

Razvijanje komunikacijskih spretnosti dijakov zdravstvene nege s pomočjo umetne inteligence, kot je ChatGPT

 mag. Sonja Slana, profesorica angleščine in nemščine,
Srednja zdravstvena šola Murska Sobota

V prispevku raziskujem izzive komuniciranja med bodočimi zdravstvenimi delavci in pacienti v okviru angleščine kot tujega jezika. Predstavljam pristop k razvoju komunikacijskih kompetenc pri dijakih zdravstvene nege, kjer se osredotočam na uporabo iger vlog. Poudarjam vlogo digitalnih tehnologij, kot je ChatGPT, pri izboljšanju učinkovitosti in učenja v tem procesu. Raziskujem prednosti in slabosti igranja vlog v živo kot tudi s pomočjo umetne inteligence. Pri igranju vlog v živo se poudarja neposredna interakcija med udeleženci, kar lahko okrepi realistično situacijo, vendar pa lahko prinaša tudi omejitve, kot npr. omejen čas, ki je na voljo. Z vključevanjem umetne inteligence se odpirajo nove možnosti. Kljub novim možnostim pa se moramo zavedati tudi njihovih omejitev.

Uvod

Razvoj komunikacijskih spretnosti pri dijakih zdravstvene nege je ključen dejavnik za uspeh in kakovostno opravljanje njihovih nalog. Z izjemnim napredkom tehnologije se odpirajo nove možnosti za izboljšanje teh veščin, pri čemer umetna inteligenca postaja vse pomembnejša. Vključevanje umetne inteligence predstavlja potencial pri poučevanju tujih jezikov za bodoče zdravstvene delavce.

Izkustveno učenje in igra vlog

Izkustveno učenje temelji na izkušnji posameznika v učnem procesu. In ker igra vlog temelji na direktni izkušnji dijaka, se uvršča med metode izkustvenega učenja. In kaj je pravzaprav igra vlog? Rupnik Vec (2001) igro vlog opredeljuje kot vrsto aktivnosti pri pouku, v kateri učenci odigravajo raznovrstne bolj ali manj strukturirane situacije in vloge, da bi raziskali različne mentalne, ravnanjske in doživljajske možnosti. Igra vlog temelji na interakciji med udeleženci, kjer se ti obnašajo tako, kot od njih zahteva namišljena situacija.

Igra vlog se pogosto uporablja pri komunikacijskem pristopu pri pouku tujih jezikov, ki poudarja razvoj komunikacijske kompetence dijaka in hkrati predstavlja pristop, ki je najbolj prisoten v modernih učnih načrtih tujih jezikov. Vendar pa se pri pouku tujih jezikov pogosto srečujemo s težavami, kot so omejene priložnosti za prakso dejanskega pogovora v tujem jeziku ali omejen čas za utrjevanje pridobljenega znanja, in zato dijaki nimajo vedno priložnosti pridobiti kakovostnih učnih izkušenj. Uporaba ChatGPT-ja nam omogoča prilagodljivost pri poučevanju, saj ga lahko vključimo za izvajanje

interaktivnih vaj, na primer igranje iger vlog. V večjih razredih s 25 dijaki lahko vsi istočasno vadijo komunikacijo s pomočjo ChatGPT-ja, kar omogoča izvajanje funkcionalnih komunikacijskih dejavnosti.

Igranje vlog v živo ali igranje vlog s pomočjo umetne inteligence

Ko primerjamo igranje igre vlog v živo z igranjem igre vlog s pomočjo umetne inteligence, opazimo raznolike dinamike in vidike, čeprav se obe aktivnosti odvijata v učilnici ali kabinetu zdravstvene nege.

Pri igranju vlog v živo je prisotna fizična interakcija med udeležencema, kar ustvarja močan občutek dinamike in poglobitve v fiktivni svet. Spletno igranje vlog z umetno inteligenco, čeprav prinaša dostopnost in priročnost, morda ne dosega enake ravni poglobitve zaradi odsotnosti fizične prisotnosti in morebitnih omejitev komunikacije.

Poleg tega se pri igranju vlog s pomočjo umetne inteligence, na primer s pomočjo ChatGPT-ja, večinoma osredotočamo na pisno komunikacijo, čeprav obstajajo aplikacije, ki omogočajo tudi razvoj govornih spretnosti. ChatGPT trenutno omogoča le pisno komunikacijo, zato za poglobitev govornih veščin lahko uporabimo dodatna orodja za razvoj izgovorjave.

Pri igranju iger vlog v živo udeleženci lahko izražajo svoje misli z neverbalnimi namigi in telesno govorico, kar bistveno izboljša celotno izkušnjo igranja vlog. Izrazi obraza, geste in ton glasu dodajajo avtentičnost in bogatijo igranje vlog. Nasprotno pa spletno igranje igre vlog z umetno inteligenco ne

omogoča prenos ali razumevanja neverbalnih namigov. Komunikacija je omejena zgolj na besedilo, kar lahko zmanjša čustveno globino in poglavljenost izkušnje. Čeprav imata oba pristopa svoje prednosti, je ključno upoštevati različne vidike, ki jih prinašata fizična in virtualna interakcija pri igranju vlog v kontekstu zdravstvenega izobraževanja.

Pomembna prednost uporabe umetne inteligence pri igranju vlog je tudi možnost prilagajanja težavnosti naloge. Učitelji lahko prilagajajo zahtevnost in kompleksnost izzivov z dodatnimi navodili, kar omogoča prilagajanje izkušenj glede na različne ravni znanja dijakov. Poleg tega lahko umetna inteligenca ponudi prilagodljivost in raznolikost scenarijev. ChatGPT omogoča ustvarjanje dinamičnih in prilagodljivih situacij, ki se lahko prilagajajo specifičnim potrebam in zahtevam dijakov. S tem se omogoča individualizirano učenje, kar je lahko izjemno koristno za vsakega posameznega udeleženca.

Poleg tega ima ChatGPT sposobnost ustvarjanja nepredvidljivih situacij in odzivov, kar spodbuja kreativnost dijakov in razvijanje njihovih sposobnosti odločanja. Virtualna interakcija s klepetalnim robotom lahko dijakom omogoči razširitev njihovega besedišča in jih spodbudi k eksperimentiranju z različnimi načini izražanja.

Glede na različno stopnjo ustvarjalnosti dijakov in njihove jezikovne zmožnosti se lahko učitelj odloči za dialog z iztočnicami ali simulacijo oz. improvizacijo. Pri slednji dijaka usmeri kratka iztočnica, smernica, ki jo prejmeta tako dijak kot klepetalni robot, kjer ChatGPT prevzame vlogo virtualnega

pacienta. Dijak ne dobi natančnih iztočnic, kar spodbuja kreativnost, spontanost in prilagodljivost v komunikaciji s pacientom. Kot virtualni pacient lahko ChatGPT ponudi nepričakovane odgovore, kar postavlja dijake v realistično okolje z različnimi izzivi, podobnimi tistim v resnični zdravstveni praksi.

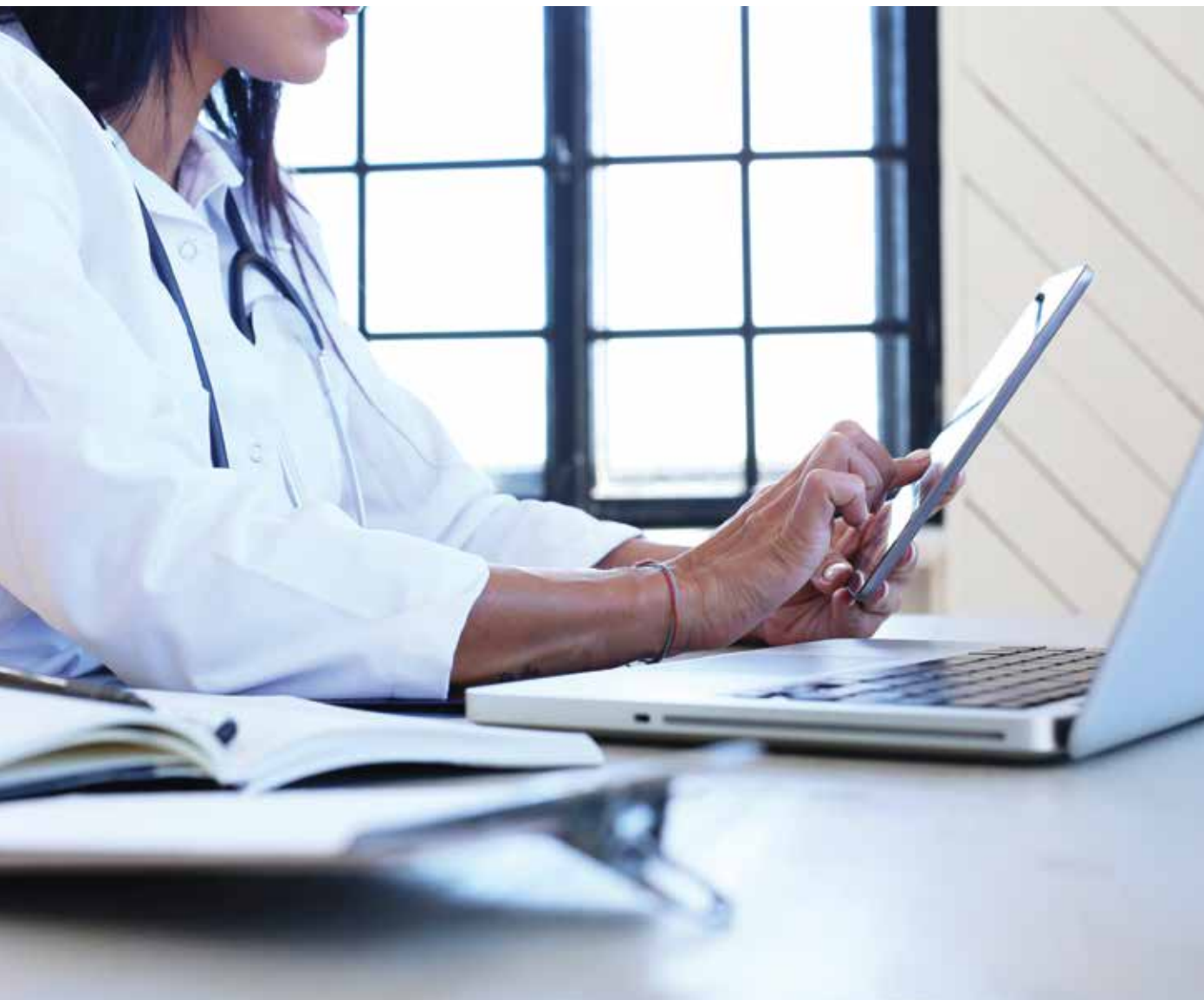
S tem pristopom dijaki razvijajo svoje komunikacijske veščine v dinamičnem okolju, kjer se srečujejo z raznolikimi situacijami, ki jih lahko pričakujejo v svojem poklicu. Pridobivajo spretnosti hitrega razmišljanja, prilagajanja na nepričakovane situacije ter izboljšujejo sposobnost vzpostavljanja stika s pacientom.

Učitelj se lahko odloči za dialog z iztočnicami, zlasti za dijake z nižjim nivojem znanja. Dijak prejme navodila, ki jih generira ChatGPT, pri čemer gre za dvogovor z jasno določeno konverzacijo. ChatGPT prevzame vlogo pacienta, ki se naroča na pregled pri zdravniku, pri tem pa mora upoštevati smernice na navodilih. Dijak pa prevzame vlogo zdravstvenega delavca in postavlja vprašanja ob upoštevanju smernic na svojih navodilih. Ta strukturiran dialog se razlikuje od improvizacije, kjer ChatGPT preprosto prevzame vlogo pacienta, ki se želi naročiti za pregled pri zdravniku.

Uporaba iztočnic omogoča dijakom strukturiran pristop k razvoju komunikacijskih veščin. To olajša osredotočanje na specifične vidike komunikacije in gradnjo dialoga. Hkrati pa kontroliran dialog s ChatGPT-jem zagotavlja varnost in smernice, ki dijakom nudijo jasna navodila pri razvijanju komunikacijskih sposobnosti.

Here's a language framework with prompts for the role-play scenario between a nurse and a patient who wants to make an appointment:	
Nurse: 1. Greet the patient and ask how you can assist them. 2. Ask for the patient's name. 3. Request a brief explanation of the reason for the appointment. 4. Inquire if the patient is a new or existing patient. 5. Ask for the patient's contact information, such as phone number and email address. 6. Check the schedule and offer available appointment options. 7. Let the patient choose a date and time that suits them. 8. Confirm the scheduled appointment. 9. Ask if the patient has any additional questions. 10. Express gratitude for their call and wish them a good day.	Patient: 1. Greet the nurse and state that you want to make an appointment. 2. Provide your name when asked. 3. Briefly describe your symptoms or reason for appointment. 4. Specify if you are a new or existing patient. 5. Share your contact information. 6. Listen as the nurse presents available appointment options. 7. Choose a suitable date and time from the options given. 8. Confirm the scheduled appointment. 9. Ask any additional questions. 10. Thank the nurse for their assistance and wish them a good day.

Tabela 1: Primer navodil za ustvarjanje dialoga z iztočnicami, ki ga je ustvaril ChatGPT.



Igra vlog za dijake programa zdravstvene nege

Benko (2012) ugotavlja, da so se metode izkustvenega učenja izkazale za koristne pri izobraževanju bodočih medicinskih sester, kjer učenje poteka z aktivnim sodelovanjem študentov v določeni aktivnosti, ki vodi k izkušnji. Igra vlog je ena od učnih tehnik metod izkustvenega učenja. Igranje vlog lahko pomaga pri simulaciji resničnih scenarijev v zdravstvenem okolju, kjer se zdravstveni delavci srečujejo z različnimi izzivi in odločitvami.

Igra vlog je osredotočena na to, da dijak prevzame identiteto bodisi zdravstvenega delavca bodisi pacienta. Temelji na komunikaciji in aktivni vlogi dijaka pri pouku, kjer se trudimo ustvariti situacije, ki so čim bolj avtentične in odražajo izkušnje, ki jih bodo dijaki doživeli v svojem poklicu. Igra vlog ne razvija zgolj spretnosti, povezanih z učenjem tujega jezika, temveč krepi tudi sposobnosti, kot sta strpnost in empatija.

Dijaki včasih ne dobijo priložnosti za izkušnje, ki bi jim omogočile pridobivanje in utrjevanje znanja, ki ga nato prenesejo v zdravstveno okolje. To je lahko posledica velikega števila dijakov v razredu ali pa omejenega razpoložljivega časa za utrjevanje znanja. Zato se zdi smiselno vključiti umetno inteligenco, na primer ChatGPT, v igro vlog, kjer se dijaki pogovarjajo z virtualnimi pacienti, razvijajo komunikacijske veščine, empatijo in strpnost. Dodatna prednost uporabe umetne inteligence je, da ChatGPT ponuja različne situacije in reakcije pacienta, prilagojene potrebam dijakov. Poleg tega predstavlja varno okolje za učenje, kjer dijaki lahko delajo napake in razvijajo svoje veščine brez posledic v resničnem okolju. Ideja je, da se s kombinacijo tradicionalnih učnih metod in tehnoloških inovacij ustvari bogato in celovito izobraževalno okolje za bodoče zdravstvene delavce.

Primer učnega scenarija za uporabo umetne inteligence pri pouku tujega jezika programa zdravstvene nege:

Naslov učnega scenarija	IGRANJE VLOG S POMOČJO ChatGPT-ja Izmeriti pacientu krvni tlak
Učni cilji in pričakovani dosežki	Splošni učni cilji: - Seznanitev in delo z orodjem ChatGPT - Spodbujanje razvijanja kreativnosti, domišljije in sposobnost prilagajanja Specifični učni cilji: - Razvijanje jezikovnih spretnosti Dijak razvija svoje pisne spretnosti, izboljša svojo sposobnost tvorjenja stavkov, izbire besed, sloga pisanja in skladnosti v povedih. - Ustvarjalno reševanje problemov Dijak mora najti načine, kako se ustrezno odzivati na situacijo. - Kreativno pisanje Dijaki razvijajo ustvarjalnost pri ustvarjanju dialoga. Morajo izbirati ustrezne besede in stavke, ki bodo ustvarili koherentni dialog. - Kritično razmišljanje Dijak mora oceniti, ali je njegov stavek smiselni, ustrezen in v skladu s prejšnjim stavkom v dialogu. - Razvijanje govorne spretnosti Dijaki predstavijo dialog, ki so ga napisali v tandemu s ChatGPT-jem.
Cilji, naloge in kratek opis aktivnosti	Klepetalnemu robotu ukažemo, da prevzame vlogo pacienta, napiše začetek dialoga, omejen le na en ali dva stavka, nato dijaki dodajo stavek, nato je spet na vrsti robot, da nadaljuje dialog z dodatnimi stavkom. Potek zgodbe je za dijake nepredvidljiv, saj se morajo odzivati na nepričakovane preobrate. CILJI: Ob koncu šolske ure bo vsak dijak napisal svoj dialog v tandemu s ChatGPT-jem in ga predstavil pred razredom.
Opis dejavnosti dijakov	1. Uvod in navodila: Učiteljica predstavi nalogo dijakom. Dijaki so seznanjeni, da bodo izmenično dodajali stavke v dialog, začeni s ChatGPT-jem. Učiteljica na tablo napiše ukaz, ki ga dijaki vpišejo v klepetalnega robota. Let's create a dialogue together. We will take turns writing it down, with each of us adding only one sentence. I will start with the first sentence. The language level for this activity should be B1. You will take on the role of the patient, and I will be the nurse responsible for taking your blood pressure. 2. Interakcija s ChatGPT-jem: Dijaki začnejo komunicirati s klepetalnim robotom. Odzovejo se na prvi stavek, ki ga je napisal ChatGPT. ChatGPT je odgovoril z naslednjim stavkom. Ta postopek izmenjave stavkov med dijaki in ChatGPT-jem se nadaljuje, dokler ne dosežejo ciljnega števila stavkov ali dokler zgodba ni zaključena. 3. Ureditev in pregledovanje: Ko dijaki zaključijo dialog, ga pregledajo in preberejo, da se prepričajo, ali ima dosledno pripovedno nit. Dijaki zgodbo prepišejo v zvezek, še prej pa ChatGPT-ju ukažejo, da celoten dialog slovnično pregleda. 4. Poročanje o dialogu: Dijaki morajo o dialogu, ki so ga napisali v tandemu s ChatGPT-jem, poročati pred razredom. 5. Razprava in refleksija: Dijaki razpravljajo o sodelovanju s ChatGPT-jem in o tem, kako so se počutili pri ustvarjanju dialoga v tandemu. Učiteljica spodbuja dijake, da izrazijo svoje misli in ugotovitve glede te dejavnosti. Dijaki se osredotočajo na prednosti in izzive sodelovanja s ChatGPT-jem ter na splošne spretnosti pisanja, ki so jih razvili med opravljanjem naloge.
Učni pripomočki, sredstva za učitelja	tabla, računalnik
Učni pripomočki za dijaka	mobilni telefon

Opis prednosti in slabosti uporabljenega orodja

V sproščenem učnem okolju so dijaki sproščeno eksperimentirali s pisanjem v tujem jeziku, ne da bi se bali napak, kar je bistveno prispevalo k njihovi motivaciji. Med ustvarjanjem dialoga so se soočali z različnimi jezikovnimi strukturami, besediščem in izrazi, kar je pripomoglo k razvoju njihovih jezikovnih spretnosti. Zdi se mi, da je s pomočjo ChatGPT-ja to lažje doseči, saj omogoča širši spekter izraznih možnosti v primerjavi s sodelovanjem v paru s sošolci. V slednjem primeru bi dijaki lahko bili bolj omejeni glede uporabe besedišča in sloga, pri čemer bi se verjetno večkrat zatekli k že naučenim izrazom in slovnici iz prejšnjih ur.

Sodelovanje s klepetalnim robotom, ChatGPT-jem, in nepredvidljivi preobrti so spodbudili dijake k ustvarjanju zanimivih dialogov, kar je okrepilo njihovo kreativnost in domišljijo. Hkrati pa je individualizacija in prilagodljivost ChatGPT-ja omogočila, da smo mu naročili uporabo jezikovne ravni B1 evropskega jezikovnega okvirja, pri čemer je učitelj lahko prilagajal zahtevnost naloge z dodatnimi navodili. V vlogi »varuha pisnega izražanja v razredu« je ChatGPT uspešno opozarjal na pisno neprimerno izražanje ali ideje.

Pri igranju vlog med pacientom in zdravstvenim delavcem s pomočjo ChatGPT-ja morajo dijaki kljub temu izražati kreativnost in presojo, saj morajo nadaljevati zgodbo tako, da ostane smiselna. Dijaki so se soočili z izzivom omejenega spontanega izražanja, saj so morali upoštevati omejitve klepetalnega robota pri dodajanju stavkov med ustvarjanjem dialoga. To je v določeni meri omejilo njihovo svobodo pri pisanju. Poleg tega so se dijaki soočali z omejeno interakcijo v živo, saj niso imeli možnosti neposredne jezikovne interakcije, kot je govorjenje in poslušanje. Da bi to pomanj-

kljivost nadomestili, je na koncu vsak predstavil dialog, ki ga je spisal skupaj s ChatGPT-jem. Hkrati pa je odvisnost od tehnologije predstavljala dodaten izziv, saj so nekateri dijaki doživljali težave s tehnologijo, kar je vplivalo na nemoten potek dejavnosti. Slabost pri igranju vlog s ChatGPT-jem, ki pa ni nujna, je, da se igra vlog morda ne zaključi pravočasno oziroma da traja predolgo.

Sklep

Uporaba umetne inteligence, še posebej ChatGPT-ja, v procesu izobraževanja bodočih zdravstvenih delavcev je koristna, vendar ima tako prednosti kot tudi pomanjkljivosti. Izkustveno učenje, zlasti igranje vlog, se kaže kot učinkovito sredstvo za razvoj jezikovnih spretnosti, empatije in strpnosti. Kljub temu da so številčni razredi omejeni z malo priložnostmi za vaje v igranju vlog, uporaba umetne inteligence, kot je ChatGPT, omogoča individualizacijo in prilagodljivost nalog ter možnost, da vsi hkrati sodelujejo v igri vlog.

V učnem procesu so dijaki dosegli visoko motivacijo, sproščenost pri eksperimentiranju s tujim jezikom ter razvoj jezikovnih veščin. ChatGPT je spodbudil kreativnost in domišljijo dijakov ter uspešno izpolnil vlogo varuha pisnega izražanja v razredu.

Pri igranju vlog med pacientom in zdravstvenim delavcem s pomočjo ChatGPT-ja se kažejo prednosti v izraznih možnostih in širšem spektru jezikovne ustvarjalnosti, ki presegajo omejitve sodelovanja s sošolci. Kljub temu pa se pojavljajo tudi nekatere pomanjkljivosti, kot so omejeno spontano izražanje zaradi omejitev klepetalnega robota, pomanjkanje neposredne jezikovne interakcije in težave nekaterih dijakov s tehnologijo.

Za zaključek lahko rečem, da je uporaba umetne inteligence, še posebej ChatGPT-ja, v procesu igranja vlog v izobraževanju zdravstvenih delavcev obetavna, vendar je potrebno upoštevati tako prednosti kot tudi izzive, ki se pojavljajo pri tej tehnologiji. Individualizacija, prilagodljivost in motivacija dijakov so ključni elementi, ki jih je treba nadalje razvijati pri vključevanju tehnologije v izobraževalni proces.

Viri in literatura

Benko, E. (2012): *Igra vlog kot metoda izkustvenega učenja pri predmetu osnove zdravstvene nege s kliničnim usposabljanjem*. Izola: Fakulteta za vede o zdravju, Univerza na Primorskem – magistrsko delo.
Rupnik Vec, T. (2001): *Igra vlog in simulacija*. Zbornik povzetkov 2. mednarodnega znanstvenega posveta: Didaktični in metodični vidiki prenove in razvoja izobraževanja. Maribor: Pedagoška Fakulteta.
OpenAI. (2023). ChatGPT (različica iz 27. aprila) [Veliki jezikovni model]. <https://chat.openai.com/chat>

