

# Eksamen

22.05.2019

HSF1002 Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Programområde for helse- og oppvekstfag

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt opent internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal du alltid oppgi desse på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal oppgi forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p><b>VURDERINGSRETTLEIING FOR SVARET</b></p> <p>- Når du løyser oppgåva, må du beskrive vala du gjer, og gi ei grunngiving.</p> <p>- Kompetansen din i faget ut frå kompetansemåla i læreplanen viser du ved å</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• presentere og bruke fagstoff og grunngi synspunkta dine og forslaget til løysing på oppgåva</li><li>• trekke inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva</li><li>• gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala dine</li><li>• meistre relevante grunnleggande ferdigheiter</li><li>• bruke eksempel der det er relevant</li><li>• bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein formålstenleg og etterretteleg måte</li></ul>

# Eksamensoppgåve

## Oppgåve 1

### Haldningar og brukarar

Vel deg ein arbeidsplass innan helse- og oppvekstsektoren eller sosialsektoren, og tenk deg at du er tilsett der.

- a) Skildre kort arbeidsplassen og den relevante brukargruppa.
- b) Forklar korleis du må tilpasse kommunikasjonen til brukargruppa der, og grunngi kvifor du tilpassar kommunikasjonen.
- c) Forklar korleis du må kommunisere for å oppnå tryggleik og tillit hos brukarane.
- d) Forklar korleis haldningane dine påverkar måten du kommuniserer med brukarane på. Lag eksempel som viser kva du meiner.

## Oppgåve 2

### Konflikt og empati

Bruk arbeidsplassen og brukargruppa du valde i oppgåve 1.

Du er tilsett som fagarbeidar. Arbeidsplassen har ein elev frå Vg2 som skal vere i praksis i fire veker. Eleven er aleinemor og kjem ofte litt for seint. Dei siste dagane har ho spurt om ho kan gå litt tidlegare frå arbeidet. Du veit ikkje kva dette handlar om, men kjenner deg irritert fordi du fleire ettermiddagar har fått ekstra mykje å gjere før du sjølv har kunna gå heim. Derfor vil du snakke med eleven om situasjonen. Du er opptatt av å vise empati for eleven, og du vil gjerne unngå at det utviklar seg til ein konflikt.

- a) Dersom det utviklar seg til ein konflikt mellom deg og eleven, kva for type konflikt vil det vere?
- b) Dersom det blir ein konflikt, korleis kan du unngå at han utviklar seg vidare?
- c) Forklar korleis konflikten kan utvikle seg, ved hjelp av konflikttrappa.
- d) Kva for strategi ville du ha valt i denne situasjonen? Kvifor?
- e) Korleis kan du konkret vise empati i denne situasjonen?

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt åpent internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
<b>Bruk av kilder</b>	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p><b>VURDERINGSVEILEDNING FOR BESVARELSEN</b></p> <p>- Når du løser oppgaven, må du beskrive valgene du gjør, og gi en begrunnelse.</p> <p>- Kompetansen din i faget ut fra kompetansemålene i læreplanen viser du ved å</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• presentere og bruke fagstoff og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning på oppgaven</li><li>• trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger</li><li>• gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg</li><li>• mestre relevante grunnleggende ferdigheter</li><li>• bruke eksempler der det er relevant</li><li>• bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og etterrettelig måte</li></ul>

# Eksamensoppgave

## Oppgave 1

### Holdninger og brukere

Velg deg en arbeidsplass innen helse- og oppvekstsektoren eller sosialsektoren, og tenk deg at du er ansatt der.

- a) Beskriv kort arbeidsplassen og den relevante brukergruppen.
- b) Forklar hvordan du må tilpasse kommunikasjonen til brukergruppen der, og begrunn hvorfor du tilpasser kommunikasjonen.
- c) Forklar hvordan du må kommunisere for å oppnå trygghet og tillit hos brukerne.
- d) Forklar hvordan holdningene dine påvirker måten du kommuniserer med brukerne på. Lag eksempler som viser hva du mener.

## Oppgave 2

### Konflikt og empati

Bruk arbeidsplassen og brukergruppen du valgte i oppgave 1.

Du er ansatt som fagarbeider. Arbeidsplassen har en elev fra Vg2 som skal være i praksis i fire uker. Eleven er alenemor og kommer ofte litt for sent. De siste dagene har hun spurt om hun kan gå litt tidligere fra arbeidet. Du vet ikke hva dette handler om, men kjenner deg irritert fordi du flere ettermiddager har fått ekstra mye å gjøre før du selv har kunnet gå hjem. Derfor vil du snakke med eleven om situasjonen. Du er opptatt av å vise empati for eleven, og du vil gjerne unngå at det utvikler seg til en konflikt.

- a) Dersom det utvikler seg til en konflikt mellom deg og eleven, hvilken type konflikt vil det være?
- b) Dersom det blir en konflikt, hvordan kan du unngå at den utvikler seg videre?
- c) Forklar hvordan konflikten kan utvikle seg, ved hjelp av konfliktrappen.
- d) Hvilken strategi ville du ha valgt i denne situasjonen? Hvorfor?
- e) Hvordan kan du konkret vise empati i denne situasjonen?



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)