vigo
Interkommunalt selskap

Fylkeskommunenes landssamarbeid

Eksamensveiledning

- om vurdering av eksamensbesvarelser

LOKALT GITT SKRIFTLIG EKSAMEN

HES2002 – Kommunikasjon og samhandling

Sist redigert 22/02/19. Gjelder fra eksamen 2019.

Eksamensveiledning for lokalt gitt skriftlig eksamen i fylkeskommunenes landssamarbeid (Vigo IKS)

Denne eksamensveiledningen gir informasjon om lokalt gitt skriftlig eksamen i landssamarbeidet, og hvordan eksamen skal vurderes. Veiledningen er for skoler, elever, privatister, lærere og foresatte. Sensorene skal bruke veiledningen som en felles referanseramme for sitt sensurarbeid.

1. Eksamensordning

Eksamenslengde: 4 timer

2. Hjelpemidler

Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra åpent internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon. Hver fylkeskommune har publisert liste over tillatte nettbaserte hjelpemidler (nettressurser) som er tilgjengelig på eksamensdagen.

Noen fag avviker fra denne regelen ved at det er restriksjoner på bruk av hjelpemidler, eller at det er spesielle hjelpemidler som kreves for å løse eksamensoppgaven. Listen viser fag som avviker: http://www.vigoiks.no/eksamen/hjelpemidler-til-eksamen

Eksamensoppgaver hvor det ikke er krav om spesielle hjelpemidler skal være utformet på en slik måte at det ikke er nødvendig å ha tilgang til internett eller hjelpemidler for å kunne besvare oppgavene. Det er kandidatens egen kompetanse i faget som skal prøves på eksamen.

Med utgangspunkt i eksamensordningen for faget må kandidaten selv velge hensiktsmessige hjelpemidler for å løse oppgavene. Eksempler på hjelpemidler kan være: datamaskin med filer og digitale verktøy, kalkulator, lærebok, tidligere eksamensoppgaver, notater, eksamensveiledning, utskrifter fra Internett og formelbok. Alle digitale verktøy som kandidaten vil bruke, må være installert på datamaskinen før eksamen.

3. Kommunikasjon med andre under eksamen

Det er ikke lov å kommunisere med andre under eksamen, hverken skriftlig eller muntlig.

4. Eksamensoppgaven

Eksamensoppgavene lages med utgangspunkt i læreplanens kompetansemål. De fem grunnleggende ferdighetene er en del av kompetansemålene:

- å kunne uttrykke seg muntlig (gjelder ikke på skriftlig eksamen)
- å kunne uttrykke seg skriftlig
- å kunne lese
- å kunne regne
- å kunne bruke digitale hjelpemidler

Oppgavesettet er bygd opp slik at besvarelsen skal gi grunnlag for å vurdere kandidatens individuelle kompetanse. Samlet sett kan eksamen inneholde oppgaver fra alle hovedområdene i læreplanen, men ikke nødvendigvis fra alle kompetansemålene. De fleste eksamener har alle hjelpemidler tillatt. Eksamensoppgaven bør være en åpen oppgave (case), og må utformes på en slik måte at svarene ikke kan leses direkte ut av en lærebok eller andre hjelpemidler.

Når kandidaten velger å bruke erfaringer fra egen praksis, er det viktig at hun/han beskriver klart hvilke valg som tas og de forutsetningene det arbeides ut i fra. Det er viktig å besvare det oppgaven spør om for å vise fagkompetansen sin.

Tidligere eksamensoppgaver finner du på www.vigoiks.no

5. Bruk av kilder

Hvis kandidaten bruker kilder i besvarelsen, skal disse oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Kandidaten skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på lærebøker, artikler eller annen litteratur. Hvis kandidaten velger å bruke utskrift eller sitat fra nettsider, skal han/hun oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato. Eksamensoppgavene har ikke alltid krav om bruk av kilder (tekst som er hentet fra bøker, Internett etc.), og kandidaten kan vise svært høy kompetanse til eksamen uten å bruke kilder i besvarelsen. I besvarelsen skal kandidaten vise sin egen kompetanse, med eller uten bruk av kilder.

6. Vurdering av eksamensbesvarelser og karakterbeskrivelser

Fylkeskommunene har ansvar for å sensurere besvarelsene. Spørsmål om gjennomføring og sensur av eksamen rettes til den enkelte fylkeskommune.

Forskrift til opplæringsloven §§ 3-4 og 4-4 har generelle karakterbeskrivelser for grunnopplæringen:

Karakteren 6 uttrykker at eleven har fremragende kompetanse i faget.
Karakteren 5 uttrykker at eleven har meget god kompetanse i faget.
Karakteren 4 uttrykker at eleven har god kompetanse i faget.
Karakteren 3 uttrykker at eleven har nokså god kompetanse i faget.
Karakteren 2 uttrykker at eleven har lav kompetanse i faget.
Karakteren 1 uttrykker at eleven har svært lav kompetanse i faget.

Karakterene 2-6 betyr at faget er bestått.

Kjennetegn på kompetanse

Hovedområde	Karakteren 5-6 Kandidaten viser fremragende eller meget god kompetanse i faget	Karakteren 3-4 Kandidaten viser god eller nokså god kompetanse i faget	Karakteren 2 Kandidaten viser lav kompetanse i faget
Mål for opplæringen er at kandidaten skal kunne:			
Gjøre rede for ulike måter å kommunisere på og diskutere hva som fremmer god kommunikasjon	Gjør rede for ulike måter å kommunisere på og forklare betydningen av ulike kommunikasjonsformer Diskuterer hva som fremmer god kommunikasjon Utfører god kommunikasjon og starter en god samtale Viser i praksis evne til god kommunikasjon	Forklarer ulike måter å kommunisere på og gjør rede for hva som fremmer god kommunikasjon Viser evne til å forklare hvordan tilbakemeldinger, støy, kongruens og persepsjon kan påvirke budskapet Viser forståelse for hva aktiv lytting er Forstår betydningen av det ikke-verbale språket	Bruker egne ord og definerer begrepene enveis, toveis, verbal og ikke-verbal kommunikasjon og aktiv lytting Nevner eksempler på hva som fremmer og hemmer god kommunikasjon Forklarer kommunikasjonsmodellen Forklarer dobbel-kommunikasjon Har generelle kunnskaper om en god samtale

Tilpasse kommunikasjon og samhandling til ulike pasienter og kunder i ulike livssituasjoner og med ulik kulturbakgrunn	Velger ut og begrunner valg av ulike kommunikasjonsmåter overfor ulike kunde-/pasientgrupper i ulike livssituasjoner, for eksempel: • Barn • Ungdom • Eldre • Flerkulturelle • Funksjonshemmede Viser til ulike kommunikasjonsformer og begrunner valg av de ulike formene	Forklarer hvordan man tilpasser kommunikasjon og samhandling til ulike kunde-/pasientgrupper i ulike livssituasjoner, for eksempel • Barn • Ungdom • Eldre • Flerkulturelle • Funksjonshemmede Forklarer hvilken rolle aktiv lytting og empati betyr i forhold til ulike grupper	Beskriver pasienter og kunder i ulike livssituasjoner og med ulik kulturbakgrunn Gir eksempler på god kommunikasjon i forhold til disse pasientene/kundene Definerer begrepet kultur
Gir eksempler på hva respekt, toleranse og omsorg innebærer for yrkesutøvelsen	Reflekterer rundt hva begrepene respekt, toleranse og omsorg innebærer for yrkesutøvelsen Kan gi eksempler på hvordan ulike holdninger og verdier påvirker yrkesutøvelsen	Utdyper hva respekt, omsorg og toleranse innebærer for yrkesutøvelsen Definerer holdninger og verdier i yrkesutøvelsen	Definerer hva begrepene respekt, toleranse og omsorg innebærer for yrkesutøvelsen og viser til eksempler

Forklare forskjellen på subjektiv og objektiv observasjon av pasienter og kunder og drøfte hvorfor det er viktig å gi korrekt tilbakemelding til samarbeidspartnere	Forklarer konsekvensen av observasjon som ikke er korrekt Forklarer hvilke følger det har om det ikke gis korrekt tilbakemelding på hva man har observert til samarbeidspartnere	Forklarer forskjellen på subjektiv og objektiv observasjon og gir relevante eksempler på dette Forklarer betydningen av å gi korrekt tilbakemelding til samarbeidspartnere	Forklarer hva observasjon er Forklarer hva subjektiv og objektiv observasjon er Gir eksempler på hva man kan observere og hvordan man observerer det Gir eksempler på tilbakemelding til samarbeidspartnere
Gjøre rede for den dokumentasjonsplikt helsepersonell har, og drøfte betydningen av korrekt dokumentasjon og kundetrygghet	Gjør rede for dokumentasjonsplikt i forhold til kunde- og pasienttrygghet Kan vise til lovverk og etikk i forhold til korrekt dokumentasjon	Gjør rede for hva du skal dokumentere og begrunner det Begrunner betydningen av korrekt dokumentasjon i forhold til kunde- og pasienttrygghet	Forklarer hva dokumentasjonsplikt innebærer Kjenner til aktuell lov som omhandler denne plikten Forklarer hensikten med dokumentasjon Gir eksempler på hva som skal dokumenteres
Gjøre rede for tegn og symptomer på ulike psykiske reaksjoner hos pasienter og kunder, og	Gjør rede for betydningen av profesjonell adferd i møte med pasienter og kunder som viser psykiske reaksjoner	Gjør rede for forskjellen på utviklingskriser og akutte kriser	Nevner ulike følelser og behov Beskriver hva det innebærer å være

demonstrere profesjonell adferd	Håndterer en krisesituasjon på en profesjonell måte	Forklarer hva det vil si å være profesjonell når du møter mennesker med ulike psykiske reaksjoner	profesjonell i forhold til sorg og kriser Forklarer tegn og symptomer på ulike psykiske reaksjoner hos pasienter og kunder Kan liste opp forsvarsmekanismer og noen tiltak i møte med disse Forklarer begrepet krise og faser i en krise
Gjøre rede for hva taushetsplikt og personvern innebærer i helseserviceyrkene	Gjør rede for hva taushetsplikt og personvern innebærer i helseserviceyrkene og reflekterer rundt dette	Forklarer hva taushetsplikt og personvern innebærer i helseserviceyrkene Kjenner bestemmelser i lovverket som gjelder dette Forklarer: • Informasjonsplikt • Meldeplikt • Sanksjoner	Beskriver hva taushetsplikt og personvern innebærer Viser til aktuelt lovverk Viser eksempler på hvordan du aktivt og passivt ivaretar personvern og taushetsplikten
Gjøre rede for informasjons- og veiledningsrollen	Gjør rede for informasjons- og	Forklarer informasjon- og veiledningsrollen	Beskriver hva som ligger i begrepene informasjon og veiledning

overfor kunder og pasienter	veiledningsrollen og reflekterer rundt dette	Kjenner bestemmelser i lovverket som gjelder informasjon- og veiledningsrollen	Kan vise til aktuelt lovverk Kjenner til sitt kompetanseområde og holder seg innenfor dette
Drøfte ulike strategier for konflikthåndtering og vise dem i praksis	Drøfter de ulike strategiene for konflikthåndtering og vurderer bruken av disse og viser dette i praksis	Forklarer de ulike strategiene for konflikthåndtering og hvordan disse kan brukes i aktuelle situasjoner	Definerer begrepene: • Strategier • Grupper • Gruppeprosesser • Tverrfaglig samarbeid • Konflikt • Konflikthåndtering Gir eksempler på ulike reaksjoner på og konsekvenser av konflikter

www.vigoiks.no/eksamen

vigo
Interkommunalt selskap