

Sensorveiledning eksamen paramedisin HOVPAM20120 Kommunikasjon, etikk, helserett og kultur (høst 2021)

Spørsmål 1. Redegjør for noen sentrale kommunikasjonsutfordringer i dette eksemplet

En god besvarelse tydeliggjør utfordringer knyttet til det å sikre kommunikasjon i eksemplet oppgaven tar utgangspunkt i. Det er naturlig å skrive om kommunikasjon med pasienten (selv om oppgaven strengt tatt ikke sier at dette er nødvendig), men det er også mulig å redegjøre for utfordringer i andre kommunikasjonsrelasjoner.

Studentene blir bedt om å redegjøre for 'noen sentrale' utfordringer. Det betyr at de til en viss grad kan velge hvilke utfordringer de vil fokusere på, men disse bør tydelig avgrenses fra hverandre og være sentrale i eksemplet.

Spørsmål 1 ber *ikke* studentene om å diskutere hvordan utfordringene de beskriver bør håndteres. En god besvarelse bør begrense seg til å klargjøre noen utfordringer som senere skal drøftes (spørsmål 2). Det er dermed ikke nødvendig å bruke alt for mange ord til redegjørelsen under spørsmål 1. En god besvarelse av spørsmål 1 gir en faglig og konsis beskrivelse av kommunikasjonsutfordringer, slik at det blir tydelig hvorfor det er utfordrende å kommunisere i de relasjonene besvarelsen setter søkelyset på.

Spørsmål 2. Drøft hvordan utfordringene kan møtes

En god besvarelse tar utgangspunkt i utfordringene som ble beskrevet under spørsmål 1 og har en god løsningsorientert drøfting av disse. Spørsmål 2 ber ikke om at studentene klargjør nye utfordringer eller diskuterer hvordan utfordringene som ble beskrevet under spørsmål 1 skal forstås i mer detalj. Under spørsmål 2 bør studentene diskutere direkte hva som bør gjøres for å håndtere utfordringene som ble beskrevet under spørsmål 1. Drøftingen i spørsmål 2 bør med andre ord være knyttet opp mot handling.

En god besvarelse av spørsmål 2 anvender relevante pensumbegreper i drøftingen, slik at det blir tydelig hvordan studentene har en faglig forståelse av hvordan utfordringene de beskriver under spørsmål 1 kan møtes.

Pensum spørsmål 1 og 2: Mye kan anvendes, i og med at studentene til en viss grad selv kan bestemme hva de vil fokusere på, så lenge innfallsvinklene som velges passer til eksemplet og ellers utgjør relevante faglige innfallsvinkler. Kapittel 2 i *Samhandling i prehospitalt arbeid* er særlig anvendelig, fordi begrepet om en kommunikasjonsutfordring her presenteres og klargjøres. Kapittel 6 fra samme bok er også relevant. Annet pensum om kommunikasjon (i en vid forstand) kan også anvendes, så lenge fagressursene knyttes opp mot eksemplet og spørsmålene. Dette inkluderer også deler av pensum om operativ psykologi og konflikthåndtering.

Spørsmål 3. Gjør rede for ett eller flere etiske dilemmaer i denne situasjonen

En god besvarelse klargjør ett eller flere utfordrende handlingsvalg i situasjonen som er beskrevet, slik at det tydelig fremkommer hvorfor det oppstår ett eller flere etiske dilemmaer. Det bør tydelig fremkomme hvordan studentene mener at definisjonen av et etisk dilemma er møtt. Det innebærer at de tydelig må skille mellom to eller flere uforenelige handlingsalternativer, og det må fremkomme hvordan de mener at ingen av handlingsalternativene er opplagt riktige.

En god besvarelse knytter dilemmaene tydelig til konkrete handlingsvalg og ikke bare abstrakte overveielser. Dette kan dreie seg om valg mellom rene kommunikasjonshandlinger – språkbruk – men også andre typer av handlinger. Spørsmål 3 ber ikke om at studentene diskuterer hvordan dilemmaene skal løses. En kort og konsis redegjørelse for dilemmaene er tilstrekkelig.

Spørsmål 4. Drøft handlingsalternativene i dilemmaet/dilemmaene lys av relevant lovverk, etiske metodeverktøy og etisk teori

Spørsmålet ber studentene drøfte dilemmaene de har formulert under spørsmål 3 i lys av de faglige innfallsvinklene som nevnes i spørsmålet. Disse innfallsvinklene angir dermed en ramme for drøftingen. Innenfor denne rammen er det mulig å velge ulike mer spissede vinklinger, avhengig av hva studenter opplever som relevant i tilknytning til dilemmaene de har formulert.

Gode besvarelser drøfter dilemmaene tydelige i tilknytning til de handlingsvalgløse som er formulert som mulige, slik at det blir tydelig hva som framkommer som de beste handlingene. Spørsmålet ber ikke om en utfyllende redegjørelse for dilemmaene, men en god drøfting av hvilke handlingsvalg som fortoner seg som de beste. En god besvarelse må ikke nødvendigvis tydelig argumentere for hvilke handlingsalternativer som er de beste, men inneholde en god drøfting av styrker og svakheter ved alternativene.

Pensum spørsmål 3 og 4. Mange av kapitlene i *Samhandling i prehospitalt arbeid* er relevante. Her defineres også et etisk dilemma i kapittel 2. Annet pensum om etikk og lovverk er også relevant. Studentene har noe valgfrihet til å vurdere hva de vil anvende av relevante fagressurser, i og med at de selv definerer seg inn i oppgave 3 og 4 ved å ta utgangspunkt i de dilemmaene de ønsker.

Spørsmål 5. Drøft hva det er spesielt viktig for ambulanspersonell å tenke på når de skal forebygge og håndtere konflikter med pasienter/pårørende

En god besvarelse klargjør hva som oppfattes som 'spesielt viktig' både fra et forebyggingsperspektiv (for å unngå at konflikter oppstår) og fra et håndteringsperspektiv (for å håndtere konflikter når konflikter har oppstått). Spørsmålet gir rom for ulike tematiske innfallsvinkler til hva som er spesielt viktig, men en god drøfting knytter de valgte innfallsvinklene til faglige begreper og pensum om konflikthåndtering. Spørsmålet 5 er et

generelt spørsmål, og skal ikke knyttes spesifikt til eksemplene tidligere i oppgavene. Studentene kan imidlertid bruke av poenger tidligere i oppgaven for å eksemplifisere generelle poenger under spørsmål 5.

Kommunikasjon er et viktig begrep til spørsmål 5. En god besvarelse bør få frem hvordan konfliktforebygging og konflikthåndtering er avhengig av god kommunikasjon. Det er mulig å fremheve ulike aspekter ved ambulanspersonells kommunikasjon, men det som fremheves må tydelig knyttes til spørsmål 5 og drøftes i lys av relevante fagressurser.

Pensum: Pensum om konflikthåndtering er spesielt relevant. En del av pensumet om kommunikasjon i *Samhandling i prehospitalt arbeid* handler om hvordan ambulanspersonell bør kommunisere for å unngå konflikter. Annet pensum om kommunikasjon kan også være relevant.

6. Beskriv hvilken rolle individets oppmerksomhet spiller for persepsjon? (10%)

Pensum: Eid, J., & Johnsen, BH. (2018) Persepsjon I J. Eid & BH. Johnsen (Red), Operativ psykologi (3. utg., s.93-114) Fagbokforlaget. (22 s.).

Persepsjon er vår oppfatning av fysiske objekter eller sosiale situasjoner med utgangspunkt i sanseinntrykk her og nå. Det er ulike faktorer som påvirker vår persepsjon. Sammenhengen mellom oppmerksomhet og persepsjon kan beskrives på flere måter.

Selektiv oppmerksomhet som innebærer at vi velger ut og fokuserer vår mentale kapasitet på å følge med og forstå visse ytre stimuli. Viktig å kunne identifisere riktig informasjonskilde

Delt oppmerksomhet innebærer å fokusere på å løse to eller flere oppgaver samtidig, og det kan oppstå «dualtask interference».

Vedvarende oppmerksomhet, må opprettholde tilstrekkelig fokus og oppmerksomhet over en relativt lang tidsperiode (s 95 og 96).

Det er også mulig å besvare dette spørsmålet ved å henvise til andre deler av kapittel 5. Ved å for eksempel knytte oppmerksomhet og persepsjon til indre psykologiske faktorer (eks at sterke emosjoner påvirker oppmerksomhet og igjen persepsjon), eller til ytre kontekstuelle faktorer som konformitet

7. Beskriv hvilken rolle sosial støtte spiller for utvikling av stressreaksjoner? (10%)

Pensum: Eid, J., & Johnsen, BH. (2018) Ivaretagelse av operativt personell I J. Eid & BH. Johnsen (Red), Operativ psykologi (3. utg., s.307- 327) Fagbokforlaget. (21 s.).

Stress er en sårbarhetsreaksjon som kan oppleves ulikt avhengig av ulike faktorer. Sosialstøtte har stor betydning for mestring av traumatiske hendelser, det gjelder både for operativt personell og de rammede.

Flere studier hevder at den enkelte overlevende tilgang på praktisk og emosjonell støtte fra andre er av stor betydning for mestring av traumatiske livshendelser. Operativt personell kan ha ulik tilgang på slik støtte fra kolleger, familie og venner. Viktig at operative ledere legger vekt på å styrke kollegastøtte og personalomsorg (s 314 og 315)

