

Univerza v Ljubljani
Medicinska fakulteta
Katedra za družinsko medicino
Katedra za stomatološko protetiko



UVOD V KLINIČNO MEDICINO IN KLINIČNO DENTALNO MEDICINO 1

VSEBINSKI SKLOP »SPORAZUMEVANJE«

Navodila za vodje vaj in seminarjev

Študijsko leto 2022/2023

Ljubljana, februar 2023

UVOD V KLINIČNO MEDICINO IN KLINIČNO DENTALNO MEDICINO 1

VSEBINSKI SKLOP SPORAZUMEVANJE

Navodila za vodje vaj in seminarjev

Učno gradivo

Druga izdaja

Avtorice: Marija Petek Šter, Ksenija Rener Sitar, Davorina Petek, Tatjana Mrvič

Uredil: Marija Petek Šter, Ksenija Rener Sitar

Izdalo: Univerza v Ljubljani, Medicinska fakulteta, Katedra z družinsko medicino, kot spletni vir.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

[COBISS.SI-ID 144645123](https://nuk.ub.uni-lj.si/COBISS.SI-ID/144645123)

ISBN 978-961-267-234-8 (PDF)

Kazalo

Predgovor k drugi izdaji	4
Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode	5
Namen pouka	5
Cilji	5
Metode	5
Vsebina – obremenitve učiteljev	5
KDM - katedra za družinsko medicino.....	5
Študijske obveznosti in pravila obnašanja.....	6
Opis predmeta	7
Teoretične osnove sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju.....	7
Kratek opis elementov praktičnega dela pouka	8
Obisk starostnika v DSO	13
Zaključni seminar z ocenjevanjem in evaluacijo	15
Ocenjevanje študentov	17
Obvezna literatura.....	18
Dodatna literatura	18
Priloge.....	18
PRILOGA 1: Navodila za pogovor s starostnikom	18
PRILOGA 2:	21
2.1 Primeri vlog za vaje iz aktivnega poslušanja.....	21
2.1.1 MANJKAJOČI PODPIS	21
2.1.2 VEGANSTVO	22
2.1.3 NAKUPOVANJE.....	23
2.1.4 GASTROSKOPIJA	24
2.1.5 ALKOHOL.....	26
2.1.6 IZGUBA	27
2.2 Demonstracijska vloga – neupravičena zahteva	29
2.3 Primer vloge – pogajanje	30
2.4 Priprava na obisk starostnika v DSO	31
VLOGA DSO : Sprejem v dom starejših občanov	31
PRILOGA 3. Ocenjevanje seminarja z navodili za ocenjevanje	32
PRILOGA 4: Opazovanje sporazumevanja v domu starejših občanov	34
PRILOGA 5: Evalvacijski list	36
PRILOGA 6: Evidenčni list.....	38

Predgovor k drugi izdaji

Kakovostna obravnava bolnika zahteva od zdravnika poleg kliničnega znanja tudi sposobnost sporazumevanja z bolnikom, kar pripomore k vzpostavitvi dobrega odnosa med bolnikom in zdravnikom, ki je ključen za uspeh zdravljenja.

Zgodnji stik z bolnikom lahko pomaga pri oblikovanju sočutnega in odgovornega človeka in študentu daje vpogled v poklic zdravnika ter predstavlja spodbudo za študij medicine in dentalne medicine.

V novem študijskem programu se študent uči sporazumevanja v sklopu predmeta »Uvod v klinično medicino oz. dentalno medicino 1«. Sporazumevanje predstavlja enega od petih vsebinskih sklopov predmeta.

Namen predmeta »Sporazumevanje« je naučiti študenta osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju. V sklopu tega predmeta študenta seznanimo in naučimo tudi osnovnih pravil vedenja in osebne zaščite v kliničnem okolju, kar je odločilno tudi za preprečevanje prenosa okužb v zdravstvenih ustanovah.

Pouk koordinira Katedra za družinsko medicino v sodelovanju s Katedro za stomatološko protetiko in ostalimi katedrami Oddelka za dentalno medicino ter s Katedro za psihiatrijo. Pomembno vlogo v izvajanju pouka imajo tudi zunanji izvajalci – sodelavci v domovih starejših občanov (DSO) ter sodelavci Službe za preprečevanje in obvladovanje bolnišničnih okužb v UKC Ljubljana.

Predmet nadgrajuje še klinična praksa, ki je obvezen del pouka in poteka v času poletnih počitnic v ambulantah na primarnem nivoju zdravstvenega varstva (ambulante družinske medicine, pediatrije ali dentalne medicine za študente dentalne medicine).

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.

Namen navodil za vodje vaj in seminarjev je poenotiti izvedbo praktičnega dela pouka med različnimi izvajalci vaj in seminarjev ter vsem študentom zagotoviti kakovosten pouk.

Za študente smo pripravili navodila za vaje pri predmetu »Sporazumevanje«, teoretično znanje potrebno za aktivno sodelovanje pri vajah in seminarju pa pridobijo na predavanjih oziroma v priročniku »Izbrana poglavja iz sporazumevanja«.

Po prvem letu izvajanja pouka smo vpeljali nekaj vsebinskih in organizacijskih sprememb v okviru manjših sprememb pri predmetu in oblike pouka prilagodili tako, da predmet nudi dobro teoretično osnovo za delo v kliničnem okolju v okviru klinične prakse.

Verjamemo, da vam bodo navodila za vodje vaj in seminarjev ob gradivih, ki so namenjena študentom, v pomoč pri izvajanju pedagoškega procesa.

Marija Petek Šter
Ksenija Renner Sitar

Ljubljana, marec 2023

Pouk sporazumevanja – namen, cilji in metode

Namen pouka

Namen predmeta »Sporazumevanje« je naučiti študenta osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju.

Cilji

- Naučiti študenta osnovnih načel obnašanja v kliničnem okolju
- Naučiti študenta osnov preprečevanja okužb v zdravstvenih ustanovah (higiena rok, uporaba osebne varovalne opreme)
- Naučiti študenta osnovnih pravil sporazumevanja z zdravim človekom in bolnikom
- Študenta naučiti strukture posveta
- Študentu predstaviti sporazumevanje z različnimi pacienti
- Navaditi študenta sporazumevanja v skupini
- Razumeti pomen dobrih medsebojnih odnosov med bolnikom in zdravnikom

Metode

1. Predavanja
2. Seminar
3. Praktične vaje
4. Priprava seminarske naloge (samostojno delo)
5. Razprava v skupini s podajanjem povratne informacije

Vsebina – obremenitve učiteljev

Modul	Naslov	Metoda	Nosilec	čas
1	Predavanja iz osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju	Predavanja	Pregelj, Rener Sitar, Petek Šter, Petek	8 ur
2	Priprava na delo v kliničnem okolju – osnove obnašanja v kliničnem okolju	Vaje	SPOBO	3 ure
3	Seminar – sporazumevanje s pomočjo igre vlog	Seminar v skupinah	KDM, KSP	4 ure
4	Pogovor s starostnikom v DSO	Vaje	KDM, Mentorji v DSO	4 ure
5	Zaključni seminar s podajanjem povratne informacije	Seminar v skupinah	KDM, KSP	2 ure

KDM - katedra za družinsko medicino

KSP - Katedra za stomatološko protetiko

SPOBO - Služba za preprečevanje in obvladovanje bolnišničnih okužb

DSO - dom starejših občanov

Vaje priprava na delo v kliničnem okolju potekata sočasno za dve skupini študentov.
Vaje pogovor s starostnikom v DSO potekajo v sodelujočih DSO v po razporedu.
Seminarja potekata v malih skupinah po 10-12 študentov.

Študijske obveznosti in pravila obnašanja

Študent mora pri predmetu opraviti naslednje študijske obveznosti:

1. Opraviti teoretični kolokvij (pisni del izpita)
2. Se udeležiti obveznih vaj in seminarjev
3. Se udeležiti predavanja s seminarjem za pripravo na obisk v domu starejših občanov (DSO)
4. Opraviti pogovor s starostnikom v DSO
5. Pripraviti seminar o obisku in pogovoru s starostnikom v DSO
6. Predstaviti seminar o obisku starostnika v DSO

Priporočamo udeležbo na predavanjih; predvsem je pomembno, da se udeležite prvega dne predavanj, ko boste dobili tudi natančnejša navodila o poteku pouka.

Udeležba na vajah in seminarjih je obvezna in se preverja.

Prisotnost na vajah in seminarjih se preverja in potrjuje s podpisom (priloga 6).

Evidenčni list (priloga 6) s podpisi 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. Prošnjo je treba poslati vsaj 14 dni pred predvidenim terminom vaj oziroma takoj, ko se razlog za potrebo po spremembi termina vaj pojavi (npr. bolezen). Odgovor bodo študentje prejeli pravočasno po elektronski pošti.

Opis predmeta

Predmet poteka v drugem (poletnem) semestru. Sestavljen je iz teoretičnih osnov sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju, ki so podana v obliki predavanj in seminarjev ter vaj.

Teoretične osnove sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju

Predstavljajo predavanja iz sporazumevanja in obnašanja v kliničnem okolju. Na predavanjih se obdelajo naslednje teme:

- Opredelitev sporazumevanja
- Osnove sporazumevanja
- Modeli sporazumevanja
- Zdravstveni modeli sporazumevanja
- Empatija, nadzor, zaupanje, razkritje
- Izražanje jeze
- Sporazumevanje s položaja moči
- Odnos do bolnika
- Odnos do sodelavcev
- Odnos do družine bolnika
- Odnos bolnika do družine
- Vodenje posveta
- Intervju, faze sporazumevanja in tehnike
- Sporazumevanje v majhnih skupinah
- Etične odločitve
- Sporazumevanje z osebo iz drugega kulturnega okolja
- Elementi sporazumevanja z osebo iz drugega kulturnega okolja
- Mediji in zaupanje
- Sporazumevanje v ogrožajočih situacijah
- Odnos do telesa (dotik, ugodje, bolečina)
- Sporazumevanje v posebnih okoliščinah (akutne okoliščine, otroci, starostniki)
- Pridobivanje informacij
- Podajanje informacij
- Aktivno poslušanje
- Načela obnašanja pri delu z bolniki
- Osnovna higienska pravila v zdravstvenih ustanovah
- Higiena rok
- Osebna varovalna oprema, ki jo zdravstveni delavci uporabljamo pri delu

V prvem sklopu predavanj je predstavljen predmeta in pomena sporazumevanja za delo zdravnika. Predstavljen je starostnik in posebnosti sporazumevanja s starostnikom ter podana so navodila za vajo v DSO. Sledi predstavitev osnov sporazumevanja.

Ob zaključku uvodnega dne sledi predstavitev klinične prakse.

Vodje seminarjev sodelujejo pri izvajanju obeh seminarjev iz sporazumevanja in zaključnega seminarja z ocenjevanjem. Mentorstvo za obisk starostnika v DSO izvajajo odgovorne diplomirane medicinske sestre v DSO, s katerimi imamo sklenjeno pogodbo.

Kot zunanji sodelavci pri izvajanju prvega seminarja sodelujejo strokovnjaki iz SPOBO.

Kratek opis elementov praktičnega dela pouka

Študentje medicine in dentalne medicine so razdeljeni v skupine po 10 – 12 (največ 15 študentov). Vaje SPOBO potekata za dve skupini hkrati tako, da skupini na polovici vaj zamenjata delovišči.

Vsaka skupina ima svojega asistenta. Načeloma asistent vodi isto skupino študentov skozi celoten seminarski del pouka.

Vaje SPOBO

Vaje potekajo tri šolske ure (dve polni uri) v prostorih Medicinske fakultete in Kliničnega centra. Podatke o točni lokaciji vaj vam bo pravočasno sporočila tajnica Katedre za družinsko medicino (KDM); objavljeni so tudi na spletni učilnici MF.

Tabela 1. Vsebina in časovni razpored vaje 1.

Dejavnost	Trajanje	Vodja
Uvod v delo v skupinah, predstavitev udeležencev, predstavitev nalog	10'	Vodje vaj SPOBO
Higiena rok: teoretična izhodišča, praktični prikaz, vaje	70'	SPOBO
Uporaba osebne varovalne opreme: teoretična izhodišča, praktični prikaz, vaje	40'	SPOBO

Osnovna pravila obnašanja pri delu z bolniki (an. »Bedside manners«)

Pred prvim stikom s kliničnim okoljem v DSO oz. v ambulantni, kjer bodo študenti opravljali klinično prakso v času poletnih počitnic, je potrebno študente seznaniti s:

- higieno rok ter uporabo osebne varovalne zaščitne opreme – (gradivo je v spletni učilnici)
- osnovnimi pravili obnašanja pri delu z bolniki (pred vajami se udeležijo predavanja in preberejo poglavje v izbranih poglavjih iz sporazumevanja o pravilih obnašanja pri delu z bolniki, s katerimi se srečajo v ambulantni)

Okužbe v zdravstvu nastanejo zaradi izpostavljenosti postopkom diagnostike, zdravljenja, zdravstvene nege in rehabilitacije. Veljajo za enega večjih javnozdravstvenih problemov v svetu, Evropi in tudi v Sloveniji. Ni jih mogoče popolnoma preprečiti, lahko pa zelo uspešno znižujemo njihovo pogostost z upoštevanjem standardnih ukrepov. Temeljni standardni ukrep je higiena rok. Higieno rok, kot jo poznamo že iz domačega okolja (umivanje, kadar so roke vidno umazane, po zapuščanju toaletnih prostorov, pred hranjenjem...) v zdravstvu nadgradimo s petimi koraki higiene rok Svetovne zdravstvene organizacije (SZO):

- pred stikom s pacientom,
- po stiku s pacientom,
- po stiku s pacientovo okolico,
- pred potencialnim stikom s pacientovimi izločki,
- pred aseptičnimi posegi.

V zdravstvu se pogosteje kot umivanja, poslužujemo razkuževanja rok.

Vaja bo potekala v obliki delavnice in bo namenjena seznaitvi s higieno rok in praktičnim preizkusom glede pravilne izvedbe razkuževanja rok.

Z namenom preprečevanja prenosa okužb v zdravstvu moramo zdravstveni delavci upoštevati pravila o osebni urejenosti in obnašanju. Uporabljamo tudi osebno varovalno opremo (OVO): zaščito za oči, dihala, plašče, predpasnike, rokavice in kape. Izbira varovalne opreme je odvisna od vrste povzročiteljev, katerih prenos želimo preprečiti, aktivnosti, ki jih bomo izvajali in nenazadnje tudi dovzetnosti zdravstvenega osebja za okužbe s posameznimi povzročitelji.

Študentje se bodo na delavnicah seznaili z osnovami osebne urejenosti pri delu s pacienti in z različnimi vrstami OVO ter in njihovo pravilno uporabo.

Seminar: Aktivno poslušanje in igra vlog

Seminar prav tako traja štiri šolske ure (tri cele ure).

Vsebine in časovni raspored vsebine so predstavljeni v tabeli 2.

Tabela 2. Vsebine in časovni raspored seminarja 2.

Dejavnost	Trajanje	Vodja
Uvod v delo v skupinah, predstavitev udeležencev predstavitev nalog	10'	Asistent
Aktivno poslušanje: ogled videa, povratna informacija	30'	Asistent, študenti
Aktivno poslušanje – igra vlog – manjkajoči podpis, nespečnost/alkohol/veganstvo/nakupovanje, izguba	40'	Asistent, študenti v trojkah (dve vlogi, po dve trojki odigrata isti vlogi)
Prikaz tehnike igranja vlog z analizo sporazumevanja (neupravičena zahteva)	30'	Asistent, študenti
Igranje vlog v trojkah - podajanje informacij (gastroskopijska, analiza)	30'	Študenti v trojkah, analizo moderira asistent
Igra vlog v trojkah - pogajanje	30'	Študenti v trojkah, analizo moderira asistent
Zaključek, tehnična navodila za odhod v DSO in pripravo seminarja, vprašanja	10'	Asistent

Nekaj praktičnih nasvetov za vodenje seminarjev iz sporazumevanja

Seminarji naj potekajo na sledeč način:

1. Na začetku je potrebno vzpostaviti prvi stik s študenti in vzpostaviti prijateljsko, neogrožajoče vzdušje. Študenti naj izmenjajo pričakovanja, ki jih imajo od pouka.
2. Nato se dogovorite o programu, nalogah, izidih in ocenjevanju, ki bo sledilo na zaključnem seminarju. Študentom je potrebno povedati, da se od njih pričakuje aktivno sodelovanje in da naj se ne bojijo vprašati ali povedati svojih misli.
3. V uvodu seminarja je potrebno na kratko povzeti, kaj pomeni aktivno poslušanje.
4. Sledi prikaz kratkega video posnetka, ki prikazuje elemente aktivnega poslušanja in spodbuditi študente, da si zapišejo, katere elemente aktivnega poslušanja so prepoznali in jih komentirajo.
5. Aktivno poslušanje pomeni:
 - Uporabo olajševalcev v pogovoru:
 - Vzpodbujevalne besede (aha, mhm, res je, ...)
 - Tišina (omogoča, da oseba zbere misli in jih izrazi)
 - Ponavljanje zadnjega dela stavka
 - Parafraziranje (povzetek informacij / preverjanje dejstev)
 - Zastavljanje pojasnjevalnih vprašanj
 - Zaznavanje besednih (in nebesednih) namigov
6. Sledi vaja iz aktivnega poslušanja, tako da je vsak od članov trojke enkrat v vlogi pripovedovalca zgodbe, aktivnega poslušalca ter enkrat opazovalec. Vsaka trojka odigra dve vlogi, ki so namenjene aktivnemu poslušanju, najbolje tako, da odigramo štiri vloge na način, da po dve trojki igrata enaki vlogi.
7. Pred začetkom igre vlog, s katerimi prikažemo različne načine komunikacije, je potrebno predstaviti tehniko igre vlog. Namen kratke predstavitve je v tem, da študentom predstavimo tehniko igre vlog in jim povemo pravila, ki se jih je potrebno pri igri vlog držati:
 - V navodilih poudarite, da gre za simulirano igro, kar pomeni, da vloge, v kateri nastopajo študenti, ne smejo jemati osebno
 - Vloge so tri: bolnik (oz. študent s problemom), zdravnik (oz. študent, ki prevzame vlogo svetovalca) in opazovalec
 - Komentarji opazovalcev med igro so prepovedani
 - Posmehovanje kolegom, ki igrajo, je neprofesionalno
 - V podajanju povratne informacije je najprej na vrsti zdravnik, nato bolnik in nato opazovalec
 - V podajanju povratne informacije začnemo s pozitivnimi ocenami
 - Občinstvo (opazovalci) najprej poudari dobre strani igre
 - Sledi: Naslednjič bi lahko bilo boljše ...
- Sledi igra vlog, kjer asistent igra vlogo zdravnika (oz. nosilno vlogo), eden od študentov pa igra vlogo bolnika (študenta, ki pride po potrdilo). Vlogo

skupaj analizirate. Za igro vlog imate v mapi pripravljeno vlogo (iz priloge 2)

- Nato predstavite scenarij vloge, to je najprej vloge, katere namen je podajanje informacij (gastroskopija) ter nato še vloge, katere namen je pogajanje.
- Razdelite vloge študenta s problemom in študenta, ki bo poizkušal s pogovorom pomagati kolegu. Študentje se na igranje vloge pripravijo, asistent pa opazuje, kako igra poteka. Po opravljeni igri naj znotraj male skupine poteka analiza, ki jo nato eden iz skupine predstavi tudi ostalim udeležencem skupine.
- Ob koncu naj vsaka trojka pove svoje izkušnje z igranjem vlog. Vodja vaj povzame ugotovitve skupin in jih kot izhodišča za sporazumevanje v določeni situaciji predstavi študentom.
- V zaključku povzamete ključne poudarke ter študentom posredujete tehnična navodila za terenske vaje, ki potekajo v DSO. Študentom na kratko razložite, kako naj pripravijo poročilo.

Na kaj je potrebno paziti ob pripravi na igro vlog

Scenarij:

- Scenarij je potrebno predstaviti vsem navzočim, vlogo pa le igralcu, ki jo bo igral. Povzemite situacijo in ponovite ključne dileme.

Priprava igralcev:

- Igralcem je potrebno vlogo na kratko predstaviti, povzeti bistvo vloge, vendar pa vloge ne smemo analizirati pred samo igro.
- Povedati jim je potrebno, da naj tega, kar je zapisano v vlogi, ne jemljejo osebno.

Igra vlog:

- Paziti je potrebno, da imajo vsi študentje možnost, da sodelujejo v igri vlog (da ni nekdo ves čas samo opazovalec).
- Čas za igro vlog je **omejen na največ deset minut**. V primeru, da ne kaže, da bi pri igri prišlo do soglasja ali rešitve problema, je potrebno igro prekiniti prej.

Najpogostejše napake pri igri vlog:

- Analiza igre poteka pred igro samo (ob začetku predstavite samo scenarij in ne razlagajte ozadja).
- Igra vlog "se vleče" (ko vidite, da so študenti zaključili, prekinite igro).
- Komentarji opazovalcev med igro (študente opozorite, naj počakajo, da pridejo na vrsto, da podajo povratno informacijo).
- Smeh v publiku ali pri igralcih (se pogosto dogodi, prispeva k dobremu vzdušju, dokler je dobronameren in ne predstavlja posmeha kolegov).

Analiza igre vlog:

- Igralci naj najprej povedo, kako so se počutili.

- Najprej poda analizo tisti, ki je bil v vlogi »zdravnika« (v našem primeru študent, ki je dal nasvet), sledi tisti, ki je bil v vlogi »bolnika« (v našem primeru študent, ki je prejel nasvet), nazadnje svoje mnenje poda občinstvo.
- Začnemo s pozitivnimi ocenami.
- Občinstvo (opazovalci) najprej poudari/jo dobre strani igre.
- Sledi: Naslednjič bi lahko bilo boljše ...

Ob koncu vsake vloge naj vodja vaj povzame ključna sporočila in naj jih združi v povratni informaciji (an. feedback).

Dobra povratna informacija:

- **Deskriptivna:** predstavlja opis dogajanja (ne pa ocene dogajanja, kaj je bilo dobro ali slabo), da oseba, ki je vodila pogovor, sama prepozna problem in predlaga potencialne rešitve.
- **Specifična:** usmerjena k dosegu določenega cilja (npr. predstavlja opis dela pogovora, ki je kazal na pomanjkljivo empatijo).
- **Usmerjena k vedenju** in ne v osebo (npr. bolnik je želel nekaj povedati, vi pa mu tega niste dopustili).
- **Izmenjava informacij** (predstavitev različnih možnosti rešitev in ne delitev nasvetov, kako je najbolje).
- **Preverjanje razumevanja** (preveri, če je sogovornik razumel, kaj si mu želel povedati).
- **Količina informacij naj bo omejena na sposobnost prejemnika** (če je informacij preveč, potem izgubijo pomen).
- **Povratna informacija naj bo usmerjena k stvarem, ki se dajo spremeniti** (npr. če je telefonskih klicev veliko in se njihovega števila ne da zmanjšati, potem je smiselno ponuditi opcijo, ki ponuja odgovor, kako organizirati delo, da bodo klici manj moteči).

Najpogostejše napake, povezane s podajanjem povratne informacije, so:

- **Komentar je splošen, brez utemeljitve** (npr. 'Odlično ste odigrali' ali pa 'Začetek pogovora je bil obupen', 'Izgledalo je, kot da bolnico ignorirate.') Takšna informacija sproži obrambni odziv oziroma pasivnost.
- **Ocenjevalec se osredotoča na osebnost učenca** (igralca) in ne na prikazano izvedbo veščine (npr. ocenjevalca zmoti jecljanje, ki je osebnostna značilnost posameznika v stresni situaciji, ne analizira pa prikazane izvedbe veščine).
- **Ocenjevalec (učitelj, ostali študentje) »spregleda« osnovni problem** in se zaplete v dolgovезne razprave – podajanje povratne informacije naj bo usmerjeno k vnaprej določenemu cilju (npr. študent ni bil sposoben razumevanja širšega koncepta problema).
- **Ni kreativnih načrtov za izboljšave**, samo s kritiziranjem ne pomagamo k izboljšavam.

Študente **opozorite na naslednje dileme**, povezane z odnosom do bolnika:

»Superiornost« zdravnika

Zdravnik (študent medicine) je zaradi svojega znanja in veščin ter pogosto »domačega« okolja ambulate v nadrejenem položaju v primerjavi z bolnikom. Bolnik je v podrejenem položaju tudi zato, ker je bolan in sam ne obvladuje svojih težav. Opolnomočenje bolnika in vključitev bolnika v proces zdravljenja pomaga pri vzpostavitvi partnerskega odnosa med bolnikom in zdravnikom.

Všečnost bolniku

Dilema postane aktualna takrat, ko se bolnik in zdravnik ne strinjata. Zdravnik (študent medicine), kot strokovnjak, ki bolniku želi dobro, mora znati za bolnika težko sprejemljivo metodo zdravljenja predstaviti na način, ki čim manj negativno vpliva na odnos bolnik-zdravnik in ne sme dopustiti, da všečnost pretehta nad strokovnostjo.

Resnicoljubnost in informiran pristanek

Način odnosa med bolnikom in zdravnikom se skozi čas spreminja. Od paternalističnega odnosa, kjer je zdravnik najboljše vedel, kaj je dobro za bolnika do partnerskega odnosa, kjer se ustrezno informiran bolnik sam odloči o načinu zdravljenja.

Bolniki, posebno če gre za resno stanje, včasih ne želijo izvedeti vse resnice o bolezni in zdravnik mora prepoznati, koliko bolnik želi vedeti in količino in način podajanja resnice prilagoditi bolniku.

Formalen ali prijateljski odnos

Formalnost odnosa med zdravnikom in bolnikom je povezana z medsebojnim poznavanjem in odnosom, pa tudi z naravo problema. Določena stopnja domačnosti lahko pripomore k bolj zaupnem odnosu, pretirana domačnost v odnosu pa lahko predstavlja oviro pri reševanju bolj intimnih problemov. Načeloma velja, da zdravnik ne zdravi svojcev in prijateljev, saj prijateljski odnos zmanjša objektivnost pri odločitvah in poveča verjetnost napake v odločanju.

Stalnost odnosa med bolnikom in zdravnikom

Dolgotrajni odnos med bolnikom in zdravnikom pripomore k oblikovanju zaupnega odnosa in boljši kakovosti oskrbe. V primeru samo prehodnega odnosa med bolnikom in zdravnikom, pa le-ta vedno zahteva čas za vzpostavitev odnosa, ki je nujen za uspešen terapijski odnos.

Obravnava bolnika, ki ga dobro poznamo, je lahko veliko bolj v bolnika usmerjena, po drugi strani pa tudi časovno bolj učinkovita in pogosto bolj kakovostna.

Prisotnost tretje osebe ob pregledu

Tretja oseba ob pregledu (svojci, prijatelji, študent) lahko predstavlja psihosocialno podporo bolniku, po drugi strani pa lahko zmanjšuje zaupnost odnosa med bolnikom in zdravnikom in bolniku preprečuje, da bi z zdravnikom spregovoril o bolj intimnih težavah. Vedno mora biti prisotnost tretje osebe ob pregledu želja bolnika. V primeru otroka do 15. leta je prisotnost staršev ob pregledu običajna (po 15. letu starosti pa ob privolitvi mladostnika).

Potrebna oprema:

- Seznam študentov, ki so razporejeni v skupino (pripravi tajnica).
- Kopije vlog (za vsako od trojk po ena kopija vsake vloge) – pripravljeno v mapi v tajništvu oz. drugi dogovorjeni lokaciji.
- Evidenčni list (priloga 6), ki ga pripravi tajnica za vsakega od študentov in je v mapi.
- Uvodna anketa (v spletni učilnici).

Obisk starostnika v DSO

Študenti v dvojicah opravijo obisk v DSO, kjer opravijo pogovor z dvema starostnikoma. En študent je vedno opazovalec, drugi se pogovarja, kasneje se vlogi zamenjata. Terensko delo poteka na izbranih lokacijah v DSO po protokolu, s katerim so bili študentje že seznanjeni na

plenarnem seminarju in je priloga njihovih navodil za vaje. **Za vse dodatne informacije glede nejasnosti pri razporedih ali morebitne zamenjave skupin se študenti javijo tajnici Katedre za družinsko medicino gospe Lei Vilman po elektronski pošti oz. telefonu (01 438 69 15, [email:kdrmed@mf.uni-lj.si](mailto:kdrmed@mf.uni-lj.si))**

Poleg razjasnitve vseh nejasnosti glede same organizacije obiska v DSO je potrebno študente opozoriti in jim razložiti dva pomembna dejavnika, ki sta pomembna za uspešno sporazumevanje:

1. Empatija

Empatija je racionalno in čustveno dogajanje, eden ključnih dejavnikov v podpornem komuniciranju, zmožnost postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj. Odnos (občutenje) simpatije ni pogoj za doživljanje empatije. Empatija ima kognitivno dimenzijo (zmožnost menjave perspektive), čustveno (vživljanje v čustvovanje drugega) in etično dimenzijo (dobronamernost, skrb za blagostanje drugega). Prava empatija je mogoča le ob upoštevanju medosebne različnosti, ob zavestni nameri, da oseba poskuša odkriti to različnost pri drugem.

2. Zaupanje

O medsebojnem zaupanju govorimo takrat, ko osebi v odnosu druga za drugo verjameta, da sta dobronamerni, zmožni (sposobni) in pripravljeni (vztrajni, dosledni) ravnati na zaželen in/ali dogovorjen način.

Če bolnik v odnosu zdravnik↔bolnik zdravnika ne ocenjuje kot dobronamernega, strokovno kompetentnega, vztrajnega in doslednega pri uresničevanju vedenjskih namer, mu ne bo zaupal. Ocena dobronamernosti izhaja pretežno iz empatičnega, čustveno izraznega odnosnega komuniciranja.

Vaje potekajo po razporedu, ki ga pripravi tajnica Katedre za družinsko medicino, odgovorna diplomirana medicinska sestra (DMS) v DSO pa ga potrdi. DMS naj pred prihodom študentov:

- izbere toliko starostnikov, kolikor študentov je na seznamu za vaje. Želimo, da bi študentje spoznali čim bolj različne starostnike, vendar pa je pri izbiri starostnikov potrebno upoštevati njihovo kognitivno stanje. Bolniki z napredovalo demenco tako niso primerni sogovorniki za naše študente, saj praviloma niso sposobni enournega usmerjenega pogovora.
- Od izbranih starostnikov pridobi ustno soglasje, da želijo sodelovati v učnem procesu. To, da starostniki z veseljem sodelujejo v pogovoru, je pomembno, zato starostnikov nikakor ne smemo siliti k pogovoru. Včasih se dogodi, da starostnik sprva privoli v sodelovanje, nato pa zaradi različnih razlogov ni več pripravljen sodelovati. Njegovo voljo je potrebno spoštovati in v tem primeru pridobiti za sodelovanje drugega starostnika.
- V primeru, da ni možno pridobiti za sodelovanje zadostnega števila starostnikov, se izjemoma lahko z enim starostnikom pogovarjata dva študenta.
- DMS ob prihodu študentov v DSO na kratko predstavi DSO in pravila, ki veljajo v ustanovi.
- Nato jih v parih pospremi k starostnikom in se s študenti dogovori, kje se po eni uri ponovno srečajo, da pare pospremi še k drugemu starostniku.
- Ob zaključku razgovora z drugim starostnikom se DMS s študenti ponovno na kratko sreča in pogovori o vtisih in razjasni morebitne dileme in odgovori na vprašanja študentov. DMS študentom podpiše evidenčne liste (priloga 6).

Zaključni seminar z ocenjevanjem in evaluacijo

Namen zaključka je poročanje in pregled po protokolu pripravljenega seminarja ter razjasnitev dilem v zvezi z izkušnjami starostnika, ki so ga študentje obiskali v DSO.

Zaključek se izvede v obliki seminarja v malih skupinah kot pri vajah v sporazumevanju. Trajanje zaključnega seminarja z evaluacijo je 3 šolske ure po sledečem urniku, ki je prikazan v tabeli 3.

Tabela 3. Urnik izvajanja zaključnega seminarja z ocenjevanjem.

Dejavnost	Trajanje	Vodja
Uvod v zaključni del - navodila za predstavitev seminarjev, kriteriji ocenjevanja	10'	Asistent
Predstavitve seminarjskih nalog s povratno informacijo	100'	Asistent, študenti
Zaključek, podpisovanje dokumentov	10'	Asistent

Vsak študent ima na voljo 5 minut za predstavitev seminarske naloge, 5 minut pa je namenjenih pogovoru o pridobljenih izkušnjah, lahko pa tudi razjasnitvi morebitnih dilem.

Seminar študentje vsaj teden dni **pred zagovorom pošljejo v spletno učilnico** pod skupino, ki ji pripadajo. Asistent potem s svojim geslom dostopa do spletne učilnice in med ponujenimi možnostmi izbere skupino, ki jo je vodil. Iz spletne učilnice pridobi študentske izdelke, ki naj si jih natisne, saj bo tako lažje prebral seminar in ga ocenil (ocenjevalni list v prilogi 3).

Seminar morajo **asistenti pregledati in okvirno oceniti pred zagovorom, na zagovoru pa ocenjujete še kakovost predstavitve seminarja** ter sodelovanje študenta v plenarni razpravi ter **profesionalnost odnosa do pouka in kolegov**. Pri ocenjevanju seminarja sledite obrazcu za ocenjevanje seminarja (priloga 3), ki temelji na navodilih za pripravo seminarja ter vključuje še dodatne elemente, kot so profesionalizem študenta. Asistent pod predlog ocene praktičnega dela pouka, ki temelji na oceni pripravljenih pisnih izdelkov in njihove predstavitve, študentovega aktivnega sodelovanja pri pouku ter profesionalnosti odnosa do predmeta, kolegov in učiteljev.

O svojem predlogu ocene študentov ne seznani, ampak predloge ocene (ocenjevanje poteka s celo oceno) v pisni obliki na pripravljenem obrazcu (priloga 3) posreduje v tajništvo Katedre za družinsko medicino.

Asistent ob koncu pouka študente opozori, da v spletni učilnici izpolnijo zaključno predmetno anketo.

Ob koncu pouka mora asistent od študentov pobrati **Evidenčni list prisotnosti (priloga 6)**.

Končno oceno seminarja potrdi učitelj pri predmetu »Sporazumevanje« in je nato objavljena v spletni učilnici MF v Ljubljani.

Navodila za pripravo seminarja kot podlaga za ocenjevanje seminarja

Poročilo o obisku pri starostniku naj ima naslednje dele:

Osnovni podatki o bolniku

V prvem odstavku naj bodo zajeti osnovni podatki o bolniku (spol, starost, izobrazba oz. poklic, lokacija obiska, čas obiska).

Opis pogovora s 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 opažanj ter oceno funkcionalnega stanja starostnika. Študent naj navede tudi morebitne občutljive točke, bolnikova pričakovanja in strahove, ki jih je zaznal v pogovoru.

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

Predstavitev študentovih izkušenj in občutij, ki so jih doživeli ob sporazumevanju s starostnikom

Študent naj poskuša odgovoriti na naslednja vprašanja:

Česa sem se naučil? Mi je pogovor dal kaj misliti? Ali sem zadovoljen z vodenjem pogovora s starostnikom? Ali sem zadovoljil starostnikova pričakovanja? Kje sem imel težave? Kaj sem pozabil?

Seminar naj ima vsaj tri tipkane strani in biti mora strukturiran po navodilih.

Predstavitev seminarja

Navodila, ki so jih za predstavitev prejeli študentje, so sledeča:

Predstavitev seminarske naloge izgleda tako:

- **Kratko predstavitev starostnika**, kar pomeni: spol in starost, predstavi okolje iz katerega prihaja, socialno ozadje (poklic) ter navede razlog, zaradi katerega je starostnik prišel v DSO (npr. slabo zdravstveno stanje, osamljenost...). Predstavitev lahko dopolni s ključnimi podatki, ki so pomembni za nadaljnje razumevanje starostnikove osebnosti (npr. smrt ljubljene osebe, nerazrešen odnos s svojci ...)
- **Kritična analiza pogovora s starostnikom**: V analizi naj študent najprej pove, kaj meni, da je v pogovoru dobro izpeljal, kateri trenutki so odločilno prispevali, da je bil pogovor uspešen in zakaj meni, da je izpolnil svoja pričakovanja in pričakovanja starostnika. Nato naj študent pove, kje je imel težave in kako jih je poskusil premagati.

Poudari naj ključne trenutke, ki so pripomogli k uspehu pogovora oziroma pove, zakaj ni bil zadovoljen in pove, kako bi naredil naslednjič, da bi bil pogovor uspešnejši.

- **Analiza sporazumevanja kolega:** Študent naj poudari elemente, ki so pripomogli k uspešnemu sporazumevanju in nato opozori na težave, ki jih je v pogovoru zaznal. Tudi tukaj velja, da študent najprej pove, kaj je šlo kolegu dobro.

Pri ocenjevanju seminarske naloge upoštevate tudi ustreznost ustne predstavitve, upoštevajoč predvsem kritično analizo sporazumevanja, ki ga je študent opravil z bolnikom ter analizo besednega in nebesednega sporazumevanja, ki ga je študent napravil, ko je opazoval sporazumevanje kolega. Oceniti je potrebno tudi profesionalnost študenta do predmeta, kolegov in učiteljev.

Za pomoč pri ocenjevanju je obrazec za ocenjevanje z razlago, ki je v prilogi 3.

Evaluacija uspešnosti pouka

V zaključnem delu se s študenti pogovorite o tem, kako in zakaj jim je bil pouk všeč oz. ni bil všeč, jim podpišite evidenčni list (priloga 6), ki ga nato skupaj s seminarjem ter liste za ocenjevanje v ambulantni oddate v tajništvo katedre oz. na drugi dogovorjeni lokaciji, ko je tajništvo že zaprto.

Študente prosite, da v spletni učilnici izpolnijo zaključno anketo.

Potrebna oprema:

- Seznam študentov na vajah s seznamom tistih, ki so oddali seminar (pripravite iz spletne učilnice)
- Kopije obrazcev za oceno seminarja (pripravite si jih vnaprej, služijo kot pomoč pri ocenjevanju seminarjev)
- Evalvacijski vprašalnik, ki ga študenti izpolnijo pred oddajo seminarja (v spletni učilnici)

Ocenjevanje študentov

Preverjanje je sestavljeno iz pisnega kolokvija, kjer se preverja teoretično znanje s področja osnov sporazumevanja in pravil obnašanja v kliničnem okolju ter praktičnega dela, kjer se preverja veščine sporazumevanja. Končna ocena pri predmetu Sporazumevanje je številčna (od 5 do 10) in je sestavljena iz ocene pisnega kolokvija in ustnega praktičnega dela izpita tako, da vsak del izpita k oceni prispeva 50 % ocene. V primeru vmesne ocene se ocena zaokroži navzgor.

Na izpit se mora študent prijaviti preko e-študenta, po navodilih, ki veljajo na fakulteti potem, ko ima opravljene vse obveznosti (je opravil pisni kolokvij, pripravil seminar ter ga predstavil in dobil pozitivno oceno pri zagovoru seminarske naloge).

Kolokvij bo potekal preko spletne učilnice za vse študente ob istem terminu. Pogoji za uspešno opravljen kolokvij je 60 % zbranih točk.

Na kolokvij se študenti prijavijo preko spletne učilnice za predmet »Uvod v klinično medicino oz. dentalno medicino 1«, vsebinski sklop »Sporazumevanje«.

Študenti so s pogoji za pristop k izpitu in potekom ter ocenjevanjem na izpitu seznanjeni. Vsa potrebna navodila si lahko preberejo v navodilih za vaje, ki jih najdejo v e-učilnici!

Obvezna 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>
2. Petek Šter Marija (ur.). Uvod v klinično medicino in dentalno medicino 1, vsebinski sklop »Sporazumevanje«, delovni zvezek. 1. izd. - El. knjiga. - Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine, 2022.

Dodatna literatura

1. Selič P. Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana, Inštitut za psihofiziološke študije PARES; 2007.
2. PETEK, Davorina (avtor, urednik), SELIČ-ZUPANČIČ, Polona, PETEK ŠTER, Marija, KOLŠEK, Marko, RIFEL, Janez, JEMEC ZALAR, Barbara, ZELKO, Erika, DROBNIČ RADOBULJAC, Maja, ZUPAN, Matej, NOLIMAL, Manca, GRILJEVŠEK, Lea, KLEMENC-KETIŠ, Zalika, HOMAR, Vesna, VODOPIVEC JAMŠEK, Vlasta, KOPČAVAR GUČEK, Nena, ILJAŽ, Rade, ŠVAB, Igor (urednik). *Sporazumevanje v družinski medicini : priročnik*. Ljubljana: Katedra za družinsko medicino Medicinske fakultete, 2016.
3. Gordon S, Hayes L, Scott R. Bedside Manners. Play and Workbook. Cornell University Press, 2013.
4. Brown J, Noble LM, Papageorgiou A, Kidd J (editors). Clinical Communication in Medicine. John Wiley & Sons Ltd. West Sussex, UK, 2016.
5. Silverman BD. Physician behavior and bedside manners: the influence of William Osler and The Johns Hopkins School of Medicine. Proc (Bayl Univ Med Cent). 2012; 25(1): 58–61.

Priloge

PRILOGA 1: Navodila za pogovor s starostnikom

Študenti so za pogovor s starostnikom prejeli naslednja navodila (protokol) glede strukture intervjuja:

- **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 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)**

Starostnika povprašajte po njegovih telesnih težavah, zanima naj vas v kolikšni meri bolezni, ki jih ima, vplivajo na kakovost njegovega življenja ter kako se spopada z zdravstvenimi težavami.

- **Ustno zdravje**

Starostnika vprašajte po ustnem zdravju; preverite, če ima zobno protezo in v kakšni meri težave z zobmi vplivajo na njegovo prehranjevanje (npr. zaradi nezmožnosti žvečenja, se izogiba določeni hrani oziroma je njegova dieta prilagojena; npr. pasirana hrana).

Lahko si pomagata s podvprašanji (odgovori so: nikoli, redko, včasih, pogosto, vedno)

1. Ali imate zaradi problemov z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami kdaj **težave z žvečenjem hrane**?
2. Ali kdaj občutite v ustni votlini **močno bolečino**?
3. Ali se **neprijetno počutite zaradi izgleda** svojih zob, ust ali protez?
4. Ali čutite, da je zaradi vaših težav z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami **hrana manj okusna**?
5. Ali zaradi težav z zobmi, ustno votlino, čeljustmi ali protezami **težje opravljate običajna opravila**?

- **Psihične težave**

Povprašajte, če ima starostnik težave s spominom oziroma je žalosten in osamljen in kako te težave vplivajo na njegovo življenje

- **Zdravila**

Večina starostnikov redno jemlje zdravila. Poizkušajte izvedeti katera zdravila in zakaj jih jemljejo ter ugotoviti stališča starostnika 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 (npr. rekreacija, delo).

- **Odnos s svojci, prijatelji in osebjem**

Pridobite podatke o starostnikovi 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 osebjem doma (kaj bi pohvalili, kaj pogršajo).

Na osnovi pogovora s starostnikom mora študent oblikovati naslednje povzetke in zaključke, ki jih potem tudi predstavi na seminarju:

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, starostnikova pričakovanja in strahove, ki ste jih zaznali v pogovoru.

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

Opažanja 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 s starostnikom, kjer ste bili vi v vlogi opazovalca. Opazujete vedenje 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. Obrazec vam služi le kot pomoč pri analizi opazovanja in v seminarju poudarite tiste elemente sporazumevanja, ki so pomembno prepevali k uspehu (težavam) v pogovoru.

Vsako trditev podprite z razlago: npr. kolega je bil empatičen do sogovornika, to sem ugotovil, ker se je kolega na čustvene namige odzval tako, da je starostnika pomiril in postavljaj dodatna vprašanja tako, da je starostnik z veseljem nadaljeval pripoved.

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

Poizkušajte odgovoriti na naslednja vprašanja, ki jih utemeljite z razlago:

Česa sem se naučil?

Mi je pogovor dal kaj misliti?

Ali sem zadovoljen z vodenjem pogovora s starostnikom?

Ali sem zadovoljil starostnikova pričakovanja?

Kje sem imel težave?

Kaj sem pozabil?

PRILOGA 2:

2.1 Primeri vlog za vaje iz aktivnega poslušanja

2.1.1 MANJKAJOČI PODPIS

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je vaditi elemente aktivnega poslušanja in pridobiti povratno informacijo s strani vseh treh članov trojke.

Elementi aktivnega poslušanja, ki naj jih študent vadi, so naslednji:

Olajševalci pogovora

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res,...)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja

ŠTUDENTOVA ZGODBA

Ste študent prvega letnika študija medicine (dentalne medicine). Na vajah iz predmeta se zahteva 100 odstotna prisotnost. Vaje ste v resnici opravili v celoti, vendar pa ste dvakrat pozabili evidenčni list, ki ga je ob koncu vaj podpisal asistent.

Ob koncu semestra ste želeli pristopiti k izpitu, vendar pa vam zaradi evidence opravljenih vaj, ki je izkazovala, da ste dvakrat manjkali, niso dovolili, da bi opravljali izpit.

Skupaj z dvema kolegom iz skupine ste se najavili pri dotičnem asistentu in mu pojasnili situacijo. Imeli ste srečo, da se vas je asistent spomnil kot prizadevnega študenta in je verjel vašim navedbam, ki sta jih potrdila kolega, ki sta bila z vami.

Situacija vas je močno vznemirila in jo želite deliti s kolegom. V zgodbo lahko vpletete podrobnosti in lastna občutja. Od kolega pričakujete, da vas aktivno posluša.

ŠTUDENT, KI POSLUŠA

Kolega vam pove svojo zgodbo, ki se ga je čustveno dotaknila. Zaradi nepazljivosti bi skoraj ponavljal letnik. Ker sta mu manjkala dva podpisa z obveznih vaj, ki pa jih je opravil, sprva ni mogel pristopiti k izpitu. Šele po posredovanju pri asistentu, ki je vodil vaje in ob navzočnosti prič, je uspel dokazati, da je vaje res opravil.

Vadite elemente aktivnega poslušanja, ki so naslednji:

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja

2.1.2 VEGANSTVO

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je vaditi elemente aktivnega poslušanja in pridobiti povratno informacijo s strani vseh treh članov trojke.

Elementi aktivnega poslušanja, ki naj jih študent vadi, so naslednji:

Olajševalci pogovora

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja

ŠTUDENTOVA ZGODBA

Ste študent prvega letnika študija medicine (dentalne medicine). Odločili ste se, da postanete vegan. To pomeni, da ste se v celoti odpovedali hrani in izdelkom živalskega izvora.

Uživате samo strogo rastlinsko hrano; ne uživáte jajc in mlečnih izdelkov. Razlog za vašo odločitev je bil večplasten; gre za odnos do soljudi, živali in okolja. "Vegansko gledišče" pomeni, da se posameznik izogiba namernemu povzročanju trpljenja kateremukoli živemu bitju in iz pozicije "Jaz" prestopi v pozicijo "Drugi", kar pomeni, da ne razmišlja o tem, kako se on sam počuti ob npr. uživanju hrane živalskega izvora, temveč kako se je počutila žival, ki je za to hrano dala življenje ali bila trpinčena.

Veganstvo je filozofija in način življenja, ki promovira razvoj in uporabo "brez-živalskih" (oz. "animal-free") alternativ v dobro ljudi, živali in okolja. Privrženci veganstva poudarjajo ugoden vpliv na zdravje in ostale prednosti vegetarijanskega načina prehranjevanja.

Starši nad vašo odločitvijo niso navdušeni. Stalno vas opozarjajo, da ste v zadnjem času precej shujšali, da opažajo, da vam zmanjkuje energije za študij in vas prepričujejo, da ponovno začnete uživati mešano prehrano, če že ne mesa, pa vsaj jajca in mlečne izdelke.

S prehrano se zelo trudite, kar ni ravno enostavno, če si študent in nimaš veliko časa za pripravo obrokov. V študentskih restavracijah pa je težko naročiti veganski obrok, če pa je že na razpolago, pa gre za eno vrsto jedi, ki vas ne nasiti za dlje časa.

Večkrat namreč podvomite v pravilnost svoje odločitve in se sprašujete, če morda starši, ki so zdravniki, nimajo prav: skrbi jih, da boste poleg izgube mišične mase, postali še slabokrvni (pomanjkanje železa in vitamina B12) in vam bo manjkalo nekaterih pomembnih mineralov (selen, cink, jod) ter vitamina D in kalcija.

Svoja stališča in stisko, v kateri ste se znašli, želite deliti s kolegom. Od kolega pričakujete, da vas aktivno posluša.

ŠTUDENT, KI POSLUŠA

Kolega vam pove zgodbo. Pred nekaj meseci je postal vegan. Opazili ste, da je že tako droben kolega še shujšal.

Uradna medicina stoji za stališčem, da zdrava in uravnotežena prehrana vključuje vsa živila v priporočenih in optimalnih količinah; privrženci vegeterijanstva pa poudarjajo ugoden vpliv na zdravje in ostale prednosti vegetarijanskega načina prehranjevanja.

Večje tveganje neustreznega vnosa energije in hranil pa obstaja pri veganski prehrani. Ključna hranila, na zadosten vnos katerih morajo biti vegani še posebej pozorni so beljakovine, nenasičene maščobne kisline omega-3, železo, cink, jod, selen, kalcij, vitamin D in vitamin B-12.

Kolega poslušate, vendar ga opozorite na svoja opažanja in nevarnosti, ki jih veganska prehrana prinaša.

Vadite elemente aktivnega poslušanja, ki so naslednji:

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja

2.1.3 NAKUPOVANJE

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je vaditi elemente aktivnega poslušanja in pridobiti povratno informacijo s strani vseh treh članov trojke.

Elementi aktivnega poslušanja, ki naj jih študent vadi, so naslednji:

Olajševalci pogovora

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov
- Pojasnjevalna vprašanja

ŠTUDENTOVA ZGODBA

Obisk trgovin z oblačili (tehničnimi izdelki) in spletnih strani, preko katerih lahko naročate oblačila (tehnične izdelke), vam je zelo pri srcu. Nakupovanje oblačil (tehničnih izdelkov) vam

pomeni sprostitev in vsaj za kratek čas pozabite na težave, s katerimi se trenutno soočate. Svoje nakupovalne izkušnje želite deliti s kolegom.

V pogovoru nanizate cel kup podrobnosti o vsem kar ste pri nakupovanju doživeli, kaj ste na koncu kupili, kako ste kupljeno preko spleta vrnil, ker vam, ko ste prejeli paket, ni bilo več všeč ali pa je bila številka povsem napačna (pa čeprav ste označili pravilno velikost). Ne pozabite omeniti, kako dobre popuste ste prejeli in kakšne ugodnosti ste si prislužili za naslednji nakup.

Če vas kolega povpraša po težavah, ki ste jih v začetku razgovora bežno omenili, priznate, da prehod na fakulteto, ki je bil povezan s preselitvijo v drugo okolje in drugačnim pristopom k študiju, predstavlja stres, ki ga vsaj v neki meri blažite z malimi zadovoljstvi, med katerimi je prav nakupovanje oblačil (tehničnih izdelkov).

Od kolega pričakujete, da vas bo poslušal (ne pa kritiziral in moraliziral), po drugi strani pa vsaj po tihem pričakujete podporo v premagovanju resničnih težav, ki so se vam pri študiju nakopičile (niste opravili prvih kolokvijev in s tem niste pridobili možnosti za prijavo na prvi izpit).

ŠTUDENT, KI POSLUŠA

Kolega vam pove zgodbo. Ima težave pri študiju, ki jih »blaži« z nakupovanjem. Vaša naloga je, da ga aktivno poslušate, ste empatični in ga ne obsojate.

Vadite elemente aktivnega poslušanja, ki so naslednji:

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov

Pojasnjevalna vprašanja

2.1.4 GASTROSKOPIJA

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je naučiti se bistvenih postavk pri podajanju informacij, kot so:

- Ugotoviti, koliko pacient že ve
- Preveriti strinjanje s preiskavo
- Razumljiv opis preiskave
- Omogočiti, da pacient postavlja vprašanja in nanje prejme odgovore
- Da je v pogovoru empatičen

NAVODILA ZA KOLEGA (VLOGA ZDRAVNIKA)

Zaradi bolnikovih vztrajnih težav z bolečino v žlički mu predlagate, da bi opravil pregled želodca (gastroskopijo).

Vaša naloga je:

- ☐ Preveriti, ali se bolnik s predlagano preiskavo strinja
- ☐ Preveriti, če in v kolikšni meri preiskavo pozna
- ☐ Pojasniti preiskavo
- ☐ Odgovoriti na vsa bolnikova vaša vprašanja v povezavi s preiskavo
- ☐ Preverjati razumevanje sporočenih informacij
- ☐ Bolnika vključevati v razgovor

Podatki, potrebni za pojasnitev preiskave:

Ezofago-gastro-duodenoskopija (skrajšano gastroskopija) je pregled notranjosti želodca, ki edino lahko dovolj dobro pojasni vaše bolečine v žlički.

Pregled izgleda tako, da zdravnik specialist gastroenterolog, kamor vas bo napotil(a), uvede tanek in upogljiv optični inštrument (gastroskop) skozi usta in najprej pregleda požiralnik, nato opravi še pregled želodca in dvanajsternika.

Najmanj 6–8 ur pred preiskavo ne smete jesti in piti; v primeru, da jemljete redno predpisana zdravila, pa jih vseeno vzamete oz. se pri tem ravnete po navodilih, ki vam jih bom podal.

Pripravo na preiskava zgleda tako, da bo zdravnik vaše žrelo omrtvil z lokalnim anestetikom. Zaradi zaščite endoskopa pred ugrizom vam bo v usta dali ustnik.

Ves čas preiskave, ki običajno traja približno 10 minut, lahko normalno dihate. Preiskava praviloma ni boleča, mogoče pa je draženje v žrelu in siljenje na bruhanje.

Med preiskavo je včasih potrebno odvzeti vzorce tkiva ali odstraniti morebitne polipe. Poseg ni boleč, odvzeto tkivo pa gre v histološki pregled.

Zaradi uporabe lokalnega anestetika je prisotna otrdelost grla in traja povprečno pol ure, v tem času ne smete piti in jesti. Rahla bolečina v grlu bo minila sama od sebe, prav tako napetost ali krči.

O rezultatih preiskave boste obveščeni neposredno po preiskavi; na osnovi rezultatov raziskave bo predpisano tudi zdravljenje. V primeru da so bili vzeti vzorci tkiva za histološko preiskavo, pa bo izvid prišel k meni in vas bom o njem obvestil.

Zapleti so pri gastroskopiji izjemno redki. Možna je perforacija – predrtnje stene prebavil zaradi katere je potrebna operacija; zaplet pa je zelo redek. Krvavitev lahko nastopi predvsem po

odstranitvi polipa, po navadi se ustavi spontano; redkeje so potrebni drugi posegi. Ostali zapleti so še redkejši.

NAVODILA ZA BOLNIKA (ŠTUDENTA S PROBLEMOM)

Ste študent 1. letnika Medicinske fakultete, ki imate že dlje časa bolečine v žlički. Zdravnik pove, da bi bila za pojasnitev vaših težav potrebna napotitev na preiskavo želodca (gastroskopijo). Z zdravnikovim predlogom se načeloma strinjate, preiskave pa vas je malo strah.

Kot bolnik pričakujete:

- ☐ Da vas zdravnik vpraša, če se s preiskavo strinjate
- ☐ Da, preveri, ali o preiskavi že kaj veste in koliko si želite vedeti
- ☐ Da vam omogoči, da vprašate, kar vas v zvezi s preiskavo zanima
- ☐ Da preveri, ali razumete njegovo razlaga

Če zdravnik zadovoljivo razumljivo pojasni preiskavo, vam dovoli, da postavite vprašanja in je empatičen. Tudi če pokažete, da vas je preiskave strah, ste zadovoljni.

2.1.5 ALKOHOL

Namen vloge je vaditi elemente aktivnega poslušanja in pridobiti povratno informacijo s strani vseh treh članov trojke.

Elementi aktivnega poslušanja, ki naj jih študent vadi, so naslednji:

Olajševalci pogovora

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov

Pojasnjevalna vprašanja

NAVODILA ZA KOLEGA (ALKOHOL)

Ste 19-letni študent, ki ste bili že od prej navajeni spiti kakšen kozarček. V družini je v navadi, da ob kosilu spijete kozarec vina, pa tudi ob pomembnih dogodkih vedno nazdravite z alkoholno pijačo.

Tudi sedaj, ko študirate izven domačega kraja, si ga radi privoščite. Na vsaki zabavi spijete več kot ostali, kar pa se niti »ne pozna«. Na to ste bili sprva ponosni, saj ste videli, da so nekateri kolegi že po dveh kozarcih alkoholne pijače »pijani«.

Sedaj pa opazate, da po zabavi, na kateri je bilo precej alkohola, naslednji dan ne »funkcionirate«, vaši študijski rezultati so zato slabši. Zalotili ste se tudi, da ko vam ne gre, tegobe radi blažite z alkoholom.

Zadnjič, ko vas je ustavil policaj, ste imeli srečo. Preverjal je dokumente in vam ni dal pihati, vi pa ste pred tem spili dve steklenici piva (kot mladi voznik veste, da alkohola v krvi ne sme biti). Zgodilo se vam je tudi, da ste potem, ko ste prej nekaj spili, v zadnjem trenutku med vožnjo na prehodu za pešce opazili mamico z otrokom in še pravočasno zavrli.

Zavedate se, da alkohol postaja vaš problem. Želite si vašo zgodbo deliti s kolegom, ki vas je pripravljen poslušati.

ŠTUDENT, KI POSLUŠA

Kolega vam pove zgodbo. Pove, da se zaveda, da popivanje vpliva na študij. Ne gre za odvisnost od alkohola, temveč za škodljivo uživanje alkohola. Želi vašo podporo in pomoč. Vaša naloga je, da ga aktivno poslušate, ste empatični in ga ne obsojate.

Vadite elemente aktivnega poslušanja, ki so naslednji:

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov

2.1.6 IZGUBA

NAVODILA ZA ASISTENTA

Študentko/a je pred kratkim zapustil fant/dekle.

Namen vloge je vaditi elemente aktivnega poslušanja in pridobiti povratno informacijo s strani vseh treh članov trojke.

Fantu je zelo zamerila, postala je nezaupljiva do oseb nasprotnega spola. Življenje vidi le s temne strani, ni ji do socialnih stikov, tudi pri študiju se težje zbere. Naloga kolega je, da se z njo pogovori in jo poizkuša razumeti ter ji nudi oporo. Ključno pri tej vlogi je aktivno poslušanje in podpora. Agresiven pristop in prehitevanje dogodkov je v tem primeru odraz pomanjkanja empatije in običajno sproži odpor ali pasivnost.

Elementi aktivnega poslušanja, ki naj jih študent vadi so naslednji:

Olajševalci pogovora

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov

Pojasnjevalna vprašanja

NAVODILA ZA ŠTUDENTA (IZGUBA)

Ste 19-letna študentka (študent) medicine in prihajate iz podeželskega okolja v mesto. Med spremembami, ki so se po odhodu na fakulteto zgodile, je tudi ta, da vas je zapustil fant (dekle) saj je spoznal drugo/ega. Fantu (dekletu) ste zelo zamerili, postali ste nezaupljivi predvsem do oseb nasprotnega spola. Jezni ste na fanta (dekle), o osebah nasprotnega spola ne veste povedati nič lepega. Izguba vas je naredila črnogleda, izogibate se socialnim stikom, tudi pri študiju se težje zberete.

Potrebujete nekoga, ki vas je pripravljen poslušati in spoznati vašo stisko. S starši o teh stvareh ne želite govoriti, zdi se vam, da vas ne bi razumeli. Pripravljeni ste deliti svoje občutke z nekaterimi od svojih študijskih kolegov, s katerimi ste že navezali dobre stike.

Če vas kolega ne želi poslušati, ampak vam deliti nasvete, se zaprete vase (postanete pasivni) in si želite pogovor čim prej prekiniti.

Če pa vas kolega skrbno posluša in vam, če je potrebno, zastavi dodatna vprašanja, da bi vas, kot osebno bolje razumel (izkazuje empatijo), se stopnja vašega zaupanja do kolega poveča in ste z njim pripravljeni deliti vašo stisko.

ŠTUDENT, KI POSLUŠA

Naloga kolega je, da se z njo pogovori in jo poizkuša razumeti ter ji nudi oporo. Ključno pri tej vlogi je aktivno poslušanje in podpora.

Tudi vi ste 19-letna študentka (študent) medicine, ki se vam zaupa vaša 19-letna kolegica (kolega), ki prihaja iz oddaljenega podeželskega kraja. Opažate, da se zadnje čase umika socialnim stikom, čeprav se je spomnite kot živahnega in zgovornega dekleta (fanta). Izvedeli ste, da jo je pred kratkim zapustil fant (dekle). Odločite se, da se ji boste približali in se z njo (njim) pogovorili.

Kolegice(ga) ne poznate prav dobro, tako, da morate najprej vzpostaviti primeren (empatičen) odnos ter si skozi aktivno poslušanje pridobiti zaupanje.

Vadite elemente aktivnega poslušanja, ki so naslednji:

- vzpodbujevalne besede (aha, mhm, kaj res)
- tišina (omogoča, da zbere misli in jih izrazi)
- ponavljanje zadnjega dela stavka
- Parafraziranje (povzetek informacij/preverjanje)
- Zaznavanje besednih namigov

2.2 Demonstracijska vloga – neupravičena zahteva

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je prikazati sporazumevanje z jeznim bolnikom. Vloga se predstavi plenarno, kot uvod v igranje vlog. Asistent naj igra zdravnika, eden od študentov pa naj prevzame vlogo študenta. Pomembno je, da študentom pokažemo, kako zavrniti neupravičeno zahtevo, ne da bi ustvarili prepir med bolnikom in zdravnikom.

NAVODILA ZA ŠTUDENTA: Neupravičena zahteva

Ste 20-letni študent, ki vam manjka eden od izpitov, ki so pogoj za napredovanje v višji letnik. Za pogojni vpis pa potrebujete zdravniško potrdilo, da ste imeli tekom študijskega leta zdravstvene težave, ki so vas omejevale pri študiju. Med študijskim letom ste dvakrat obiskali zdravnika zaradi prehlada, resneje bolni pa niste bili. Svojih študijskih obveznosti niste opravili, ker ste se bolj kot študiju posvečali zabavi, tudi počitnicam se niste odpovedali.

Veste, da so nekateri vaši kolegi zdravniško potrdilo pridobili, tudi če niso bili bolni ali poškodovani. Od zdravnika potrebujete samo potrdilo o zdravstvenem stanju, ki ga boste priložili k vlogi za pogojni vpis.

Zdravniku poveste, da niste bolni, da pa potrebujete samo zdravniško potrdilo za pogojni vpis v višji letnik. Zdi se vam samoumevno, da bo zdravnik razumel vaš problem in vam potrdilo izdal.

NAVODILA ZA ASISTENTA: Neupravičena zahteva

20-letnemu študentu, ki se je bolj kot študiju posvečal zabavi, ni uspelo opraviti vseh izpitov, ki so bili pogoj za napredovanje v višji letnik. Od vas zahteva potrdilo, da je bil tekom študijskega leta resneje bolan, čeprav se je v ambulantni oglašil le dvakrat zaradi prehlada.

Verzija 1: Zdravnik je neodločen, se pritožuje nad zahtevo študenta po neupravičenem potrdilu, na koncu pa brez pravega pojasnila potrdilo izda.

Verzija 2: Potrdila zdravnik ne izda, vendar pa mora pojasniti svoje razloge za zavrnitev prošnje (moralni in etični standardi ter zakonske podlage, ki prepovedujejo izdajo lažnih potrdil). Pogovor naj vodi tako, da se izogne konfliktu s študentom.

2.3 Primer vloge – pogajanje

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je dosega sprejemljivega izida za oba v pogovor vpletena s pogajanjem. Gre za realno situacijo, ko je eden izmed študentov razporejen na zanj neugodno lokacijo za opravljanje klinične prakse (oz. drugih študijskih obveznosti) in se poskusi dogovoriti s kolegom za menjavo. Kolega pa se je z mentorjem že dogovoril, da bi pri njem opravljal vaje.

Cilj pogovora je argumentirati razloge za in proti menjavi in pokazati solidarnost do kolega.

NAVODILA ZA ŠTUDENTA (študent, ki želi menjati klinično prakso/vaje)

Ste študent prvega letnika medicine. Na klinično prakso se niste uspeli prijaviti na želeno lokacijo. Prijaviti se vam je uspelo v ambulanto, ki je se nahaja 50 km stran od vašega bivališča, kar bi vam ob slabih prometnih povezavah vzelo skoraj štiri ure časa.

Veste, da se je na želeno lokacijo prijavil kolega, ki prihaja prav iz kraja, kamor ste bili vi razporejeni na klinično prakso. Sam pa je dobil prakso na lokaciji, ki vam bistveno bolj ustreza.

Pogovorite se s kolegom in poskušajte zamenjati lokacijo klinične prakse s kolegom.

NAVODILA ZA ŠTUDENTA (nagovorjeni študent)

K vam pristopi kolega in vas prosi za menjavo lokacije za izvedbo klinične prakse. Z mentorjem ste se že srečali in dogovorili, da boste pri njem opravljali klinično prakso v času, ko ste se dogovorili tudi za delo preko študentskega servisa.

Menjava lokacije klinične prakse bi pomenila menjavo mentorja (ki pa ga že poznate in imate z njim dobro izkušnjo) in/ali termina klinične prakse, saj v kraju bivanja, kjer bi potem opravljali klinično prakso ni možnosti dela preko študentskega servisa, to pa ste se tudi že dogovorili.

Načeloma želite kolegu pomagati in iščete rešitve.

2.4 Priprava na obisk starostnika v DSO

VLOGA DSO : Sprejem v dom starejših občanov

NAVODILA ZA ASISTENTA

Namen vloge je predstaviti starostnika, ki je pred kratkim prišel v domu starejših občanov (DSO) zato, ker so tako želeli svojci (tako pove sam). Doma ni bilo realnih pogojev za oskrbo, ki jo potrebuje, tako, da je bil sprejem v DSO v resnici potreben. Z novo situacijo se starostnik še ni sprijaznil. Izraža jezo nad svojci, nezadovoljen je z oskrbo v domu in želi nazaj domov (nerealno pričakovanje).

NAVODILA ZA STAROSTNIKA (IGRA ASISTENT)

Ste 82-letni stanovalca/ka v domu za starejše občane. V dom ste prišli pred kratkim po prigovarjanju in prepričevanju vaših domačih, čeprav ste še vedno mnjenja, da bi bili lahko tudi doma, če bi se domači malo bolj potrudili in vam nudili potrebno nego (po možganski kapi ste vezani na invalidski voziček, potrebujete pomoč pri umivanju in oblačenju, težave imate z zadrževanjem vode, nimate pa težav z govorom in mišljenjem).

Na svojce ste jezni, da so se vas rešili in vas spravili v DSO (hiralnico), tudi osebje je neprijazno in nikoli nima dovolj časa za vas. S hrano niste zadovoljni (doma je bila boljša), zaradi hrupa ostalih stanovalcev pa še spati ne morete, kot bi bilo treba.

NAVODILA ZA ŠTUDENTE

Ste študent medicine (dentalne medicine), ki se pripravljate na obisk pri starostniku v DSO. Dodeljen vam je pred kratkim sprejet 82-letni starostnik/ca po možganski kapi, zaradi katere je odvisen/sna od tuje pomoči, ki je svojci niso mogli zagotoviti v domačem okolju.

Starostnik/ca izraža jezo nad svojci in nezadovoljstvo nad oskrbo v domu. Razumeti morate njegovo stisko in se empatično odzivati na njegove strahove in pomisleke, ob tem pa morate paziti, da se ne opredeljujete do pravilnosti odločitve, ki so jo sprejeli svojci. Želite izvedeti čim več o starostniku, njegovih vrednotah in stališčih, odnosih do svojcev in okolice ter si ob koncu ustvariti realno sliko o starostniku, ki vam omogoča oblikovanje individualno oblikovanih priporočil, kako življenje narediti prijetnejše.

PRILOGA 3. Ocenjevanje seminarja z navodili za ocenjevanje

Ime in priimek študenta: _____

Skupina: _____

Ocenjevalec: _____

Predlog ocene seminarja: _____

Datum: _____

Analiza ocene:

	Element	V celoti	Deloma	Ne
1	Oblika ustreza			
2	Seminar vsebuje vse zahtevane vsebine			
3	Kritično je analiziral pogovor, ki ga je s starostnikom opravil kolega			
4	Kritično je analiziral svoj pogovor s starostnikom			
5	Jedrnato je predstavil seminar in povzel svoja opažanja			
6	Izkazoval je profesionalen odnos do predmeta, kolegov in učitelja			

Ocena 10: V vseh šestih točkah mora biti ocena »v celoti«

Ocena 9: V vsaj petih točkah mora biti ocena »v celoti«, v eni točki je lahko ocenjena »deloma«

Ocena 8: Vsaj v štirih točkah mora biti ocena »v celoti«, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

Ocena 7: Vsaj v dveh točkah mora biti ocena »v celoti«, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

Ocena 6: V vseh točkah ocena vsaj »deloma«, v nobeni od točk ne sme biti ocena »ne«

Opredelitev elementov analize

Oblika ustreza: To pomeni, da je seminar lično oblikovan, (npr. poravnani robovi, fonti enaki...) s podnaslovi, ki ločijo posamezne elemente strukture seminarja, da je večjih brez pravopisnih in slovničnih napak.

Seminar vsebuje vse zahtevane elemente: Seminar mora vsebovati vse elemente, ki jih zahtevajo navodila tako, da si le ti sledijo v predpisanem in smiselnem zaporedju.

Kritično je analiziral pogovor, ki ga je s starostnikom opravil kolega: Za oceno v celoti pomeni, da je študent povzel vse elemente analize, ki jih vsebuje obrazec za pomoč pri analizi

pogovora, ampak da je tudi utemeljil, zakaj ocenjuje, da so bili določeni elementi pogovora ustrezni (neustrezni): npr. zakaj ocenjuje, da je kolega deloval pretežno empatično, kako je ugotovil, da kolega ni zaznal skritih namenov ali analizira odziv kolega v določenih kritičnih situacijah pogovora (npr. občutljive teme).

Kritično je analiziral svoj pogovor s starostnikom:

Študent ima nalogo, da 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?

Za oceno v celoti mora študent poleg tega, da odgovori na zastavljena vprašanja tudi utemeljiti svoje odgovore. Če poda odgovore, jih pa ne utemelji, to zadošča za oceno deloma.

Jedrnato je je predstavil seminar:

Za oceno v celoti mora biti predstavitev smiselno strukturirana tako, da po kratki predstavitvi starostnika pove, kaj se je iz pogovora naučil, kje je imel težave in kako bi pogovor speljal, če bi imel možnost ponovitve. V analizi pogovora kolega pa je vsako svojo trditev utemeljil (razloži, kako je prepoznal empatijo kolega, zakaj ocenjuje neverbalno komunikacijo kot primerno, itd.).

Izkazoval je profesionalen odnos do predmeta, kolegov in učitelja:

Za oceno v celoti študent ne sme zamujati k vajam, če ne more priti k svoji skupini vaj mora svojo odsotnost opravičiti, na vaje prihaja pripravljen, v roku mora oddati seminar, se vključuje v razpravo in kolegom omogoča, da pridejo do besede ter ima primeren odnos do učiteljev in ostalih sodelavcev ter kolegov.

PRILOGA 4: 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 opazanj)

- ☐ 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 opazanj):

- ☐ 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)
- ☐ koleg(ic)a in bolnik(ca) si sedita nasproti
- ☐ koleg(ic)a in bolnik(ca) sedita pod kotom 90°

Empatija

- 1 koleg(ic)a ne deluje empatično
- 2 koleg(ic)a deluje rahlo empatično, pretežno pa ne
- 3 koleg(ic)a deluje pretežno empatično
- 4 koleg(ic)a deluje vseskozi empatično

Druga opažanja, ugotovitve (dodajte):

PRILOGA 5: Evalvacijski list

Predmet SPORAZUMEVANJE: vprašalnik za študente ob zaključku študija 2022/23

*Prosimo, ocenite vsebino in kakovost pouka pri predmetu Sporazumevanje.
Pomembno je, da odgovorite tako, kot mislite, oziroma, kot velja za vas.*

1. Smer študija (označite): ☐ medicina ☐ dentalna medicina
2. Spol M Ž
3. Starost _____
4. Zanima nas, kaj ste se naučili in katere veščine ste osvojili pri predmetu Sporazumevanje.

Pri kompetencah, ki so naštet, naredite križec pri oceni, ki velja za vas:

1: sploh ne 2: malo 3: srednje 4: pretežno 5: v celoti

	1	2	3	4	5
teoretično znanje s področja osnovnih pravil obnašanj v kliničnem okolju					
teoretično znanje o osnovah sporazumevanju					
prepoznavanje pomena sporazumevanja za delo zdravnika					
vođenje razgovora					
zastavljanje jasnih in razumljivih vprašanj					
dejavno (aktivno) poslušanje					
oblikovanje empatičnega odnosa					
razumevanje človeka kor celote telesnih, duševnih in medosebnih (socialnih) procesov (bio-psiho-socialne celote)					
učenje sprejemanja različnosti pri ljudeh					
Razumevanja pomena etičnih vrednot in pravil obnašanja pri delu z bolniki					
krepitev občutka samozavesti pri sporazumevanju					
povečanje motivacija za študij medicine oziroma dentalne medicine					

5. Ste osvojili še kakšne veščine, spretnosti ali znanja? Katera (prosimo, napišite)?

6. Prosimo, ocenite (od 1 do 5) dejavnosti, v katerih ste sodelovali:

☐ 1 nezadostno	☐ 2 zadostno	☐ 3 dobro	☐ 4 prav dobro	☐ 5 odlično
Predavanja				
Vaje - higiena rok in uporaba osebne varovalne opreme				
Obisk starostnika v domu starejših občanov				
Seminar - aktivno poslušanje in igra vlog s pripravljenimi primeri				
Zaključni seminar z ocenjevanjem				
predmet kot celota (vsi učni procesi in dejavnosti skupaj)				

7. Kaj ste pri predmetu Sporazumevanje pogrešali – kaj bi dodali?

Zakaj?

8. Kaj bi pri predmetu Sporazumevanje spremenili?

Zakaj?

Hvala za sodelovanje!

PRILOGA 6: Evidenčni list

EVIDENČNI LIST PRISOTNOSTI PRI VAJAH IN SEMINARJIH - SPORAZUMEVANJE

Ime in priimek študenta: _____

Skupina: _____

Smer študija: medicina dentalna medicina

Študijsko leto: 2022/23

Aktivnost	Datum	Podpis vodje vaj/seminarja/mentorja
Seminar aktivno poslušanje, (Seminar 1)		
Higiena rok in uporaba osebne varovalne opreme		
Vaje v dom starejših občanov (DSO)		
Seminar z igro vlog (Seminar 2)		
Zaključni seminar s predstavitvijo seminarske naloge		