeležiti vseh predavanj
2. Opraviti teoretični kolokvij (pisni del izpita)
3. Se udeležiti uvodnih vaj
4. Se udeležiti plenarnega seminarja pred obiskom v domu starejših občanov
5. Opraviti pogovor s starostnikom v domu starejših občanov
6. En delovni dan (vsaj 8 ur) opazovati delo in sporazumevanje v ambulanti in izpolniti obrazce za opazovanje v ambulanti
7. Pripraviti seminar o obisku in pogovoru s starostnikom v domu starejših občanov
8. Predstaviti seminar o obisku v domu starejših občanov
9. Oddati obrazce za opazovanje v ambulanti in napisati povzetek ugotovitev o opazovanju v ambulanti

**Udeležba na vajah in seminarju je obvezna in se preverja.** Prisotnost na vajah in seminarjih se preverja in potrjuje s podpisom (priloga 5). Evidenčni list (priloga 5) s podpisom mora študent predložiti pred pridobitvijo frekvence in vpisom ocene v indeks.

V primeru opravičljivih razlogov je mogoče opraviti vaje v drugi skupini študentov, po predhodno podani pisni prošnji, ki jo morajo študenti poslati po elektronski pošti: [kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si). Prošnje je treba poslati vsaj štirinajst dni pred predvidenim terminom vaj oziroma takoj, ko do nepredvidene situacije (npr. bolezen) pride. Prošnjo bo obravnaval pedagoški kolegij Katedre za družinsko medicino. Odgovor boste pravočasno prejeli po elektronski pošti.

## **Opis in organizacija predmeta**

### **1. Teoretične osnove sporazumevanja**

Prvi sklop predstavljajo predavanja iz osnov medicinske psihologije in navodila za praktično delo. Na predavanjih so obravnavane naslednje teme:

- Opredelitev sporazumevanja
- Osnove sporazumevanja
- Modeli sporazumevanja
- Zdravstveni modeli sporazumevanja
- Empatija, nadzor, zaupanje, razkritje
- Izražanje jeze
- Komunikacija moči
- Odnos do bolnika
- Odnos do sodelavcev
- Odnos do družine bolnika
- Odnos bolnika do družine
- Pomen neverbalnega sporazumevanja, narava in dimenzije
- Intervju, faze komunikacijske tehnike
- Sporazumevanje v majhnih skupinah
- Opredelitev konfliktov, narava in pristop
- Sporazumevanje za reševanje konfliktov
- Posredovanje slabih novic
- Pisni pristanek, iztočnica za sporazumevanje
- Pravičnost in resnica
- Etične odločitve
- Medkulturna komunikacija
  - Elementi medkulturne ga sporazumevanja
  - Mediji in zaupanje
- Sporazumevanje v ogrožajočih situacijah
- Odnos do telesa (dotik, ugodje, bolečina)
- Sporazumevanje v posebnih okoliščinah (akutna stanja, otroci, starostniki)



## **2. Plenarni seminar**

Plenarni seminar poteka za celoten letnik študentov v času, ki je namenjen prvim predavanjem. Namen plenarnega seminarja je seznanitev študentov s pomenom sporazumevanja za delo zdravnika ter predstavitev predmeta in zadolžitev, ki jih morajo študenti opraviti.

V sklopu plenarnega seminarja študenti prejmejo potrebno teoretično znanje za obisk starostnika v domu starejših občanov (DSO) ter se seznanijo z etičnimi načeli, ki veljajo za delo z bolniki.

## **3. Vaje v sporazumevanju**

Študentje medicine in dentalne medicine so razdeljeni v skupine po 12-15 študentov (razdelitev v skupine je določena s strani fakultete). Vsaka skupina ima svojega asistenta. Vaje potekajo po razporedu na različnih lokacijah v okviru prostorov fakultete. Večina vaj je v popoldanskem ali popoldanskem času.

Namen vaje je učenje sporazumevanja z zdravim človekom s pomočjo igre vlog in priprava na obisk starostnika v domu starejših občanov. Predhodno se morate na vaje pripraviti, tako da si preberete naslednja poglavja v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanje«: Intervju, Motivacijski intervju in Sporazumevanje s starostnikom.

## **4. Terensko praktično delo**

Praktično delo bo potekalo v domovih starejših občanov (DSO) po razporedu, ki ga pripravi tajnica katedre za družinsko medicino. Študenti v dvojicah opravijo obisk v DSO, kjer opravijo pogovor z dvema bolnikoma. En študent je vedno opazovalec, drugi se pogovarja, kasneje se vlogi zamenjata.

Terensko delo poteka na izbranih lokacijah v domovih starejših občanov (DSO Vič z enotama Bokalci ter Kolezija, DEOS z enotami Center starejših Trnovo, Center starejših Črnuče, Center starejših Notranje gorice ter Center starejših Medvode, DSO Trebnje, DSO Moste, DSO Fužine, DSO Bežigrad in DSO Šiška), po razporedu, ki ga pripravi tajnica Katedre za družinsko medicino in je objavljen v spletni učilnici. .

Točen čas (dan in uro) ter kraj obiska boste izvedeli v spletni učilnici ali na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra/1091/4>. Prosimo, da se termina držite, saj z odpovedovanjem povzročite težave v organizaciji pouka in razočarate starostnika, ki je pričakoval vaš obisk. V primeru opravičljivega razloga za zamenjavo termina vaj prošnjo za spremembo termina z obrazložitvijo prav tako naslovite na [email:kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si).

Vaje potekajo praviloma v dopoldanskem času med 9.00 in 12.00 uro, izjemoma v popoldanskem času (za skupine, kjer izvedba dopoldne ne bi bila mogoča) oz. kot bo navedeno v urniku. Študentje se vsaj pet minut pred določeno uro začetka vaj zglasite v DSO, kamor ste razporejeni in poiščete kontaktno medicinsko sestro, ki vas nato pospremi do bolnikov, ki so predhodno privolili, da bodo sodelovali pri pouku.

Na obisk starostnika v DSO se vnaprej pripravite tako, da preberete ustrezno poglavje v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanje«: Sporazumevanje s starostnikom in

Intervju ter navodilih, ki so podana v prilogi 1 (osnutek protokola za pogovor s starostnikom). Obisk opravite v običajnih oblačilih, s seboj imejte zvezek in pisalo ter evidenčni list, ki ste ga prejeli na prvih vajah (priloga 5).

Medicinska sestra vas bo pospremila k prvemu bolniku. Bolniku se predstavite, povejte, da ste študent medicine oz. dentalne medicine ter mu razložite namen svojega obiska. Nato začnite pogovor po protokolu za pogovor s starostnikom. Pogovor lahko traja največ eno uro. Tudi če v tem času še niste izvedeli vsega potrebnega, morate pogovor zaključiti.

Ko opravite pogovor s prvim bolnikom, se odpravite k drugemu bolniku, tako, da s kolegom zamenjata vlogi. V vlogi opazovalca poizkušajte ostati v ozadju in pustite kolegu, ki vodi pogovor, da to stori brez vaše pomoči. Vloga opazovalca je, da skrbno posluša in šele po zaključku pogovora kolegu pove svoja opažanja in komentarje. V pogovor se aktivno vključite le, če ste pri določenem vprašanju s strani starostnika naprošeni, da poveste svoje mnenje.

Opazovalec po opravljenem opazovanju izpolni obrazec o opazovanju sporazumevanja v domu upokojencev (priloga 6), ki bo v pomoč pri pripravi seminarja.

Ob opazovanju vašega kolega morate biti pozorni na naslednje elemente nebesednega govora:

- Način govora
- Stik s pogledom
- Izraz obraza
- Drža telesa
- Prikimavanje
- Gestikulacije
- Dotikanje
- Medosebna razdalja in razporeditev v prostoru med posvetom
- Empatijo

V pomoč pri opazovanju nebesednega sporazumevanja vam bo obrazec, ki od vas zahteva, da kolegovo nebesedno sporazumevanje čim bolj natančno opredelite. Vaja je namenjena vam in ne bo vplivala na oceno vašega kolega. Pri vsakem vprašanju je možnih več odgovorov. Izpolnjen obrazec o opazovanju sporazumevanja mora biti priloga vašemu seminarju.

Ko končata s pogovorom, se zahvalite bolniku in odgovorni sestri, ki vam bo podpisala prisotnost na terenskih vajah na evidenčni list (priloga 5).

#### **Kontaktne osebe v domovih starejših občanov so:**

DSO Vič - enota Bokalce, C. Na Bokalce 51: mag. Marijana Kastelic, dipl. med. sestra (01 47 70 600)

DSO Vič – enota Kolezija, Kopališka 10: Vida Gabrič, dipl. med. sestra (01 47 70 01 00)

DEOS - Center starejših Trnovo – Devinska 1: Slava Divjak, dipl. med. sestra (08 2002 502)

DEOS- Center starejših Črnuče – Ulica Ceneta Štuparja 141, Ljubljana – Črnuče: Helena Poplas, dipl. med. sestra (01 5622 703)

DEOS – Center starejših Notranje gorice – Na gmajni 7, Notranje gorice: Damijana Orel, dipl. med. sestra (08 2000404)

DEOS- Center starejših Medvode - Zbiljska cesta 15, Medvode: Tadeja Drenovec, dipl. med. sestra (01 3625 404)

DSO Fužin – Nove fužine 40: Almina Cecunjanin, dipl. med. sestra (01 587 46 00)  
DSO Moste – Ob Sotočju 9: Klavdija Hudobivnik, dipl. med. sestra (01 584 37 00)  
DSO Šiška – Kunaverjeva 15: Alenka Miloica, dipl. med. sestra (01 513 16 30)  
DSO Bežigrad – Komanova 1: Darinka Štigel, dipl. med. sestra (01 589 67 50)  
DSO Trebnje – Stari trg 63, 8210 Trebnje : Hermina Smole, dipl. med. sestra ( 07 346 2 100)

## **5. Priprava seminarja**

Po obisku v DSO mora vsak študent po navodilih pripraviti seminarsko nalogo. Seminarsko nalogo mora vsebovati vse v navodilih navedene dele in mora biti ustrezno oblikovana (strukturiran tekst) ter naj obsega vsaj tri tipkane strani.. Študent mora seminarsko nalogo oddati vsaj teden dni pred zaključnim seminarjem. Zaključni seminar poteka praviloma vsaj dva tedna po obisku v DSO. Seminarsko nalogo je potrebno v elektronski obliki poslati na elektronski naslov: **kdrmed@mf.uni-lj.si** in jo v papirni obliki prinesiti na zaključni seminar, kjer jo boste tudi predstavili. Navodila za pripravo seminarja so v prilogi 2.

## **6. Opazovanje sporazumevanja v ambulanti**

Namen obiska ambulante je opazovanje zdravnika pri delu, ki mu sledi kratek pogovor o vsem, kar je študent v ambulanti opazil, s poudarkom na sporazumevanju med zdravnikom in bolnikom. Študent mentorja opazuje v ambulanti en delovni dan. O točnem terminu se dogovorita mentor in študent sama. Priporočamo, da izberete enega izmed zdravnikov z nazivom mentor, vendar pa se za obisk ambulante lahko dogovorite tudi z zdravnikom splošne/družinske medicine ali pediatrom v vašem domačem kraju.

Izjemoma se lahko za opravljanje vaj dogovorite lahko tudi specialist drugih kliničnih specialnosti ali zdravnik dentalne medicine (če gre za študenta dentalne medicine).

Kontaktne podatke o mentorjih bodo objavljeni na spletni strani Katedre za družinsko medicino: <http://www.mf.uni-lj.si/katedra/1091/4> in v spletni učilnici pri predmetu »Sporazumevanje«.

Na vajo se predhodno pripravite tako, da si preberete ustrezna poglavja o sporazumevanju z posameznimi skupinami bolnikov (Vodenje posveta, Sporazumevanje z otrokom, Sporazumevanje s starostnikom, Sporazumevanje s kroničnim bolnikom, Sporazumevanje bolnikom v dentalni medicini) v priročniku »Izbrana poglavjih iz sporazumevanja« si pripravite 20 obrazcev za opazovanje sporazumevanja v ambulanti (priloga 3), ki jih predhodno pregledate.

Na vaje prinesite belo haljo, obrazec, ki opozarja na prisotnost študenta v ambulanti (priloga 7) ter uro s sekundnim kazalcem ali uro štoparico, da boste lahko ocenili, koliko časa je trajal posvet v ambulanti. Prisotnost v ambulanti vam potrdi mentor s podpisom na evidenčni list (priloga 5).

Ko končate z opazovanjem v ambulanti, naredite analizo izpolnjenih obrazcev za opazovanje v ambulanti in odgovorite na zastavljena vprašanja. Pripravite povzetek vaših opazovanj, ki ga naredite po navodilih za povzetek opazovanj v ambulanti (priloga 4). Povzetek naj bo strukturiran tako, da na **prvo stran navedete svoje ime in priimek, ime in priimek**

**mentorja, kjer ste opazovali delo, lokacijo ambulante (točen naslov), elektronski naslov ambulante ali zdravnika osebno ter datum, ko ste ambulanto obiskali.** Na drugo stran napišite povzetek opazovanj v ambulanti po navodilih, podanih v prilogi 4.

Povzetek opazovanj v ambulanti pošljite vsaj teden dni pred datumom zaključnega seminarja v spletno učilnico pod razdelek, ki je namenjen vaši skupini (npr. poiščete podnaslov seminarske naloge in najdete svojo skupino, npr. skupino 3).

Datoteko poimenujte tako, da naj se začne z vašim priimkom, nadaljuje z vašim imenom ter skupino, ki ji pripadate in prinosom ambulanta (npr. Novak Janez - 1. skupina - ambulanta). Na zaključni seminar prinesite papirno verzijo poročila ter izpolnjene obrazce o opazovanju v ambulanti, kjer boste obrazce oddali in se boste o vašem obisku v ambulanti pogovorili.

## **7. Zaključni seminar z ocenjevanjem praktičnega dela pouka**

Namen zaključnega seminarja je poročanje in pregled po protokolu pripravljenega seminarja ter razjasnitev dilem v zvezi izkušnjami bolnika, ki ste ga obiskali v DSO ter ste jih srečali pri opazovanju v ambulanti. Za predstavitev seminarske naloge na zaključnem seminarju ima vsak študent na voljo **5 minut za predstavitev seminarske naloge, 5 minut pa je namenjeno vašim izkušnjam, ki ste jih pridobili med sporazumevanjem s starostniki** ter analizi pogovora, ki ga je s starostnikom opravil kolega. Vodja seminarja vam lahko postavi dodatna vprašanja, s katerimi preveri razumevanje vaših opažanj upoštevajoč teoretične koncepte, ki ste jih spoznali na predavanjih in vajah in so opisani v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«

Predstavitev seminarske naloge je videti tako, da na kratko predstavite starostnika (nikakor ne predstavljajte vseh elementov, ki jih zahteva protokol za vodenje pogovora s starostnikom), nato pa kritično analizirajte svoj pogovor s starostnikom. V analizi najprej povejte, kaj menite, da ste v pogovoru dobro izpeljali, kateri trenutki so odločilno prispevali, da je bil pogovor uspešen in zakaj menite, da ste izpolnili svoja pričakovanja in pričakovanja starostnika. Nato povejte, kje ste imeli težave in kako ste jih poizkusili premagati. Predstavite ključne poudarke, ki so pripomogli k uspehu pogovora oziroma povejte, zakaj niste bili zadovoljni in predlagajte, kako bi naredili naslednjič, da bi bil pogovor uspešnejši.

V zadnjem delu predstavitve seminarja analizirajte sporazumevanje vašega kolega. Poudarite elemente, ki so pripomogli k uspešnemu sporazumevanju in nato opozorite na težave, ki ste jih zaznali.

Zadnja ura seminarja je namenjena predstavitvi vaših opažanj o sporazumevanju v ambulanti. Analiza sporazumevanja, ki ste ga opazovali v ambulanti, bo potekala plenarno pod vodstvom asistenta, ki je vaša poročila o opazovanju ambulante predhodno pregledali in jih ocenili.

Pri oceni seminarske naloge ter zaključnega poročila o ambulanti se ocenjuje ustreznost vsebine in oblika naloge, kakovost predstavitve naloge in sodelovanje pri plenarni razpravi.

## 8. Ocenjevanje teoretičnega dela pouka – “pisni kolokvij”

Pisno preverjanje znanja »pisni kolokvij« poteka v obliki testa, ki je sestavljen iz testnih vprašanj. Zaželeno je, da večina študentov pisni del izpita opravi neposredno po predavanjih. Pogoj za uspešno opravljen pisni del izpita je 60% zbranih točk na pisnem testu. Na pisni test, ki mu rečemo tudi »**pisni kolokvij**« se študentje prijavijo po elektronski pošti:

[student@psih-klinika.si](mailto:student@psih-klinika.si) vsaj **14 dni pred** predvidenim terminom kolokvija. Termini kolokvijev bodo objavljeni na spletni strani katedre za družinsko medicino in v spletni učilnici predmeta »Sporazumevanje«

Prvi predviden termin kolokvija, na katerega se običajno prijavi večina študentov, je takoj po zaključku pouka v sredini decembra, ki mu sledita še dva spomladanska in en jesenski termin. Lokacija in točen raspored pisanja kolokvija bo prav tako pravočasno objavljen na spletni strani katedre za družinsko medicino in v spletni učilnici.

Na pisnem kolokviju preverjamo vašo identiteto, tako, da od vas zahtevamo, da nam pokažete osebni dokument s sliko (študentska izkaznica, osebna izkaznica, potni list). Prejem testne pole boste potrdili s svojim podpisom. Podpisali se boste tudi potem, ko boste testno polo oddali.

V času pisanja kolokvija, ki predstavlja pisni del izpita, ni dovoljeno imeti ob sebi knjig, priročnikov ali mobilnih telefonov. Neupoštevanje pravil in prepisovanje se kaznuje s takojšnjim odvzemom testa in negativno oceno. Ob dejstvu, da je prepisovanje nemoralno dejanje, ki ni vredno bodočega zdravnika, se prepisovanje še dodatno sankcionira po pravilih jih sprejme fakulteta.

## 9. Prijava na izpit in končna ocena pri predmetu »Sporazumevanje«

Študent se mora na izpit iz sporazumevanja, ki ga opravi tako, da pozitivno opravi »pisni kolokvij« ter pridobi pisno oceno na zagovoru seminarja, prijaviti preko **spletne aplikacije e-študent**, po pravilih, ki veljajo na Medicinski fakulteti univerze v Ljubljani.

Končna ocena pri predmetu sporazumevanje je številčna (od 5 do 10) in je sestavljena iz ocene teoretičnega pisnega izpita in praktičnega dela izpita, k obsega pripravo zaključnega poročila o opazovanju v ambulanti s sodelovanjem v plenarni razpravi tako, da vsak del izpita k oceni prispeva 50% ocene. V primeru vmesne ocene, se ocena zaokroži navzgor.

Vpis ocene je možen potem, ko študent, ki se je pravilno prijavil na izpit, pozitivno opravi pisni ter praktični del izpita. Indeks naj študent po datumu termina za izpit odda pri tajnici katedre za družinsko medicino, g. Lei Vilman, kjer bo indeks z vpisano oceno v najkrajšem času lahko tudi prevzel.

V primeru, da študent ni zadovoljen z oceno pri predmetu, lahko po pravilih fakultete zaprosi za popravljanje ocene.

## **Priporočena literatura:**

1. Petek Šter M (ur.). Izbrana poglavja iz sporazumevanja. Medicinska fakulteta v Ljubljani, 2015. Dosegljivo na: <https://pouk.mf.uni-lj.si/mf/course/view.php?id=64>

## **Literatura:**

1. Vodopivec Jamšek V. Posvet. V: Švab I, Rotar Pavlič D. Družinska medicina. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2002: 610-18.
2. Švab I. Težaven bolnik in njegov bolnik. V: Švab I, Rotar Pavlič D. Družinska medicina. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2002: 619-23.
3. Gross Davis B. Tools for Teaching. Role playing and case studies p. 159-65.
4. Lloyd M, Bor R. Communication skills for medicine. London: Churchill Livingstone, Elsevier, 2009.
5. Petek Šter M, Švab I, Tomori M, Zalar B. Sporazumevanje – nov predmet na medicinski fakulteti v Ljubljani. *Zdrav Vestn* 2011;80: 865-72.
6. Selič P. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana, Inštitut za psihofiziološke študije PARES; 2007.
7. Selič P. Družinska medicina na stičišču kultur - učenje veščin sporazumevanja. In: Kersnik J. ed. Družinska medicina na stičišču kultur, (Zbirka PiP). Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2004: 13-25.
8. Švab I. ur. Sporazumevanje med zdravnikom in bolnikom. 12. učne delavnice za zdravnike splošne medicine. Ljubljana: Sekcija za splošno medicino SZD, 1995, dostopno na: <http://www.drmedDružinskamb.org/zborniki/new/Sporazumevanje%20med%20zdravnikom%20in%20%20bolnikom.htm>
9. Petek Šter M. Teaching communication at the Medical School in Ljubljana. *Acta Medica Academica* 2012; 41:38-46.
10. Petek Šter M, Šter B, Petek D, Cedilnik Gorup E. Validation of Slovenian version of Jefferson scale of empathy for students (Validacija slovenske različice Jeffersonove lestvice empatije za študente). *Zdravstveno varstvo*, 2014;53: 89-100.
11. Gordon S, Hayes L, Scott R. Bedside Manners. Play and Workbook. Cornell University Press, 2013.

## Priloge:

### **PRILOGA 1: Osnutek protokola za pogovor s starostnikom**

Pogovor s starostnikom naj poteka po sledečem protokolu:

- **Vzrok prihoda v dom starejših občanov:**  
Vprašajte, zakaj je starostnik prišel v DSO (npr. slabo zdravstveno stanje, osamljenost) ter povejte ali je bila njegova odločitev za odhod v dom prostovoljna.
- **Opis tipičnega dneva starostnika v domu starejših občanov (DSO)**  
Življenje starostnikov v domu se razlikuje od vašega življenja. Da jih boste lažje razumeli, morate vedeti, kako zgleda njihov vsakdanjik.
- **Telesne težave (lastna prepričanja, zdravnikova pojasnila)**  
Bolnika povprašajte po njegovih telesnih težavah, zanima naj vas, v kolikšni meri bolezni, ki jih ima vplivajo na kakovost njegovega življenja ter kako se s zdravstvenimi težavami spopada.
- **Psihične težave**  
Povprašajte, če ima starostnik težave s spominom, oziroma je žalosten in osamljen, in kako te težave vplivajo na njegovo življenje
- **Zdravila**  
Večina starejših redno jemlje zdravila. Poizkušajte izvedeti, katera zdravila in zakaj jih jemljejo ter prepoznati stališča starejših do jemanja zdravil.
- **Funkcionalno stanje**  
V pogovoru in z opazovanjem ugotovite, do kakšne mere je starostnik samostojen v dnevnih aktivnostih (umivanje, oblačenje, uporaba stranišča/inkontinenca hranjenje, gibanje), do kakšne mere je sposoben za samostojno življenje (nakupovanje, vožnja avtomobila oz. uporaba javnega prevoza, uporaba telefona, opravljanje hišnih opravil, ravnanje z denarjem) ter do kolikšne mere je sposoben izpolnjevanja vloge v družbi, skupnosti in družini na ravni (rekreacija, delo).
- **Odnos s svojci, prijatelj in osebje**  
Pridobite podatke o bolnikovi družini in odnosih z družinskimi člani. Ugotovite, do kolikšne mere so vključeni v socialno okolje (v DSO in zunaj DSO – srečanja s svojci in prijatelji, vključenost v razne aktivnosti. Povprašajte po obiskih, ki jih imajo (kdo in kako pogosto jih obiskuje) ter povprašajte, po odnosih z osebje doma (kaj bi pohvalili, kaj pogrešajo)

## **PRILOGA 2: Navodila za pripravo seminarja**

Poročilo o obisku pri starostniku naj ima naslednje dele:

### **Osnovni podatki o bolniku**

V prvem odstavku naj bodo zajeti osnovne podatke o bolniku (spol, starost, izobrazba oz. poklic, lokacija obiska, čas obiska). Nikakor ne navajajte osebnih podatkov o bolniku (polno ime in priimek), ampak uporabite le kratice, npr. M.Š. 83 let stara gospa, po poklicu knjižničarka...

### **Opis pogovora starostnikom**

Opis pogovora, ki ste ga imeli s starostnikom naj sledi protokolu za pogovor z bolnikom in naj ima sledeče podnaslove:

- vzrok prihoda v dom starejših občanov
- opis tipičnega dneva starostnika v domu starejših občanov (DSO)
- telesne težave (lastna prepričanja, zdravnikova pojasnila)
- psihične težave
- zdravila
- funkcionalno stanje
- odnos s svojci

### **Predstava o prognozi**

Predstava o prognozi predstavlja povzetek o telesnem, psihičnem in socialnem stanju, ki ste ga oblikovali na osnovi pogovora z bolnikom in vaših opažanj ter oceno funkcionalnega stanja starostnika. Navedite tudi morebitne občutljive točke, bolnikova pričakovanja in strahove, ki ste jih zaznali v pogovoru.

Predlagajte, kaj bi lahko storili, da bi zadovoljili vsaj nekatere bolnikove potrebe in pričakovanja in bolniku zagotovili najboljšo možno kakovost življenja.

### **Opazanja pri pogovoru, ki ga je imel s starostnikom vaš kolega/kolegica**

V tem delu je vaša naloga predvsem opazovanje besednega in nebesednega sporazumevanja, ki ga je imel vaš kolega z bolnikom, kjer ste bili vi v vlogi opazovalca. Opazujete vedenja udeležencev med posvetom. Opazovati morate tako besedno, kot nebesedno sporazumevanje. V pomoč pri opazovanju sporazumevanja vam bo obrazec »Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov« (priloga 6), ki ga morate izpolniti in ga priložiti seminarju.

### **Predstavitev vaših izkušenj in občutij, ki ste jih doživeli ob sporazumevanju s starostnikom**

Poizkušajte odgovoriti na naslednja vprašanja:

Česa sem se naučil? Mi je pogovor dal kaj misliti? Kako zadovoljen sem bil s seboj? Koliko sem zadovoljil bolnikova pričakovanja? Kje sem imel težave? Kaj sem pozabil?



**PRILOGA 3: Obrazec za opazovanje v ambulanti**

1. ZAPOREDNA ŠTEVILKA PREGLEDA \_\_\_\_\_ DATUM PREGLEDA \_\_\_\_\_

2. SPOL BOLNIKA             M     Ž

3. LETNICA ROJSTVA \_\_\_\_\_ .

4. TEŽAVE, KI JIH JE NAVEDILO BOLNIK:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

5. KATERI PROBLEM JE BIL PO VAŠEM MNENJU ZA BOLNIKA NAJVEČJI?

- \_\_\_\_\_

6. KATERI PROBLEM BOLNIKA SE JE ZDEL NAJPOMEMBNEJŠI ZDRAVNIKU?

- \_\_\_\_\_

7. ČAS POSVETA V AMBULANTI: \_\_\_\_\_ minut.

8. Kaj bi v posvetu še posebej pohvalili?

---

---

---

9. Ali se je zgodilo kaj takega, kar vas je motilo?

---

---

---

#### **PRILOGA 4: Povzetek opazovanja v ambulanti**

Ko končate z opazovanjem v ambulanti, naredite analizo izpolnjenih obrazcev za opazovanje v ambulanti in odgovorite na zastavljena vprašanja. Povzetek naj bo strukturiran tako, da na prvo stran navedete svoje ime in priimek, ime in priimek mentorja, točen naslov ambulante in elektronski naslov ambulante ali mentorja osebno ter datum, ko ste ambulanto obiskali. Na drugo stran napišite povzetek opazovanj v ambulanti in odgovorite na naslednja vprašanja:

1. Opišite populacijo obiskovalcev ambulante po spolu in starosti.
2. Predstavite težave, s težavami se ljudje obračajo na zdravnika.
3. Preverite, ali je problem, ki se zdi bolniku najpomembnejši, najpomembnejši tudi za zdravnika?
4. Koliko časa traja obisk in kako je obisk v ambulanti strukturiran.
5. Kolikšen del časa je namenjen pogovoru med bolnikom in zdravnikom?
6. Kakšna je prosvetljenost bolnikov in do kakšne mere si bolniki pred obiskom zdravnika pomagajo sami?
7. Kaj bi posebej pohvalili in vas je motilo?
8. Česa ste se naučili?

**PRILOGA 5: Evidenčni list**

**EVIDENČNI LIST PRISOTNOSTI PRI VAJAH IN SEMINARJIH -  
SPORAZUMEVANJE**

Ime in priimek študenta: \_\_\_\_\_

Skupina \_\_\_\_\_

Smer študija: medicina                      dentalna medicina

Študijsko leto: 2015/16

Aktivnost	Datum	Podpis vodje vaj/seminarja/mentorja
Uvodne vaje iz sporazumevanja		
Terenske vaje (dom upokojencev)		
Opazovanju v ambulanti		
Poročilo o opazovanju v ambulanti		
Seminarska naloga		
Zaključni seminar s predstavitvijo seminarske naloge		

## **PRILOGA 6: Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov**

Označite tiste odgovore, ki najbolj ponazarjajo sporazumevanje vašega kolega s starostnikom.

**Način govora** (zlasti: ton, barva glasu) – kolega (ica) govori (možnih več odgovorov):

- mehko, žametno
- ostro, sekajoče
- piskajoče
- hitro
- počasi
- s primerno hitrostjo
- tekoče
- zatikajoče

**Stik s pogledom** (možnih več odgovorov):

- stika s pogledom ne vzpostavi
- stik s pogledom vzpostavi le redko in za kratek čas
- večino časa vzpostavlja stik s pogledom oz. gleda bolnika v obraz
- vzpostavlja kratke (bežne) stike s pogledom, krajše od treh sekund
- vzpostavlja daljše stike s pogledom, dolge 3-7 sekund
- vzpostavlja dolge stike s pogledom, ki trajajo nad 7 sekund

**Izraz obraza** (možnih več opažanj)

- brezizrazen (ne izraža čustev, se ne spreminja, kot maska)
- pretežno nasmejan
- ves čas nasmejan
- pretežno namrgoden
- ves čas namrgoden
- izraža zanimanje (dvigne obrvi, pokima)
- tesno stisnjena ali napeta usta

**Telesna drža** (možnih več opažanj):

- proti starostniku nagnjen ves čas
- proti starostniku nagnjen več kot pol časa
- stran od starostnika nagnjen ves čas
- spreminja nagib telesa (proti-stran od starostnika)

**Prikimavanje**

- pogosto prikimava med bolnikovim govorjenjem
- občasno pokima med bolnikovim govorjenjem
- zelo redko pokima med bolnikovim govorjenjem
- nikoli ne pokima

**Gestikulacija** (možnih več odgovorov)

- pogoste kretnje rok kot ponazorilo
- občasne kretnje rok kot ponazorilo
- z rokami ne ponazarja
- z rokami izraža nemir, nestrpnost (bobna s prsti, igra se s svinčnikom/drugim predmetom)
- z rokami izraža zadrego, nelagodje (sega z roko k obrazu, se praska, si popravlja lase)

**Dotikanje** (možnih več odgovorov):

- z bolnikom se rokuje
- z bolnikom se ne rokuje
- bolnika se ne dotakne
- bolnika se občasno dotakne med pogovorom
- bolnika se dotakne za spodbudo (potreplja po ramenu, hrbtu ipd.)

**Medosebna razdalja in razporeditev v prostoru med posvetom** – ne med morebitnim pregledom (možnih je več odgovorov):

- med kolegom (ico) in bolnikom je več kot 0.5 metra razdalje
- med kolegom (ico) in bolnikom je okoli 1 meter razdalje
- med kolegom (ico) in bolnikom je več kot 1.5 metra razdalje
- med kolegom (ico) in bolnikom je pregrada (npr. miza)
- kolega (ica) in bolnik(ca) si sedita nasproti
- kolega (ica) in bolnik(ca) sedita pod kotom 90°

**Empatija**

- 1 kolega (ica) ne deluje empatično
- 2 kolega (ica) deluje rahlo empatično, pretežno pa ne
- 3 kolega (ica) deluje pretežno empatično
- 4 kolega (ica) deluje vseskozi empatično

Druga opažanja, ugotovitve (dodajte):

---

---

---

---

---

**PRILOGA 7: Prisotnost študenta v ambulanti**

UNIVERZA V LJUBLJANI  
MEDICINSKA FAKULTETA  
Katedra za družinsko medicino  
Poljanski nasip 58  
1000 Ljubljana  
Tel.: 01 438 69 15  
e-mail: [kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si)

Prof.dr. Igor Švab, dr.med.  
Predstojnik

**SPOŠTOVANI!**

DANES JE PRI VAŠEM ZDRAVNIKU V SKLOPU VAJ PRI PREDMETU SPORAZUMEVANJE, KI POTEKA V PRVEM LETNIKU ŠTUDIJA NA MEDICINSKI FAKULTETI V LJUBLJANI

**ŠTUDENT(KA)**

_____.
--------

NALOGA ŠTUDENTA JE, DA OPAZUJE SPORAZUMEVANJE MED BOLNIKOM IN ZDRAVNIKOM.

VEŽEJO GA(JO) ENAKE ETIČNE DOLŽNOSTI KOT ZDRAVNIKA IN OSTALE ZAPOSLENE.

ČE NE ŽELITE, DA BI BIL(A) PRISOTEN(A) PRI VAŠEM POSVETU Z ZDRAVNIKOM, TO POVEJTE MEDICINSKI SESTRI ALI ZDRAVNIKU.

**ZAHVALJUJEMO SE VAM ZA RAZUMEVANJE!**

DATUM: \_\_\_\_\_

MENTOR: \_\_\_\_\_

M.P.